



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών:

Τραπεζική (ΤΡΑ)

Διπλωματική Εργασία

«Ο covid 19 και η επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης
ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των
τραπεζών»

«Λάππα Ευανθία»

Επιβλέπων καθηγητής: «Ψυχογιός Δημήτριος»

Αθήνα, «Ιούνιος 2023»

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

Λάππα Ευανθία

«Ο covid 19 και η επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τραπεζών»



«Ο covid 19 και η επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τραπεζών»

«Λάππα Ευανθία»

Επιβλέπων καθηγητής : Ψυχογιός Δημήτριος

Αθήνα, «Ιούνιος» «2023»

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ τον καθηγητή μου Δημήτριο Ψυχογιό για όλη τη βοήθεια που μου προσέφερε στην επιλογή και ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Επίσης θέλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την αμέριστη κατανόηση, υπομονή αλλά και παρότρυνση καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών.

Περίληψη

Με την σημερινή τεχνολογική πρόοδο, θεωρείται επιτακτική ανάγκη οι τράπεζες και οι πελάτες τους να στραφούν στην υιοθέτηση και χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων, δηλαδή σε νέους τρόπους τραπεζικής που ονομάζονται e-banking. Η παρούσα μελέτη διερεύνησε την επίδρασή της πανδημίας του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό (τραπεζοϋπαλλήλων) και τους πελάτες των τραπεζών με την βοήθεια ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων τα οποία ήταν ερευνητικά αποτελέσματα πρωτογενής και δευτερογενής διερεύνησης.

Στην πρώτη φάση ελήφθησαν δευτερογενή δεδομένα με συστηματική ανασκόπηση αναλύοντας στοιχεία από πηγές διεθνής βιβλιογραφίας, χρησιμοποιώντας, ως λέξεις-κλειδιά: Covid 19 / Πανδημία Κορονοϊού, online banking tools / ηλεκτρονικά τραπεζικά εργαλεία, banks / τράπεζες, online banking / ηλεκτρονική τραπεζική από έγκριτες διεθνείς ακαδημαϊκές βάσεις δεδομένων, όπως: το Scopus, το Science Direct, το Research Gate κ.α. Η επιλογή των πηγών βασίστηκε στην αξιοπιστία τους και την υψηλή ποιότητα των ερευνητικών συγγραμμάτων.

Για την πρωτογενή διερευνητική διεργασία χρησιμοποιήθηκαν 2 δομημένα ερωτηματολόγια, τα οποία βασίστηκαν σε ήδη χρησιμοποιημένα σταθμισμένα ερωτηματολόγια, τα οποία περιέχουν κλειστού τύπου ερωτήσεις, ονομαστικές, πολλαπλής επιλογής και ερωτήσεις τύπου Linkert. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των παραπάνω ερωτηματολογίων είναι της βολικής δειγματοληψίας. Το μέγεθος δείγματος ανέρχεται στα 242 άτομα (160 πελάτες τραπεζών και 82 τραπεζοϋπαλλήλους).

Τα αποτελέσματα της μελέτης διαπίστωσαν ότι η υφίσταται αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου πελάτων των τραπεζών με την συχνότητα υλοποίησης online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,343 > 0,05 και $r = -,075$). Επιπλέον η συσχέτιση της ηλικίας του δείγματος και του βαθμού αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19, είναι αρνητικά σημαντική στο επίπεδο 0,01 (2-tailed) (Pearson Correlation = $-,208^{**}$), αναλυτικότερα παρατηρείται ότι καθόλου δεν αύξησαν την χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19 μόνο η ηλικίες: «31 έως 40 ετών», στον αντίποδα την μεγαλύτερη αύξηση της χρήσης του e-banking στην περίοδο του covid 19 είχαν οι ηλικίες: «41 έως 50 ετών». Εν συνέχεια παρατηρείται αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking (η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι

sig. ,753 > 0,05 και $r = -,035$). Τέλος παρατηρείται θετική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking (η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,486 > 0,05 και $r = ,078$).

Τα παραπάνω ευρήματα ήταν συνεπή με τις περισσότερες μελέτες. Εξήχθη το συμπέρασμα ότι η ασφάλεια e-banking θα αύξανε την χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τραπεζών.

Λέξεις – Κλειδιά

Covid 19, ηλεκτρονικά τραπεζικά εργαλεία, τράπεζες, ηλεκτρονική τραπεζική

Abstract

With today's technological advancement, it is considered imperative that banks and their customers shift to adopting and using electronic tools, i.e. new ways of banking called e-banking. The present study investigated the effect of the covid 19 pandemic on the acceleration of the use of electronic tools by the staff (bank employees) and customers of the banks with the help of qualitative and quantitative data which were research results of primary and secondary investigation.

In the first phase, secondary data were obtained with a systematic review analyzing data from international literature sources, using, as keywords: Covid 19 / Corona Pandemic, online banking tools, banks / banks, online banking / electronic banking from reputable international academics databases, such as: Scopus, Science Direct, Research Gate, etc. The selection of the sources was based on their reliability and the high quality of the research papers.

For the primary exploratory process, 2 structured questionnaires were used, which were based on already used weighted questionnaires, which contain closed type questions, nominal, multiple choice and Linkert type questions. The methodology used to collect the above questionnaires is convenience sampling. The sample size is 242 people (160 bank customers and 82 bank employees).

The results of the study found that there is a negative very weak correlation of the educational level of the banks' customers with the frequency of implementation of online banking transactions (e-banking) (the value of Sig. (2-tailed) is sig. $.343 > 0.05$ and $r = -.075$). In addition, the correlation of the age of the sample and the degree of increase in the use of e-banking in the period of covid 19, is negatively significant at the 0.01 level (2-tailed) (Pearson Correlation = $-.208^{**}$), in more detail it is observed that did not increase the use of e-banking at all during the covid 19 period, only the ages: "31 to 40 years old", on the contrary, the greatest increase in the use of e-banking during the period of covid 19 had the ages: "41 to 50 years old ». Next, there is a very weak negative correlation of the position of the bank employee with the degree of increase in their productivity from the use of e-banking applications (the value of Sig. (2-tailed) is sig. $.753 > 0.05$ and $r = -.035$). Finally, there is a very weak positive correlation of the position of the bank employee with the degree of increase in their productivity from the use of e-banking applications (the value of Sig. (2-tailed) is sig. $.486 > .05$ and $r = .078$).

The above findings were consistent with most studies. It was concluded that e-banking security would increase the use of electronic tools by bank staff and customers.

Keywords

Covid 19, online banking tools, banks, online banking

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	i
Περίληψη.....	ii
Λέξεις – Κλειδιά.....	iii
Abstract.....	iv
Keywords.....	v
Περιεχόμενα.....	vi
Κατάλογος Σχημάτων – Εικόνων – Πινάκων - Διαγραμμάτων.....	ix
Σχήματα.....	ix
Εικόνες.....	ix
Πίνακες.....	ix
Διαγράμματα.....	xii
Συντομογραφίες & Ακρωνύμια.....	xiv
Εισαγωγή.....	xv
1. Κεφάλαιο: «Ηλεκτρονική Τραπεζική».....	1
1.1 Ορισμοί και έννοιες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	1
1.2 Τύποι ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	2
1.3 Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	3
1.4 Μειονεκτήματα του Digital Banking.....	6
1.5 Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα.....	7
1.5.1 Έγγραφα που απαιτούνται για το άνοιγμα λογαριασμού ελληνικής τράπεζας.....	8
1.5.2 Κανάλι 1 ^ο : Λογαριασμός Καταθέσεων (Τοπική Τράπεζα).....	9
1.5.3 Κανάλι 2 ^ο : Καταθετικός Λογαριασμός (Διαδικτυακή Τράπεζα).....	10
2. Κεφάλαιο: «Υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / των Χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών».....	12
2.1 Ανάπτυξη των Τεχνολογιών, Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).....	12
2.2 Αποδοχή Τεχνολογιών, Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).....	13
2.3 Χρηματοοικονομική ψηφιοποίηση.....	14
2.4 Υιοθέτηση της FinTech (Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας) από τις τράπεζες.....	15
3. Κεφάλαιο: «Βιβλιογραφική Επισκόπηση».....	19
4. Κεφάλαιο: «Μεθοδολογία έρευνας».....	28
4.1 Μεθοδολογία.....	28
4.1 Ερευνητικά Εργαλεία.....	29
4.1.1 Ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων.....	30

4.1.2	Ερωτηματολόγιο απόψεων των τραπεζοϋπαλλήλων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων.....	32
4.2	Πληθυσμός και μέγεθος δείγματος.....	34
4.3	Περιορισμοί της έρευνας.....	34
5.	Ανάλυση στοιχείων της έρευνας.....	36
5.1	Εύρεση αξιοπιστίας ερωτηματολογίων.....	36
5.1.1	Αξιοπιστία ερωτηματολογίου απόψεων πελατών τράπεζων.....	36
5.1.1.1	<i>Γ' άξονας: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	36
5.1.1.2	<i>Δ' άξονας: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	37
5.1.1.3	<i>Ε' άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	39
5.1.2	Αξιοπιστία ερωτηματολογίου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων.....	41
5.1.2.1	<i>Β' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).....</i>	41
5.1.2.2	<i>Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....</i>	42
5.1.2.3	<i>Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....</i>	43
5.2.1	Συχνότητες / ποσοστά ερωτηματολογίου απόψεων πελατών τράπεζων.....	45
5.2.1.1	<i>1^{ος} άξονας: Κοινωνικό δημογραφικών στοιχείων των πελατών τράπεζων.....</i>	45
5.2.1.2	<i>2^{ος} άξονας: Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	51
5.2.1.3	<i>3^{ος} άξονας: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	56
5.2.1.4	<i>4^{ος} άξονας: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....</i>	59
5.2.1.5	<i>5^{ος} άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).....</i>	63
5.2.2	Συχνότητες / ποσοστά ερωτηματολογίου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων.....	66
5.2.2.1	<i>1^{ος} άξονας: Κοινωνικό δημογραφικών στοιχείων των τραπεζοϋπαλλήλων.....</i>	66
5.2.2.2	<i>2^{ος} άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).....</i>	70
5.2.2.3	<i>3^{ος} άξονας: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....</i>	75
5.2.2.4	<i>4^{ος} άξονας: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....</i>	78
5.3	Διερεύνηση Ερευνητικών ερωτημάτων.....	83
5.3.1	Διερεύνηση 1 ^{ου} ερευνητικού ερωτήματος.....	83
5.3.2	Διερεύνηση 2 ^{ου} ερευνητικού ερωτήματος.....	84

5.3.3	Διερεύνηση 3 ^{ου} ερευνητικού ερωτήματος.....	85
5.3.4	Διερεύνηση 4 ^{ου} ερευνητικού ερωτήματος.....	86
6.	Γενικά Συμπεράσματα.....	88
	Βιβλιογραφία.....	94
	Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο Πελατών Τραπεζών».....	97
	Παράρτημα Β: «Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων».....	102
7.	Παράρτημα Γ: «Στατιστικοί Πίνακες».....	105

Κατάλογος Σχημάτων – Εικόνων – Πινάκων - Διαγραμμάτων

Σχήματα

Σχήμα 1.1: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις Τράπεζες.....	3
Σχήμα 1.2: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες.....	4
Σχήμα 1.3: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις Επιχειρήσεις.....	5
Σχήμα 1.4: Οι πιο συνηθισμένοι τύποι τραπεζικών λογαριασμών που υπάρχουν στην Ελλάδα.....	8
Σχήμα 1.5: Έγγραφα που απαιτούνται για το άνοιγμα λογαριασμού ελληνικής τράπεζας.....	9

Εικόνες

Εικόνα 4.1: QR Code (Ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων) το οποίο οδηγεί στον σύνδεσμο: https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vbqPMD6j9vPq2b4/edit	30
Εικόνα 4.2: Αρχική σελίδα του δομημένου ερωτηματολογίου απόψεων πελατών τράπεζων. (https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vbqPMD6j9vPq2b4/edit).....	31
Εικόνα 4.3: QR Code (Ερωτηματολόγιο απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων) το οποίο οδηγεί στον σύνδεσμο: https://docs.google.com/forms/d/1S6B1sgJ7QJWCEDLJ1mnkRPDBKgJq9htZIYbmwLIfsaw/edit	33
Εικόνα 4.4: Αρχική σελίδα του δομημένου ερωτηματολογίου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων. (https://docs.google.com/forms/d/1S6B1sgJ7QJWCEDLJ1mnkRPDBKgJq9htZIYbmwLIfsaw/edit).....	33

Πίνακες

Πίνακας 5.1: Reliability Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	36
Πίνακας 5.2: Item-Total Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	36
Πίνακας 5.3: Scale Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	37
Πίνακας 5.4: Reliability Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	38
Πίνακας 5.5: Item-Total Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	38
Πίνακας 5.6: Scale Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	39
Πίνακας 5.7: Reliability Statistics Ε' άξονα: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	39

Πίνακας 5.8: Item-Total Statistics E' άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking). (πελατών τράπεζων).....	40
Πίνακας 5.9: Scale Statistics E' άξονα: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).....	40
Πίνακας 5.10: Reliability Statistics B' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).....	41
Πίνακας 5.11: Item-Total Statistics B' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).....	41
Πίνακας 5.12: Scale Statistics B' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).....	42
Πίνακας 5.13: Reliability Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	42
Πίνακας 5.14: Item-Total Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	43
Πίνακας 5.15: Scale Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	43
Πίνακας 5.16: Reliability Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	44
Πίνακας 5.17: Item-Total Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	44
Πίνακας 5.18: Scale Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).....	45
Πίνακας 5.19: 1. Φύλο (πελατών τράπεζων).....	45
Πίνακας 5.20: 2. Ηλικία (πελατών τράπεζων).....	46
Πίνακας 5.21: 3. Οικογενειακή κατάσταση (πελατών τράπεζων).....	47
Πίνακας 5.22: 4. Μορφωτικό επίπεδο (πελατών τράπεζων).....	48
Πίνακας 5.23: 5. Επαγγελματική κατάσταση (πελατών τράπεζων).....	49
Πίνακας 5.24: 6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο (πελατών τράπεζων).....	50
Πίνακας 5.25: 7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο; (πελατών τράπεζων).....	51
Πίνακας 5.26: 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τράπεζων).....	52
Πίνακας 5.27: 9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τράπεζων).....	53
Πίνακας 5.28: 10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking; (πελατών τράπεζων).....	54
Πίνακας 5.29: 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; (πελατών τράπεζων).....	55
Πίνακας 5.30: 12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής (πελατών τράπεζων)....	56
Πίνακας 5.31: 13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία (πελατών τράπεζων).	57
Πίνακας 5.32: 14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη (πελατών τράπεζων).....	58
Πίνακας 5.33: 15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση (πελατών τράπεζων).....	59
Πίνακας 5.34: 16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου (πελατών τράπεζων).....	60
Πίνακας 5.35: 17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία (πελατών τράπεζων).....	61
Πίνακας 5.36: 18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές (πελατών τράπεζων).62	
Πίνακας 5.37: 19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου (πελατών τράπεζων).....	63

Πίνακας 5.38: 20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) (πελατών τράπεζων).....	64
Πίνακας 5.39: 21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας (πελατών τράπεζων).....	65
Πίνακας 5.40: 1. Φύλο (τραπεζοϋπαλλήλων).....	66
Πίνακας 5.41: 2. Ηλικία (τραπεζοϋπαλλήλων).....	67
Πίνακας 5.42: 3. Οικογενειακή κατάσταση (τραπεζοϋπαλλήλων).....	68
Πίνακας 5.43: 4. Θέση υπαλλήλου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	69
Πίνακας 5.44: 5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους (τραπεζοϋπαλλήλων).....	70
Πίνακας 5.45: 6. Στην μείωση της αναμονής (τραπεζοϋπαλλήλων).....	71
Πίνακας 5.46: 7. Στην καλή φήμη της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).....	72
Πίνακας 5.47: 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).....	73
Πίνακας 5.48: 9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση (τραπεζοϋπαλλήλων).....	74
Πίνακας 5.49: 10. Απεριόριστες υπηρεσίες (τραπεζοϋπαλλήλων).....	75
Πίνακας 5.50: 11. Ευκολία στον χειρισμό (τραπεζοϋπαλλήλων).....	76
Πίνακας 5.51: 12. Ασφάλεια συναλλαγών (τραπεζοϋπαλλήλων).....	77
Πίνακας 5.52: 13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω (τραπεζοϋπαλλήλων).....	78
Πίνακας 5.53: 14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	79
Πίνακας 5.54: 15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα (τραπεζοϋπαλλήλων).....	80
Πίνακας 5.55: 16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	81
Πίνακας 5.56: 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	82
Πίνακας 7.1: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Α' άξονα: «Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία πελατών τραπεζών» και του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (Ερωτηματολόγιο πελατών τραπεζών).....	98
Πίνακας 7.2: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Γ' άξονα: «Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)», Δ' άξονα: «Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)», Ε' άξονα: «Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking);» (Ερωτηματολόγιο πελατών τραπεζών).....	99
Πίνακας 7.3: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Α' άξονα: «Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία Τραπεζοϋπαλλήλων» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).....	100
Πίνακας 7.3: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).....	100
Πίνακας 6.5: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Γ' άξονα: «Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).....	100
Πίνακας 6.6: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Δ' άξονα: «Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking).....	101

Διαγράμματα

Διάγραμμα 5.1: 1. Φύλο (πελατών τράπεζων).....	46
Διάγραμμα 5.2: 2. Ηλικία (πελατών τράπεζων).....	47
Διάγραμμα 5.3: 3. Οικογενειακή κατάσταση (πελατών τράπεζων).....	48
Διάγραμμα 5.4: 4. Μορφωτικό επίπεδο (πελατών τράπεζων).....	49
Διάγραμμα 5.5: 5. Επαγγελματική κατάσταση (πελατών τράπεζων).....	50
Διάγραμμα 5.6: 6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:.....	51
Διάγραμμα 5.7: 7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο; (πελατών τράπεζων).....	52
Διάγραμμα 5.8: 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τράπεζων).....	53
Διάγραμμα 5.9: 9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τράπεζων).....	54
Διάγραμμα 5.10: 10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking; (πελατών τράπεζων).....	55
Διάγραμμα 5.11: 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; (πελατών τράπεζων).....	56
Διάγραμμα 5.12: 12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής (πελατών τράπεζων).....	57
Διάγραμμα 5.13: 13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία (πελατών τράπεζων).....	58
Διάγραμμα 5.14: 14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη (πελατών τράπεζων).....	59
Διάγραμμα 5.15: 15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση (πελατών τράπεζων).....	60
Διάγραμμα 5.16: 16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου (πελατών τράπεζων).....	61
Διάγραμμα 5.17: 17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία (πελατών τράπεζων).....	62
Διάγραμμα 5.18: 18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές (πελατών τράπεζων).	63
Διάγραμμα 5.19: 19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου (πελατών τράπεζων).....	64
Διάγραμμα 5.20: 20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) (πελατών τράπεζων).....	65
Διάγραμμα 5.21: 21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας (πελατών τράπεζων).....	66
Διάγραμμα 5.22: 1. Φύλο (τραπεζοϋπαλλήλων).....	67
Διάγραμμα 5.23: 2. Ηλικία (τραπεζοϋπαλλήλων).....	68
Διάγραμμα 5.24: 3. Οικογενειακή κατάσταση (τραπεζοϋπαλλήλων).....	69
Διάγραμμα 5.25: 4. Θέση υπαλλήλου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	70
Διάγραμμα 5.26: 5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους (τραπεζοϋπαλλήλων).....	71
Διάγραμμα 5.27: 6. Στην μείωση της αναμονής (τραπεζοϋπαλλήλων).....	72
Διάγραμμα 5.28: 7. Στην καλή φήμη της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).....	73
Διάγραμμα 5.29: 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).....	74
Διάγραμμα 5.30: 9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση (τραπεζοϋπαλλήλων).....	75
Διάγραμμα 5.31: 10. Απεριόριστες υπηρεσίες (τραπεζοϋπαλλήλων).....	76
Διάγραμμα 5.32: 11. Ευκολία στον χειρισμό (τραπεζοϋπαλλήλων).....	77
Διάγραμμα 5.33: 12. Ασφάλεια συναλλαγών (τραπεζοϋπαλλήλων).....	78
Διάγραμμα 5.34: 13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω (τραπεζοϋπαλλήλων).....	79

Διάγραμμα 5.35: 14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	80
Διάγραμμα 5.36: 15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα (τραπεζοϋπαλλήλων).....	81
Διάγραμμα 5.37: 16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	82
Διάγραμμα 5.38: 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου (τραπεζοϋπαλλήλων).....	83

Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

ΑΦΜ: Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

ΔΕΚΟ: Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί

ΠΟΥ: Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

ΤΠΕ: Τεχνολογιών, Πληροφοριών και Επικοινωνιών

24x7x365: 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο

AI: Artificial Intelligence (τεχνητή νοημοσύνη)

ATM: Automated Teller Machines (Αυτοματοποιημένες Ταμειακές Μηχανές)

ECS: Electronic Clearance Services (Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Εκκαθάρισης)

EFT: Electronic Funds Transfer (Ηλεκτρονική Μεταφορά Χρημάτων)

Electronic Clearing Cards: Ηλεκτρονικές Εκκαθαριστικές Κάρτες

FinTech: χρηματοοικονομικής τεχνολογίας

IoT: Internet of Things (Διαδικτύου των πραγμάτων)

IT: Information Technology

Keylogging: καταγραφή πληκτρολόγησης

Mobile Banking, Internet Banking: Τηλετραπεζική

NVF: net valence framework

PC: Personal Computer (προσωπικό υπολογιστή)

Smart cards: Έξυπνες κάρτες

SPSS: Statistical Product and Service Solutions

TAM: technology acceptance Model (Μοντέλο Τεχνολογικής Αποδοχής)

Telephone banking: Τηλεφωνική τραπεζική

TPB: theory of planned behavior (θεωρία προγραμματισμένης συμπεριφοράς)

UN-SGSA: United Nations Secretary-General on Inclusive Financing for Development

UTAUT: unified theory of acceptance and use of technologies (ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης τεχνολογιών)

Εισαγωγή

Η τεχνολογική πρόοδος και ο αυξανόμενος ανταγωνισμός για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών έχει επιβάλει την εφαρμογή της αυτοεξυπηρέτησης σε διαφορετικά επίπεδα. Τέτοιες απαιτήσεις πλαισιώνουν τον χρηματοπιστωτικό τομέα που καλείται να πραγματοποιήσει την παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη καθυστέρηση και με χαμηλότερο κόστος. Αυτό οδήγησε στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού συστήματος χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων / υπηρεσιών που ονομάζεται E-banking[CITATION Mac22 \l 1032], [CITATION Str21 \l 1032]. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει γίνει πρόσφατα ο τρόπος για την ανάπτυξη του τραπεζικού συστήματος και ο ρόλος της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται σε όλες τις χώρες του κόσμου, έτσι και στην Ελλάδα και ιδιαίτερα στην περίοδο της παγκόσμιας . Προσφέρει ευκαιρίες δημιουργίας διαδικασιών υπηρεσιών που απαιτούν λίγους εσωτερικούς πόρους, και επομένως χαμηλότερο κόστος και παρέχει ευρύτερη διαθεσιμότητα και δυνατότητα προσέγγισης περισσότερων πελατών. Από την πλευρά των πελατών, η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει στους πελάτες ευκολότερη πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και εξοικονόμηση χρόνου στη διαχείριση των οικονομικών τους. Το άλλο θετικό χαρακτηριστικό του E-banking είναι η διαθεσιμότητα 24 ωρών και 7 ημερών. Ωστόσο, η νέα τεχνολογία δεν είναι χωρίς προκλήσεις. Οι αντιληπτοί κίνδυνοι όσον αφορά την ασφάλεια ή τον κίνδυνο ιδιωτικότητας είναι το μεγαλύτερο εμπόδιο για την υιοθέτηση του E-banking[CITATION AIN20 \l 1032],[CITATION Kag23 \l 1032].

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η αξιολόγηση του βαθμού επίδρασης του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τράπεζων.

Η δομή έχει ως εξής:

- 1ο. Κεφάλαιο: «Ηλεκτρονική Τραπεζική
- 2ο. Κεφάλαιο: «Υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / των Χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών»
- 3ο. Κεφάλαιο: «Βιβλιογραφική Επισκόπηση»
- 4ο. Κεφάλαιο: «Μεθοδολογία έρευνας»
- 5ο. Κεφάλαιο: «Ανάλυση στοιχείων της έρευνας»
- 6ο. «Γενικά Συμπεράσματα».

1. Κεφάλαιο: «Ηλεκτρονική Τραπεζική»

Η ηλεκτρονική τραπεζική (ή διαδικτυακή τραπεζική), είναι απλώς η χρήση ηλεκτρονικού και τηλεπικοινωνιακού δικτύου για την παροχή διαφόρων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο τραπεζικός πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση στον λογαριασμό του και να πραγματοποιεί πολλές συναλλαγές χρησιμοποιώντας τον υπολογιστή ή το κινητό του τηλέφωνο[CITATION Jai22 \l 1032].

1.1 Ορισμοί και έννοιες της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει οριστεί ως η παροχή πληροφοριών ή υπηρεσιών από μια τράπεζα στους πελάτες της, που περιγράφεται ως μια ηλεκτρονική σύνδεση μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της με σκοπό την προετοιμασία, διαχείριση και έλεγχο χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Ομοίως, ο Zhu, (2023) περιέγραψε την ηλεκτρονική τραπεζική ως την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών στους πελάτες μέσω της τεχνολογίας του Διαδικτύου[CITATION Zhu23 \l 1032]. Ως E-Banking ορίζεται επίσης η αυτοματοποιημένη παράδοση νέων και παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών απευθείας στους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών, διαδραστικών καναλιών επικοινωνίας[CITATION Had23 \l 1032].

Μια άλλη έννοια γύρω από την ηλεκτρονική τραπεζική, είναι το Μοντέλο Τεχνολογικής Αποδοχής (TAM), το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως για να βοηθήσει στην πρόβλεψη και την εξήγηση της αποδοχής των τεχνολογιών της πληροφορίας από τους χρήστες. Σύμφωνα με τους Taleghani & Taleghani, (2020), αυτό το μοντέλο βοηθά τους ερευνητές και τους επαγγελματίες να προσδιορίσουν γιατί ένα συγκεκριμένο σύστημα είναι αποδεκτό ή όχι. Πρότειναν ότι η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος καθορίζεται άμεσα από τη συμπεριφορική πρόθεση χρήσης του, η οποία με τη σειρά του επηρεάζεται από τη στάση των χρηστών ως προς τη χρήση του συστήματος και την αντιληπτή χρησιμότητα του συστήματος[CITATION Tal20 \l 1032]. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η στάση και η αντιληπτή χρησιμότητα επηρεάζονται επίσης από την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Έτσι, η χρήση της τεχνολογίας καθορίζεται από τη μεγαλύτερη αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης ενός πληροφοριακού συστήματος[CITATION Det21 \l 1032].

Μια θεωρία για να εξηγηθεί η κατακόρυφη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποτελεί η θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης, η οποία δημιουργήθηκε από μια προσπάθεια κατανόησης της σχέσης μεταξύ στάσης και συμπεριφοράς. Η θεωρία της Αιτιολογημένης

Δράσης βασίζεται στην υπόθεση ότι τα ανθρώπινα όντα είναι λογικά και κάνουν συστηματική χρήση των διαθέσιμων πληροφοριών. Αυτή η θεωρία επιχειρεί να εξηγήσει τη σχέση μεταξύ πεποιθήσεων, στάσεων, προθέσεων και συμπεριφοράς. Η θεωρία προτείνει ότι ο πιο άμεσος καθοριστικός παράγοντας της συμπεριφοράς είναι η πρόθεση συμπεριφοράς. Έτσι, οι στάσεις απέναντι στην εκτέλεση της συμπεριφοράς και του υποκειμενικού κανόνα είναι οι άμεσοι καθοριστικοί παράγοντες των συμπεριφορικών προθέσεων των ανθρώπων[CITATION Hag19 \l 1032].

Άλλη έννοια / θεωρία για να εξηγηθεί η υψηλή χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αποτελεί η έννοια της οικειότητας. Ο Koval, (2021), ορίζει την εξοικείωση ως τη γνώση που έχουν οι άνθρωποι για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, με βάση την εμπειρία τους και τις προηγούμενες επαφές τους[CITATION Kov21 \l 1032]. Η εξοικείωση που μπορεί να σχετίζεται με την εμπειρία, έχει θετική επίδραση στο μέγεθος των δεξιοτήτων του καταναλωτή και ευνοεί την αύξηση της ατομικής εμπιστοσύνης στις δικές του ικανότητες. Στην περίπτωση χρήσης προϊόντος ή υπηρεσίας από τον καταναλωτή, η εξοικείωση τείνει να μειώνει τις γνωστικές προσπάθειες που απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών καθώς και να βελτιώνει την ικανότητα του καταναλωτή να αναλύει πληροφορίες, να επεξεργάζεται οποιαδήποτε δεδομένη πληροφορία και να θυμάται πληροφορίες προϊόντος. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αυτή η έννοια εξηγεί ότι η χρήση οποιουδήποτε εργαλείου ηλεκτρονικής τραπεζικής από το άτομο εξαρτάται από το πόσο εξοικειωμένος/α είναι με τα εργαλεία ηλεκτρονικής τραπεζικής[CITATION Jai22 \l 1032].

1.2 Τύποι ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι τράπεζες προσφέρουν διάφορα είδη υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών τραπεζικών πλατφορμών. Αυτά είναι τριών τύπων[CITATION Had23 \l 1032],[CITATION Kov21 \l 1032]:

- 1ο. Επίπεδο: Αυτό είναι το βασικό επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν οι τράπεζες μέσω των ιστοσελίδων τους. Μέσω αυτής της υπηρεσίας, η τράπεζα προσφέρει πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, στους πελάτες. Επιπλέον, ορισμένες τράπεζες ενδέχεται να λαμβάνουν και να απαντούν σε ερωτήματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 2ο. Επίπεδο: Σε αυτό το επίπεδο, οι τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες τους να υποβάλλουν οδηγίες ή αιτήσεις για διαφορετικές υπηρεσίες, να ελέγχουν το υπόλοιπο του

λογαριασμού τους κ.λπ. Ωστόσο, οι τράπεζες δεν επιτρέπουν στους πελάτες τους να πραγματοποιούν συναλλαγές βάσει κεφαλαίων στους λογαριασμούς τους.

3ο. Επίπεδο: Στο τρίτο επίπεδο, οι τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες τους να λειτουργούν τους λογαριασμούς τους για μεταφορά κεφαλαίων, πληρωμές λογαριασμών και αγορά και εξαγορά τίτλων κ.λπ.

Οι περισσότερες παραδοσιακές τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ως πρόσθετη μέθοδο παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον, πολλές νέες τράπεζες παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες κυρίως μέσω του Διαδικτύου ή άλλων ηλεκτρονικών διαύλων παράδοσης. Επίσης, ορισμένες τράπεζες είναι τράπεζες «μόνο μέσω Διαδικτύου» χωρίς φυσικό υποκατάστημα οπουδήποτε.

1.3 Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες, τους μεμονωμένους πελάτες και τις επιχειρήσεις έχει διαφορές οι οποίες καταγράφονται παρακάτω [CITATION Fra22 \l 1032], [CITATION Str21 \l 1032].

Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες έχει ως εξής [CITATION Fra22 \l 1032], [CITATION Str21 \l 1032] (Σχήμα 1.1):

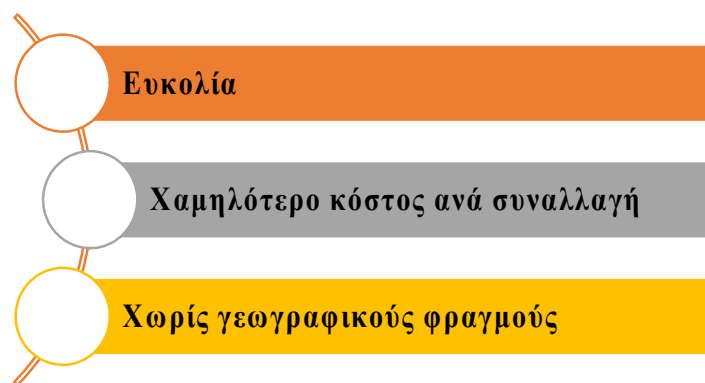


Σχήμα 1.1: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις Τράπεζες.

Και αναλυτικότερα, μικρότερο κόστος συναλλαγής αποτελούν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι οι φθηνότεροι τρόποι συναλλαγής. Μειωμένο περιθώριο ανθρώπινου λάθους δημιουργείται καθώς οι πληροφορίες μεταδίδονται ηλεκτρονικά, δεν υπάρχει

«χώρος» για ανθρώπινο λάθος. Λιγότερη γραφειοκρατία δύναται όταν οι ψηφιακές εγγραφές μειώνουν τη γραφειοκρατία και διευκολύνουν τον χειρισμό της διαδικασίας. Επίσης, είναι φιλική προς το περιβάλλον (λιγότερη ως καθόλου κατανάλωση χαρτιού). Το μειωμένο πάγιο κόστος αποτελεί την μικρότερη ανάγκη για υποκαταστήματα που μεταφράζεται σε χαμηλότερο πάγιο κόστος. Και τέλος, οι περισσότεροι πιστοί πελάτες δημιουργείται δεδομένου ότι οι υπηρεσίες e-banking είναι φιλικές προς τον πελάτη, οι τράπεζες βιώνουν μεγαλύτερη αφοσίωση από τους πελάτες τους.

Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες έχει ως εξής[CITATION Fra22 \l 1032],[CITATION Str21 \l 1032] (Σχήμα 1.2):



Σχήμα 1.2: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες.

Και αναλυτικότερα, η ευκολία υφίσταται όταν ένας πελάτης μπορεί να έχει πρόσβαση στον λογαριασμό του και να πραγματοποιεί συναλλαγές από οπουδήποτε 24x7x365 (24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες τον χρόνο). Τα χαμηλότερο κόστος ανά συναλλαγή υπάρχει αφού ο πελάτης δεν χρειάζεται να επισκέπτεται το υποκατάστημα για κάθε συναλλαγή, του εξοικονομεί χρόνο και χρήμα. Και τέλος, χωρίς γεωγραφικούς φραγμούς υπάρχει στα παραδοσιακά τραπεζικά συστήματα, όταν οι γεωγραφικές αποστάσεις θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν ορισμένες τραπεζικές συναλλαγές. Ωστόσο, με την ηλεκτρονική τραπεζική μειώνονται τα γεωγραφικά εμπόδια.

Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις επιχειρήσεις έχει ως εξής[CITATION Fra22 \l 1032],[CITATION Str21 \l 1032] (Σχήμα 1.3):



Σχήμα 1.3: Η σημασία της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις Επιχειρήσεις.

Και αναλυτικότερα, οι αξιολογήσεις λογαριασμών υφίσταται όταν οι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και τα καθορισμένα μέλη του προσωπικού μπορούν να έχουν γρήγορη πρόσβαση στους λογαριασμούς χρησιμοποιώντας μια διαδικτυακή τραπεζική διεπαφή. Αυτό τους επιτρέπει να ελέγχουν τη δραστηριότητα του λογαριασμού και επίσης να διασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία του λογαριασμού. Η καλύτερη παραγωγικότητα συμβαίνει αφού η ηλεκτρονική τραπεζική βελτιώνει την παραγωγικότητα. Επιτρέπει την αυτοματοποίηση των τακτικών μηνιαίων πληρωμών και μια σειρά από άλλες λειτουργίες για την ενίσχυση της παραγωγικότητας της επιχείρησης. Το χαμηλότερο κόστος καταγράφεται, διότι συνήθως, το κόστος στις τραπεζικές σχέσεις βασίζεται στους πόρους που χρησιμοποιούνται. Εάν μια συγκεκριμένη επιχείρηση απαιτεί περισσότερη βοήθεια με τραπεζικά εμβάσματα, καταθέσεις κ.λπ., τότε η τράπεζα της χρεώνει υψηλότερες προμήθειες. Με την ηλεκτρονική τραπεζική, αυτά τα έξοδα ελαχιστοποιούνται. Τα λιγότερα σφάλματα καταγράφονται, διότι η ηλεκτρονική τραπεζική συμβάλλει στη μείωση των σφαλμάτων στις τακτικές τραπεζικές συναλλαγές. Η κακή γραφή, οι εσφαλμένες πληροφορίες κ.λπ. μπορεί να προκαλέσουν σφάλματα που μπορεί να αποδειχθούν δαπανηρά. Επίσης, ο εύκολος έλεγχος της δραστηριότητας του λογαριασμού ενισχύει την ακρίβεια των οικονομικών συναλλαγών. Και τέλος, η μειωμένη απάτη, υφίσταται διότι η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει ένα ψηφιακό αποτύπωμα για όλους τους εργαζόμενους που έχουν το δικαίωμα να τροποποιούν τις τραπεζικές δραστηριότητες. Ως εκ τούτου, η επιχείρηση έχει καλύτερη ορατότητα στις

συναλλαγές της, γεγονός που καθιστά δύσκολο για τους απατεώνες να παίξουν κακό[CITATION Fra22 \l 1032],[CITATION Str21 \l 1032].

1.4 Μειονεκτήματα του Digital Banking

Σε αντίθεση με τη δημοφιλή άποψη ότι η ψηφιακή τραπεζική δημιουργεί ανησυχίες για την ασφάλεια, η ψηφιακή τραπεζική είναι πιο ασφαλής σε σύγκριση με την παραδοσιακή τραπεζική υποκαταστημάτων. Ενώ τα φόρουμ ψηφιακών τραπεζών είναι επιρρεπή σε τρωτά σημεία και εισβολές όπως phishing¹, pharming², κλοπή ταυτότητας και keylogging³, τα τραπεζικά ιδρύματα επενδύουν πολλά στα συστήματα ασφαλείας τους. Η ασφάλεια είναι στην πρώτη γραμμή όταν εξετάζεται μια υπηρεσία όπως η ψηφιακή τραπεζική. Εάν διακυβευόταν η ασφάλεια, οι τράπεζες θα έχαναν έναν κρίσιμο παράγοντα πώλησης, και περισσότερο από το να διακινδυνεύσουν τα δεδομένα και τους πόρους των χρηστών, τα τραπεζικά ιδρύματα δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά αρνητική δημοσιότητα.

Σε ένα υποθετικό σενάριο όπου οι τράπεζες χάνουν τα χρήματα ενός καταθέτη από έναν χάκερ, ο εκάστοτε καταθέτης θα δικαιούται να λάβει το οφειλόμενο ποσό του τραπεζικού του υπολοίπου για τον μοναδικό λόγο ότι τα χρήματά του προστατεύονται. Ως εκ τούτου, για να αποφευχθεί η μαζική δημόσια ευθύνη και η κακή δημοσιότητα, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να επενδύσουν μεγάλα ποσά για την ενίσχυση της ασφαλείας των ψηφιακών τραπεζικών πλατφορμών.

Ωστόσο, ένας χρήστης ψηφιακής τραπεζικής πρέπει να κάνει το καθήκον του ακολουθώντας ορισμένες πρακτικές που λειτουργούν ως ασφάλεια[CITATION Fra22 \l 1032],[CITATION Str21 \l 1032]:

- 1 Είναι μια μορφή κοινωνικής μηχανικής όπου οι εισβολείς εξαπατούν τους ανθρώπους να αποκαλύψουν ευαίσθητες πληροφορίες ή να εγκαταστήσουν κακόβουλο λογισμικό όπως ransomware. Οι επιθέσεις ηλεκτρονικού «ψαρέματος» έχουν γίνει όλο και πιο εξελιγμένες και συχνά αντικατοπτρίζουν με διαφάνεια τον ιστότοπο που στοχεύει, επιτρέποντας στον εισβολέα να παρατηρεί τα πάντα ενώ το θύμα περιηγείται στον ιστότοπο και να διασχίζει τυχόν πρόσθετα όρια ασφαλείας με το θύμα.
- 2 Το Pharming είναι μια πρακτική απάτης κατά την οποία εγκαθίσταται κακόβουλος κώδικας σε έναν προσωπικό υπολογιστή (PC) ή διακομιστή, κατευθύνοντας εσφαλμένα τους χρήστες σε δόλιες ιστοσελίδες χωρίς τη γνώση ή τη συγκατάθεσή τους. Στόχος είναι οι χρήστες να εισάγουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Μόλις εισαχθούν πληροφορίες, όπως αριθμός πιστωτικής κάρτας, αριθμός τραπεζικού λογαριασμού ή κωδικός πρόσβασης, σε έναν δόλιο ιστότοπο, οι εγκληματίες το έχουν και η κλοπή ταυτότητας μπορεί να είναι το τελικό αποτέλεσμα.
- 3 Η καταγραφή πληκτρολόγησης (Keylogging) είναι η πρακτική της κρυφής εγγραφής σημάτων εισόδου σε έναν υπολογιστή από ένα πληκτρολόγιο, έτσι ώστε ο χρήστης του υπολογιστή να μην το γνωρίζει. Η καταγραφή πληκτρολόγιου μπορεί να επιτευχθεί μέσω διαφόρων μεθόδων - λογισμικού και υλικού - που κυμαίνονται από rootkits χαμηλού επιπέδου και προγράμματα που βασίζονται σε επίπεδο λειτουργικού συστήματος, έως φυσικές συσκευές.

- Να ακολουθεί τις οδηγίες για να αλλάζει τους κωδικούς πρόσβασης του τακτικά και να διατηρεί τους κωδικούς πρόσβασης του εμπιστευτικούς.
- Να αποφεύγει τη χρήση δημόσιων δικτύων και συσκευών για πρόσβαση στην ψηφιακή τραπεζική -εάν πρέπει να χρησιμοποιήσει μια δημόσια συσκευή, να θυμηθεί να διαγράψει την προσωρινή μνήμη και τα δεδομένα περιήγησης. Είναι καλή πρακτική να μην επιτρέπεται στο πρόγραμμα περιήγησης να αποθηκεύει το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για τραπεζικά στοιχεία.
- Οι τράπεζες δεν ζητούν ποτέ εμπιστευτικές πληροφορίες, επομένως πρέπει αποφεύγετε να μοιράζονται με οποιονδήποτε τις ζητήσει.
- Τα συστήματα που προστατεύονται από ιούς προσφέρουν ένα άλλο επίπεδο ασφάλειας στα συστήματά.
- Η διεύθυνση URL πρέπει να ξεκινά με «https» ή ένα λουκέτο πρέπει να εμφανίζεται δίπλα στη διεύθυνση του ιστότοπου. Το λουκέτο είναι πιστοποιητικό ασφαλείας. Η γραμμή διευθύνσεων γίνεται πράσινη όταν ο ιστότοπος είναι ασφαλισμένος με πιστοποιητικό SSL, το οποίο αποτελεί πρόσθετη επικύρωση για την ασφάλεια του ιστότοπου.
- Τέλος, πρέπει να αποσυνδέεται άμεσα ο εκάστοτε χρήστης από το Διαδίκτυο όταν το σύστημα παραμένει σε αδράνεια.

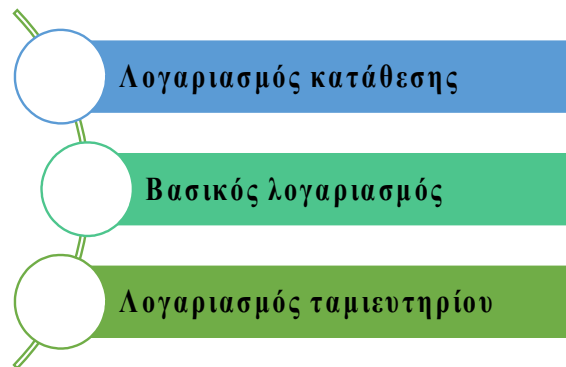
1.5 Ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα

Ως μέρος της Ευρωζώνης, το χρηματοπιστωτικό σύστημα της Ελλάδας βασίζεται στο ευρώ ως νόμισμά του και η Τράπεζα της Ελλάδος επιβλέπει τη νομισματική της πολιτική. Παρά την κλονισμένη πορεία το 2009 και το 2010 μετά την κρίση χρέους της Ελλάδας, ο σημερινός ελληνικός χρηματοπιστωτικός τομέας είναι ολοένα και πιο σταθερός και δείχνει σημάδια πλήρους ανάκαμψης, με την παγκόσμια ολοκληρωμένη εταιρεία αξιολόγησης κινδύνου Moody's να δίνει στη χώρα μια «θετική» βαθμολογία το 2021 [CITATION Dyc23 \l 11032].

Σήμερα, στον τραπεζικό τομέα της χώρας κυριαρχούν τέσσερις μεγάλες τράπεζες: η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, η Eurobank, η Alpha Bank και η Τράπεζα Πειραιώς. Εκτός από αυτές, περίπου 33 άλλες τράπεζες λειτουργούν στη χώρα από το 2022. Αν και ορισμένες πολυεθνικές τράπεζες λειτουργούν στην Ελλάδα (ιδίως στην Αθήνα), αυτές οι τράπεζες σχεδόν όλες στοχεύουν στη διαχείριση περιουσίας και τις επενδύσεις, πράγμα που σημαίνει

ότι δεν είναι πολύ σχετικές με τον μέσο καταναλωτή / τραπεζικό πελάτη[CITATION Γεω21 \l 1032].

Οι πιο συνηθισμένοι τύποι τραπεζικών λογαριασμών που υπάρχουν στην Ελλάδα περιλαμβάνουν (Σχήμα 1.4):

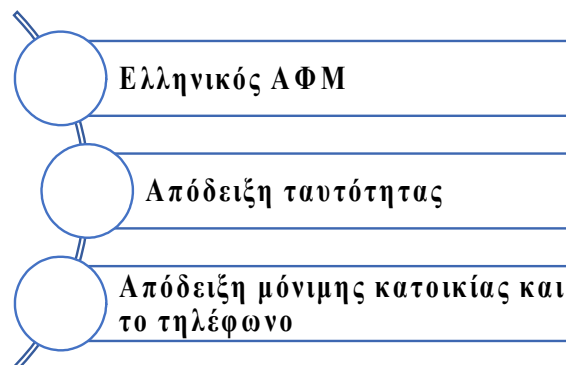


Σχήμα 1.4: Οι πιο συνηθισμένοι τύποι τραπεζικών λογαριασμών που υπάρχουν στην Ελλάδα.

Και αναλυτικότερα, ο λογαριασμός κατάθεσης, όπου αποτελεί το ισοδύναμο των τρεχούμενων λογαριασμών και των λογαριασμών όψεως στον δυτικό κόσμο. Αυτοί οι λογαριασμοί χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία πληρωμών χωρίς μετρητά και είναι προσανατολισμένοι στην καθημερινή χρήση. Ο βασικός λογαριασμός, ο οποίος είναι ένας βασικός λογαριασμός όψεως που βρίσκεται σε όλες τις χώρες της ΕΕ που δεν χρεώνει μηνιαίες χρεώσεις, αλλά έχει σχεδιαστεί μόνο για ελάχιστες, βασικές τραπεζικές ανάγκες. Και τέλος ο λογαριασμός ταμειυτηρίου, ο οποίος είναι ένας λογαριασμός που επιτρέπει την κατάθεση κεφαλαίων περιορίζοντας τις αναλήψεις και (ιστορικά) τη συγκέντρωση τόκων.

1.5.1 Έγγραφα που απαιτούνται για το άνοιγμα λογαριασμού ελληνικής τράπεζας

Γενικά, θα πρέπει να προσκομιστούν τα ακόλουθα έγγραφα / δικαιολογητικά για να ανοιχτεί τραπεζικός λογαριασμός στην Ελλάδα ως κάτοικος:



Σχήμα 1.5: Έγγραφα που απαιτούνται για το άνοιγμα λογαριασμού ελληνικής τράπεζας.

Και αναλυτικότερα: Ελληνικός ΑΦΜ (εκκαθαριστικό φόρου εισοδήματος): Εννιαψήφιος αριθμός φορολογικού μητρώου που ονομάζεται ΑΦΜ. Απόδειξη ταυτότητας: Έγκυρο διαβατήριο, άδεια οδήγησης ή εθνική ταυτότητα. Απόδειξη μόνιμης κατοικίας και το τηλέφωνο: περιλαμβάνουν πρόσφατο λογαριασμό ΔΕΚΟ, μισθωτήριο συμβόλαιο που έχει κατατεθεί στην εφορία, λογαριασμό κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας.

1.5.2 Κανάλι 1^ο: Λογαριασμός Καταθέσεων (Τοπική Τράπεζα)

Οι μεγάλες τράπεζες στην Ελλάδα είναι προσβάσιμες, τόσο online όσο και offline, και προσφέρουν μια ποικιλία από σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες για να καλύψουν τις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη.

Όλες οι μεγάλες τράπεζες της Ελλάδας προσφέρουν υπηρεσίες και στα αγγλικά και χρεώνουν γενικά χαμηλές προμήθειες. Για παράδειγμα, ένας τυπικός καταθετικός λογαριασμός έρχεται γενικά με 0 € σε μηνιαίες προμήθειες και καμία ελάχιστη απαίτηση κατάθεσης. Ωστόσο, οι ελληνικές τράπεζες τείνουν να έχουν κέρδος σε λογαριασμούς καταθέσεων με άλλους τρόπους, για παράδειγμα χρεώνοντας τραπεζικά αντίγραφα, άμεσες χρεώσεις, τραπεζικά εμβάσματα, αναλήψεις μετρητών, επιταγές και διεθνή τραπεζικά εμβάσματα. Επιπλέον, όταν πρόκειται για διεθνή κανάλια, χρεώνουν πάντα με ένα περιθώριο συναλλαγματικής ισοτιμίας⁴ κάθε φορά που πραγματοποιείται μεταφορά σε άλλο νόμισμα.

Παρακάτω είναι μερικές από τις πιο δημοφιλείς καθημερινές τραπεζικές επιλογές σε τέσσερις από τις κύριες (συστημικές) τράπεζες της Ελλάδας. Παρατηρείτε ότι οι προσφορές είναι σχεδόν πανομοιότυπες, γι' αυτό δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά ποια τράπεζα θα επιλέγει κάποιος εάν απλώς αναζητά έναν καταθετικό λογαριασμό για καθημερινές συναλλαγές[CITATION ALP23 \l 1032],[CITATION Nat23 \l 1032],[CITATION Τρά23 \l 1032].

1.5.3 Κανάλι 2^ο: Καταθετικός Λογαριασμός (Διαδικτυακή Τράπεζα)

Οι ψηφιακές ή οι διαδικτυακές τράπεζες είναι τράπεζες πλήρους ανάπτυξης που προσφέρουν όλες ή τις περισσότερες από τις συνήθεις τραπεζικές υπηρεσίες. Η κύρια

4 Ένα περιθώριο συναλλαγματικής ισοτιμίας, που μερικές φορές αναφέρεται ως «διεθνές περιθώριο μετατροπής» ή «περιθώριο συναλλάγματος», είναι ο τρόπος με τον οποίο οι τράπεζες και άλλες υπηρεσίες συναλλάγματος αποκομίζουν κέρδος από αυτό. Με τις συναλλαγές μεταξύ τους με την «πραγματική» συναλλαγματική ισοτιμία της μέσης αγοράς και χρεώνοντας τους χρήστες / πελάτες.

διαφορά είναι ότι λειτουργούν εκτός υποκαταστημάτων, με όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες να διαχειρίζονται αντ' αυτού online[CITATION Eur19 \l 1032].

Δημοφιλείς υπηρεσίες στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν: ATM (Automated Teller Machines / Αυτοματοποιημένες Ταμειακές Μηχανές), Telephone banking / Τηλεφωνική τραπεζική, Electronic Clearing Cards / Ηλεκτρονικές Εκκαθαριστικές Κάρτες, Έξυπνες κάρτες (Smart cards), Σύστημα EFT (Electronic Funds Transfer / Ηλεκτρονική Μεταφορά Χρημάτων), ECS (Electronic Clearance Services / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Εκκαθάρισης), Mobile Banking, Internet Banking, Τηλετραπεζική.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του Internet banking, οι ακόλουθες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες:

1. Πληρωμή λογαριασμών: Κάθε τράπεζα έχει συναναστροφή με διαφορετικές εταιρείες κοινής ωφέλειας, παρόχους υπηρεσιών, ασφαλιστικές εταιρείες κ.λπ. σε ολόκληρη τη χώρα. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν αυτές τις δεσμεύσεις για να προσφέρουν ηλεκτρονική πληρωμή λογαριασμών (ηλεκτρικό ρεύμα, τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.). Επίσης, οι περισσότερες τράπεζες χρεώνουν ένα ονομαστικό εφάπαξ τέλος εγγραφής για αυτήν την υπηρεσία. Επιπλέον, ο πελάτης μπορεί να δημιουργήσει μια πάγια εντολή για την αυτόματη πληρωμή επαναλαμβανόμενων λογαριασμών κάθε μήνα.
2. Μεταφορά χρημάτων: Ένας πελάτης μπορεί να μεταφέρει κεφάλαια από τον λογαριασμό του σε άλλον στην ίδια τράπεζα ή ακόμα και σε διαφορετική τράπεζα, οπουδήποτε στην Ελλάδα. Πρέπει να συνδεθεί στον λογαριασμό του, να καθορίσει το όνομα του δικαιούχου, τον αριθμό λογαριασμού, την τράπεζά του και το υποκατάστημά του μαζί με το ποσό μεταφοράς. Η μεταφορά πραγματοποιείται εντός περίπου μιας ημέρας.
3. Επένδυση: Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο πελάτης μπορεί να ανοίξει μια σταθερή κατάθεση στην τράπεζα μέσω διαδικτύου μέσω μεταφοράς χρημάτων. Επιπλέον, εάν ένας πελάτης έχει λογαριασμό demat⁵ και συνδεδεμένο τραπεζικό λογαριασμό και λογαριασμό συναλλαγών, μπορεί να αγοράσει ή να πουλήσει μετοχές στο Διαδίκτυο. Επιπλέον, ορισμένες τράπεζες επιτρέπουν στους πελάτες να αγοράζουν και να εξαργυρώνουν μερίδια αμοιβαίων κεφαλαίων και από τις διαδικτυακές τους πλατφόρμες.
4. Αγορές: Με μια υπηρεσία e-banking, ένας πελάτης μπορεί να αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες ηλεκτρονικά και επίσης να πληρώσει για αυτά χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του.

5 Ο λογαριασμός Demat είναι ένας λογαριασμός που επιτρέπει στον κάτοχο του λογαριασμού (επενδυτή) να αποθηκεύει μετοχές και τίτλους σε ηλεκτρονική μορφή.

2. Κεφάλαιο: «Υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / των Χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών»

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών προσφέρει καινοτόμες ευκαιρίες για τη θέσπιση επιχειρηματικών στρατηγικών που εστιάζονται στη συν-δημιουργία αξίας για τον πελάτη. Αυτή η κατάσταση είναι ιδιαίτερα αξιοσημείωτη στον τραπεζικό κλάδο. Οι δραστηριότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να υποστηρίξουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Ωστόσο, η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν έχει ακόμη καθιερωθεί στους καταναλωτές.

2.1 Ανάπτυξη των Τεχνολογιών, Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

Η ταχεία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) επέτρεψε στις εταιρείες να δημιουργήσουν αξία σε ένα ψηφιακό περιβάλλον. Επί του παρόντος, η υιοθέτηση της καινοτομίας στη στρατηγική του εκάστοτε οργανισμού είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία αξίας. Ο όρος συν-δημιουργία αξίας έχει πρωταρχικό ρόλο στη διευκόλυνση αυτής της καινοτομίας[CITATION Sch17 \l 1032]. Οι Hosseini, Shajari, & Akbarabadi, (2020) αντιλαμβάνονται τη συν-δημιουργία αξίας ως μια συλλογική δραστηριότητα, στην οποία οι καταναλωτές συμμετέχουν ενεργά και επιλέγουν στοιχεία ενός διαφορετικού προϊόντος ή πρότασης υπηρεσίας. Έτσι, στην ψηφιακή εποχή, η δημιουργία αξίας έχει γίνει η συν-δημιουργία αξίας μεταξύ πελατών και εταιρειών[CITATION Hos20 \l 1032].

Η εισαγωγή και ανάπτυξη υπηρεσιών Διαδικτύου, που προσφέρουν καλύτερες δυνατότητες αλληλεπίδρασης με εταιρείες, επιτρέπουν στους καταναλωτές να συμμετέχουν στην ανάπτυξη ή/και τη βελτίωση προϊόντων/υπηρεσιών, με αποτέλεσμα την αξία. Κατά συνέπεια, οι οργανισμοί ανησυχούν για την προσέλκυση πελατών που θέλουν να συνεισφέρουν τις ιδέες τους στη διαδικασία συνεργασίας[CITATION Che18 \l 1032]. Το τραπεζικό πλαίσιο είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρον για την ανάλυση της μετάβασης προς μια στρατηγική συν-δημιουργίας αξίας. Ο σκληρός ανταγωνισμός στον τραπεζικό χώρο έχει διευκολύνει την ηλεκτρονική τραπεζική ως το πιο προηγμένο κανάλι διανομής που βασίζεται σε ηλεκτρονικά και αυτοεξυπηρετούμενα[CITATION Tal20 \l 1032]. Το e-Banking θεωρείται ως ένα κανάλι διανομής και επικοινωνίας που επιτρέπει στους πελάτες να αλληλεπιδρούν με μια τράπεζα για να διεξάγουν συναλλαγές οικονομικά και αποτελεσματικά, κυρίως μέσω ηλεκτρονικών εργαλείων, π.χ. tablet ή smartphone[CITATION Sha08 \l 1032]. Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσφέρει

μα μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες τους παρέχουν αξία και δημιουργούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών, όπως έλεγχος λογαριασμού, πληρωμή λογαριασμών, μεταφορές ή ειδοποιήσεις γραπτών μηνυμάτων κινητού τηλεφώνου. Ως παράδειγμα αυτών των σταδιακών καινοτομιών υπηρεσιών, οι εκάστοτε τράπεζες εκσυγχρονίζουν τα κανάλια επικοινωνίας τους για να αυξήσουν την αξία που προσφέρεται στους πελάτες.

Η μαζική χρήση του Διαδικτύου και των ηλεκτρονικών gadgets έχουν τραβήξει την προσοχή των ερευνητών στην ηλεκτρονική τραπεζική. Προηγούμενες μελέτες (για παράδειγμα:[CITATION Chi22 \l 1032],[CITATION Dar21 \l 1032],[CITATION Bur21 \l 1032]) δείχνουν ότι προηγούμενες εργασίες έχουν μελετήσει τους παράγοντες που ενθαρρύνουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

2.2 Αποδοχή Τεχνολογιών, Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

Οι «κραδασμοί» διαφόρων ειδών μπορούν να οδηγήσουν την τεχνολογική υιοθέτηση με απροσδόκητους τρόπους. Επιπλέον, αυτοί οι κραδασμοί μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε μακροπρόθεσμες αλλαγές στις κοινωνίες και τις οικονομίες. Η πανδημία COVID-19 ξεκίνησε ως σοκ για τη δημόσια υγεία και τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. Ωστόσο, η φύση της πανδημίας σε συνδυασμό με την ταχύτητα μετάδοσης έχουν οδηγήσει τις κοινωνίες να υιοθετούν αλλαγές συμπεριφοράς που επιβάλλονται από τον εαυτό τους (π.χ. «κοινωνική απόσταση») ή μέτρα περιορισμού που επιβάλλονται από την κυβέρνηση. Παρά το υψηλό ανθρώπινο και οικονομικό κόστος, αυτό είχε ως αποτέλεσμα ορισμένους δικαιούχους και πιθανές επενδύσεις. Υπάρχουν αυξανόμενα ανέκδοτα στοιχεία ότι ο τομέας της τεχνολογίας και, ειδικότερα, οι εταιρείες που επιτρέπουν την επικοινωνία και την ανταλλαγή αγαθών και υπηρεσιών εξ αποστάσεως έχουν δει αξιοσημείωτες αυξήσεις στην υιοθέτηση και χρήση. Πράγματι, η υιοθέτηση της ψηφιακής χρηματοδότησης θεωρείται ότι βοήθησε πολλά νοικοκυριά και επιχειρήσεις να μετριάσουν ορισμένους από τους κινδύνους για την υγεία και τις δυσμενείς κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας. Αυτή η επιταχυνόμενη και μαζική υιοθέτηση είναι πιθανό να έχει σημαντικές επιπτώσεις στην ισορροπία της αγοράς μεταξύ των παραδοσιακών κατεστημένων φορέων και των νεότερων τεχνολογικών παραγόντων στη χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση. Ωστόσο, δεν είναι άμεσα ξεκάθαρο εκ των προτέρων, ποιοι μεσάζοντες μπορεί να έχουν κερδίσει τη μεγαλύτερη έλξη κατά την περίοδο της πανδημίας ή οι λόγοι για τους οποίους[CITATION Rez23 \l 1032].

Το Διαδίκτυο και η τεχνολογική ανάπτυξη έχουν αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται και χρησιμοποιούνται οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Οι τράπεζες και πολλά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προτείνουν εναλλακτικά καινοτόμα ηλεκτρονικά κανάλια για τη διατήρηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών[CITATION Ma19 \l 1032]. Οι κινητές συσκευές γίνονται όλο και περισσότερο εργαλεία που εφαρμόζουν οι πελάτες μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής για να πληρώσουν για προϊόντα και υπηρεσίες[CITATION Kas22 \l 1032]. Επομένως, η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες των πελατών, όπως η εκτέλεση τραπεζικών δραστηριοτήτων, χωρίς φυσική επίσκεψη σε τραπεζικό γραφείο ή ATM. Για το λόγο αυτό, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει σημαντική αξία για πολλούς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς και πελάτες[CITATION Ene22 \l 1032].

2.3 Χρηματοοικονομική ψηφιοποίηση

Η χρηματοοικονομική ψηφιοποίηση είναι ένα από τα εξέχοντα χαρακτηριστικά στην οικονομική σκηνή σήμερα, ειδικά μετά την έκρηξη της πανδημίας Covid-19. Σύμφωνα με την Forrester Research, σημειώθηκε αύξηση 69% στις ανέπαφες συναλλαγές από τον Ιανουάριο του 2020 και υπάρχει προσδοκία ότι η παγκόσμια αγορά ψηφιακών πληρωμών θα αναπτυχθεί με CAGR 16,1% το 2021[CITATION Kas22 \l 1032]. Επιπλέον, σχεδόν το 50% των παγκόσμιων αγοραστών χρησιμοποιούσαν ψηφιακές πληρωμές περισσότερο από ό,τι πριν από την πανδημία και η πλειοψηφία σχεδιάζει να συνεχίσει να το κάνει[CITATION Ngo23 \l 1032]. Εν τω μεταξύ, στην αγορά των ΗΠΑ, μια έκθεση της McKinsey εξηγεί ότι το 82% της κοινωνίας χρησιμοποιεί ψηφιακές πληρωμές το 2021, σημειώνοντας αύξηση από 78% το 2020 και 72% πέντε χρόνια πριν[CITATION Kas22 \l 1032]. Ωστόσο, η αυξημένη υιοθέτηση της χρηματοοικονομικής ψηφιοποίησης δεν περιορίζεται μόνο στις ανεπτυγμένες χώρες. Για παράδειγμα, στην περίπτωση της Ινδίας, το 33% χρησιμοποιούσε ψηφιακές πληρωμές περισσότερο από ό,τι πριν από την πανδημία[CITATION Ala23 \l 1032]. Εν τω μεταξύ, στην Ινδονησία, σημειώθηκε σημαντική άνοδος στις ψηφιακές πληρωμές έως και 300% από το 2018 έως το 2019 και εξακολουθεί να αυξάνεται το 2021 υπολογίζεται για 150 εκατομμύρια συναλλαγές, 24% υψηλότερο από τον αριθμό το 2020[CITATION Kas22 \l 1032].

Ενώ η ψηφιοποίηση είναι αναπόφευκτη και οι ψηφιακές συναλλαγές αποτελούν αναγκαιότητα προς τα εμπρός, λιγότερα είναι γνωστά για τις οικονομικές και χρηματοοικονομικές της επιπτώσεις. Εξετάζοντας τη βιβλιογραφία, περιορισμένες μελέτες εξετάζουν τις επιπτώσεις της ψηφιοποίησης, ή ευρύτερα της χρηματοοικονομικής

τεχνολογίας, στις τραπεζικές υπηρεσίες και τη συνολική οικονομία [CITATION Zhu23 \l 1032]. Οι μελέτες γενικά πρότειναν ότι η ψηφιακή πληρωμή θα μπορούσε ενδεχομένως να βελτιώσει τις τραπεζικές υπηρεσίες, να τονώσει τις οικονομικές δραστηριότητες και να συμβάλει στην αύξηση του ΑΕΠ ([CITATION Sha08 \l 1032], [CITATION Chi22 \l 1032], [CITATION Ala23 \l 1032], [CITATION Bur21 \l 1032]). Ακόμη λιγότερες μελέτες αξιολογούν τις επιπτώσεις της στην οικονομική και τραπεζική ευρωστία τόσο στις προηγμένες όσο και στις αναδύμενες οικονομίες. Οι περισσότερες μελέτες πρότειναν ότι έχουν εξαχθεί περιορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τη σχέση μεταξύ των ψηφιακών χρηματοοικονομικών συναλλαγών και της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας ([CITATION Dar21 \l 1032], [CITATION Kag23 \l 1032] [CITATION Kas22 \l 1032]).

2.4 Υιοθέτηση της FinTech (Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας) από τις τράπεζες

Οι τεχνολογίες Industry 4.0 (1-4.0)⁶ έχουν προκαλέσει τεράστιες διαταραχές στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς και στη μεταποίηση και σε άλλους κλάδους. Αυτές οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν σχεδιαστεί για να βελτιώσουν την αποδοτικότητα της παραγωγής, το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιβίωση των σύγχρονων, παγκοσμιοποιημένων αγορών. Ο συνδυασμός κυριότητας που βασίζεται στην αποδοτικότητα και την ψηφιακή δομή καθιστά τις τεχνολογίες 1-4.0 πολλά υποσχόμενες παράγοντες αλλαγής για τη βιωσιμότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Εξαλείφουν διαδικασίες και πόρους που έχουν προκαλέσει μη αναστρέψιμα περιβαλλοντικά προβλήματα, εξάντληση πόρων, και οικολογικές ανισορροπίες. Για το σκοπό αυτό, οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν αναγνωρίσει ότι οι τεχνολογίες 1-4.0, συμπεριλαμβανομένης της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (FinTech), πρέπει να αξιοποιηθούν για την ανάκτηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας αποϋλοποιώντας την παραγωγή και την κατανάλωση, με αποτέλεσμα τη σημαντικά μειωμένη χρήση των φυσικών πόρων [CITATION Car21 \l 1032].

Η ίδρυση του Ειδικού Συνηγούρου του Γενικού Γραμματέα των Ηνωμένων Εθνών για την Περιεκτική Χρηματοδότηση για την Ανάπτυξη (United Nations Secretary-General on Inclusive Financing for Development / UN-SGSA) επιβεβαιώνει τη συμβολή των υπηρεσιών FinTech στη βιώσιμη ανάπτυξη.

6 Το Industry 4.0 (1-4.0) φέρνει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες κατασκευάζουν, βελτιώνουν και διανέμουν τα προϊόντα τους. Οι κατασκευαστές ενσωματώνουν νέες τεχνολογίες, συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου των πραγμάτων (IoT), του υπολογιστικού νέφους και της ανάλυσης, καθώς και της τεχνητής νοημοσύνης και της μηχανικής μάθησης στις εγκαταστάσεις παραγωγής τους και σε όλες τις δραστηριότητές τους.

Το FinTech συμβάλλει στη χρηματοοικονομική ένταξη παρέχοντας στους καταναλωτές που δεν έχουν τραπεζικές συναλλαγές και στους καταναλωτές με χαμηλό εισόδημα, ιδιαίτερα σε νοικοκυριά με χαμηλό εισόδημα και σε μειονοτικές ομάδες, πρόσβαση σε προσιτή και βολική χρηματοδότηση για να αυξήσουν τις οικονομικές τους ευκαιρίες. Οι υπηρεσίες FinTech μειώνουν το κόστος, βελτιώνουν την ποιότητα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αυξάνουν τα ποσοστά απασχόλησης, μειώνουν τη φτώχεια μειώνοντας το κόστος συναλλαγών, διευκολύνουν την καθημερινή προσωπική και επαγγελματική ζωή και παρέχουν οικονομική πρόσβαση μέσω μικροχρηματοδότησης και crowdfunding⁷.

Ο ψηφιακός γραμματισμός και οι δεξιότητες των καταναλωτών μπορούν επίσης να βελτιωθούν μέσω της τεχνολογίας στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες FinTech μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας (π.χ. καύσιμα) και αυξάνουν την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. εκπομπές άνθρακα). Αν και εννοιολογικά στερεά, στην πραγματικότητα, αυτά τα οφέλη δεν μπορούν να υλοποιηθούν επειδή τα ποσοστά υιοθέτησης των υπηρεσιών FinTech είναι χαμηλά.

Η συνειδητοποίηση του αντίκτυπου στη βιωσιμότητα απαιτεί τη γενιά ιθαγενών FinTech (βιώσιμη και μαζική υιοθέτηση). Ωστόσο, οι καταναλωτές εξακολουθούν να είναι απρόθυμοι να αγκαλιάσουν τη FinTech λόγω των διαφωνιών της. Οι καταναλωτές φαίνεται να θεωρούν τους κινδύνους και τους κινδύνους που προκαλεί το FinTech ως πιο επακόλουθους από τα οφέλη του, τα οποία περιλαμβάνουν ανέσεις, χρηματική εξοικονόμηση, γρήγορες και απρόσκοπτες συναλλαγές και οικονομική αποδοτικότητα. Το FinTech σχετίζεται με κινδύνους που σχετίζονται με τον κυβερνοχώρο, που κατηγοριοποιούνται ευρέως σε απώλεια ιδιωτικού απορρήτου, σε κίνδυνο την ασφάλεια δεδομένων, αυξανόμενες οικονομικές απώλειες λόγω απάτης και απάτες, ασαφές νομικό καθεστώς, έλλειψη κανονισμών και κινδύνους που οι πάροχοι FinTech στερούνται λειτουργικής αποτελεσματικότητας. Οι περισσότεροι από αυτούς τους κινδύνους προκαλούνται από την κακή χρήση και την κατάχρηση δεδομένων, τα οποία έχουν γίνει πιο προσιτά στο ψηφιακό σύμπαν.

Παρά τις διαμάχες, οι Breward, Hassanein, & Head, (2017) και Al Nawayseh, (2020) υποστήριξαν ότι προηγούμενες μελέτες για το FinTech έχουν επικεντρωθεί στα οφέλη του. Αυτοί οι συγγραφείς απέδωσαν το πρόβλημα στην υπερβολική εμπιστοσύνη στις δημοφιλείς θεωρίες αποδοχής τεχνολογίας όπως το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (technology

⁷ Το crowdfunding είναι ένας τρόπος συγκέντρωσης χρημάτων για τη χρηματοδότηση έργων και επιχειρήσεων. Δίνει τη δυνατότητα στους εράνους να συλλέγουν χρήματα από μεγάλο αριθμό ατόμων μέσω διαδικτυακών πλατφορμών (https://single-market-economy.ec.europa.eu/access-finance/guide-crowdfunding/what-crowdfunding/crowdfunding-explained_en).

acceptance Model / TAM), την θεωρία προγραμματισμένης συμπεριφοράς (theory of planned behavior / TPB), την θεωρία διάχυσης καινοτομιών (diffusion of innovations theory / DOI) και την ενοποιημένη θεωρία αποδοχής και χρήσης τεχνολογιών (unified theory of acceptance and use of technologies / UTAUT). Η εστίαση στα οφέλη θα μπορούσε να οδηγήσει σε μη βέλτιστα ευρήματα, επειδή η πανταχού παρούσα χρήση του FinTech περιλαμβάνει μια πολύπλοκη αντιστάθμιση μεταξύ των αντιληπτών οφελών (απόδοση/κέρδη) και του αντιληπτού κινδύνου (απώλειες). Δεν δικαιολογεί επίσης ότι η αιτία των περισσότερων οικονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές των τραπεζών τον τελευταίο καιρό είναι η αδυναμία πρόβλεψης και διαχείρισης κινδύνων και αβεβαιοτήτων. Αυτό βέβαια μπορεί να τροποποιηθεί προτείνοντας τις πολυδιάστατες αντιλήψεις οφέλους-κινδύνου στο πλαίσιο καθαρού σθένους (net valence framework / NVF) για να εξηγήσει την υιοθέτηση συμπεριφοράς FinTech κατά τη διάρκεια της πανδημίας [CITATION Bre17 \l 1032], [CITATION AIN20 \l 1032].

Σε μεγάλο βαθμό, η πανδημία COVID-19 έχει παρουσιάσει ένα ισχυρό κίνητρο για τη μετάβαση στο FinTech (και σε άλλες τεχνολογίες 1-40). Με την υποστήριξη της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας (η προέλευση του όρου «FinTech») όπως το blockchain, τα Big Data, η μηχανική μάθηση και η τεχνητή νοημοσύνη (AI), η FinTech έχει δώσει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να εκτελούν χρηματοοικονομικές συναλλαγές χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας ανθρώπου, χρημάτων των ή υποδομών. Οι τεχνολογίες FinTech και 1-4.0 παρέχουν ψηφιακές λύσεις σε άτομα, εταιρείες και κυβερνήσεις που επηρεάζονται, αποτρέποντας έτσι την παγκόσμια οικονομία από το να βυθιστεί στη χειρότερη κατάθλιψη της. Στο αποκορύφωμα της πανδημίας COVID-19, οι αντιδράσεις των κυβερνήσεων για περιορισμό της σωματικής κίνησης και προώθηση της ασφαλούς σωματικής επαφής προκάλεσαν τη μαζική υιοθέτηση του FinTech. Χωρίς να αποκλείεται ο ρόλος των κανόνων και των κανονισμών στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς, υπάρχουν αρκετοί λόγοι για να υποστηριχθεί ότι οι αλλαγές συμπεριφοράς των χρηστών έχουν επίσης οδηγήσει στην υιοθέτηση του FinTech κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Ο COVID-19 είναι ένας εξαιρετικά μεταδοτικός ιός του οξέος αναπνευστικού συστήματος (SARS-CoV-2) που μεταδίδεται μέσω φυσικής επαφής με μολυσμένους ανθρώπους ή αντικείμενα, συμπεριλαμβανομένων τραπεζογραμματίων και κερμάτων. Μελέτες ([CITATION Car21 \l 1032], [CITATION Ene22 \l 1032], [CITATION Kon21 \l 1032]) έδειξαν ότι ο φόβος να μολυνθούμε έχει αλλάξει τις καταναλωτικές δαπάνες και την αγοραστική συμπεριφορά προς τις διαδικτυακές πλατφόρμες. Πριν από τη διάθεση των εμβολίων, μια μόλυνση θα μπορούσε να οδηγήσει σε

θανατηφόρες συνέπειες και να προκαλέσει πολλούς να υποφέρουν από νοσηρές και συννοσηρικές διαταραχές. Στο πλαίσιο του FinTech, οι καταναλωτές καταστέλλουν τις ανησυχίες τους σχετικά με τους κινδύνους FinTech για να αποφύγουν τη μόλυνση από τον COVID-19. Ωστόσο, εάν είχε εξεταστεί ρητά ο φόβος του COVID-19, το αποτέλεσμα θα είχε αποδείξει τον ρόλο του συναισθήματος των καταναλωτών στην υιοθέτηση της τεχνολογίας.

Η Ελλάδα αντιπροσωπεύει ένα εξαιρετικό πλαίσιο για αυτήν τη μελέτη, επειδή το τοπίο του κλάδου των υπηρεσιών FinTech της βασίζεται σε μια οικονομία που κυριαρχείται από μετρητά. Ο κλάδος FinTech της χαρακτηρίζεται ως (ρυθμιζόμενος) ανοιχτός χώρος ανταγωνισμού για κατεστημένους φορείς και startups FinTech (μη τραπεζικές και ψηφιακές τράπεζες). Πριν από την επιδημία του COVID-19, η υιοθέτηση του FinTech στη Ελλάδα ήταν αργή.

Ο μετασχηματισμός αναμένεται να οδηγήσει σε εξοικονόμηση κόστους ύψους 1% του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος (ΑΕΠ) της χώρας. Η Ελλάδα προέβλεψε ότι οι καινοτομίες που βασίζονται στην τεχνολογία, ειδικά η FinTech, θα προκαλούσαν επιθυμητά αποτελέσματα χρηματοοικονομικής ένταξης: (i) άνετη προσβασιμότητα, (ii) υψηλές προσλήψεις, (iii) υπεύθυνη χρήση και (iv) υψηλή ικανοποίηση[CITATION Γεω21 \l 1032].

3. Κεφάλαιο: «Βιβλιογραφική Επισκόπηση»

Την επίδραση του Covid-19 στην ψηφιακή τραπεζική διερευνήθηκε στο πλαίσιο της προσέγγισης επιχειρηματικού μοντέλου μελέτησαν οι Yıldırım & Erdil, (2023). Η μελέτη τους αυτή στοχεύει να κατανοήσει τις επιπτώσεις του Covid-19 στην εξέλιξη της ψηφιοποίησης των τραπεζών σε μια αναδυόμενη αγορά. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιείται ο καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου (business model canvas / BMC) ως θεωρητικό πλαίσιο για τη διερεύνηση αυτών των επιπτώσεων σε κάθε επιχειρηματικό στοιχείο των επιχειρηματικών στρατηγικών των Τουρκικών Τραπεζών. Τα δεδομένα συλλέγονται μέσω δομημένων συνεντεύξεων με τα ανώτατα στελέχη επτά διαφοροποιημένων τραπεζών. Οι ερωτήσεις συνέντευξης σχεδιάζονται με βάση το BMC. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η εμφάνιση του Covid-19 είναι ένα σοκ που έχει κάνει την ψηφιοποίηση στρατηγικό ζήτημα που απαιτεί επείγουσα αλλαγή σε πολλά επιχειρηματικά στοιχεία των τραπεζών, όπως οι σχέσεις με τους πελάτες, τα κανάλια επικοινωνίας, η κατανομή πόρων, οι συνεργασίες και η χρηματοδότηση. Επιπλέον, έχει τονώσει τον επαναπροσδιορισμό της πρότασης αξίας και της συνεργασίας/αλληλεπίδρασης μεταξύ όλων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Το BMC μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να εξηγήσει τη λήψη αποφάσεων και τις επιχειρηματικές διαδικασίες των τραπεζών για τη διερεύνηση των επιπτώσεων πρόσφατων ή/και απροσδόκητων εξελίξεων στο επιχειρηματικό περιβάλλον μιας αναδυόμενης οικονομίας. Τα αποτελέσματα παρέχουν πληροφορίες και συστάσεις στους διευθυντές χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σχετικά με τις επιπτώσεις του Covid-19 στις λειτουργικές και στρατηγικές διαδικασίες των τραπεζών. Αυτό επιτρέπει στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων των Fintechs⁸, να χρησιμοποιούν αυτές τις πληροφορίες για τη λήψη προληπτικών μέτρων και προληπτικών ενεργειών κατά των οικονομικών «κραδασμών»[CITATION Yilts \l 1032].

Οι Fu & Mishra, (2022) διερεύνησαν την Fintech στην εποχή του COVID-19: Τεχνολογική υιοθέτηση κατά τη διάρκεια κρίσεων. Τεκμηρίωσαν τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στην ψηφιακή χρηματοδότηση και υιοθεσία της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας. Με βάση τα δεδομένα εφαρμογών για κινητά από ένα παγκόσμιο

8 Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (Fintech): χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη νέα τεχνολογία που επιδιώκει να βελτιώσει και να αυτοματοποιήσει την παράδοση και τη χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Στον πυρήνα του, το fintech χρησιμοποιείται για να βοηθήσει τις εταιρείες, τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και τους καταναλωτές να διαχειρίζονται καλύτερα τις οικονομικές λειτουργίες, τις διαδικασίες και τη ζωή τους. Αποτελείται από εξειδικευμένο λογισμικό και αλγόριθμους που χρησιμοποιούνται σε υπολογιστές και smartphone. Το Fintech, η λέξη, είναι ένας συντομευμένος συνδυασμός της «χρηματοοικονομικής τεχνολογίας»[CITATION Kag23 \l 1032].

αντιπροσωπευτικό δείγμα, διαπιστώνουν ότι η εξάπλωση του COVID-19 και τα σχετικά κρατικά lockdown οδήγησαν σε σημαντική αύξηση του ποσοστού των λήψεων εφαρμογών τραπεζικής χρηματοδότησης. Στη συνέχεια, αναλύουν τους παράγοντες που μπορεί να οδήγησαν αυτή την επίδραση στην πλευρά της ζήτησης και κατανοούν καλύτερα τους «νικητές» από αυτήν την ψηφιακή επιτάχυνση στην πλευρά της προσφοράς. Τα συνολικά τους αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι οι παραδοσιακοί κατεστημένοι φορείς παρουσίασαν τη μεγαλύτερη ανάπτυξη στις ψηφιακές προσφορές κατά την αρχική περίοδο, αλλά ότι οι εταιρείες «BigTech» και οι νεότεροι πάροχοι fintech τελικά τους ξεπέρασαν με την πάροδο του χρόνου. Τέλος, εξετάζουν περαιτέρω την υιοθέτηση εφαρμογών fintech που σχετίζονται τόσο με την πλευρά του ενεργητικού όσο και του παθητικού παραδοσιακού τραπεζικού ισολογισμού[CITATION FuJ22 \l 1032].

Εν συνεχεία οι Shahabi, Azar, Faezy, & Fallah, (2021) παρουσίασαν προσομοίωση της επίδρασης της επιδημίας COVID-19 στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών στο Ιράν. Ο COVID-19 έχει γίνει μια παγκόσμια πρόκληση με σημαντικό ποσοστό επικράτησης και έχει ασκήσει καταστροφικές συνέπειες σε επιδημικούς, οικονομικούς και κοινωνικούς όρους. Ως εκ τούτου, μια σειρά από μελέτες έχουν ήδη διεξαχθεί, ή διεξάγονται τώρα, σχετικά με τις επιβλαβείς επιπτώσεις του ιού. Από αυτή την άποψη, μπορεί να προκύψει ένα ερώτημα: Υπάρχει πιθανότητα να μετατραπεί η απειλή της επιδημίας του ιού σε ευκαιρία σε ορισμένους τομείς όπως ο τραπεζικός κλάδος; Σε αυτή την έρευνα, μελετήθηκαν οι επιπτώσεις της επιδημίας COVID-19 ως παρεμβατικό στοιχείο στην αποδοχή της τραπεζικής χωρίς υποκαταστήματα. Οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο Ιράν κατά την περίοδο της επιδημίας COVID-19 εντοπίστηκαν με συστηματική μελέτη του θεωρητικού πλαισίου, διεξαγωγή περαιτέρω έρευνας και συνεντεύξεων με ειδικούς του τραπεζικού χώρου. Στη συνέχεια, παρουσιάστηκε ένα διάγραμμα αιτιώδους βρόχου του προβλήματος στην προτεινόμενη μελέτη περίπτωσης και το μοντέλο ρυθμού ροής. Τα αποτελέσματα της προσομοίωσης έδειξαν ότι οι τραπεζικές συναλλαγές και οι οικονομικοί πόροι μιας τράπεζας θα αυξάνονταν με την εφαρμογή της πολιτικής του πακέτου μείωσης του αριθμού των καταστημάτων, προώθησης πολιτικών κινήτρων και αύξησης του δημοσιονομικού επιτοκίου της τράπεζας στην Πληροφορική (Information Technology / IT). Επιπλέον, με την προώθηση της αποδοχής των νέων τεχνολογιών από τους πελάτες, η εξάπλωση του COVID-19 μπορεί να θεωρηθεί ως θετικός παράγοντας, ή ακόμη και καταλύτης, στην αποδοχή και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο Ιράν[CITATION Sha08 \l 1032].

Επιπροσθέτως οι Alarifi & Husain, (2023) ερεύνησαν την επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής στην ικανοποίηση των ηλεκτρονικών πελατών των τραπεζών της Σαουδικής Αραβίας: μελέτη σύγκρισης πριν και κατά τη διάρκεια του COVID-19. Ο κύριος σκοπός της μελέτης τους ήταν να συγκρίνει την ικανοποίηση των ηλεκτρονικών πελατών στις τράπεζες της Σαουδικής Αραβίας πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας της νόσου του κορωνοϊού 2019 (COVID-19), αξιολογώντας τη διάσταση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Για να εξεταστεί η ικανοποίηση μεταξύ των ηλεκτρονικών πελατών της Σαουδικής Αραβίας, συλλέχθηκαν δεδομένα χρησιμοποιώντας μεθόδους δειγματοληψίας ευκολίας χρησιμοποιώντας δύο ερωτηματολόγια πριν και κατά τη διάρκεια του COVID-19, που διανεμήθηκαν στους ηλεκτρονικούς πελάτες τραπεζών της Σαουδικής Αραβίας. Το μέγεθος του δείγματος συλλογής δεδομένων 588 ηλεκτρονικών πελατών τραπεζών αναλύθηκε μέσω της στατιστικής τεχνικής, πολλαπλής παλινδρόμησης και ζευγούς δείγματος t - test, με χρήση λογισμικού Statistical Product and Service Solutions (SPSS) και Excel. Διαπιστώθηκε ότι η αποτελεσματικότητα είναι ο κύριος καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση των ηλεκτρονικών πελατών από τις τράπεζες στη Σαουδική Αραβία. Το πλαίσιο της Σαουδικής Αραβίας είναι διαφορετικό από άλλες χώρες. Υπάρχουν διαφορές μεταξύ του αντίκτυπου της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Internet banking στην εξυπηρέτηση των ηλεκτρονικών πελατών πριν και κατά τη διάρκεια του COVID-19 [CITATION Ala23 \l 1032].

Την συσχέτιση της FinTech στις τράπεζες και της πανδημίας COVID-19: Στοιχεία από συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών μελέτησε ο Tut, (2023). Διερευνά τις επιπτώσεις της πανδημίας της νόσου του κορωνοϊού 2019 (COVID-19) στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στην υιοθέτηση από τους καταναλωτές της Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας (FinTech) για πληρωμές. Η μελέτη του Tut, (2023) τεκμηριώνει τα ακόλουθα ευρήματα: (1) Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την υιοθέτηση και αύξησε τη συγκέντρωση πληρωμών του FinTech. Καταγράφει μια αύξηση περίπου 54% στις συναλλαγές μέσω κινητής τραπεζικής, μια αύξηση 19,56% στους πράκτορες mobile banking και μια αύξηση 14,56% στον αριθμό των λογαριασμών mobile banking. (2) Η χρήση όλων των τύπων καρτών ηλεκτρονικών πληρωμών μειώθηκε σημαντικά κατά τη διάρκεια της πανδημίας. (3) Η πανδημία μεγάλωσε τους κινδύνους διατραπεζικής μετάδοσης και ρευστότητας και μείωσε τόσο τις εγχώριες όσο

και τις διεθνείς ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων τόσο μέσω του Real-Gross Settlement System⁹ όσο και του Automated Clearing House¹⁰ [CITATION Tut23 \l 1032].

Ως ακολούθως οι Daragmeh, Lentner, & Sági, (2021) παρουσίασαν σε μελέτη τους τις πληρωμές FinTech στην εποχή του COVID-19: Παράγοντες που επηρεάζουν τις συμπεριφορικές προθέσεις της «Generation X»¹¹ στην Ουγγαρία για χρήση πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου. Οργανισμοί, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), ενθάρρυναν τους καταναλωτές να χρησιμοποιούν μεθόδους ανέπαφων πληρωμών αντί για μεθόδους πληρωμών όπως μετρητά, που μπορεί να είναι φορείς του ιού SARS-2. Η μελέτη των Daragmeh, Lentner, & Sági, (2021) στοχεύει να αξιολογήσει παράγοντες που επηρεάζουν τις συμπεριφορικές προθέσεις της Ουγγρικής Γενιάς X να χρησιμοποιεί υπηρεσίες πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Πραγματοποίησαν μια έρευνα βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου μεταξύ 1120 ατόμων της Γενιάς X. Χρησιμοποιώντας μοντελοποίηση δομικών εξισώσεων για την ανάλυση του εννοιολογικού μοντέλου της μελέτης, τα αποτελέσματά τους επιβεβαιώνουν ότι ο αντιληπτός κίνδυνος COVID-19, η αντιληπτή χρησιμότητα και οι υποκειμενικοί κανόνες επηρεάζουν σημαντικά τις προθέσεις συμπεριφοράς της Ουγγρικής Γενιάς X να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου. Επιπλέον, η αντιληπτή χρησιμότητα μεσολαβεί στη σχέση μεταξύ της αντιληπτής ευκολίας χρήσης και της πρόθεσης συμπεριφοράς για χρήση συστημάτων πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου. Συνολικά, τα αποτελέσματά τους δείχνουν ότι το μοντέλο του αντιληπτού κινδύνου COVID-19, της αντιληπτής χρησιμότητας, των υποκειμενικών κανόνων και της αντιληπτής ευκολίας χρήσης εξηγεί το 62,9% της διακύμανσης στην πρόθεση χρήσης συστημάτων πληρωμών μέσω

9 Ο όρος ακαθάριστος διακανονισμός σε πραγματικό χρόνο (Real-Time Gross Settlement / RTGS) αναφέρεται σε ένα σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων που επιτρέπει τη στιγμιαία μεταφορά χρημάτων ή/και τίτλων. Το RTGS είναι η συνεχής διαδικασία διακανονισμού πληρωμών βάσει μεμονωμένης παραγγελίας χωρίς συμψηφισμό χρεώσεων με πιστώσεις στα βιβλία μιας κεντρικής τράπεζας. Μόλις ολοκληρωθούν, οι ακαθάριστες πληρωμές διακανονισμού σε πραγματικό χρόνο είναι οριστικές και αμετάκλητες. Στις περισσότερες χώρες, τα συστήματα διαχειρίζονται και διαχειρίζονται οι κεντρικές τους τράπεζες [CITATION Dau22 \l 1032].

10 Το Automated Clearing House (ACH) είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων που διαχειρίζεται η Nacha. Το Automated Clearing House έχει τις ρίζες του στα τέλη της δεκαετίας του 1960, αλλά ιδρύθηκε επίσημα στα μέσα της δεκαετίας του 1970. Το σύστημα πληρωμών παρέχει πολλούς τύπους συναλλαγών ACH, όπως καταθέσεις μισθοδοσίας. Απαιτεί χρέωση ή πίστωση από τον εντολέα και πίστωση ή χρέωση στο τέλος του παραλήπτη. [CITATION Ken21 \l 1032].

11 Generation X, είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται συνήθως για να περιγράψει τη γενιά που γεννήθηκαν μεταξύ 1965 και 1980, αν και ορισμένες πηγές χρησιμοποιούν ελαφρώς διαφορετικά εύρη. Μερικές φορές ονομάστηκε γενιά του «μεσαίου παιδιού», καθώς ακολουθεί τη γνωστή γενιά baby boomer και προηγείται της γενιάς του millennial. Έχει λιγότερα μέλη από τις γενιές που προηγούνται ή ακολουθούν, κάτι που είναι ένας από τους λόγους που η Generation X θεωρείται ξεχασμένη ή αγνοημένη όταν συζητούνται οι γενιές [CITATION McK23 \l 1032].

κινητού τηλεφώνου. Η μελέτη τους συμβάλλει στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας και υπογραμμίζει την αποτελεσματικότητά του στην εξήγηση της συμπεριφορικής πρόθεσης για υιοθέτηση πληρωμών μέσω κινητού τηλεφώνου κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 [CITATION Dar21 \l 1032].

Τον αντίκτυπο του Covid-19 στη στάση και την πρόθεση χρήσης εφαρμογών Mobile Banking κατέγραψαν οι Burak & İpek, (2021). Η πρόσφατη έρευνά τους διερεύνησε τους καθοριστικούς παράγοντες της υιοθέτησης της ψηφιακής τραπεζικής από τους πελάτες. Όμως, μετά την εξάπλωση του ιού Covid-19 και την παγκόσμια πανδημία, η συμπεριφορά των πελατών, η παραδοσιακή και ψηφιακή δυναμική της αγοράς άλλαξε. Η μελέτη τους εστιάζει στην κατανόηση της στάσης και της πρόθεσης των πελατών να χρησιμοποιούν εφαρμογές mobile banking, τις στρατηγικές μάρκετινγκ ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών και τη συμπεριφορά των καταναλωτών, ειδικά κατά τη διάρκεια του lock-down Covid-19, σε μια αναπτυσσόμενη χώρα, την Τουρκία. Υποστηρίζεται ότι τα χαρακτηριστικά υπηρεσιών (π.χ. χρηστικότητα) των εφαρμογών mobile banking και τα προσωπικά χαρακτηριστικά (π.χ. καινοτομία) των πελατών τραπεζών έχουν θετικό αντίκτυπο στη στάση και την πρόθεση χρήσης εφαρμογών mobile banking. Υποστηρίζεται ότι η πανδημία Covid-19 έχει επιταχύνει την πρόθεση των πελατών να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών mobile banking. Η μελέτη τους, επιπροσθέτως, στοχεύει να παρουσιάσει τις διαφορές γενεών όσον αφορά τη χρήση του mobile banking. Το ολοκληρωμένο μοντέλο που προέκυψε από το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model / TAM) με ορισμένες επεκτάσεις από το μοντέλο της Ενοποιημένης Θεωρίας Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), δοκιμάστηκαν με χρήση του IBM SPSS και του AMOS, μέσω της έρευνας που παραδόθηκε σε 702 πελάτες, οι οποίοι επιλέχθηκαν μέσω δειγματοληψίας ευκολίας. Μια έρευνα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μοιράστηκε με Τούρκους πελάτες, μετά το πρώτο κύμα της πανδημίας Covid-19, τον Ιούνιο του 2020. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν ότι, η χρηστικότητα, η ασφάλεια, η απόλαυση και η απόδοση των εφαρμογών mobile banking έχει θετικό και ο οικονομικός κίνδυνος έχει αρνητικό αντίκτυπο στη στάση απέναντι στο mobile banking και η στάση έχει θετικό αντίκτυπο στην πρόθεση χρήσης εφαρμογών mobile banking (Πέντε από τις υποθέσεις του μοντέλου βρέθηκαν να είναι εξαιρετικά σημαντικές (0.001) Το CFI του μοντέλου είναι 0,898, όπου το R^2 είναι 0,490). Οι πελάτες της Generation Y¹² έχουν πιο θετική στάση και πρόθεση να χρησιμοποιήσουν το mobile banking, σε

12 Οι Millennials, επίσης γνωστοί ως Generation Y, είναι η δημογραφική κοόρτη που ακολουθεί τη Generation X και προηγείται της Generation Z. Οι ερευνητές και τα δημοφιλή μέσα χρησιμοποιούν τις

σύγκριση με τη Generation X, καθώς και τα Baby Boomers¹³. Επιπλέον, παρά την οικονομική ύφεση και τη συρρίκνωση της χρήσης των παραδοσιακών τραπεζικών καναλιών, η πανδημία Covid-19 έχει βελτιώσει την πρόθεση των ψηφιακών πελατών να χρησιμοποιούν εφαρμογές mobile banking. Η έρευνα συνέβαλε στη δημιουργία ενός εμπλουτισμένου TAM, που καλύπτει τόσο λειτουργικές όσο και κοινωνικές πτυχές και πτυχές κινδύνου του mobile banking [CITATION Bur21 \l 1032].

Οι Chinda, Remigius, & Uloma, (2022) παρουσίασαν έρευνα με θέμα τις επιπτώσεις της πανδημίας covid-19 στην εταιρική απόδοση του τραπεζικού τομέα στη Νιγηρία. Η μελέτη διεξήχθη για να εξετάσει τον αντίκτυπο της πανδημίας covid-19 στην εταιρική απόδοση του τραπεζικού τομέα στη Νιγηρία. Συγκεκριμένα, η μελέτη τους στοχεύει: (i) να προσδιορίσει τον αντίκτυπο του lockdown του Covid-19 στην εταιρική αποτελεσματικότητα στον τραπεζικό τομέα και (ii) να εξετάσει τον αντίκτυπο της κοινωνικής αποστασιοποίησης COVID-19 στην εταιρική αποτελεσματικότητα στον τραπεζικό τομέα. Ο πληθυσμός της μελέτης αποτελείται από 16 τράπεζες καταθέσεων στην πολιτεία Epuagu. Τέσσερις τράπεζες (Access Bank Plc, First Bank of Nigeria, Eco Bank Plc και Zenith Bank Plc) επιλέχθηκαν ως τράπεζες δείγματος. Το μέγεθος του δείγματος των 364 ερωτηθέντων προήλθε από τον πληθυσμό της μελέτης. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο. Τα ερευνητικά ερωτήματα απαντήθηκαν χρησιμοποιώντας τα στατιστικά μέσα της συχνότητας, του μέσου όρου και της τυπικής απόκλισης. Οι υποθέσεις που δηλώθηκαν δοκιμάστηκαν χρησιμοποιώντας απλή παλινδρόμηση. Η μελέτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η πανδημία covid-19 έχει αρνητικό και σημαντικό αντίκτυπο στην εταιρική απόδοση του τραπεζικού τομέα στη Νιγηρία. Το lockdown Covid-19 αυξάνει το λειτουργικό κόστος του τραπεζικού τομέα, μειώνοντας έτσι την εταιρική αποτελεσματικότητα. Το lockdown Covid-19 οδηγεί σε απώλειες εσόδων στους τραπεζικούς οργανισμούς, μειώνοντας έτσι την εταιρική αποτελεσματικότητα. Η κοινωνική αποστασιοποίηση Covid-19 μειώνει τον αριθμό των τραπεζικών υπηρεσιών που παρέχονται ανά ημέρα, μειώνοντας έτσι την εταιρική αποτελεσματικότητα. Επίσης, η κοινωνική αποστασιοποίηση του Covid-19 μειώνει το επίπεδο αλληλεπίδρασης πελάτη-εργαζομένου στον τραπεζικό τομέα, μειώνοντας έτσι την

αρχές της δεκαετίας του 1980 ως έτη έναρξης γέννησης και τα μέσα της δεκαετίας του 1990 έως τις αρχές της δεκαετίας του 2000 ως έτη γέννησης λήξης, με τη γενιά να ορίζεται συνήθως ως άτομα που γεννήθηκαν από το 1981 έως το 1996. Οι περισσότεροι millennials είναι τα παιδιά των baby boomers και παλαιότερη γενιά X. Οι millennials είναι συχνά οι γονείς της Generation Alpha.

13 Baby Boomers, είναι η δημογραφική κοόρτη που ακολουθεί τη Silent Generation και προηγείται της Generation X. Η γενιά ορίζεται συχνά ως άτομα που γεννήθηκαν από το 1946 έως το 1964, κατά τη διάρκεια του «baby boom» στα μέσα του 20ου αιώνα .

εταιρική αποτελεσματικότητα και όλα τα παραπάνω διότι δεν έχουν υιοθετηθεί επαρκώς ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα[CITATION Chi22 \l 1032].

Την αποδοχή του Mobile Banking στην εποχή του COVID-19 μελέτησαν οι Eneizan, Obaid, Abumandil, & Mahmoud, (2022). Ο επιπολασμός της πανδημίας COVID-19 και ο αντίκτυπος των πρωτοβουλιών περιορισμού για τον περιορισμό της εξάπλωσης της νόσου είχαν σημαντική επίδραση στις καθημερινές ανθρώπινες δραστηριότητες και στην παγκόσμια οικονομία γενικότερα, και στις λειτουργίες του τραπεζικού τομέα ειδικότερα. Ο στόχος της τρέχουσας έρευνας είναι να εντοπίσει τους οδηγούς της πρόθεσης χρήσης mobile banking μεταξύ των τραπεζικών πελατών στην Παλαιστίνη κατά τη διάρκεια της τρέχουσας πανδημίας. Για το σκοπό αυτό ερωτήθηκαν συνολικά 290 άτομα με χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Το εννοιολογικό μοντέλο της μελέτης αναλύθηκε χρησιμοποιώντας μοντελοποίηση δομικών εξισώσεων. Τα ευρήματα έδειξαν ότι η στάση επηρεάζει σημαντικά την πρόθεση[CITATION Ene22 \l 1032].

Τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής από τους καταναλωτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 στο Βιετνάμ παρουσίασαν στα ερευνητικά τους αποτελέσματα οι Ngo, Phung, & Chu, (2023). Η πανδημία του Covid-19 δημιούργησε μια ευκαιρία στο Βιετνάμ: να ψηφιοποιήσει την οικονομία πιο γρήγορα σε πολλούς κλάδους, ειδικά στις τραπεζικές υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, η ερευνητική εργασία των Ngo, Phung, & Chu, (2023) στοχεύει να ανακαλύψει τους κύριους καθοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής από τους Βιετναμέζους κατά την περίοδο του Covid-19. Διεξάγοντας μια διαδικτυακή έρευνα με 513 ερωτηθέντες κατά τη διάρκεια της περιόδου κοινωνικής αποστασιοποίησης λόγω του 4ου κύματος εξάπλωσης του κορωνοϊού στο Βιετνάμ, οι ερευνητές αναλύουν τον ρόλο του Covid-19 ως αιτία για τη δημιουργία μιας κατάστασης διλήμματος που ωθεί τους ανθρώπους να επιλέξουν ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες για να διατηρήσουν την υγειονομική τους ασφάλεια στην πανδημία. Με βάση τη θεωρία των μοντέλων συμπεριφοράς των καταναλωτών, η μελέτη υποδεικνύει πέντε καθοριστικούς παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών στο Βιετνάμ στο πλαίσιο της εξάπλωσης του Covid-19, ως εξής: ασφάλεια τραπεζικών υπηρεσιών, προτιμήσεις διαδικτυακών αγορών, σύσταση, τραπεζικό μάρκετινγκ και αποδοχή αντιληπτού κινδύνου. Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης δεδομένων, το ενδιαφέρον για την ασφάλεια των τραπεζικών υπηρεσιών και οι προτιμήσεις διαδικτυακών αγορών συμβάλλει σημαντικά στην άνοδο της υιοθέτησης υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας του

κορωνοϊού. Και για να αποφύγουν την απειλή της μόλυνσης από τον Covid-19, οι ερωτηθέντες σκοπεύουν να αποδεχτούν τον κίνδυνο που προκαλείται από τις ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες. Αυτά τα ευρήματα μπορούν να συμβάλουν στην πλήρη κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών υπό την επίδραση της κατάστασης (όπως καταστροφή ή πανδημία), βοηθώντας τις βιετναμέζικες τράπεζες να χτίσουν ισχυρότερες στρατηγικές για να διευρύνουν τα μερίδια αγοράς των υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής [CITATION Ngo23 \l 11032].

Τέλος οι Macierzyński & Boczoń, (2022) διερεύνησαν τον αντίκτυπο της πανδημίας COVID-19 της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο στην ηλεκτρονική τραπεζική στην Πολωνία. Σκοπός της έρευνάς τους ήταν να παρουσιάσουν τόσο τη θεωρητική όσο και την πρακτική βάση για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο στην ηλεκτρονική τραπεζική στην Πολωνία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου πραγματοποιήθηκε μια σημαντική αναδιοργάνωση των λύσεων πληροφορικής, η οποία επέτρεψε την επέκταση του φάσματος των διαδικτυακών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται τόσο στους πελάτες όσο και στους υπαλλήλους των τραπεζών. Καθώς η ζωή τους εξαρτάται όλο και περισσότερο από τις ψηφιακές τεχνολογίες, οι επιθέσεις στον κυβερνοχώρο έχουν γίνει πιο δαπανηρές και πιο επικίνδυνες. Καθοδηγούμενοι από τη δυναμική τεχνολογική ανάπτυξη, οι κανονισμοί έχουν αλλάξει, γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο να καταστεί βασική προτεραιότητα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Πολύ περισσότερο που η ταχεία τεχνολογική ανάπτυξη ακολουθείται από όλο και πιο προηγμένες τεχνικές που χρησιμοποιούνται από εγκληματίες που αναζητούν εύκολα οικονομικά κέρδη. Η εργασία τους χρησιμοποιεί τη μέθοδο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης - κυρίως ηλεκτρονικές πηγές, περιγραφικές και συγκριτικές αναλύσεις. Από την πλευρά των πελατών, ο αντίκτυπος της πανδημίας COVID-19 στην ασφάλεια στον κυβερνοχώρο στην ηλεκτρονική τραπεζική στην Πολωνία μπορεί να αναγνωριστεί ως αρνητικός. Τα έτη 2020-2021 έφεραν μια δυναμική αύξηση του αριθμού των πελατών της ψηφιακής τραπεζικής, ιδιαίτερα της κινητής τραπεζικής. Εκείνα τα χρόνια τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα κατέγραψαν τεράστια αύξηση των ηλεκτρονικών πληρωμών, η οποία ήταν αποτέλεσμα της ισχυρής, αναγκαστικής από την πανδημία, αύξησης των πωλήσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Ταυτόχρονα, σημειώθηκε απότομη αύξηση του ποσοστού εγκληματικότητας που στόχευε στις τράπεζες, αλλά κυρίως στους πελάτες των τραπεζών. Ενώ η ασφάλεια των ίδιων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων παρέμεινε μη απειλούμενη, υπήρξε έκρηξη στον αριθμό των εγκλημάτων στον κυβερνοχώρο που

στοχεύουν τους χρήστες του E-banking, με τις απώλειες να δίνουν δεκάδες εκατομμύρια συνολικά. Αυτό αντικατοπτρίζεται στα στοιχεία που παρείχε η Εθνική Τράπεζα της Πολωνίας, στις πολυάριθμες καταγγελίες προς τον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, στο Γραφείο Ανταγωνισμού και Προστασίας των Καταναλωτών, καθώς και στις αστυνομικές έρευνες. Η ανάλυση των σχέσεων μεταξύ θεωρητικών και πρακτικών βάσεων κυβερνοασφάλειας στην ηλεκτρονική τραπεζική στην Πολωνία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 αποτελεί βασικό παράγοντα για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Το έγκλημα στον κυβερνοχώρο υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πελατών στα ηλεκτρονικά κανάλια και, ως εκ τούτου, επηρεάζει αρνητικά τον τρόπο με τον οποίο γίνονται αντιληπτές οι τράπεζες, το επίπεδο δραστηριότητας των χρηστών στα ψηφιακά κανάλια και, κατά συνέπεια, τη δραστηριότητα και τις πωλήσεις στα ηλεκτρονικά κανάλια. Εκτός από την εικόνα και τους χρηματοοικονομικούς κινδύνους, οι τράπεζες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την αύξηση της φήμης, των λειτουργικών και νομικών κινδύνων. Για τους λόγους αυτούς, είναι δυνατόν οι κρατικοί οργανισμοί και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αναπτύξουν επαγγελματική εκπαίδευση σχετικά με την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, όχι μόνο για τους πελάτες του E-banking, αλλά για ολόκληρη την κοινωνία[CITATION Mac22 \l 1032].

4. Κεφάλαιο: «Μεθοδολογία έρευνας»

4.1 Μεθοδολογία

Μεθοδολογία έρευνας είναι οι συγκεκριμένες διαδικασίες ή τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό, την επιλογή, την επεξεργασία και την ανάλυση πληροφοριών σχετικά με ένα θέμα. Σε μια ερευνητική εργασία, το τμήμα μεθοδολογίας επιτρέπει στον αναγνώστη να αξιολογήσει κριτικά τη συνολική εγκυρότητα και αξιοπιστία μιας μελέτης. Το τμήμα μεθοδολογίας απαντά σε δύο βασικά ερωτήματα: Πώς συλλέχθηκαν ή δημιουργήθηκαν τα δεδομένα; Πώς αναλύθηκαν;

Το θέμα της παρούσης ερευνητικής διπλωματικής εργασίας είναι ο covid 19 και η επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τράπεζων.

Άρα η παρούσα έρευνα είναι διττή, διότι θα εξετάζονται οι συμπεριφορές και οι στάσεις των Τραπεζοϋπαλλήλων και των πελάτων των τράπεζων που δημιουργήθηκαν από την επενέργεια του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων.

Όσον αφορά την μεροληψία, δεν υπήρξε σκόπιμη ή ακούσια διαμόρφωση ενός σχεδίου ή αποτελεσμάτων της μελέτης για να ταιριάζει σε μια προκαθορισμένη ιδέα και αποτελέσματα της ερευνήτριας.

Όσον αφορά τις ηθικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διεξαγωγή έρευνας, ακολουθήθηκαν με ευγενή τρόπο και επιστημονικότητα δίχως να αλλοιώνονται τα χαρακτηριστικά και τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας. Μερικές φορές μπορεί οι συνθήκες διεξαγωγής της έρευνας να είναι δύσκολες, αλλά η ηθική είναι απαραίτητη για την αποτελεσματικότητα της έρευνας.

Όσον αφορά την γενικευσιμότητα, δόθηκε η κατάλληλη βαρύτητα στο μέγεθος του δείγματος αλλά και στην επιστημονική ανάλυση των συλλεγμένων στοιχείων ώστε τα αποτελέσματα να είναι επιστημονικά τεκμηριωμένα και να δύναται η γενίκευσή τους στον υπόλοιπο μεγαλύτερο πληθυσμό (των Τραπεζοϋπαλλήλων και των πελάτων των τράπεζων).

Η βασική εστίαση της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι η επίδραση του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τράπεζων.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που εξήχθησαν από την εμπειριστατωμένη συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση, είναι τα εξής:

1. Συσχετίζεται το μορφωτικό επίπεδο πελάτων των τράπεζων με την συχνότητα υλοποίησης online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking);
2. Η ηλικία του δείγματος επιδρά στον βαθμό αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19;
3. Συσχετίζεται η θέση του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking;
4. Συσχετίζεται η ηλικία του τραπεζικού υπαλλήλου με την πρσειίθηση ότι η χρήση του Internet Banking, επιδρά στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας;

Αρχικά για την πρωτογενή διερευνητική διεργασία χρησιμοποιήθηκαν, ως ερευνητικά εργαλεία, 2 δομημένα ερωτηματολόγια στοιχειοθετημένα από τα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα, επιζητώντας την διερεύνησή τους.

Τα δευτερογενή δεδομένα λαμβάνονται με την συστηματική ανασκόπηση αναλύοντας στοιχεία από πηγές διεθνής βιβλιογραφίας, χρησιμοποιώντας, ως λέξεις-κλειδιά: Covid 19 / Πανδημία Κορονοϊού, online banking tools / ηλεκτρονικά τραπεζικά εργαλεία, banks / τράπεζες, online banking / ηλεκτρονική τραπεζική από έγκριτες διεθνείς ακαδημαϊκές βάσεις δεδομένων, όπως: το Scopus, το Science Direct, το Research Gate κ.α. Η επιλογή των πηγών βασίστηκε στην αξιοπιστία τους και την υψηλή ποιότητα των ερευνητικών συγγραμμάτων.

4.1 Ερευνητικά Εργαλεία

Όπως ειπώθηκε και παραπάνω η παρούσα έρευνα είναι διττή, διότι θα εξετάζονται οι συμπεριφορές και οι στάσεις των Τραπεζοϋπαλλήλων και των πελάτων των τράπεζων που δημιουργήθηκαν από την επενέργεια του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων.

Αρα δημιουργήθηκαν 2 δομημένα ερωτηματολόγια για την πρωτογενή διερευνητική διαδικασία της παρούσας έρευνας, τα οποία βασίστηκαν σε ήδη χρησιμοποιημένα σταθμισμένα ερωτηματολόγια από τους: [CITATION Παν15 \l 1032],[CITATION Παπ21 \l 1032],[CITATION Yilts \l 1032], [CITATION FuJ22 \l 1032], [CITATION Sha08 \l 1032], [CITATION Ala23 \l 1032], [CITATION Tut23 \l 1032], [CITATION Dar21 \l 1032], [CITATION Bur21 \l 1032], [CITATION Chi22 \l 1032], [CITATION Ngo23 \l 1032], [CITATION Mac22 \l 1032].

Τα ερωτηματολόγια περιέχουν κλειστού τύπου ερωτήσεις, ονομαστικές, πολλαπλής επιλογής και ερωτήσεις τύπου Linkert¹⁴.

Τα ερωτηματολόγια υλοποιήθηκαν στην ηλεκτρονική πλατφόρμα docs.google.com/forms με τους εξής συνδέσμους και QR Code:

4.1.1 Ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων

Το ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων (Παράρτημα Α) παρέχεται στον παρακάτω ηλεκτρονικό σύνδεσμο και τον αντίστοιχο QR Code της εικόνας 4.1:

<https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vbqPMD6j9vPq2b4/edit>



Εικόνα 4.1: QR Code (Ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων) το οποίο οδηγεί στον σύνδεσμο:
<https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vbqPMD6j9vPq2b4/edit>

14 Ερώτηση Likert είναι κλίμακας πέντε ή επτά βαθμών. Οι επιλογές κυμαίνονται από Συμφωνώ Απόλυτα έως Διαφωνώ Απόλυτα, ώστε ο υπεύθυνος της έρευνας να έχει μια ολιστική άποψη των απόψεων των ανθρώπων. Όλες οι κλίμακες Likert περιλαμβάνουν επίσης ένα μέσο σημείο, π.χ. ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, για όσους είναι ουδέτεροι στο θέμα.



Ενότητα 1 από 6

Ερωτηματολόγιο απόψεων πελατών τράπεζων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων.

Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και την μεταπτυχιακή φοιτήτρια της μεταπτυχιακής διατριβής για ερευνητικούς σκοπούς.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου πέντε λεπτά.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμβολή και το χρόνο σας.

Εικόνα 4.2: Αρχική σελίδα του δομημένου ερωτηματολογίου απόψεων πελατών τραπεζών.
(<https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vnbqPMD6j9vPq2b4/edit>)

Αρχικά υπάρχει μια ερώτηση διακλάδωσης. Όσοι από το δείγμα απαντήσουν «Ναι» συνεχίζουν το ερωτηματολόγιο ενώ όσοι απαντήσουν «Όχι» σταματούν.

Περιλαμβάνει 5 πυλώνες με αντίστοιχες ερωτήσεις:

Αρχικά ερωτήσεις που αφορούν στοιχεία τα κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία των πελατών των τραπεζών: φύλο, ηλικία, επάγγελμα, ανώτερος τίτλος εκπαίδευση, και το εισοδηματικό κλιμάκιο.

Ο δεύτερος άξονας σχετίζεται με τις βασικές προσεγγίσεις των πελατών των τραπεζών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking), με ερωτήσεις όπως: υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιούν κατά κόρο, συχνότητα online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking), συσκευές χρήσης για τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (e-banking), χρόνος χρήσης του e-banking, και τέλος η χρήση του e-banking την περίοδο του covid 19.

Ο τρίτος άξονας σχετίζεται με την ασφάλεια και εμπιστευτικότητα που αισθάνονται οι πελάτες των τραπεζών με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking), με

ερωτήσεις όπως: εάν ο ιστότοπος της τράπεζας φαίνεται ασφαλής, εάν η τράπεζα προστατεύει τα προσωπικά στοιχεία και τέλος εάν έχει καλή φήμη.

Ο τέταρτος άξονας σχετίζεται με την ευκολία και της ταχύτητα χρήσης ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) από τους πελάτες των τραπεζών, με ερωτήσεις όπως: ευκολία στη χρήση του δικτυακού τόπου της τράπεζας, μέγιστη αξιοποίηση του χρόνου όσο το δυνατόν καλύτερα με την υπηρεσία Internet Banking, προτίμηση χρήσης της πιο προηγμένης διαθέσιμης τεχνολογίας, και τέλος σιγουριά για τις online τραπεζικές συναλλαγές.

Ο πέμπτος άξονας σχετίζεται με την λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking), με ερωτήσεις όπως: η ηλεκτρονική λειτουργικότητα τράπεζας εξυπηρετεί ανάγκες, η τράπεζα παρέχει ταχεία απάντηση σε αιτήματα (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) και τέλος η τεχνολογία δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας.

4.1.2 Ερωτηματολόγιο απόψεων των τραπεζοϋπαλλήλων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων

Το ερωτηματολόγιο απόψεων των τραπεζοϋπαλλήλων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων (Παράρτημα Β) παρέχεται στον παρακάτω ηλεκτρονικό σύνδεσμο και τον αντίστοιχο QR Code της εικόνας 4.3:

<https://docs.google.com/forms/d/e/>

[1FAIpQLSfDy9QtdEi9tZKouUWwSscUXOQieRXtZJdvIFdBKDUj4hU2EA/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDy9QtdEi9tZKouUWwSscUXOQieRXtZJdvIFdBKDUj4hU2EA/closedform)



Εικόνα 4.3: QR Code (Ερωτηματολόγιο απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων) το οποίο οδηγεί στον σύνδεσμο: <https://docs.google.com/forms/d/1S6B1sgJ7QJWCEDLJ1mnkRPDBKgJq9htZIYbmwLIfsaw/edit>



Ερωτηματολόγιο απόψεων Τραπεζοϋπαλλήλων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από τους πελάτες των τράπεζων.

Η φόρμα Ερωτηματολόγιο απόψεων Τραπεζοϋπαλλήλων για την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από τους πελάτες των τράπεζων.

Εικόνα 4.4: Αρχική σελίδα του δομημένου ερωτηματολόγιου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων.
(<https://docs.google.com/forms/d/1S6B1sgJ7QJWCEDLJ1mnkRPDBKgJq9htZIYbmwLIfsaw/edit>)

Περιλαμβάνει 4 πυλώνες με αντίστοιχες ερωτήσεις:

Αρχικά ερωτήσεις που αφορούν στοιχεία τα κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία των τραπεζοϋπαλλήλων: φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση και την θέση υπαλλήλου.

Ο δεύτερος άξονας σχετίζεται με τις βασικές προσεγγίσεις των τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) με ερωτήσεις όπως: η χρήση του Internet Banking επενεργεί στην μείωση του λειτουργικού κόστους, της αναμονής, στην καλή φήμη της τράπεζας, στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας και στην απρόσωπη εξυπηρέτηση.

Ο τρίτος άξονας σχετίζεται με τα στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking, με ερωτήσεις όπως: η εφαρμογή e-banking που χρησιμοποιεί η τράπεζα διαθέτει απεριόριστες υπηρεσίες, ευκολία στον χειρισμό και ασφάλεια συναλλαγών.

Ο τέταρτος άξονας σχετίζεται με την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking, με ερωτήσεις όπως: η χρήση εφαρμογών e-banking

βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας, δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά, επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα, υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς και αυξάνει την παραγωγικότητα.

4.2 Πληθυσμός και μέγεθος δείγματος

Η παρούσα έρευνα για την επίδρασή του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από το προσωπικό και τους πελάτες των τραπεζών, υλοποιήθηκε Απρίλιο και Μάιο του 2023. Κατά τον χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, συντελέστηκε άμεση συμπλήρωση των ηλεκτρονικών και έντυπων ερωτηματολογίων από 160 πελάτες τραπεζών και 82 τραπεζοϋπαλλήλους.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των παραπάνω ερωτηματολογίων είναι της βολικής δειγματοληψίας. Έπειτα αποθηκευτήκαν σε αρχείο Microsoft Excel, μετατράπηκαν από αλφαριθμητικές απαντήσεις σε αριθμητικές για κάθε μεταβλητή και στη συνέχεια εισήχθησαν στο στατιστικό λογισμικό SPSS 28 όπου και ακολούθησε η στατιστική ανάλυση των δεδομένων.

4.3 Περιορισμοί της έρευνας

Δεν υπήρξαν καθόλου προβλήματα κατά την διεξαγωγή της έρευνας. Τα ερωτηματολόγια διαμοιράστηκαν μέσω πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης με τους παρακάτω συνδέσμους, <https://docs.google.com/forms/d/1SDuWCX2l2PEiVakyuabPvZr82ch9vbqPMD6j9vPq2b4/edit>, <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDy9QtdEi9tZKoUWWsScUXOQieRXtZJdvIFdBKDUj4hU2EA/closedform>, με τα αντίστοιχα QR Codes και σε έντυπη μορφή, ανάλογα πως βόλευε το δείγμα κάθε φορά και γίνονταν σχεδόν καθημερινά υπενθύμιση για συμπλήρωσή του.

Το μέγεθος δείγματος ανέρχεται στα 242 άτομα (160 πελάτες τραπεζών και 82 τραπεζοϋπαλλήλους), εάν βέβαια υπήρχαν διαφορικές συγκυρίες (χρονικές) το δείγμα ίσως γινόταν μεγαλύτερο αλλά στην παρούσα φάση, λόγω έλλειψης χρόνου ήταν αδύνατο να πραγματοποιηθεί.

5. Ανάλυση στοιχείων της έρευνας

5.1 Εύρεση αξιοπιστίας ερωτηματολογίων

Στην παρούσα υποενότητα πραγματοποιείται διερεύνηση της αξιοπιστίας των 2 δομημένων ερωτηματολογίων των πελατών τραπεζών και των τραπεζοϋπαλλήλων με βάση την τιμή του δείκτη Cronbach Alpha για τις ερωτήσεις τύπου Linkert.

5.1.1 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου απόψεων πελατών τράπεζων

5.1.1.1 Γ' άξονας: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.1 καταγράφεται η τιμή (0,943) του Cronbach's alpha του Γ' άξονα: «Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τραπεζών), η οποία δηλώνει άριστο επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.1: Reliability Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,947	3

Στον παρακάτω πίνακα 5.2 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του άξονα εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Υφίσταται τέτοια περίπτωση μόνο στην ερώτηση «14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη» (,975), αλλά επειδή ο δείκτης είναι ήδη 0,943 αρκετά υψηλός και η ερώτηση είναι βασική στην σύνθεση του Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών) δεν διαγράφεται.

Πίνακας 5.2: Item-Total Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής	8,9000	1,399	,943	,917	,872
13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία	8,9000	1,499	,927	,907	,881
14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη	8,7500	2,000	,818	,675	,975

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.3 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Γ' άξονα: «Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $13,1750 / 3 = 4,425$ και σημαίνει ότι το δείγμα τοποθετείται ανάμεσα στις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» όσον αφορά την άποψη των πελατών των τράπεζων για την ασφάλεια και εμπιστευτικότητα που παρέχεται από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

Πίνακας 5.3: Scale Statistics Γ' άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,2750	3,572	1,88989	3

5.1.1.2 Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.4 καταγράφεται η τιμή (0,792) του Cronbach's alpha του Δ' άξονα: «Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων), η οποία δηλώνει καλό επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.4: Reliability Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,792	,801	4

Στον παρακάτω πίνακα 5.5 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του Δ' άξονα: «Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων), εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Δεν υφίσταται τέτοια περίπτωση, ο δείκτης είναι 0,792 και δεν αυξάνεται σε καμιά περίπτωση.

Πίνακας 5.5: Item-Total Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση	13,7750	2,037	,569	,381	,764
16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου	13,8500	1,940	,557	,318	,764
17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία	14,0000	1,509	,741	,562	,664
18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές	14,2500	1,497	,599	,414	,758

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.6 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Δ' άξονα: «Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $18,6250 / 4 = 4,656$ και σημαίνει ότι το δείγμα τάσσεται ανάμεσα στις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» όσον αφορά την άποψη των πελατών των τράπεζων για την ευκολία και ταχύτητα που παρέχεται από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

Πίνακας 5.6: Scale Statistics Δ' άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,6250	2,903	1,70368	4

5.1.1.3 Ε' άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.7 καταγράφεται η τιμή (0,726) του Cronbach's alpha του Ε' άξονα: «Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων), η οποία δηλώνει καλό επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.7: Reliability Statistics Ε' άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,726	,750	3

Στον παρακάτω πίνακα 5.8 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του άξονα εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Υφίσταται τέτοια περίπτωση μόνο στην ερώτηση «20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)» (.816), αλλά επειδή ο δείκτης είναι καλός 0,726 και η ερώτηση είναι βασική στην σύνθεση του Ε' άξονα: «Λειτουργικότητα και

αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων) δεν διαγράφεται.

Πίνακας 5.8: Item-Total Statistics Ε' άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking). (πελατών τράπεζων)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου	9,2000	1,016	,696	,549	,478
20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)	9,5250	,955	,441	,231	,816
21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας	9,1750	1,152	,561	,476	,634

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.9 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Ε' άξονα: «Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)» (πελατών τράπεζων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $13,950 / 3 = 4,65$ και σημαίνει ότι το δείγμα τοποθετείται ανάμεσα στις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» όσον αφορά την άποψη των πελατών των τράπεζων για την λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα που παρέχεται από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

Πίνακας 5.9: Scale Statistics Ε' άξονα: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων).

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13,9500	2,060	1,43540	3

5.1.2 Αξιοπιστία ερωτηματολογίου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων

5.1.2.1 Β' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.10 καταγράφεται η τιμή (0,798) του Cronbach's alpha του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (τραπεζοϋπαλλήλων), η οποία δηλώνει πολύ καλό επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.10: Reliability Statistics Β' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,798	,814	5

Στον παρακάτω πίνακα 5.11 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του άξονα εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Υφίσταται τέτοια περίπτωση μόνο στην ερώτηση «7. Στην καλή φήμη της τράπεζας» (,861), αλλά επειδή ο δείκτης είναι ήδη καλός 0,798 και η ερώτηση είναι βασική στην σύνθεση του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (τραπεζοϋπαλλήλων) δεν διαγράφεται.

Πίνακας 5.11: Item-Total Statistics Β' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους	18,7317	1,483	,718	,657	,726
6. Στην μείωση της αναμονής	18,7317	1,433	,793	,732	,705
7. Στην καλή φήμη της τράπεζας	19,3902	1,722	,248	,099	,861

8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας	18,8537	1,361	,614	,464	,748
9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση	18,7317	1,285	,654	,591	,735

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.12 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Β' άξονας: «Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (τραπεζοϋπαλλήλων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $23,6098 / 5 = 4,72196$ και σημαίνει ότι το δείγμα τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» όσον αφορά τις βασικές προσεγγίσεις των τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking).

Πίνακας 5.12: Scale Statistics Β' άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων).

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,6098	2,167	1,47201	5

5.1.2.2 Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.13 καταγράφεται η τιμή (0,748) του Cronbach's alpha του Γ' άξονα: «Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking» (τραπεζοϋπαλλήλων), η οποία δηλώνει καλό επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.13: Reliability Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,748	,781	3

Στον παρακάτω πίνακα 5.14 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του άξονα εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Δεν υφίσταται τέτοια περίπτωση, ο δείκτης είναι 0,748 και δεν αυξάνεται σε καμιά περίπτωση.

Πίνακας 5.14: Item-Total Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. Απεριόριστες υπηρεσίες	8,3902	,685	,486	,238	,716
11. Ευκολία στον χειρισμό	7,7317	,693	,310	,337	,718
12. Ασφάλεια συναλλαγών	8,7561	,483	,342	,354	,729

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.15 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Γ' άξονα: «Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking» (τραπεζοϋπαλλήλων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $12,4390 / 3 = 4,146$ και σημαίνει ότι το δείγμα τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» όσον αφορά την άποψη των τραπεζοϋπαλλήλων για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking.

Πίνακας 5.15: Scale Statistics Γ' άξονας: Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,4390	1,138	1,06687	3

5.1.2.3 Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)

Στον παρακάτω πίνακα 5.1 καταγράφεται η τιμή (0,776) του Cronbach's alpha του Δ' άξονα: «Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking» (τραπεζοϋπαλλήλων).η οποία δηλώνει πολύ καλό επίπεδο εσωτερικής συνέπειας των ερωτήσεων.

Πίνακας 5.16: Reliability Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,776	,818	5

Στον παρακάτω πίνακα 5.17 εμφανίζεται η τιμή του συντελεστή Cronbach's alpha του Δ' άξονα: «Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking» (τραπεζοϋπαλλήλων) εάν διαγραφεί η εκάστοτε ερώτηση. Δεν υφίσταται τέτοια περίπτωση, ο δείκτης είναι 0,776 και δεν αυξάνεται σε καμιά περίπτωση.

Πίνακας 5.17: Item-Total Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω	17,7805	1,359	,544	,426	,394
14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου	17,6341	1,272	,632	,499	,733
15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα	17,3415	1,709	,427	,413	,749
16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου	18,4634	1,931	,327	,105	,742
17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου	17,5610	1,632	,396	,318	,754

Τέλος, από τον παρακάτω Πίνακα 5.18 υπολογίζεται η μέση τιμή, η διακύμανση και η τυπική απόκλιση των ερωτήσεων του Δ' άξονα: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων). Η μέση τιμή υπολογίζεται ως εξής: $22,1951 / 5 = 4,439$ και σημαίνει ότι το δείγμα τοποθετείται ανάμεσα στις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» όσον αφορά την άποψη των τραπεζοϋπαλλήλων για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking.

Πίνακας 5.18: Scale Statistics Δ' άξονας: Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων).

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,1951	2,233	1,49434	5

5.2 Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία των ερωτηματολογίων (συχνότητες / ποσοστά)

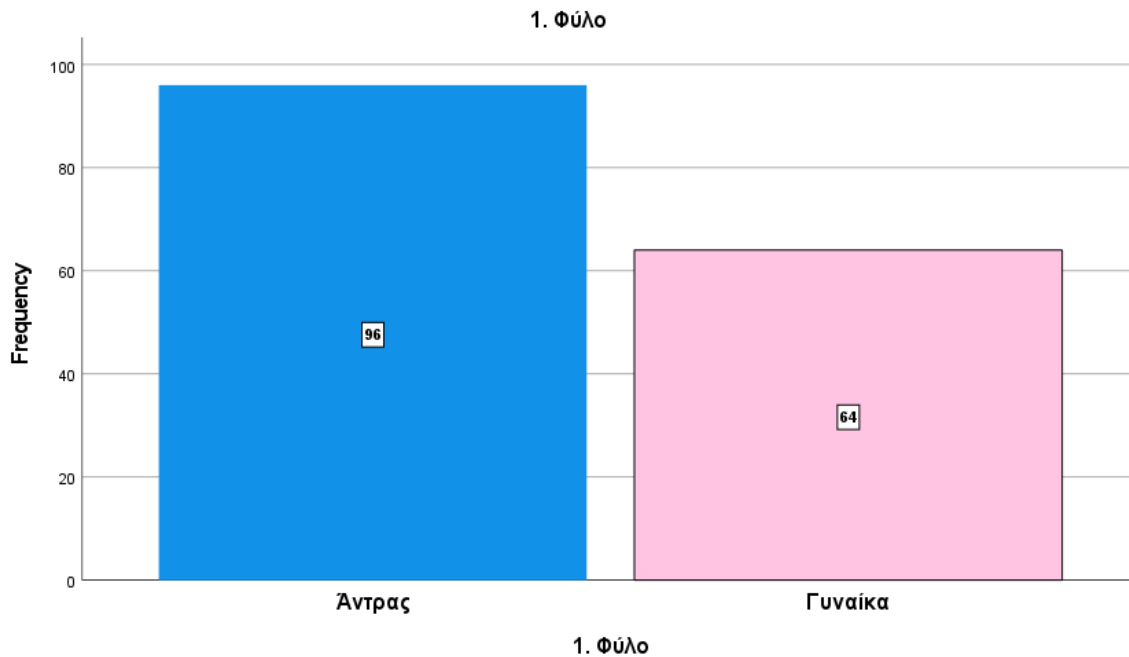
5.2.1 Συχνότητες / ποσοστά ερωτηματολόγιου απόψεων πελατών τράπεζων

5.2.1.1 1^{ος} άξονας: Κοινωνικό δημογραφικών στοιχείων των πελατών τράπεζων

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «1. Φύλο» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.19 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.1. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 96 άτομα (60,0%) είναι άντρες και 64 (40,0%) είναι γυναίκες.

Πίνακας 5.19: 1. Φύλο (πελατών τραπεζών).

1. Φύλο		
	N	%
Άντρας	96	60,0%
Γυναίκα	64	40,0%



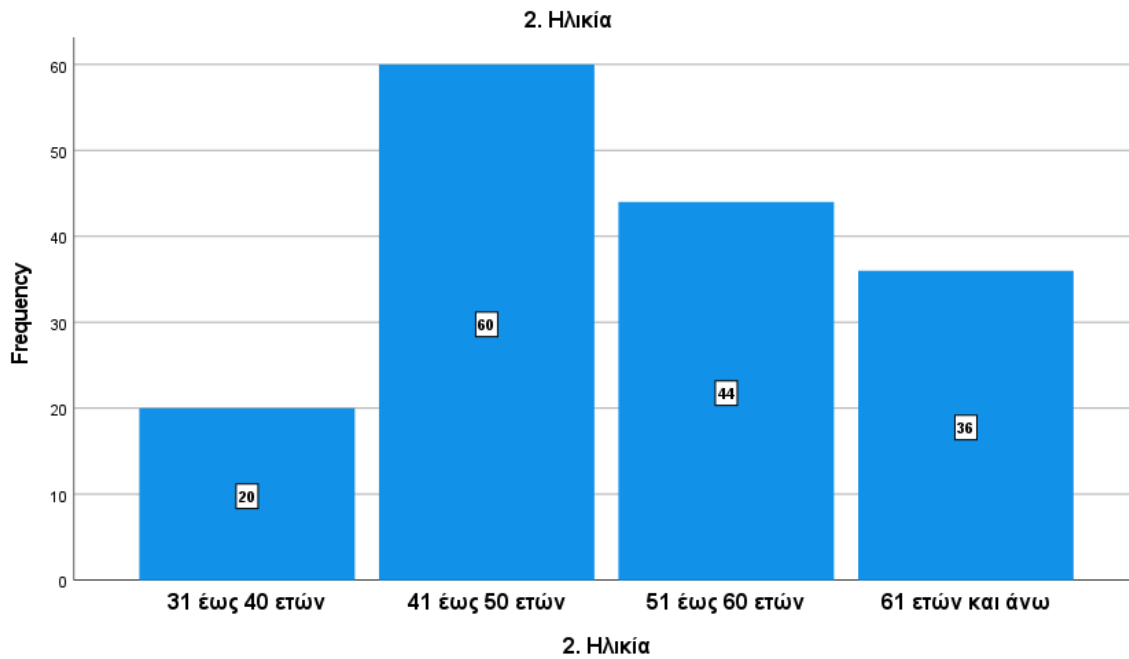
Διάγραμμα 5.1: 1. Φύλο (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «2. Ηλικία» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.20 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.2. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 20 άτομα (12,5%) είναι ηλικίας «31 έως 40 ετών», 60 άτομα (37,5%) είναι «41 έως 50 ετών», 44 άτομα (27,5%) είναι «51 έως 60 ετών» και 36 άτομα (22,5%) είναι «61 ετών και άνω».

Πίνακας 5.20: 2. Ηλικία (πελατών τράπεζων).

2. Ηλικία

	N	%
31 έως 40 ετών	20	12,5%
41 έως 50 ετών	60	37,5%
51 έως 60 ετών	44	27,5%
61 ετών και άνω	36	22,5%



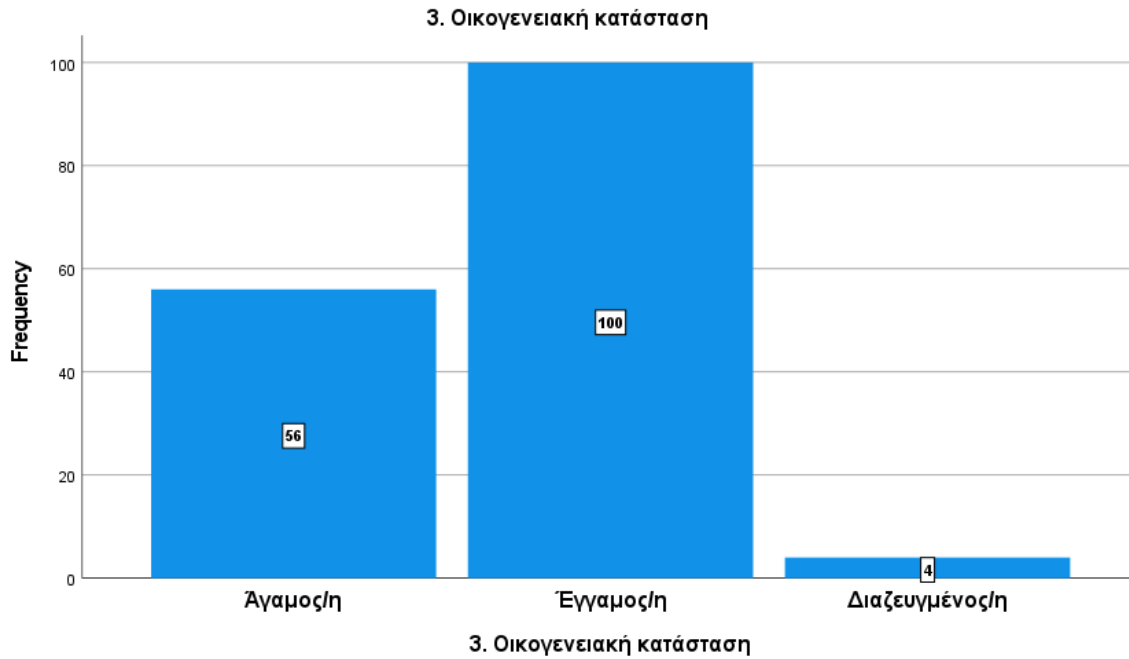
Διάγραμμα 5.2: 2. Ηλικία (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «3. Οικογενειακή κατάσταση» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.21 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.3. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 56 άτομα (35,0%) δήλωσαν «Άγαμος/η», 100 άτομα (62,5%) δήλωσαν «Έγγαμος/η», και 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Διαζευγμένος/η».

Πίνακας 5.21: 3. Οικογενειακή κατάσταση (πελατών τραπεζών).

3. Οικογενειακή κατάσταση

	N	%
Άγαμος/η	56	35,0%
Έγγαμος/η	100	62,5%
Διαζευγμένος/η	4	2,5%



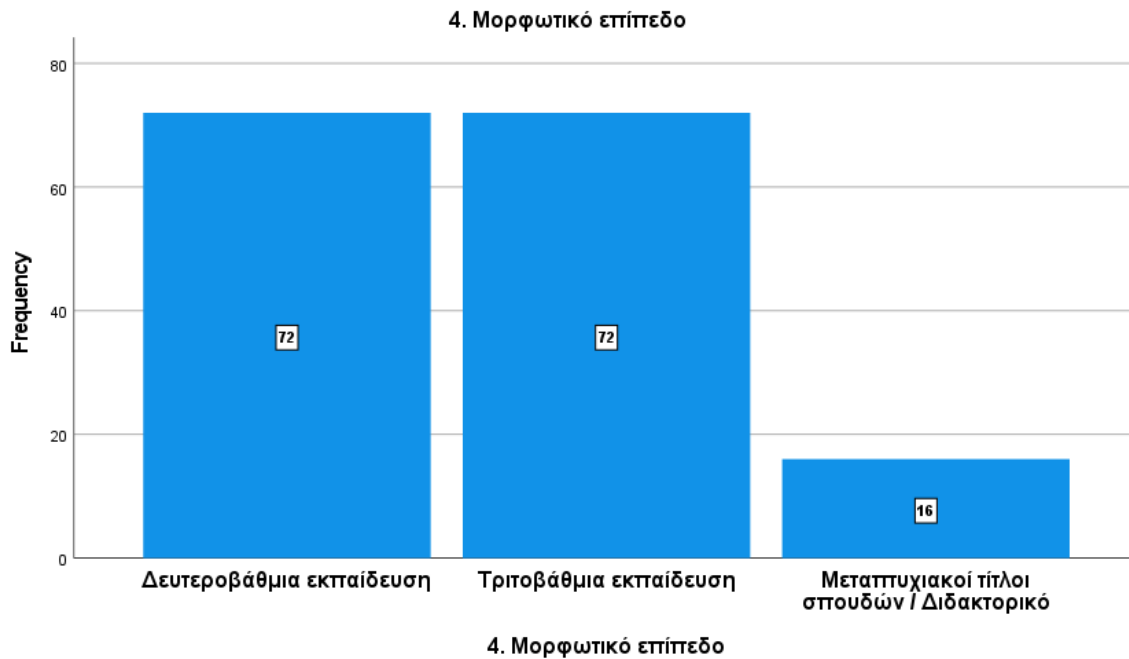
Διάγραμμα 5.3: 3. Οικογενειακή κατάσταση (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «4. Μορφωτικό επίπεδο» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.22 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.4. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 72 άτομα (45,0%) δήλωσαν «Δευτεροβάθμια εκπαίδευση», 72 άτομα (45,0%) δήλωσαν «Τριτοβάθμια εκπαίδευση», και 16 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών / Διδακτορικό».

Πίνακας 5.22: 4. Μορφωτικό επίπεδο (πελατών τραπεζών).

4. Μορφωτικό επίπεδο

	N	%
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	72	45,0%
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	72	45,0%
Μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών / Διδακτορικό	16	10,0%



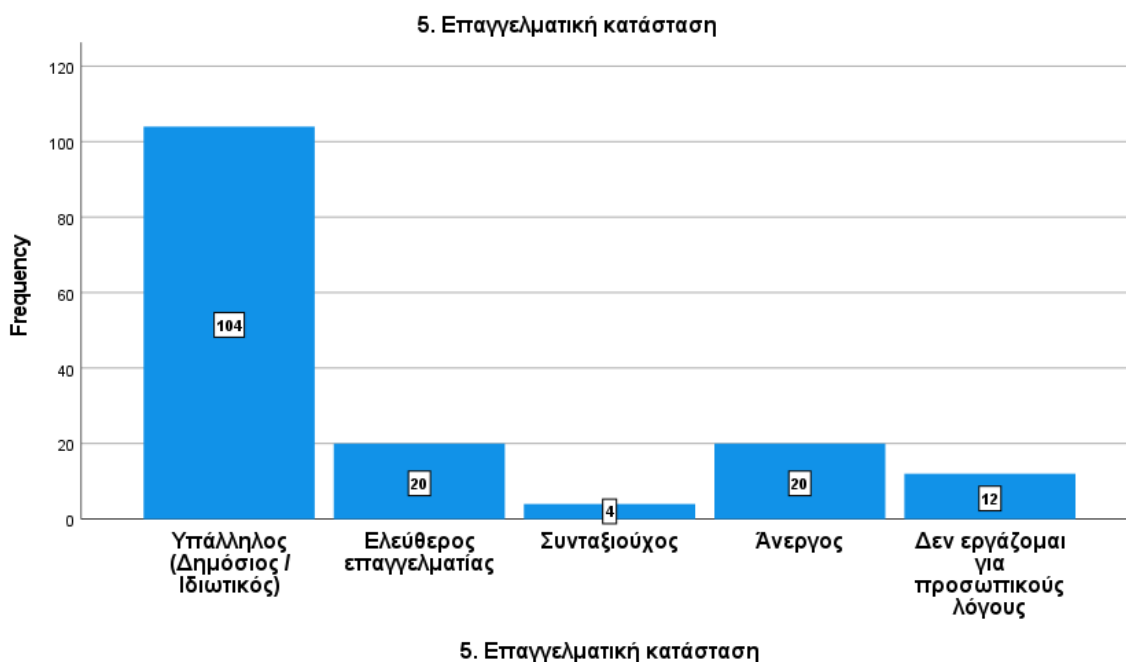
Διάγραμμα 5.4: 4. Μορφωτικό επίπεδο (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «5. Επαγγελματική κατάσταση» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.23 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.5. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 104 άτομα (65,0%) δήλωσαν «Υπάλληλος (Δημόσιος / Ιδιωτικός)», 20 άτομα (12,5%) δήλωσαν «Ελεύθερος επαγγελματίας», 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Συνταξιούχος», 20 άτομα (12,5%) δήλωσαν «Άνεργος», και 12 άτομα (7,5%) δήλωσαν «Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους».

Πίνακας 5.23: 5. Επαγγελματική κατάσταση (πελατών τραπεζών).

5. Επαγγελματική κατάσταση

	N	%
Υπάλληλος (Δημόσιος / Ιδιωτικός)	104	65,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	20	12,5%
Συνταξιούχος	4	2,5%
Άνεργος	20	12,5%
Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	12	7,5%



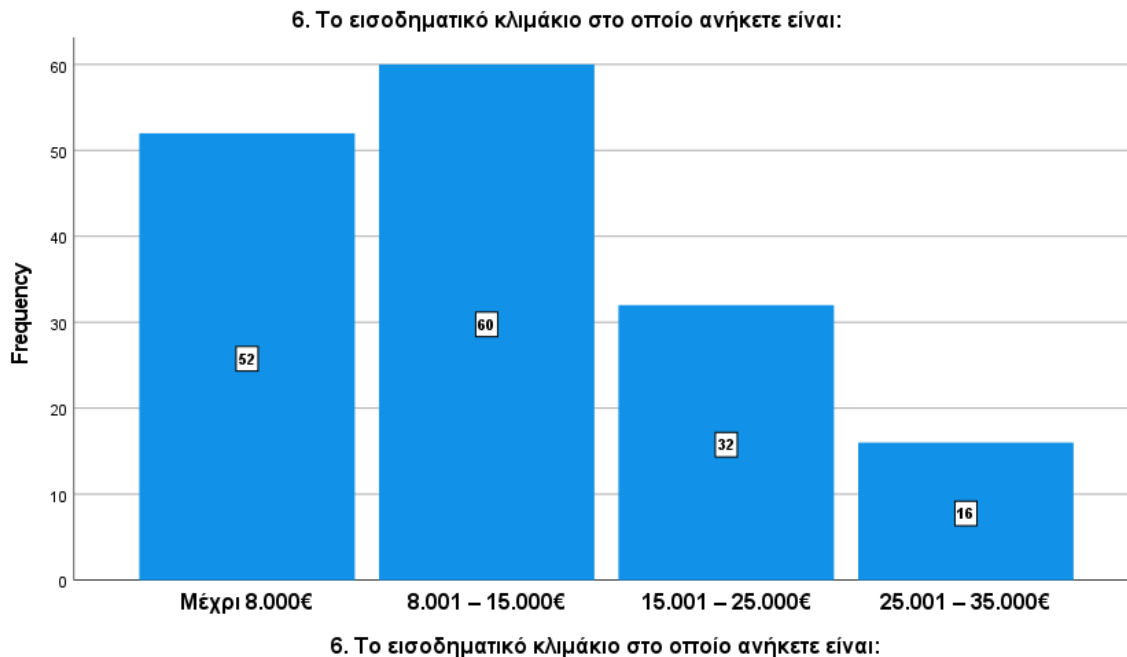
Διάγραμμα 5.5: 5. Επαγγελματική κατάσταση (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.24 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.6. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 52 άτομα (32,5%) δήλωσαν «Μέχρι 8.000€», 60 άτομα (37,5%) δήλωσαν «8.001 – 15.000€», 32 άτομα (20,0%) δήλωσαν «15.001 – 25.000€», και 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «25.001 – 35.000€».

Πίνακας 5.24: 6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο (πελατών τραπεζών).

6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:

	N	%
Μέχρι 8.000€	52	32,5%
8.001 – 15.000€	60	37,5%
15.001 – 25.000€	32	20,0%
25.001 – 35.000€	16	10,0%



Διάγραμμα 5.6: 6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:

5.2.1.2 2^{ος} άξονας: Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (πελατών τραπεζών)

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.25 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.7. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 84 άτομα (52,5%) δήλωσαν «Πληρωμή λογαριασμών», 32 άτομα (20,0%) δήλωσαν «Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών», 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «Κινήσεις λογαριασμού», 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Πιστωτικές / χρεωστικές κάρτες», και 24 άτομα (15,0%) δήλωσαν «Προσωπικός έλεγχος (υπολοίπου)».

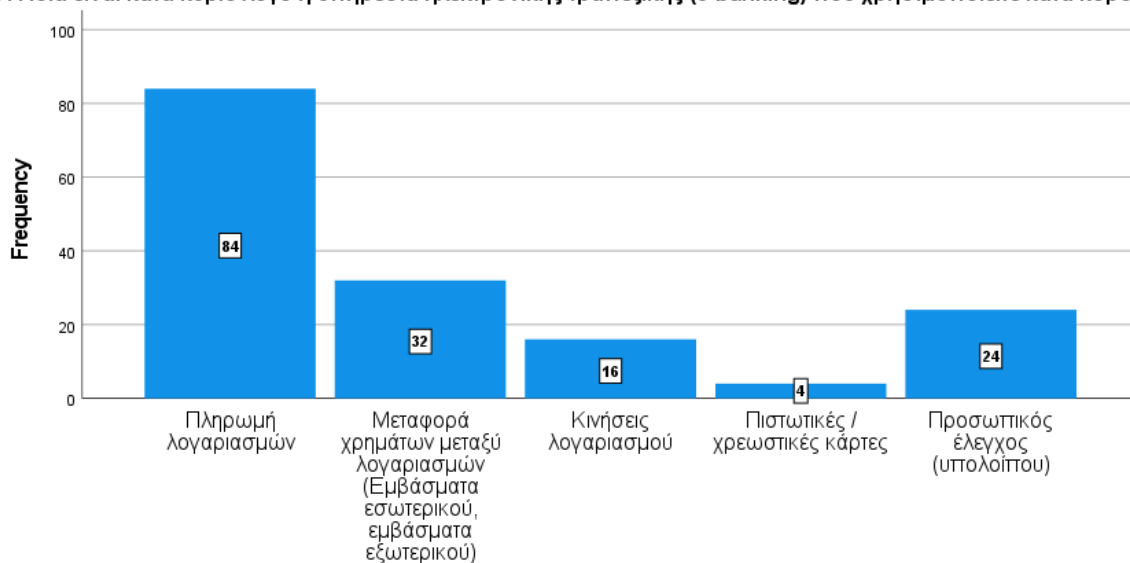
Πίνακας 5.25: 7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο; (πελατών τραπεζών).

7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;

	N	%
Πληρωμή λογαριασμών	84	52,5%
Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών (Εμβάσματα εσωτερικού, εμβάσματα εξωτερικού)	32	20,0%
Κινήσεις λογαριασμού	16	10,0%
Πιστωτικές / χρεωστικές κάρτες	4	2,5%

Προσωπικός έλεγχος (υπολοίπου)	24	15,0%
--------------------------------	----	-------

7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;



7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;

Διάγραμμα 5.7: 7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο; (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.26 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.8. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Καθημερινά», 88 άτομα (55,0%) δήλωσαν «2-3 φορές την εβδομάδα», 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «1 φορά την εβδομάδα» και 48 άτομα (30,0%) δήλωσαν «2-3 φορές το μήνα».

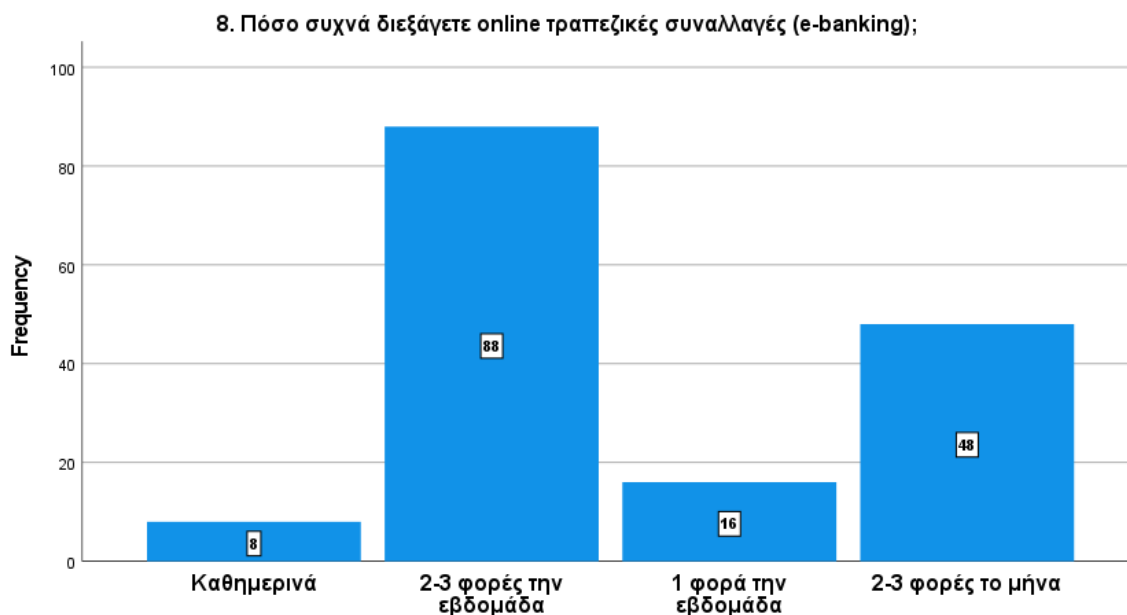
Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 2,65 και κυμαίνεται μεταξύ των επιλογών: «2-3 φορές την εβδομάδα» και «1 φορά την εβδομάδα» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,966 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.1).

Πίνακας 5.26: 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τραπεζών).

8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

	N	%
Καθημερινά	8	5,0%
2-3 φορές την εβδομάδα	88	55,0%
1 φορά την εβδομάδα	16	10,0%

2-3 φορές το μήνα	48	30,0%
-------------------	----	-------



8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

Διάγραμμα 5.8: 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τραπεζών).

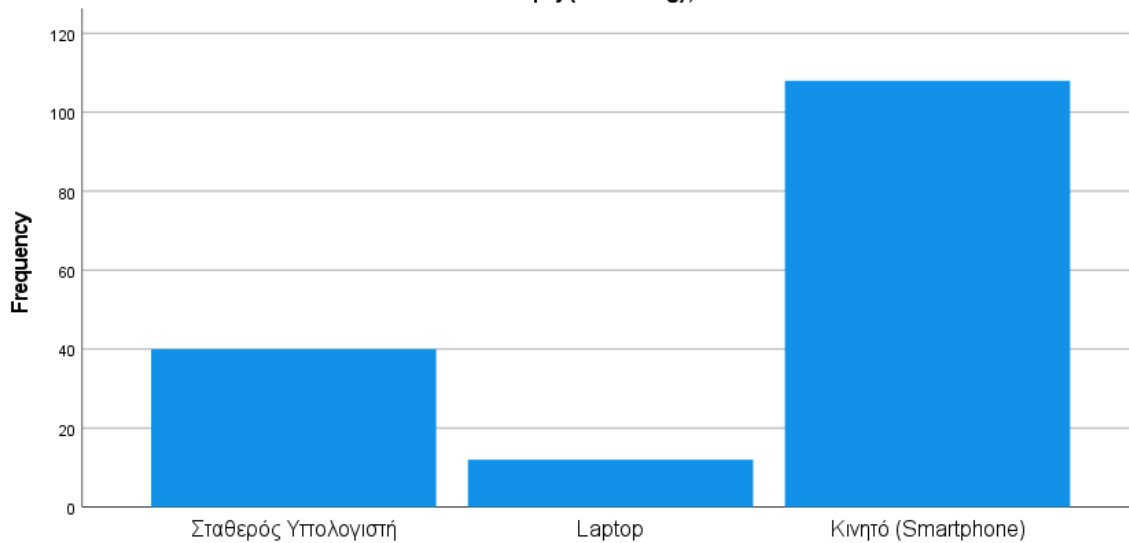
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.27 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.9. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 40 άτομα (25,0%) δήλωσαν «Σταθερός Υπολογιστή», 12 άτομα (7,5%) δήλωσαν «Laptop», και 108 άτομα (67,5%) δήλωσαν «Κινητό (Smartphone)».

Πίνακας 5.27: 9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τραπεζών).

9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

	N	%
Σταθερός Υπολογιστή	40	25,0%
Laptop	12	7,5%
Κινητό (Smartphone)	108	67,5%

9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);



9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

Διάγραμμα 5.9: 9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); (πελατών τραπεζών).

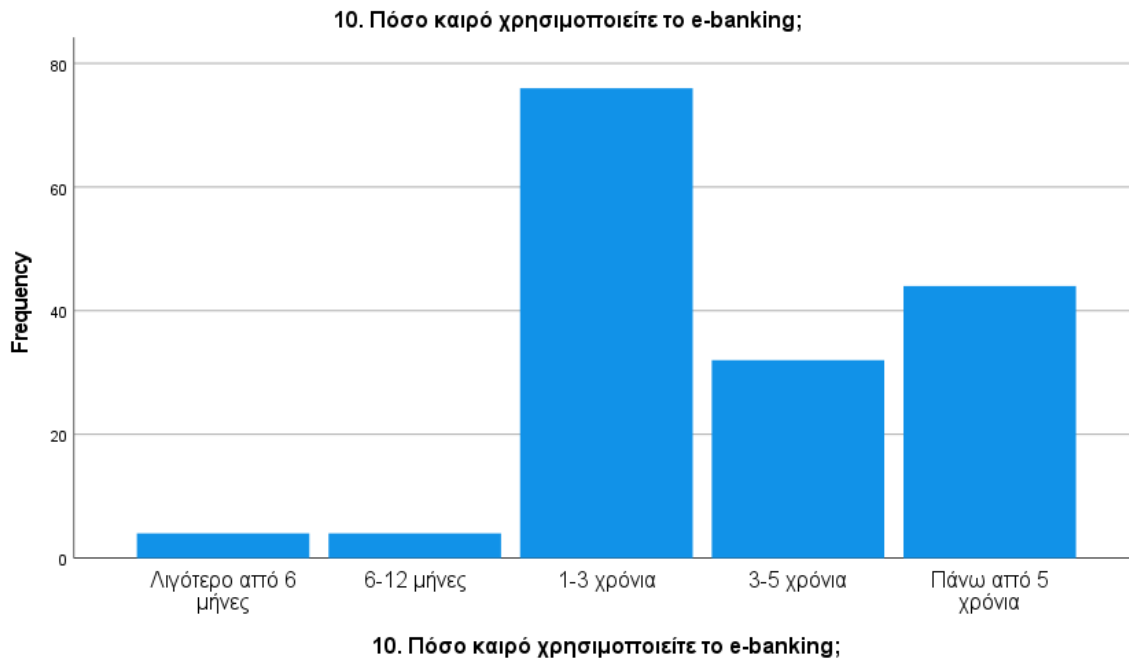
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking;» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.28 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.10. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Λιγότερο από 6 μήνες», 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «6-12 μήνες», 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «1-3 χρόνια», 32 άτομα (20,0%) δήλωσαν «3-5 χρόνια», και 44 άτομα (27,5%) δήλωσαν «Πάνω από 5 χρόνια».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,67 και κυμαίνεται μεταξύ των επιλογών: «1-3 χρόνια» και «3-5 χρόνια» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,98 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.1).

Πίνακας 5.28: 10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking; (πελατών τραπεζών).

10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking;

	N	%
Λιγότερο από 6 μήνες	4	2,5%
6-12 μήνες	4	2,5%
1-3 χρόνια	76	47,5%
3-5 χρόνια	32	20,0%
Πάνω από 5 χρόνια	44	27,5%



Διάγραμμα 5.10: 10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking; (πελατών τραπεζών).

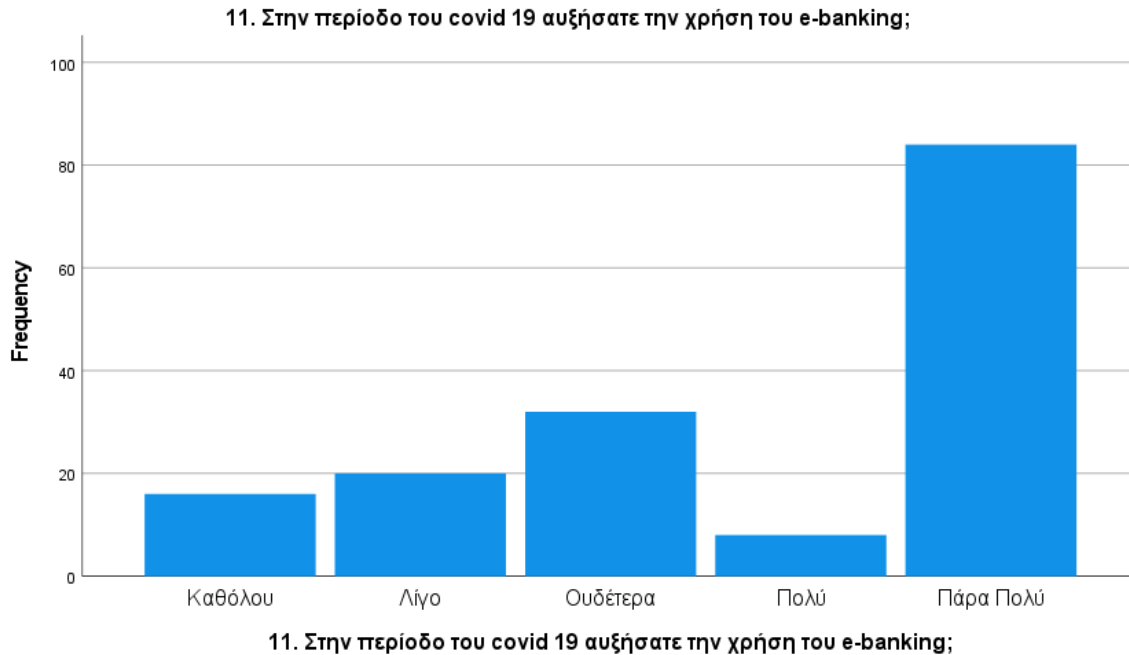
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.29 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.11. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «Καθόλου», 20 άτομα (12,5%) δήλωσαν «Λίγο», 32 άτομα (20,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Πολύ», και 84 άτομα (52,5%) δήλωσαν «Πάρα Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,77 και τείνει στην επιλογή: «Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 1,44 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.1).

Πίνακας 5.29: 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; (πελατών τραπεζών).

**11. Στην περίοδο του covid 19
αυξήσατε την χρήση του e-banking;**

	N	%
Καθόλου	16	10,0%
Λίγο	20	12,5%
Ουδέτερα	32	20,0%
Πολύ	8	5,0%
Πάρα Πολύ	84	52,5%



Διάγραμμα 5.11: 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; (πελατών τραπεζών).

5.2.1.3 3^{ος} άξονας: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)

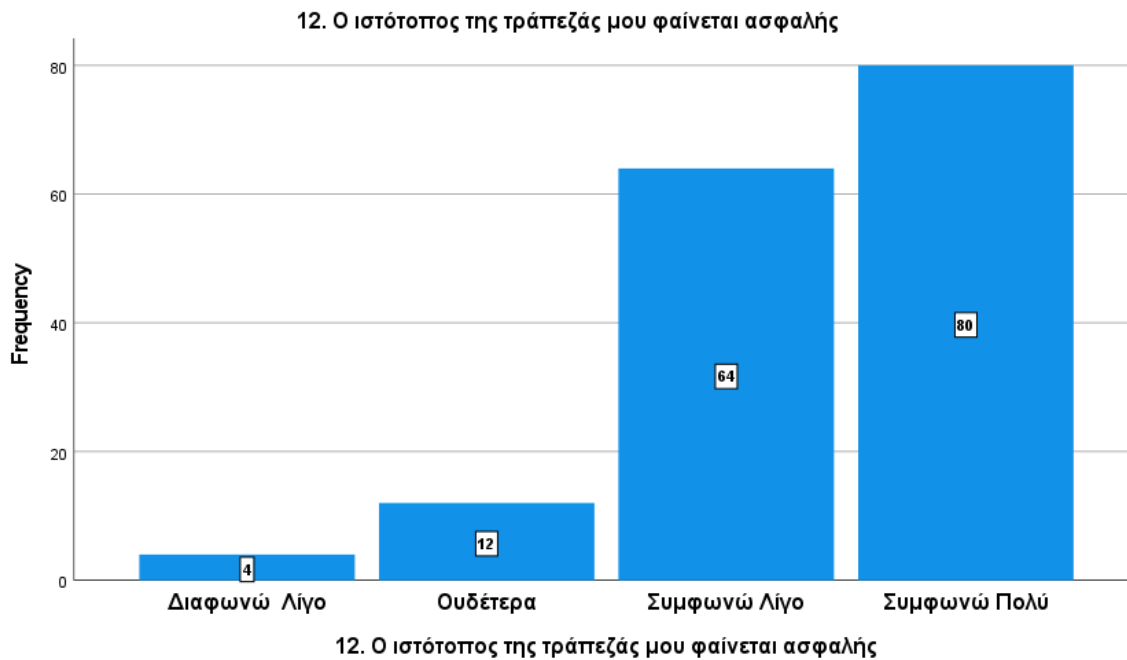
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.30 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.12. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Διαφωνώ Λίγο», 12 άτομα (7,5%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 64 άτομα (40,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», και 80 άτομα (50,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,37 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,73 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.30: 12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής (πελατών τραπεζών).

12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής

	N	%
Διαφωνώ Λίγο	4	2,5%
Ουδέτερα	12	7,5%
Συμφωνώ Λίγο	64	40,0%
Συμφωνώ Πολύ	80	50,0%



Διάγραμμα 5.12: 12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής (πελατών τραπεζών).

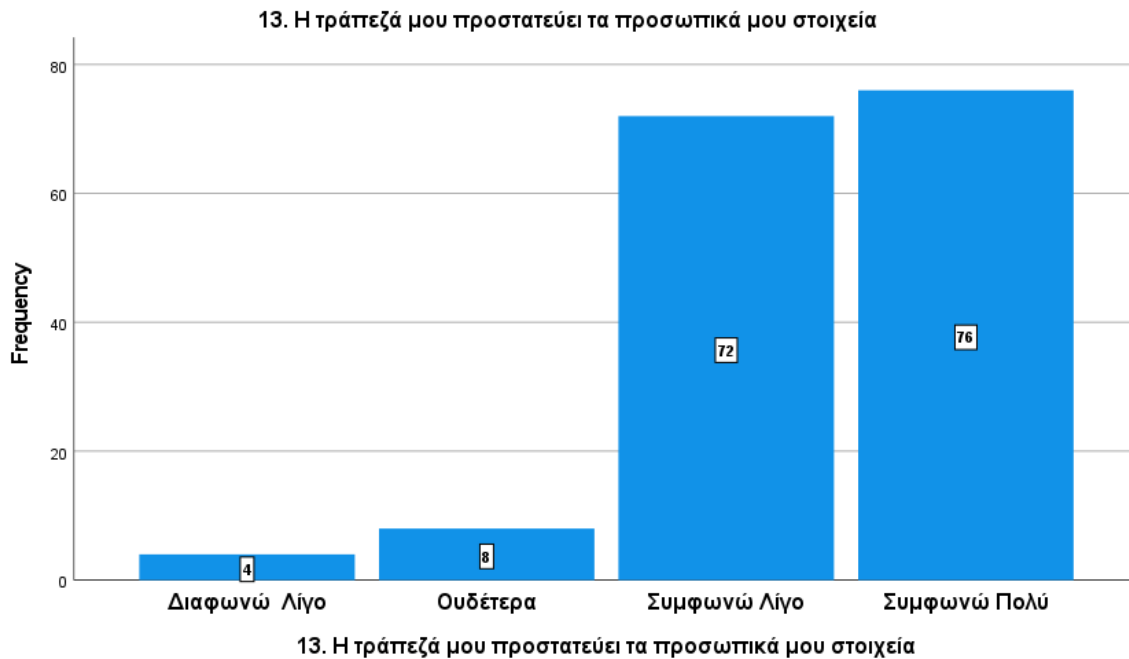
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.31 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.13. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Διαφωνώ Λίγο», 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 72 άτομα (45,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», και 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,37 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,69 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.31: 13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία (πελατών τραπεζών).

**13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα
προσωπικά μου στοιχεία**

	N	%
Διαφωνώ Λίγο	4	2,5%
Ουδέτερα	8	5,0%
Συμφωνώ Λίγο	72	45,0%
Συμφωνώ Πολύ	76	47,5%



Διάγραμμα 5.13: 13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία (πελατών τραπεζών).

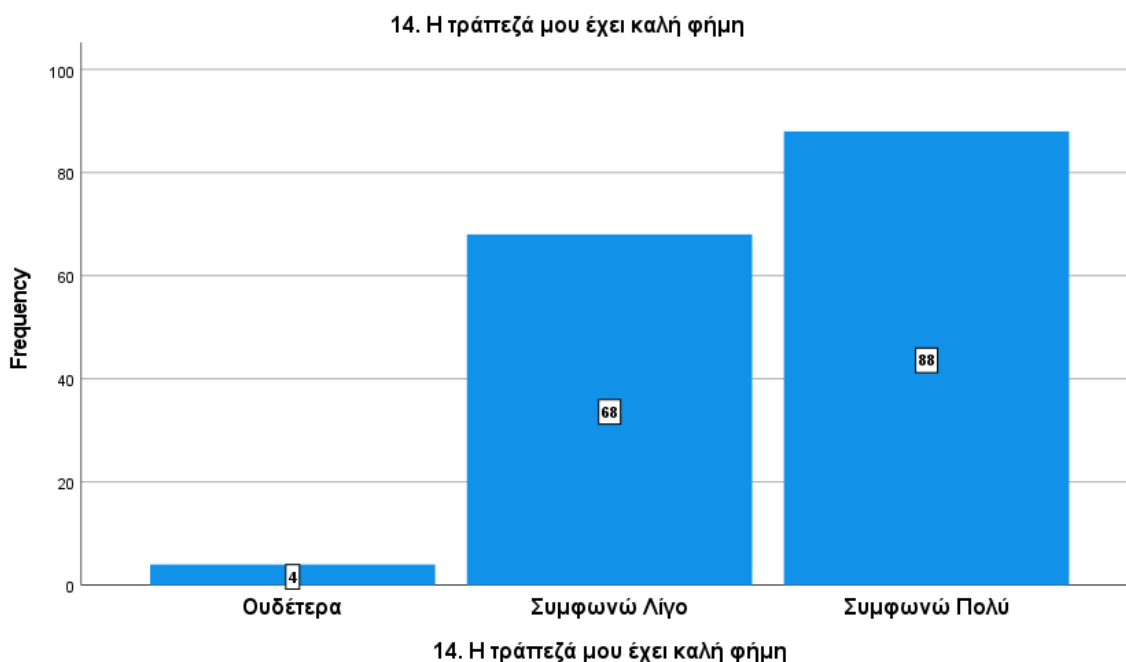
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.32 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.14. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 68 άτομα (42,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», και 88 άτομα (55,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,52 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,54 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.32: 14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη (πελατών τραπεζών).

14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη

	N	%
Ουδέτερα	4	2,5%
Συμφωνώ Λίγο	68	42,5%
Συμφωνώ Πολύ	88	55,0%



Διάγραμμα 5.14: 14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη (πελατών τραπεζών).

5.2.1.4 4^{ος} άξονας: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)

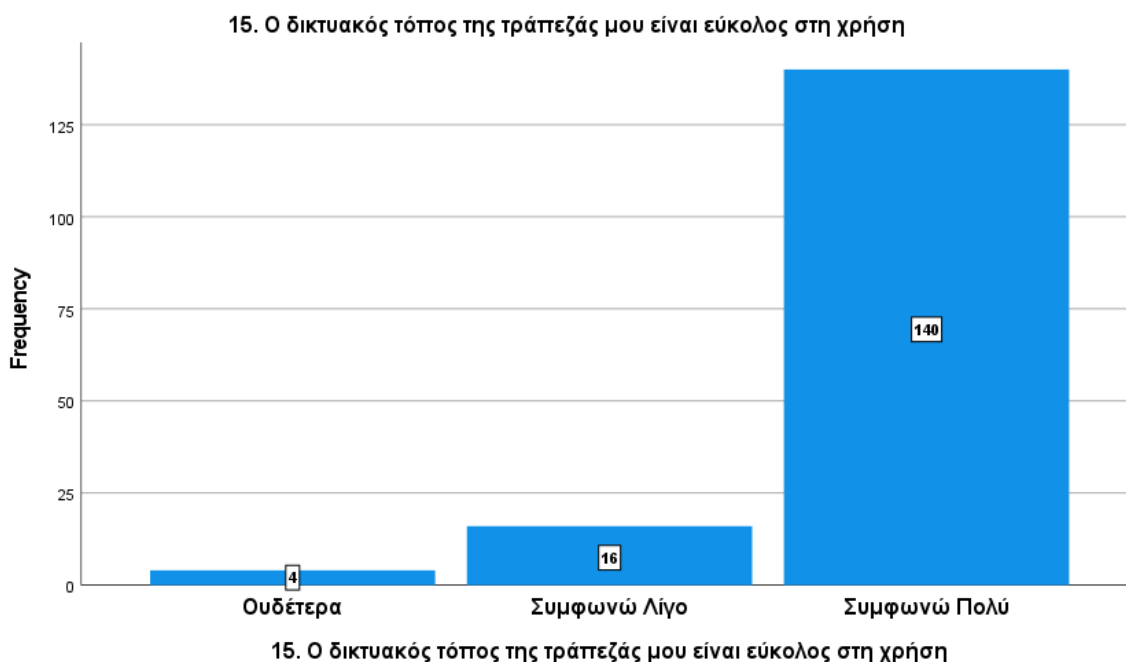
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.33 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.16. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 140 άτομα (87,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,85 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,42 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.33: 15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση (πελατών τραπεζών).

15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση

	N	%
Ουδέτερα	4	2,5%
Συμφωνώ Λίγο	16	10,0%
Συμφωνώ Πολύ	140	87,5%



Διάγραμμα 5.15: 15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση (πελατών τραπεζών).

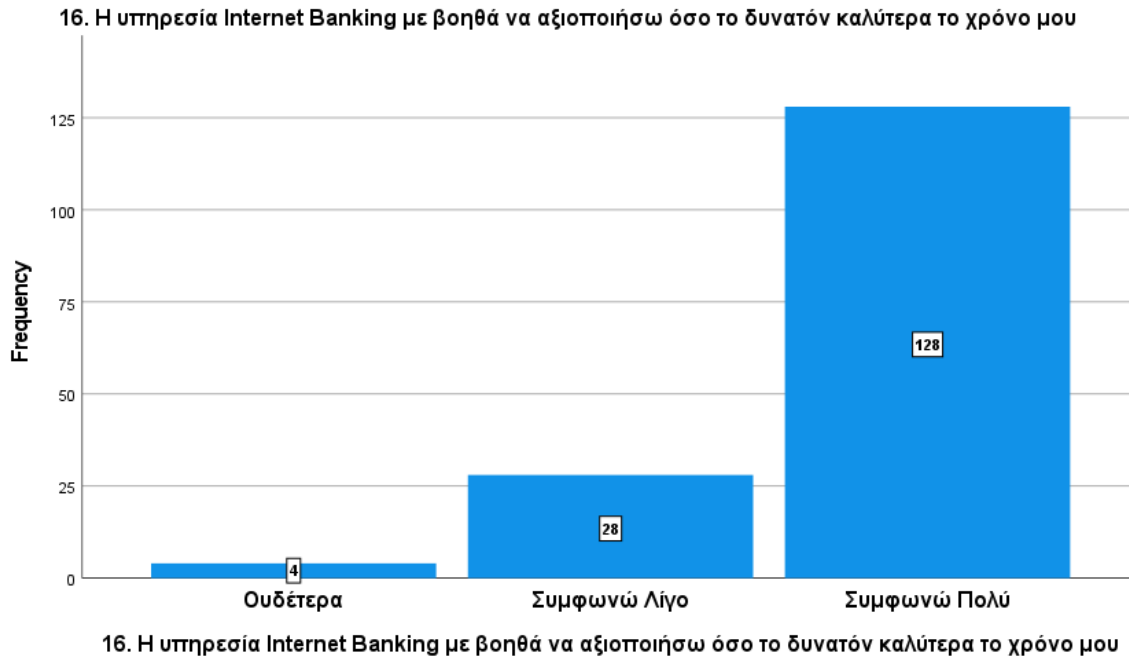
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου» (πελατών τράπεζων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.34 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.17. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 28 άτομα (17,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 128 άτομα (80,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,77 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,47 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.34: 16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου (πελατών τραπεζών).

**16. Η υπηρεσία Internet Banking με
βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν
καλύτερα το χρόνο μου**

	N	%
Ουδέτερα	4	2,5%
Συμφωνώ Λίγο	28	17,5%
Συμφωνώ Πολύ	128	80,0%



Διάγραμμα 5.16: 16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου (πελατών τραπεζών).

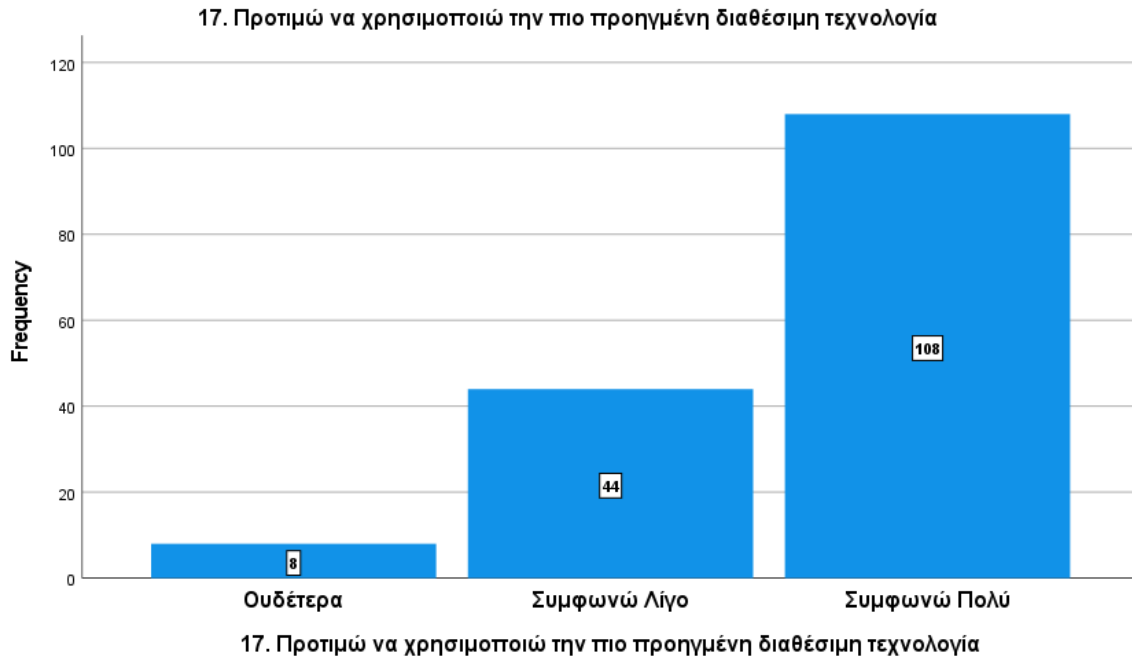
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.35 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.18. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 44 άτομα (27,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 108 άτομα (67,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,62 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,58 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.35: 17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία (πελατών τραπεζών).

17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία

	N	%
Ουδέτερα	8	5,0%
Συμφωνώ Λίγο	44	27,5%
Συμφωνώ Πολύ	108	67,5%



Διάγραμμα 5.17: 17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία (πελατών τραπεζών).

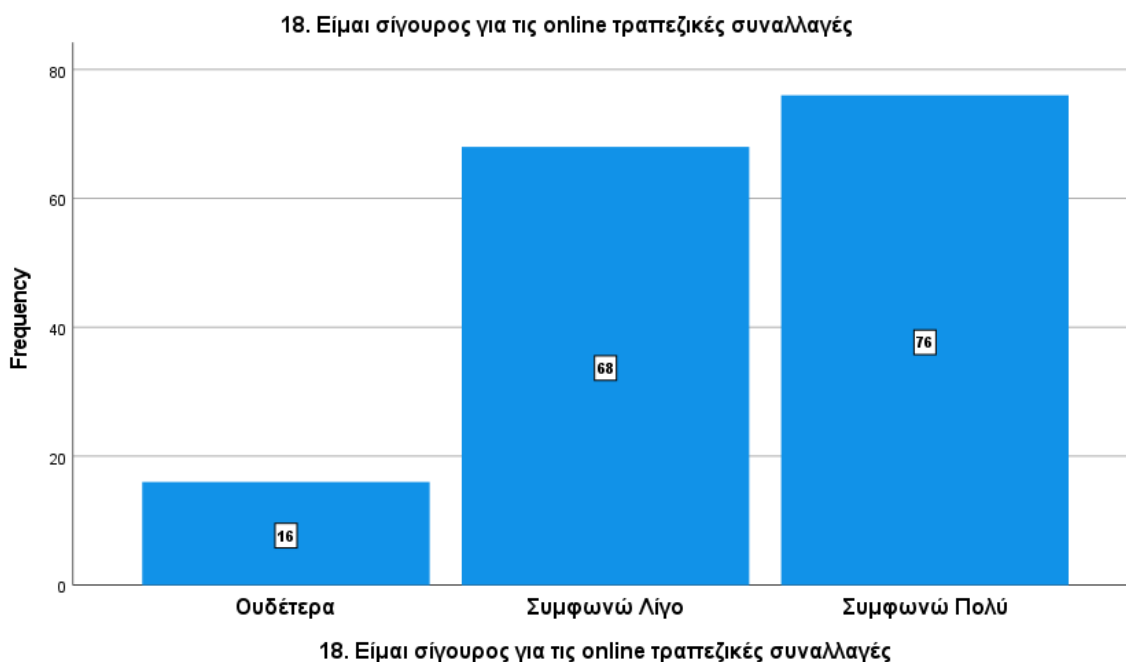
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.36 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.19. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 16 άτομα (10,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 68 άτομα (42,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,37 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Λίγο» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,66 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.36: 18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές (πελατών τραπεζών).

18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές

	N	%
Ουδέτερα	16	10,0%
Συμφωνώ Λίγο	68	42,5%
Συμφωνώ Πολύ	76	47,5%



Διάγραμμα 5.18: 18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές (πελατών τραπεζών).

5.2.1.5 5^{ος} άξονας: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)

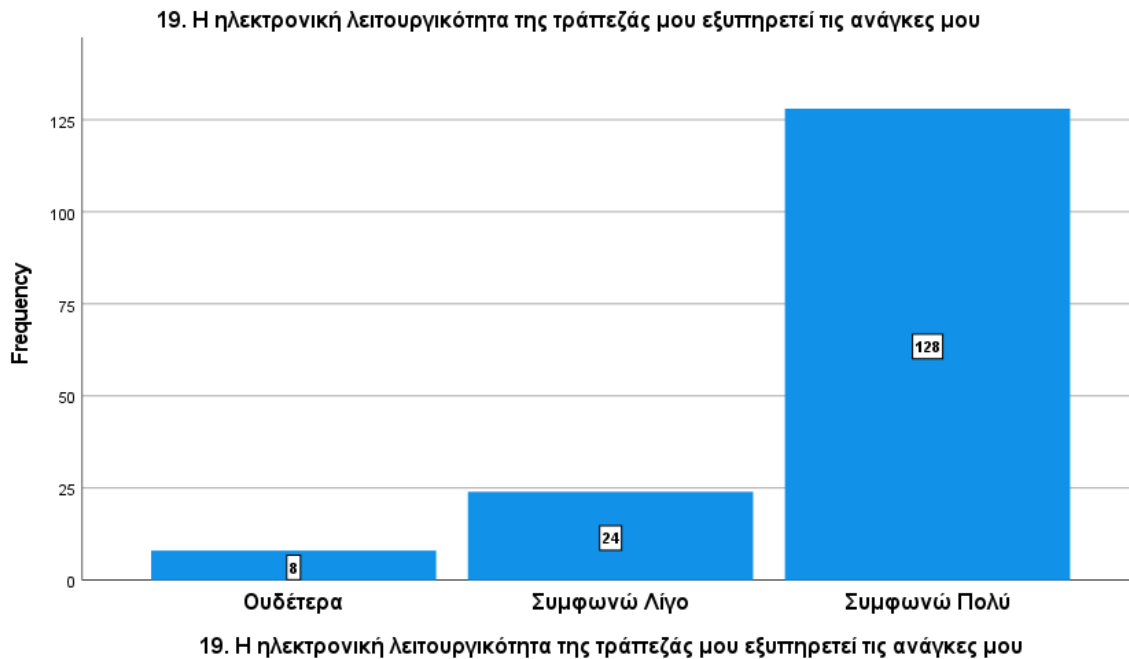
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.37 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.20. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 24 άτομα (15,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 128 άτομα (80,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,75 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,53 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.37: 19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου (πελατών τραπεζών).

19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου

	N	%
Ουδέτερα	8	5,0%
Συμφωνώ Λίγο	24	15,0%
Συμφωνώ Πολύ	128	80,0%



Διάγραμμα 5.19: 19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου (πελατών τραπεζών).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.38 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.21. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (2,5%) δήλωσαν «Διαφωνώ Λίγο», 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 64 άτομα (40,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 84 άτομα (52,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

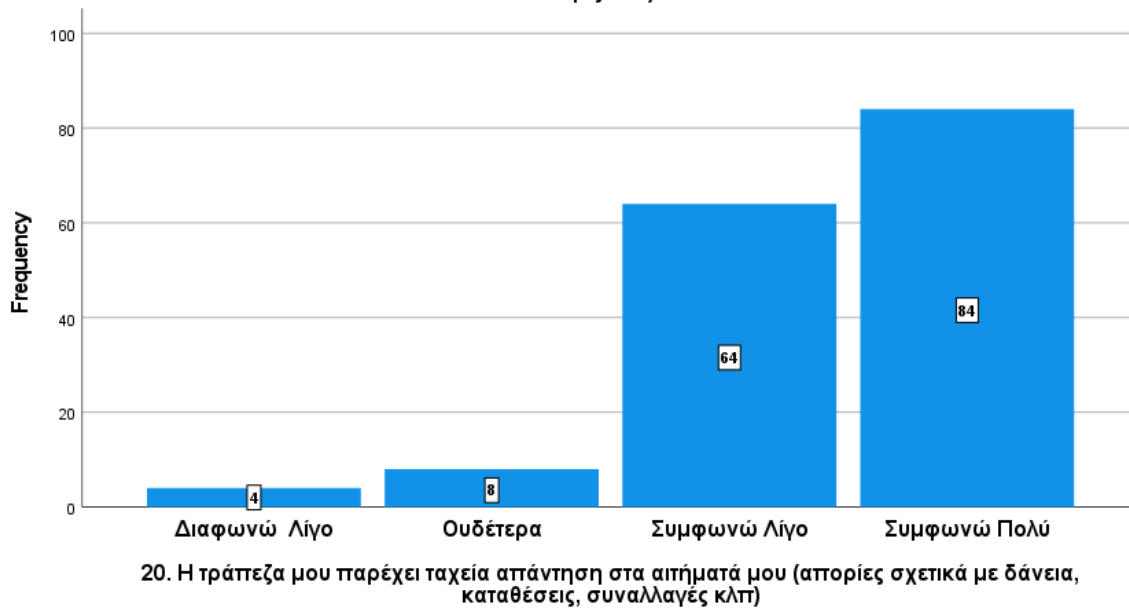
Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,42 και εντοπίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,70 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.38: 20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) (πελατών τραπεζών).

20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)

	N	%
Διαφωνώ Λίγο	4	2,5%
Ουδέτερα	8	5,0%
Συμφωνώ Λίγο	64	40,0%
Συμφωνώ Πολύ	84	52,5%

20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)



Διάγραμμα 5.20: 20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ) (πελατών τραπεζών).

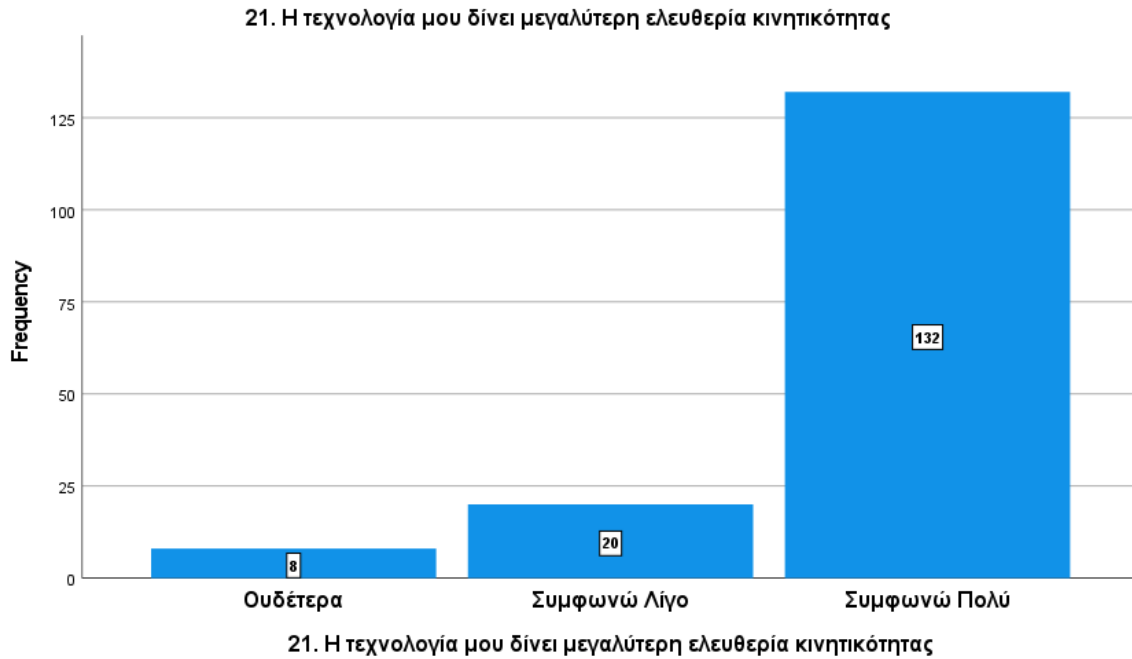
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας» (πελατών τραπεζών) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.39 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.22. Διακρίνεται πως από το σύνολο 160 ατόμων του δείγματος, 8 άτομα (5,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 20 άτομα (12,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Λίγο», 132 άτομα (82,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,77 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,52 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.2).

Πίνακας 5.39: 21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας (πελατών τραπεζών).

**21. Η τεχνολογία μου δίνει
μεγαλύτερη ελευθερία
κινητικότητας**

	N	%
Ουδέτερα	8	5,0%
Συμφωνώ Λίγο	20	12,5%
Συμφωνώ Πολύ	132	82,5%



Διάγραμμα 5.21: 21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας (πελατών τραπεζών).

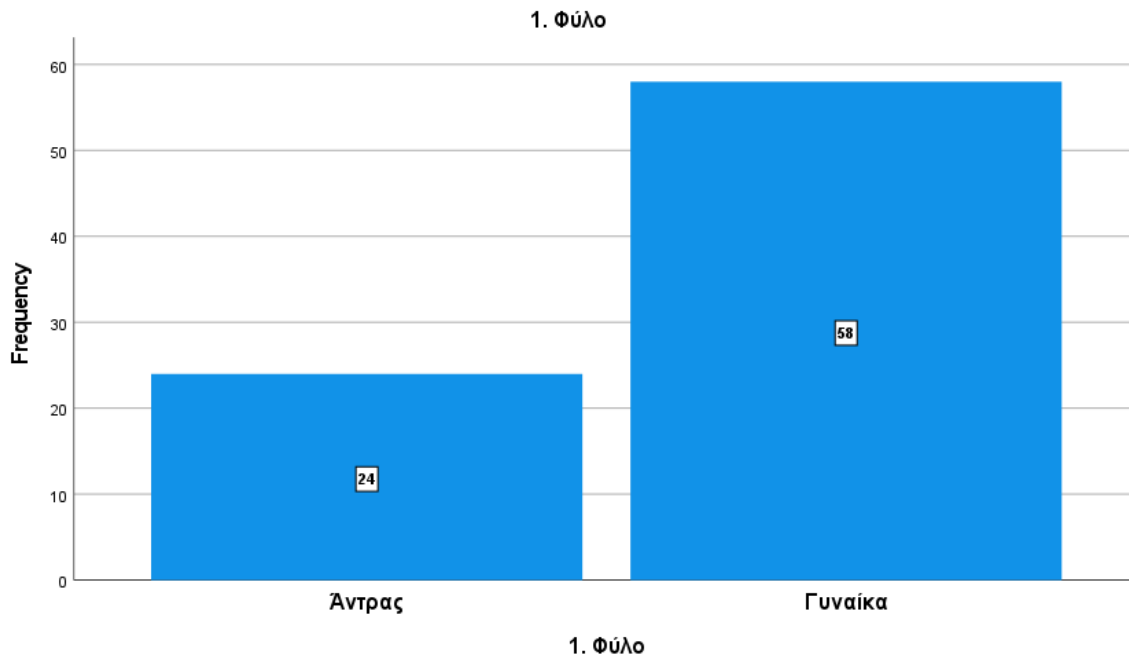
5.2.2 Συχνότητες / ποσοστά ερωτηματολογίου απόψεων τραπεζοϋπαλλήλων

5.2.2.1 1^{ος} άξονας: Κοινωνικό δημογραφικών στοιχείων των τραπεζοϋπαλλήλων

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «1. Φύλο» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.40 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.22. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 24 άτομα (29,3%) είναι άντρες και 58 άτομα (70,7%) είναι γυναίκες.

Πίνακας 5.40: 1. Φύλο (τραπεζοϋπαλλήλων).

1. Φύλο		
	N	%
Άντρας	24	29,3%
Γυναίκα	58	70,7%



Διάγραμμα 5.22: 1. Φύλο (τραπεζοϋπαλλήλων).

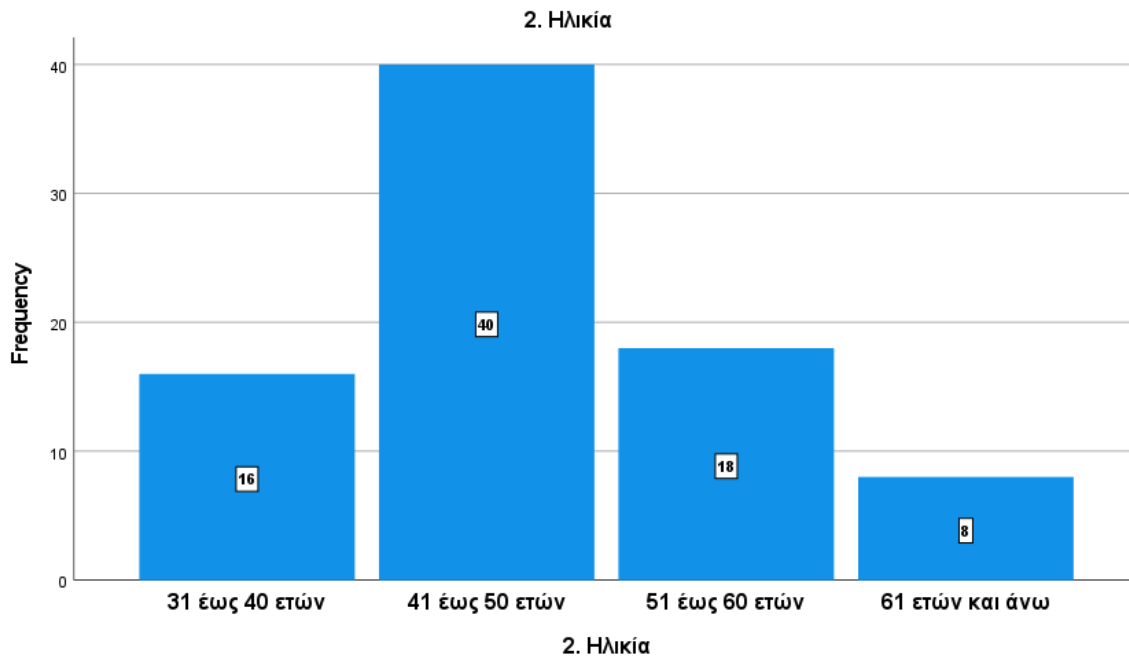
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «2. Ηλικία» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.41 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.23. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 16 άτομα (19,5%) δήλωσαν «31 έως 40 ετών», 40 άτομα (48,8%) δήλωσαν «41 έως 50 ετών», 18 άτομα (22,0%) δήλωσαν «51 έως 60 ετών» και 8 άτομα (9,8%) δήλωσαν «61 ετών και άνω». Δεν επιλέχθηκε η ηλικία «18 έως 30 ετών».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,21 και τείνει στην επιλογή: «41 έως 50 ετών» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,87 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.3).

Πίνακας 5.41: 2. Ηλικία (τραπεζοϋπαλλήλων).

2. Ηλικία

	N	%
31 έως 40 ετών	16	19,5%
41 έως 50 ετών	40	48,8%
51 έως 60 ετών	18	22,0%
61 ετών και άνω	8	9,8%



Διάγραμμα 5.23: 2. Ηλικία (τραπεζοϋπαλλήλων).

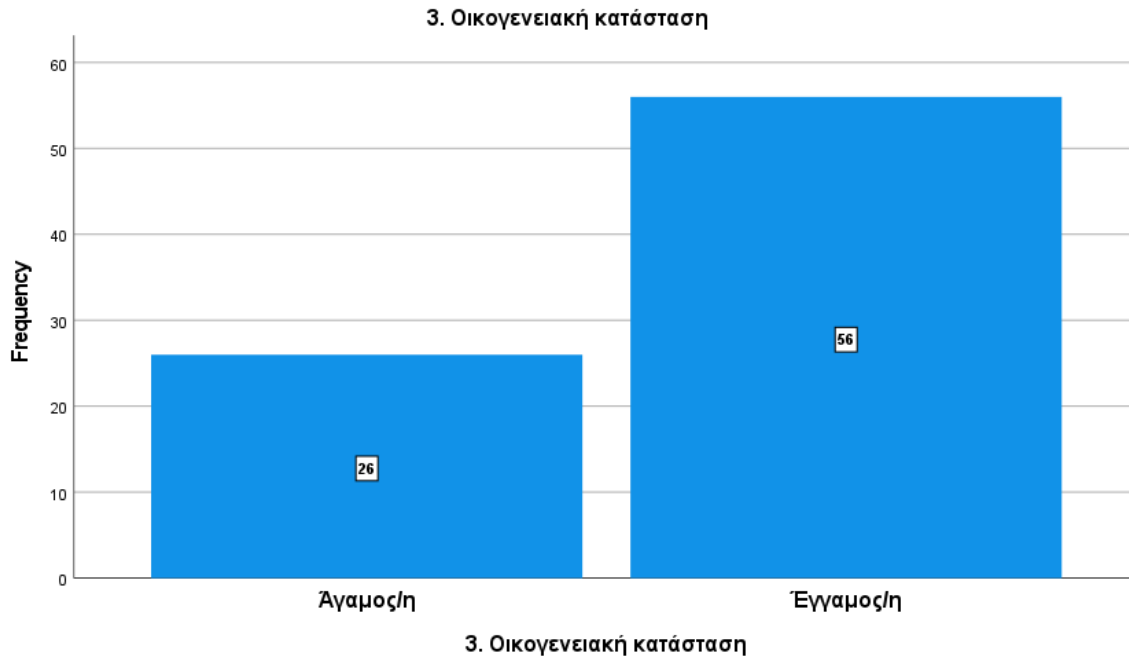
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «3. Οικογενειακή κατάσταση» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.42 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.24. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 26 άτομα (31,7%) δήλωσαν «Άγαμος/η», και 56 άτομα (68,3%) δήλωσαν «Έγγαμος/η».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,21 και τείνει στην επιλογή: «41 έως 50 ετών» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,87 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.3).

Πίνακας 5.42: 3. Οικογενειακή κατάσταση (τραπεζοϋπαλλήλων).

3. Οικογενειακή κατάσταση

	N	%
Άγαμος/η	26	31,7%
Έγγαμος/η	56	68,3%



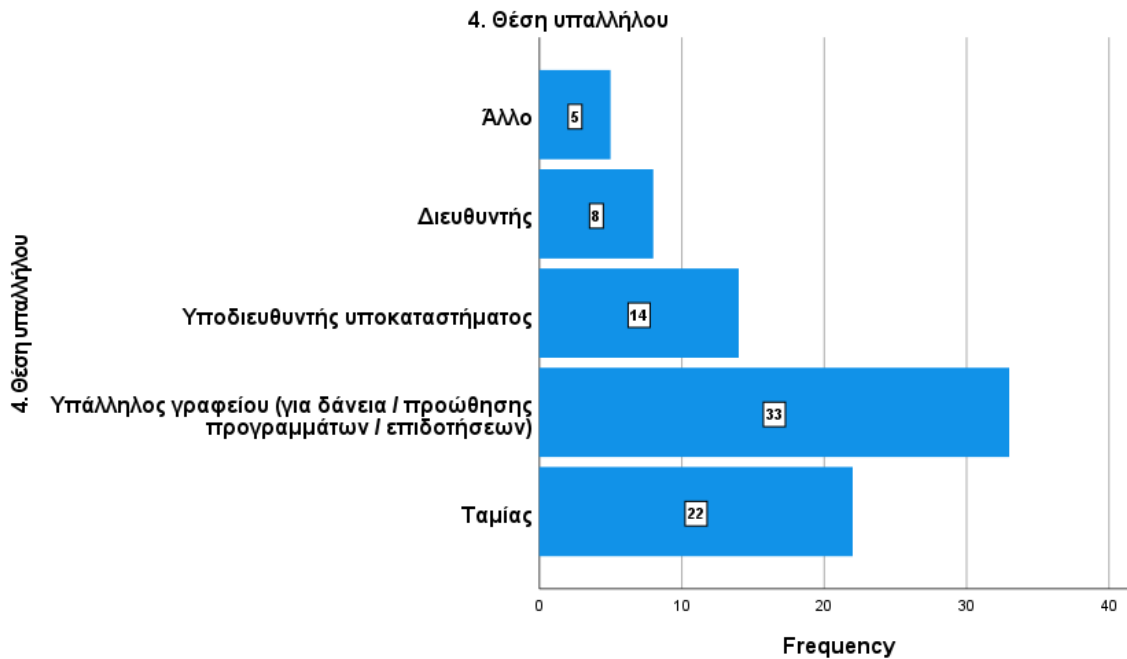
Διάγραμμα 5.24: 3. Οικογενειακή κατάσταση (τραπεζοϋπαλλήλων).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «4. Θέση υπαλλήλου» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.43 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.25. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 22 άτομα (26,8%) δήλωσαν «Ταμίας», 33 άτομα (40,2%) δήλωσαν «Υπάλληλος γραφείου (για δάνεια / προώθησης προγραμμάτων / επιδοτήσεων)», 14 άτομα (17,1%) δήλωσαν «Υποδιευθυντής υποκαταστήματος», 8 άτομα (9,8%) δήλωσαν «Διευθυντής» και 5 άτομα (6,1%) δήλωσαν «Άλλο».

Πίνακας 5.43: 4. Θέση υπαλλήλου (τραπεζοϋπαλλήλων).

4. Θέση υπαλλήλου

	N	%
Ταμίας	22	26,8%
Υπάλληλος γραφείου (για δάνεια / προώθησης προγραμμάτων / επιδοτήσεων)	33	40,2%
Υποδιευθυντής υποκαταστήματος	14	17,1%
Διευθυντής	8	9,8%
Άλλο	5	6,1%



Διάγραμμα 5.25: 4. Θέση υπαλλήλου (τραπεζοϋπαλλήλων).

5.2.2.2 2^{ος} άξονας: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)

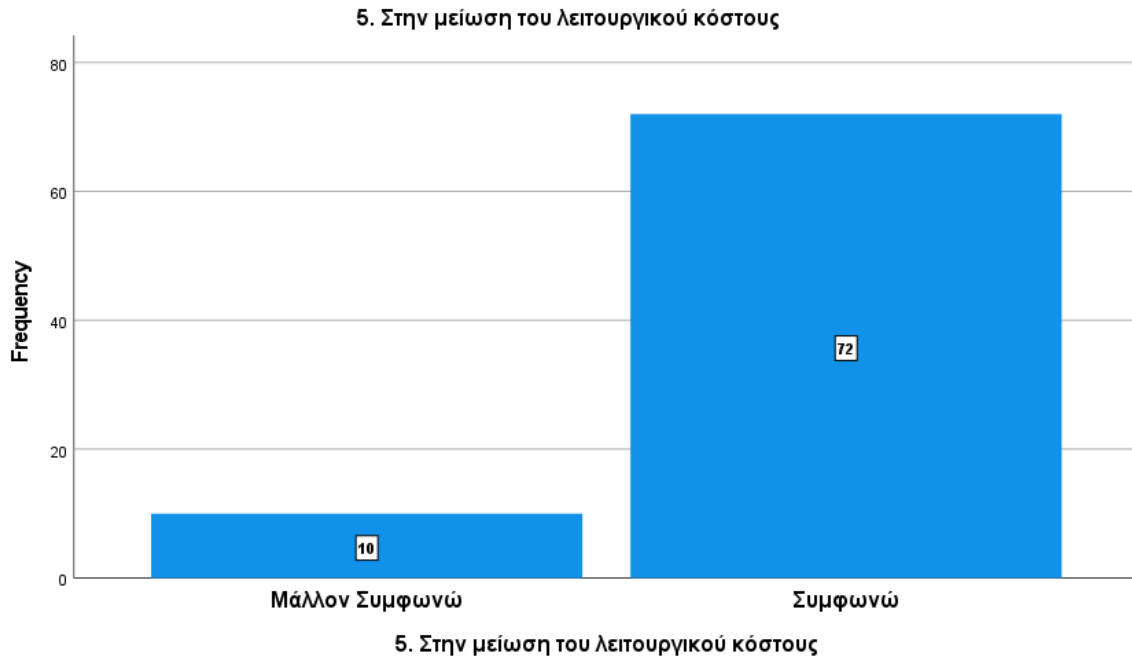
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.44 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.26. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 10 άτομα (12,2%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 72 άτομα (87,8%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,329 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.4).

Πίνακας 5.44: 5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους (τραπεζοϋπαλλήλων).

5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	10	12,2%
Συμφωνώ	72	87,8%



Διάγραμμα 5.26: 5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους (τραπεζοϋπαλλήλων).

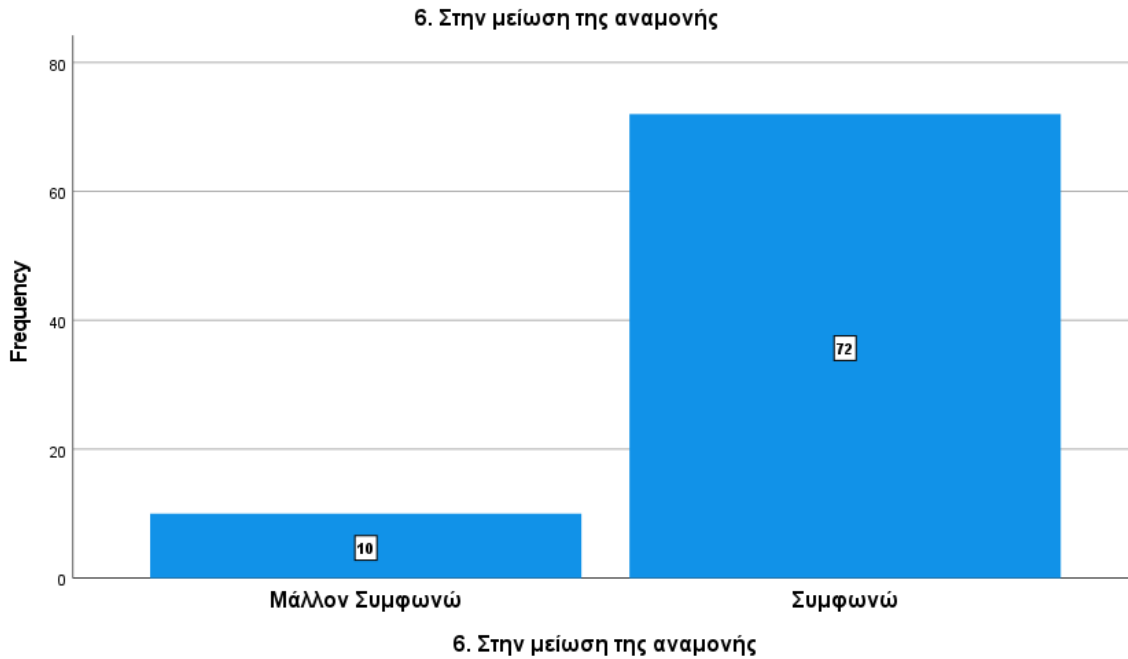
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «6. Στην μείωση της αναμονής» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.45 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.27. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 10 άτομα (12,2%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 72 άτομα (87,8%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,329 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.4).

Πίνακας 5.45: 6. Στην μείωση της αναμονής (τραπεζοϋπαλλήλων).

6. Στην μείωση της αναμονής

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	10	12,2%
Συμφωνώ	72	87,8%



Διάγραμμα 5.27: 6. Στην μείωση της αναμονής (τραπεζοϋπαλλήλων).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «7. Στην καλή φήμη της τράπεζας» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.46 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.28. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 64 άτομα (78,0%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 18 άτομα (22,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,21950 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,416 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.4).

Πίνακας 5.46: 7. Στην καλή φήμη της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).

7. Στην καλή φήμη της τράπεζας

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	64	78,0%
Συμφωνώ	18	22,0%



Διάγραμμα 5.28: 7. Στην καλή φήμη της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.47 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.29. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 20 άτομα (24,4%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 62 άτομα (75,6%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,7561 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,432 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.4).

Πίνακας 5.47: 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).

8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	20	24,4%
Συμφωνώ	62	75,6%



Διάγραμμα 5.29: 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας (τραπεζοϋπαλλήλων).

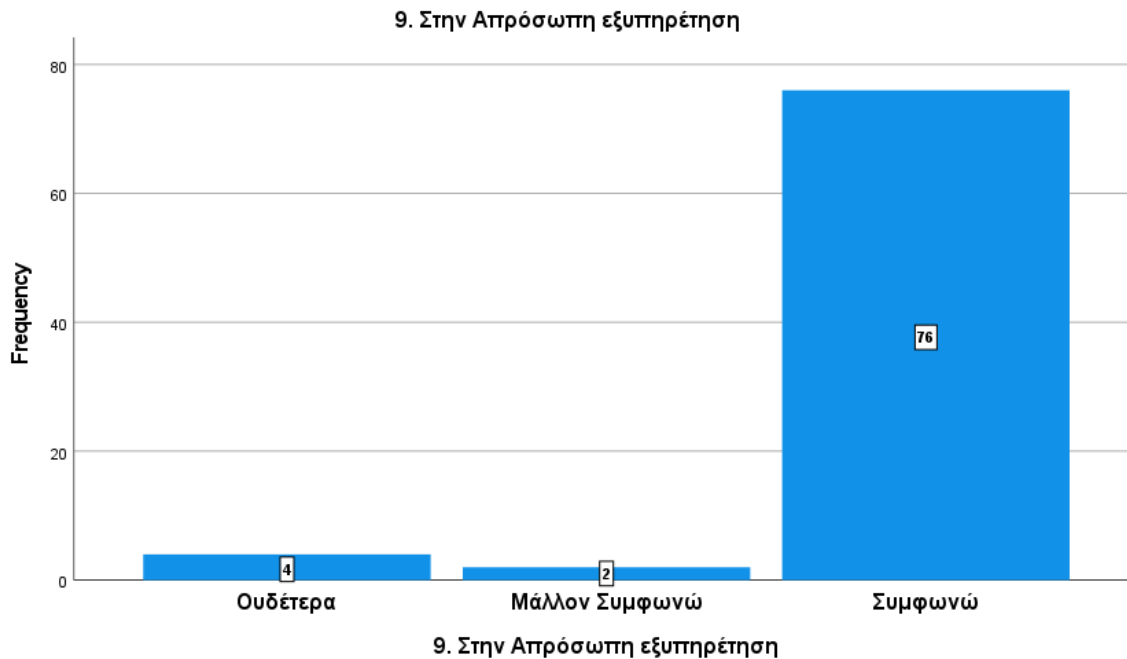
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.48 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.30. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (4,9%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 2 άτομα (2,4%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 76 άτομα (92,7%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,455 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.4).

Πίνακας 5.48: 9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση (τραπεζοϋπαλλήλων).

9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση

	N	%
Ουδέτερα	4	4,9%
Μάλλον Συμφωνώ	2	2,4%
Συμφωνώ	76	92,7%



Διάγραμμα 5.30: 9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση (τραπεζοϋπαλλήλων).

5.2.2.3 3^{ος} άξονας: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)

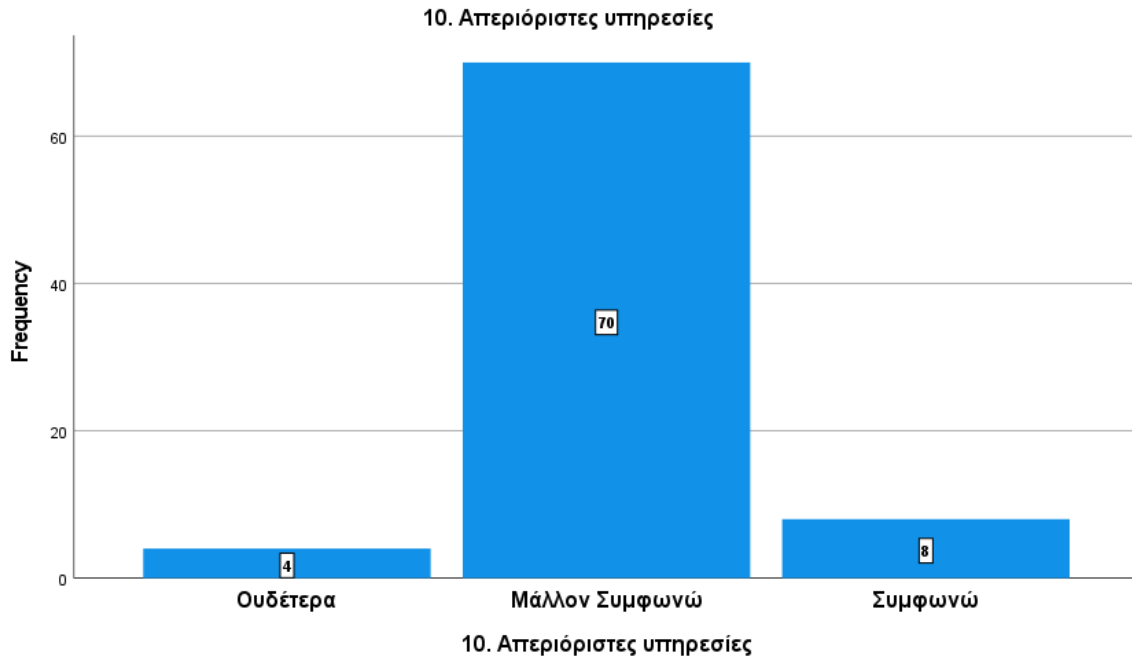
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «10. Απεριόριστες υπηρεσίες» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.49 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.31. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 4 άτομα (4,9%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 70 άτομα (85,4%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 8 άτομα (9,8%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,0488 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,381 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.5).

Πίνακας 5.49: 10. Απεριόριστες υπηρεσίες (τραπεζοϋπαλλήλων).

10. Απεριόριστες υπηρεσίες

	N	%
Ουδέτερα	4	4,9%
Μάλλον Συμφωνώ	70	85,4%
Συμφωνώ	8	9,8%



Διάγραμμα 5.31: 10. Απεριόριστες υπηρεσίες (τραπεζοϋπαλλήλων).

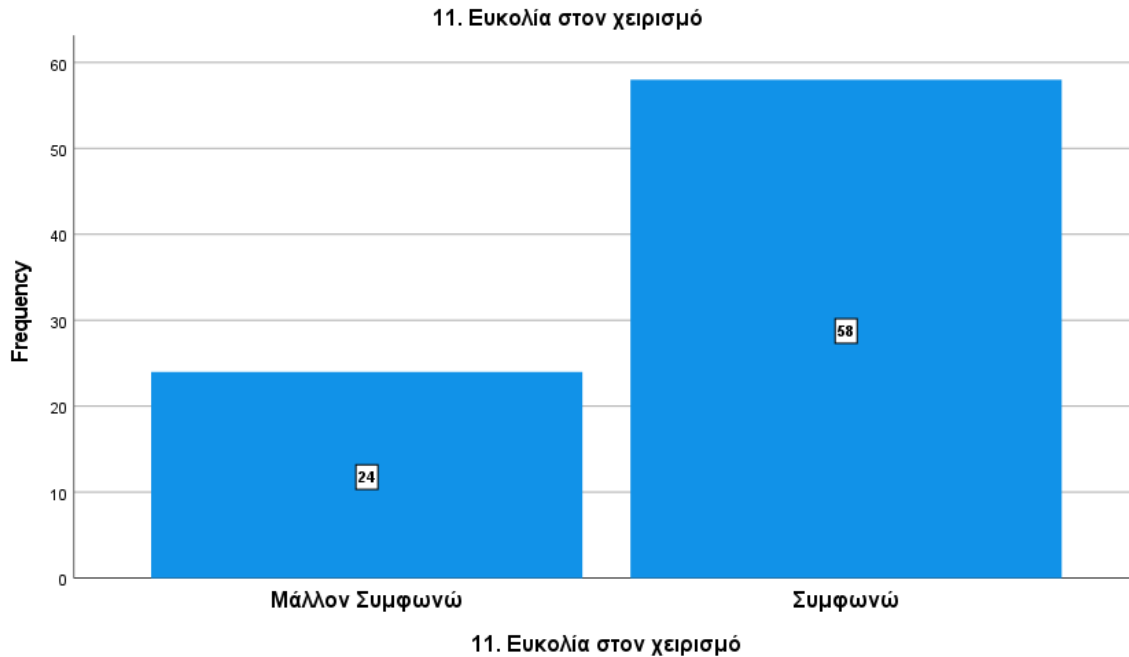
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «11. Ευκολία στον χειρισμό» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.50 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.32. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 24 άτομα (29,3%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 58 άτομα (70,7%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,7073 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,457 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.5).

Πίνακας 5.50: 11. Ευκολία στον χειρισμό (τραπεζοϋπαλλήλων).

11. Ευκολία στον χειρισμό

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	24	29,3%
Συμφωνώ	58	70,7%



Διάγραμμα 5.32: 11. Ευκολία στον χειρισμό (τραπεζοϋπαλλήλων).

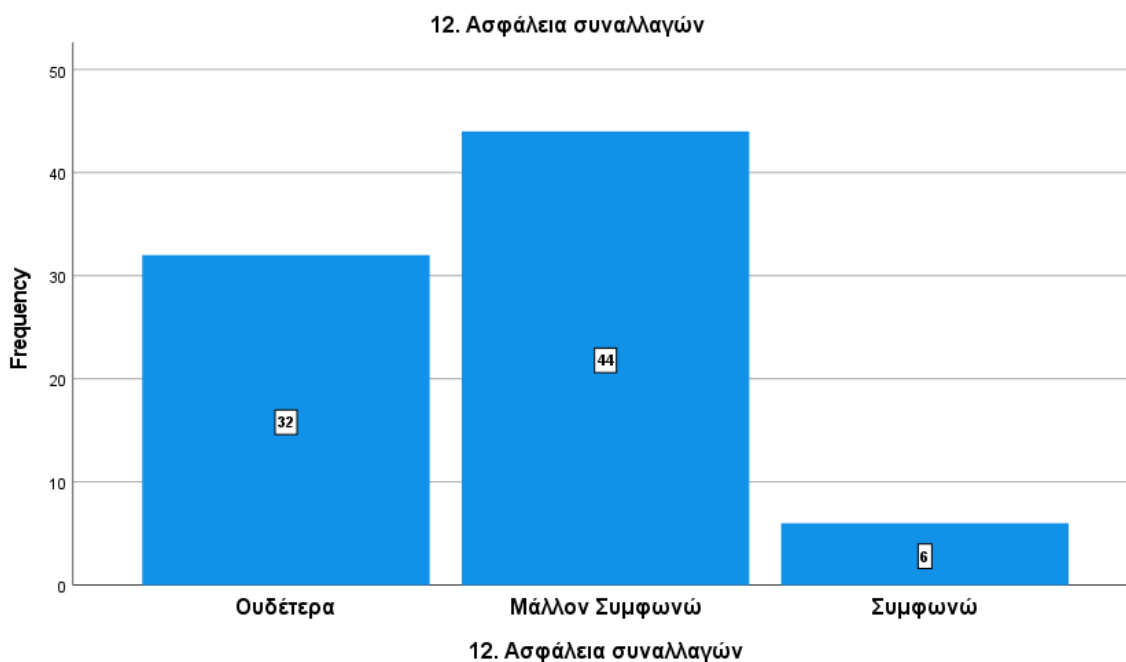
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «12. Ασφάλεια συναλλαγών» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.51 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.33. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 32 άτομα (39,0%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 44 άτομα (53,7%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 6 άτομα (7,3%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,6829 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Ουδέτερα» και «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,457 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.5).

Πίνακας 5.51: 12. Ασφάλεια συναλλαγών (τραπεζοϋπαλλήλων).

12. Ασφάλεια συναλλαγών

	N	%
Ουδέτερα	32	39,0%
Μάλλον Συμφωνώ	44	53,7%
Συμφωνώ	6	7,3%



Διάγραμμα 5.33: 12. Ασφάλεια συναλλαγών (τραπεζοϋπαλλήλων).

5.2.2.4 4^{ος} άξονας: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)

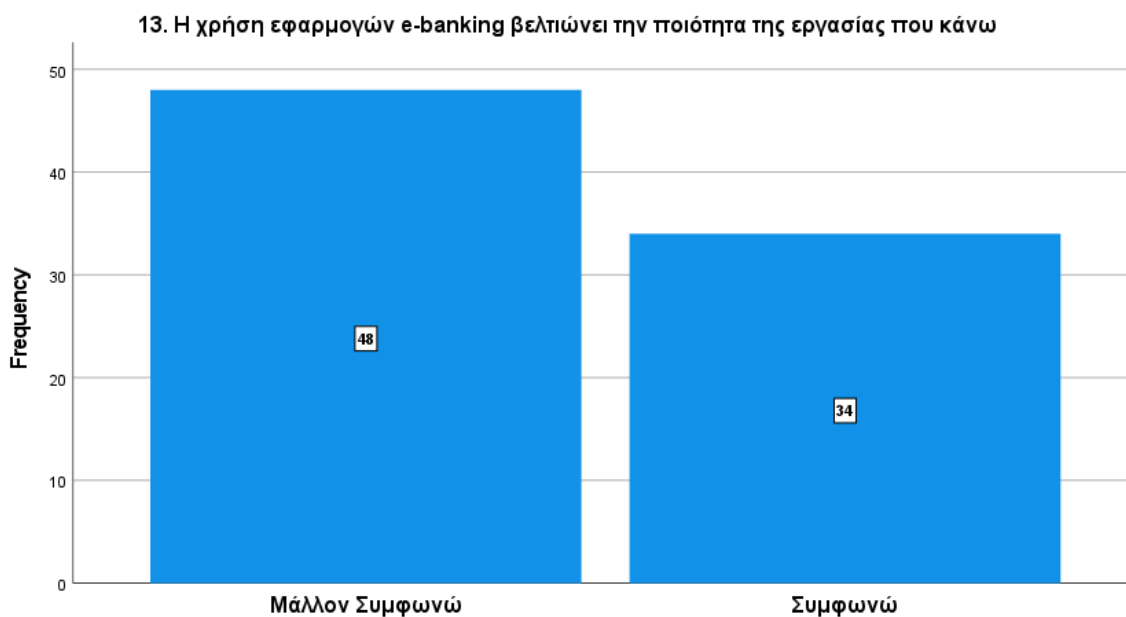
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.52 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.34. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 44 άτομα (58,5%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 34 άτομα (41,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,4146 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,495 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.6).

Πίνακας 5.52: 13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω (τραπεζοϋπαλλήλων).

13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	48	58,5%
Συμφωνώ	34	41,5%



13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω

Διάγραμμα 5.34: 13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω (τραπεζοϋπαλλήλων).

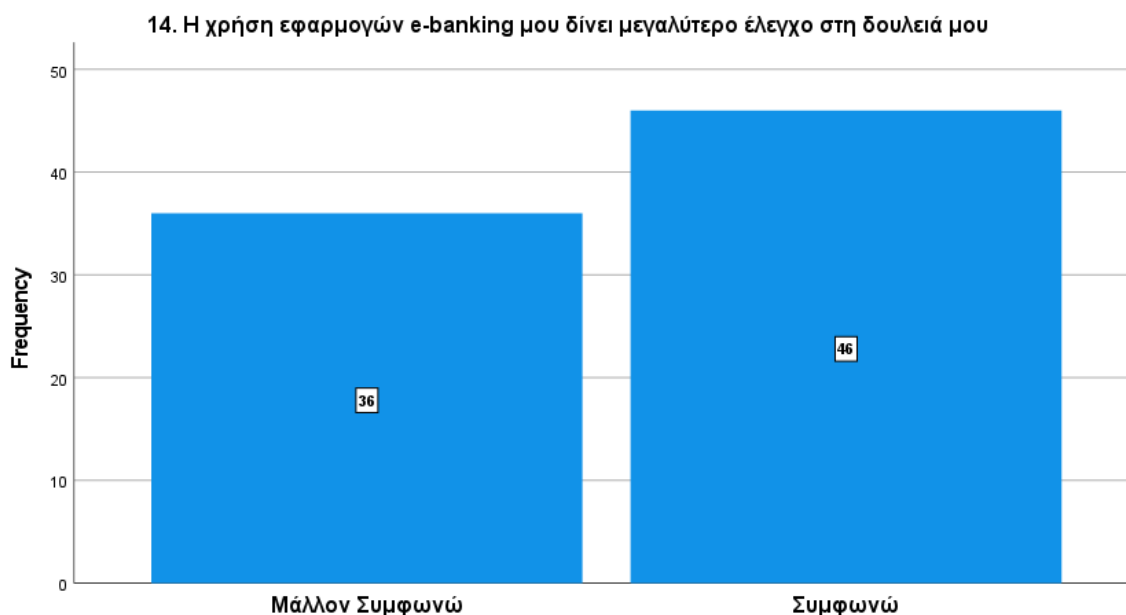
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.53 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.35. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 36 άτομα (43,9%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 46 άτομα (56,1%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,5610 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,499 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.6).

Πίνακας 5.53: 14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

**14. Η χρήση εφαρμογών e-banking
μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη
δουλειά μου**

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	36	43,9%
Συμφωνώ	46	56,1%



14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου

Διάγραμμα 5.35: 14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

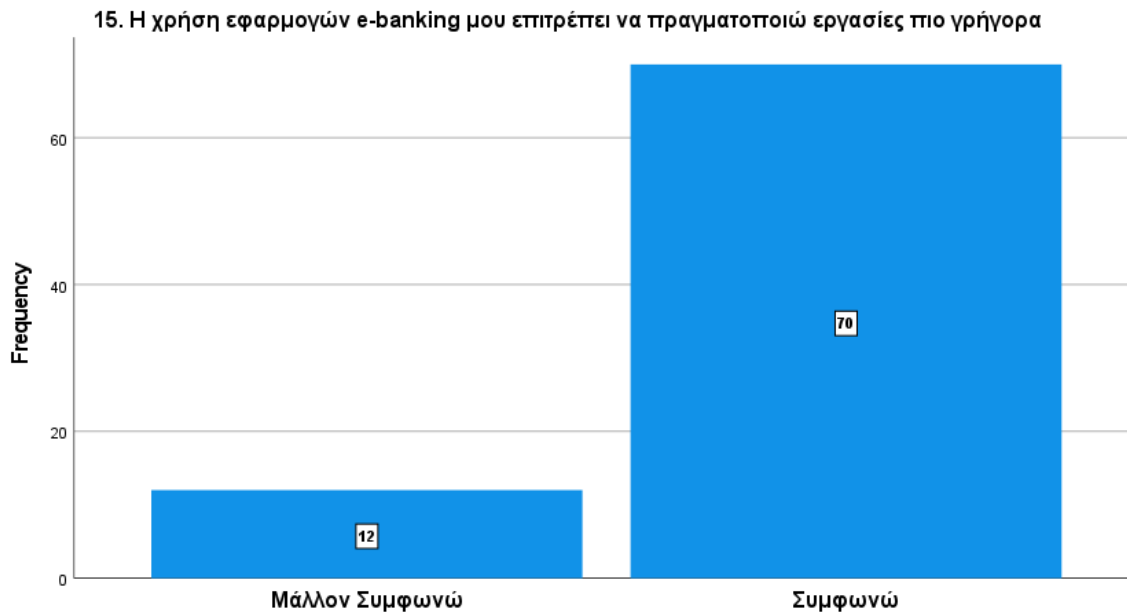
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.54 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.36. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 12 άτομα (14,6%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 70 άτομα (85,4%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,8537 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,355 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.6).

Πίνακας 5.54: 15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα (τραπεζοϋπαλλήλων).

15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	12	14,6%
Συμφωνώ	70	85,4%



15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα

Διάγραμμα 5.36: 15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα (τραπεζοϋπαλλήλων).

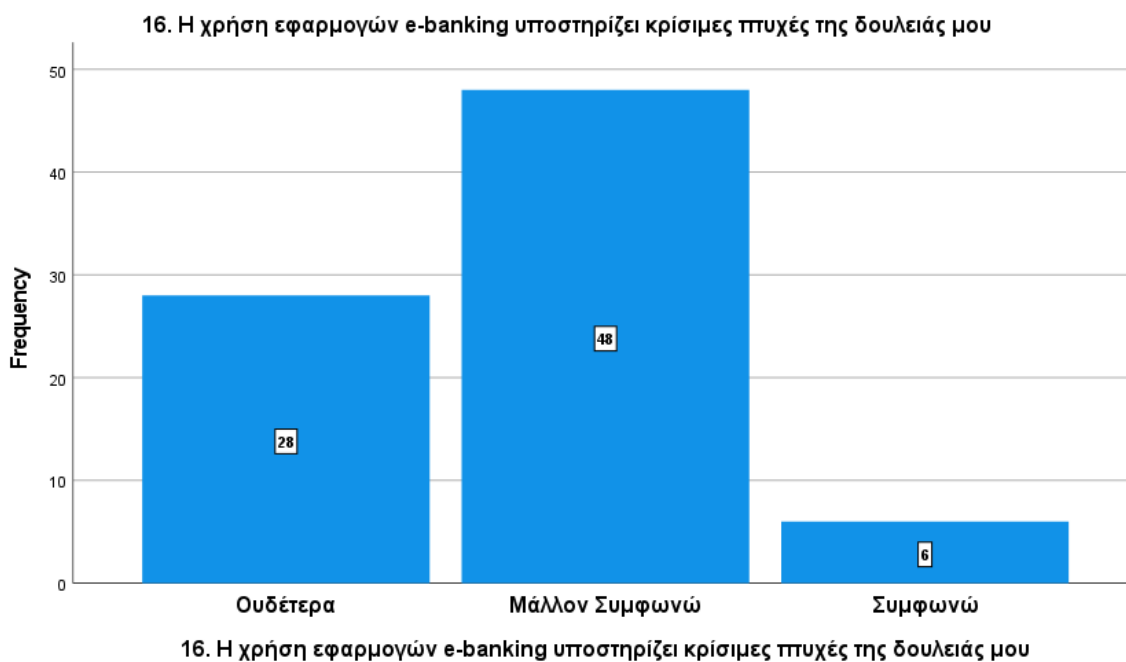
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.55 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.37. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 28 άτομα (34,1%) δήλωσαν «Ουδέτερα», 48 άτομα (58,5%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 6 άτομα (7,3%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 3,7317 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,588 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.6).

Πίνακας 5.55: 16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου

	N	%
Ουδέτερα	28	34,1%
Μάλλον Συμφωνώ	48	58,5%
Συμφωνώ	6	7,3%



Διάγραμμα 5.37: 16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

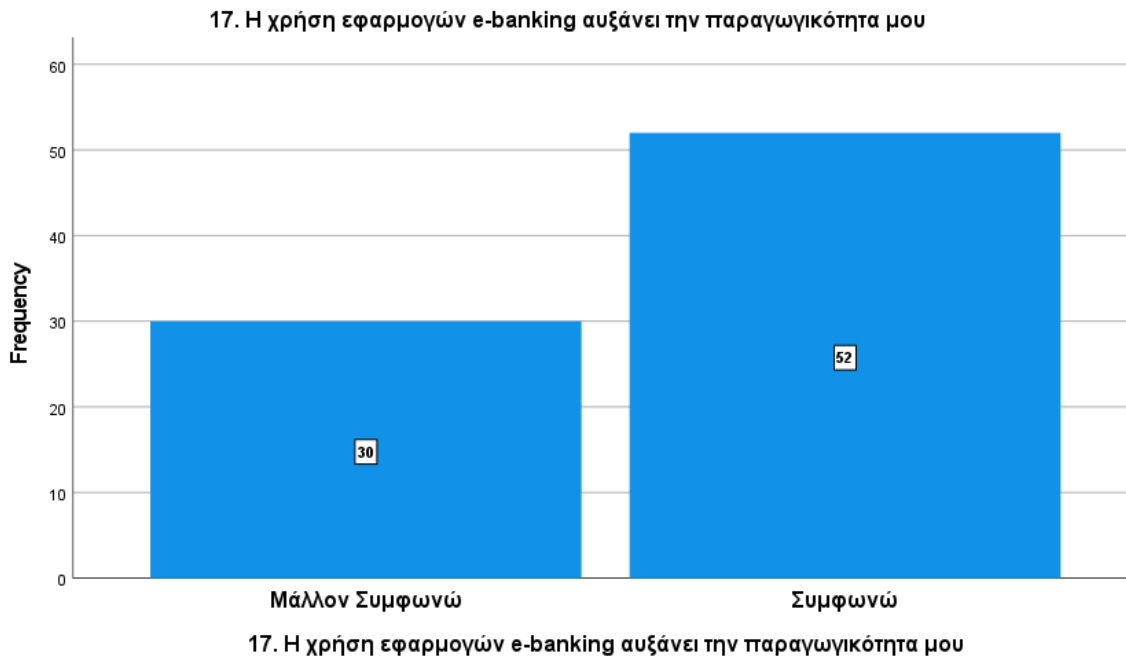
Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του δείγματος για την ερώτηση: «17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου» (τραπεζοϋπαλλήλων) καταγράφονται στον παρακάτω πίνακα 5.56 και το αντίστοιχο διάγραμμα 5.38. Διακρίνεται πως από το σύνολο 82 ατόμων του δείγματος, 30 άτομα (36,6%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», και 52 άτομα (63,4%) δήλωσαν «Συμφωνώ».

Επιπλέον η μέση τιμή είναι: 4,6341 και τοποθετείται μεταξύ των επιλογών: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,484 (Παράρτημα Γ, Πίνακας 7.6).

Πίνακας 5.56: 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου

	N	%
Μάλλον Συμφωνώ	30	36,6%
Συμφωνώ	52	63,4%



Διάγραμμα 5.38: 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου (τραπεζοϋπαλλήλων).

5.3 Διερεύνηση Ερευνητικών ερωτημάτων

5.3.1 Διερεύνηση 1^{ου} ερευνητικού ερωτήματος

Το 1^ο ερευνητικό ερώτημα είναι: Συσχετίζεται το μορφωτικό επίπεδο πελάτων των τράπεζων με την συχνότητα υλοποίησης online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking);

Ο έλεγχος υπόθεσης που απορρέει από το παραπάνω ερώτημα έχει ως εξής:

- H0: δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 4. Μορφωτικό επίπεδο και 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); ($r=0$)
- H1: υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 4. Μορφωτικό επίπεδο και 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); ($r \neq 0$)

Από τον πίνακα 5.57 παρέχεται το αποτέλεσμα της ανάλυσης και ερμηνεία της στατιστικής σημαντικότητας:

Επειδή η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,343 > 0,05 τότε δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών: 4. Μορφωτικό επίπεδο και 8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking); ($r = -,075$ και όχι 0).

Παρατηρείται είναι αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση του μορφωτικού επιπέδου πελάτων των τραπεζών με την συχνότητα υλοποίησης online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

Πίνακας 5.57: Correlations 1^ο ερευνητικού ερωτήματος.

Correlations			Pearson
	N	Sig. (2-tailed)	Correlation
4. Μορφωτικό επίπεδο	160	,343	-,075
8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);	160	,343	-,075

5.3.2 Διερεύνηση 2^ο ερευνητικού ερωτήματος

Το 2^ο ερευνητικό ερώτημα είναι το εξής: Η ηλικία του δείγματος επιδρά στον βαθμό αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19;

Ο έλεγχος υπόθεσης που απορρέει από το παραπάνω ερώτημα έχει ως εξής:

- H0: δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 2. Ηλικία και 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; ($r=0$)
- H1: υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 2. Ηλικία και 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; ($r \neq 0$)

Από τον πίνακα 5.58 παρέχεται το αποτέλεσμα της ανάλυσης και ερμηνεία της στατιστικής σημαντικότητας:

Επειδή η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,008 < 0,05 τότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση (H0), ότι δηλαδή δεν υπάρχει διαφορά γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών: 2. Ηλικία και 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; (ότι το r είναι 0). Επομένως δεχόμαστε την H1 ότι υπάρχει γραμμική σχέση με την έννοια ότι αυτή η σχέση στο δείγμα μπορεί να αντανakλά γραμμική σχέση στον πληθυσμό.

Παρατηρείται ότι συσχέτιση της ηλικίας του δείγματος και του βαθμού αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19, είναι αρνητικά σημαντική στο επίπεδο 0,01 (2-tailed) (Pearson Correlation = -,208**).

Πίνακας 5.58: Correlations 2^ο ερευνητικού ερωτήματος.

Correlations

	N	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation
2. Ηλικία	160	,008	-,208**
11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;	160	,008	-,208**

Στον παρακάτω πίνακα 5.59 καταγράφονται τα ευρήματα όσον αφορά την σημαντικότητα της συσχέτισης της ηλικίας του δείγματος και του βαθμού αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19, αναλυτικότερα παρατηρείται ότι καθόλου δεν αυξήσαν την χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19 μόνο η ηλικίες: «31 έως 40 ετών», στον αντίποδα την μεγαλύτερη αύξηση της χρήσης του e-banking στην περίοδο του covid 19 είχαν οι ηλικίες: «41 έως 50 ετών».

Πίνακας 5.59: Crosstabulation Διασταύρωση των μεταβλητών: 2. Ηλικία * 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;

2. Ηλικία * 11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking; Crosstabulation

		11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;										Total	
		Καθόλου		Λίγο		Ουδέτερα		Πολύ		Πάρα Πολύ		N	%
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
2. Ηλικία	31 έως 40 ετών	0	0,0%	0	0,0%	4	12,5%	4	50,0%	12	14,3%	20	12,5%
	41 έως 50 ετών	8	50,0%	8	40,0%	8	25,0%	0	0,0%	36	42,9%	60	37,5%
	51 έως 60 ετών	4	25,0%	8	40,0%	4	12,5%	0	0,0%	28	33,3%	44	27,5%
	61 ετών και άνω	4	25,0%	4	20,0%	16	50,0%	4	50,0%	8	9,5%	36	22,5%
Total		16	100,0%	20	100,0%	32	100,0%	8	100,0%	84	100,0%	160	100,0%

5.3.3 Διερεύνηση 3^{ου} ερευνητικού ερωτήματος

Το 3^ο ερευνητικό ερώτημα είναι το εξής: Συσχετίζεται η θέση του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητας τους από την χρήση εφαρμογών e-banking;

Ο έλεγχος υπόθεσης που απορρέει από το παραπάνω ερώτημα έχει ως εξής:

- H0: δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 4. Θέση υπαλλήλου και 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου; ($r=0$)
- H1: υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 4. Θέση υπαλλήλου και 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου; ($r \neq 0$)

Από τον πίνακα 5.60 παρέχεται το αποτέλεσμα της ανάλυσης και ερμηνεία της στατιστικής σημαντικότητας:

Επειδή η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,753 > 0,05 τότε δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών: 4. Θέση υπαλλήλου και 17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου; ($r = -,035$ και όχι 0).

Παρατηρείται είναι αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking.

Πίνακας 5.60: Correlations 3^ο ερευνητικού ερωτήματος.

Correlations			Pearson
	N	Sig. (2-tailed)	Correlation
4. Θέση υπαλλήλου	82	,753	-,035
17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου	82	,753	-,035

5.3.4 Διερεύνηση 4^ο ερευνητικού ερωτήματος

Το 4^ο ερευνητικό ερώτημα είναι το εξής: Συσχετίζεται η ηλικία του τραπεζικού υπαλλήλου με την περσιότητα ότι η χρήση του Internet Banking, επιδρά στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας;

Ο έλεγχος υπόθεσης που απορρέει από το παραπάνω ερώτημα έχει ως εξής:

- H0: δεν υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 2. Ηλικία και 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας ($r=0$)
- H1: υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές: 2. Ηλικία και 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας (r όχι 0)

Από τον πίνακα 5.61 παρέχεται το αποτέλεσμα της ανάλυσης και ερμηνεία της στατιστικής σημαντικότητας:

Επειδή η τιμή του Sig. (2-tailed) είναι sig. ,486 > 0,05 τότε δεχόμαστε τη μηδενική υπόθεση, ότι δηλαδή υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών: 2. Ηλικία και 8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας ($r = ,078$ και όχι 0).

Παρατηρείται είναι θετική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking.

Πίνακας 5.61: Correlations 4^ο ερευνητικού ερωτήματος.

Correlations			
	N	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation
2. Ηλικία	82	,486	,078
8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας	82	,486	,078

6. Γενικά Συμπεράσματα

Οι ψηφιακές πληρωμές έχουν τη δυνατότητα να επεκτείνουν την πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Η παγκόσμια κρίση υγείας COVID-19 και οι κυβερνητικές αντιδράσεις, όπως τα lockdown που περιορίζουν τις οικονομικές δραστηριότητες, αύξησαν την ανάγκη για ανέπαφα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες, επιταχύνοντας τη στροφή προς την ψηφιακή χρηματοδότηση σε πολλές οικονομίες. Οι κυβερνήσεις ανά τον κόσμο, όπως και στην Ελλάδα, χρησιμοποίησαν ψηφιακές πληρωμές για να προσεγγίσουν ευάλωτους πολίτες και οι πελάτες χρησιμοποιούσαν ολοένα και περισσότερο ηλεκτρονικά εργαλεία για να πραγματοποιήσουν πληρωμές. Μάλιστα υπήρξαν μέτρα για την υποστήριξη της υιοθέτησης ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια του COVID-19.

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας καταγράφουν αυτές τις θετικές αλλαγές προς την ψηφιακή πληρωμή, αλλά υπογραμμίζουν επίσης την άνιση πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, ειδικά μεταξύ των ευάλωτων ομάδων. Η υιοθέτηση της ψηφιακής χρηματοδότησης περιλαμβάνει κινδύνους όπως εκείνους που σχετίζονται με την προστασία των καταναλωτών και τις οικονομικές δυνατότητες. Η πρόοδος στην ψηφιακή χρηματοοικονομική ένταξη είναι πιθανό να είναι πιο βιώσιμη και δίκαιη όταν συνοδεύεται από πολιτικές που αντιμετωπίζουν τις διαφορετικές συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και παρέχουν ανάπτυξη δεξιοτήτων, ρυθμιστικές προστασίες και σχέδια προϊόντων που ταιριάζουν στις ανάγκες τους.

Η βασική εστίαση της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι η εξέταση των συμπεριφορών και των στάσεων των Τραπεζοϋπαλλήλων και των πελάτων των τραπεζών που δημιουργήθηκαν από την πανδημία του covid 19 στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών τραπεζικών εργαλείων.

Το μέγεθος δείγματος ανέρχεται στα 242 άτομα (160 πελάτες τραπεζών και 82 τραπεζοϋπαλλήλους).

- **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 2^{ου} άξονα: Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (πελατών τράπεζων)**

Όσον αφορά τις βασικές προσεγγίσεις πελατών των τραπεζών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 84 (52,5%) χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο ως υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) την

«Πληρωμή λογαριασμών», για την συχνότητα διεξαγωγής online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) η μέση τιμή είναι: 2,65 και κυμαίνεται μεταξύ των επιλογών: «2-3 φορές την εβδομάδα» και «1 φορά την εβδομάδα» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,966. Για την ερώτηση: «9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);» 108 άτομα (67,5%) δήλωσαν «Κινητό (Smartphone)». Για την ερώτηση: «10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking;» 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «1-3 χρόνια», η μέση τιμή είναι: 3,67 και κυμαίνεται μεταξύ των επιλογών: «1-3 χρόνια» και «3-5 χρόνια» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,98. Για την ερώτηση: «11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;», 84 άτομα (52,5%) δήλωσαν «Πάρα Πολύ», η μέση τιμή είναι: 3,77 και τείνει στην επιλογή: «Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 1,44.

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 3^{ου} άξονα: Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τράπεζων)**

Από τις απαντήσεις των 160 ατόμων (πελατών τραπεζών) του δείγματος για την ερώτηση: «12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής», 80 άτομα (50,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,37 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,73. Για την ερώτηση: «13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία», 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,37 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,69. Για την ερώτηση: «14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη» 88 άτομα (55,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,52 και εμφανίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,54.

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 4^{ου} άξονα: Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)**

Από τις απαντήσεις των 160 ατόμων (πελατών τραπεζών) του δείγματος για την ερώτηση: «15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση» 140 άτομα (87,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,85 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,42. Για την ερώτηση: «16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου» 128 άτομα (80,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,77 και τείνει στην επιλογή:

«Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,47. Για την ερώτηση: «17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία» 108 άτομα (67,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ» η μέση τιμή είναι: 4,62 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,58. Για την ερώτηση: «18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές» 76 άτομα (47,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ» η μέση τιμή είναι: 4,37 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Λίγο» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,66.

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 5^{ου} άξονα: Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) (πελατών τραπεζών)**

Από τις απαντήσεις των 160 ατόμων (πελατών τραπεζών) του δείγματος για την ερώτηση: «19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου» 128 άτομα (80,0%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ» η μέση τιμή είναι: 4,75 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,53. Για την ερώτηση: «20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)» 84 άτομα (52,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,42 και εντοπίζεται μεταξύ των επιλογών: «Συμφωνώ Λίγο» και «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,70. Για την ερώτηση: «21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας» 132 άτομα (82,5%) δήλωσαν «Συμφωνώ Πολύ», η μέση τιμή είναι: 4,77 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ Πολύ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,52

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 2^{ου} άξονα: Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (τραπεζοϋπαλλήλων)**

Από τις απαντήσεις των 82 ατόμων (τραπεζοϋπαλλήλων) του δείγματος για την ερώτηση: «5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους» 72 άτομα (87,8%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,329. Για την ερώτηση: «6. Στην μείωση της αναμονής» 72 άτομα (87,8%) δήλωσαν «Συμφωνώ» η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,329. Για την ερώτηση: «7. Στην καλή φήμη της τράπεζας» 64 άτομα (78,0%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,21950 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,416. Για την ερώτηση: «8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας» 62 άτομα (75,6%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,7561 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή

0,432. Για την ερώτηση: «9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση» 76 άτομα (92,7%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,8780 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,455.

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 3^{ου} άξονα: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)**

Από τις απαντήσεις των 82 ατόμων (τραπεζοϋπαλλήλων) του δείγματος για την ερώτηση: «10. Απεριόριστες υπηρεσίες» 70 άτομα (85,4%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,0488 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,381. Για την ερώτηση: «11. Ευκολία στον χειρισμό» 58 άτομα (70,7%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,7073 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,457. Για την ερώτηση: «12. Ασφάλεια συναλλαγών» 44 άτομα (53,7%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 3,6829 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Ουδέτερα» και «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,457.

▪ **Όσον αφορά τα στοιχεία (συχνότητες / ποσοστά) του 4^{ου} άξονα: Στοιχεία για τα χαρακτηριστικά του e-banking (τραπεζοϋπαλλήλων)**

Από τις απαντήσεις των 82 ατόμων (τραπεζοϋπαλλήλων) του δείγματος για την ερώτηση: «13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω» 44 άτομα (58,5%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,4146 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,495. Για την ερώτηση: «14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου» 46 άτομα (56,1%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,5610 και τοποθετείται ανάμεσα από τις επιλογές: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,499. Για την ερώτηση: «15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα» 70 άτομα (85,4%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,8537 και τείνει στην επιλογή: «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,355. Για την ερώτηση: «16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου» 48 άτομα (58,5%) δήλωσαν «Μάλλον Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 3,7317 και τείνει στην επιλογή: «Μάλλον Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,588. Για την ερώτηση: «17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου» 52 άτομα (63,4%) δήλωσαν «Συμφωνώ», η μέση τιμή είναι: 4,6341 και τοποθετείται μεταξύ των επιλογών: «Μάλλον Συμφωνώ» και «Συμφωνώ» και η τυπική απόκλιση έχει τιμή 0,484.

▪ **Όσον αφορά την διερεύνηση των ερωτημάτων της έρευνας**

Από την διερεύνηση του 1^{ου} ερευνητικού ερωτήματος παρατηρείται ότι είναι αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση του μορφωτικού επίπεδου πελάτων των τράπεζων με την συχνότητα υλοποίησης online τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

Από την διερεύνηση του 2^{ου} ερευνητικού ερωτήματος παρατηρείται ότι η συσχέτιση της ηλικίας του δείγματος και του βαθμού αύξησης της χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19, είναι αρνητικά σημαντική στο επίπεδο 0,01 (2-tailed) (Pearson Correlation = -,208**), αναλυτικότερα παρατηρείται ότι καθόλου δεν αυξήσαν την χρήση του e-banking στην περίοδο του covid 19 μόνο η ηλικίες: «31 έως 40 ετών», στον αντίποδα την μεγαλύτερη αύξηση της χρήσης του e-banking στην περίοδο του covid 19 είχαν οι ηλικίες: «41 έως 50 ετών».

Από την διερεύνηση του 3^{ου} ερευνητικού ερωτήματος παρατηρείται αρνητική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking.

Από την διερεύνηση του 4^{ου} ερευνητικού ερωτήματος παρατηρείται θετική πολύ ασθενής συσχέτιση της θέσης του τραπεζικού υπαλλήλου με τον βαθμό αύξησης παραγωγικότητάς τους από την χρήση εφαρμογών e-banking.

Εν κατακλείδι

Τα αποτελέσματα της παρούσης έρευνας συγκλίνουν με τα ευρήματα των Yildirim & Erdil, (2023) στην μελέτη τους για την επίδραση του Covid-19 στην ψηφιακή τραπεζική, των Fu & Mishra, (2022) που διερεύνησαν την τεχνολογική υιοθέτηση Fintech στην εποχή του COVID-19, των Shahabi, Azar, Faezy, & Fallah, (2021) που παρουσίασαν προσομοίωση της επίδρασης της επιδημίας COVID-19 στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, των Alarifi & Husain, (2023) που ερεύνησαν την επίδραση της ποιότητας των υπηρεσιών διαδικτυακής τραπεζικής στην ικανοποίηση των ηλεκτρονικών πελατών των τραπεζών, του Tut, (2023) που διερευνά τις επιπτώσεις της πανδημίας της νόσου του κορωνοϊού 2019 (COVID-19) στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και στην υιοθέτηση από τους καταναλωτές της Χρηματοοικονομικής Τεχνολογίας (FinTech) για πληρωμές, των Daragmeh, Lentner, & Sági, (2021) που παρουσίασαν σε μελέτη τους τις πληρωμές FinTech στην εποχή του COVID-19, των Burak & İpek, (2021) που η έρευνά τους διερεύνησε τους καθοριστικούς παράγοντες της υιοθέτησης της ψηφιακής τραπεζικής από τους πελάτες, των Chinda, Remigius, & Uloma, (2022) παρουσίασαν έρευνα με θέμα τις επιπτώσεις της πανδημίας covid-19 στην εταιρική απόδοση του τραπεζικού τομέα και τους Ngo, Phung, & Chu, (2023)

που μελέτησαν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής από τους καταναλωτές κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19.

Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης δεδομένων, το ενδιαφέρον για την ασφάλεια των τραπεζικών υπηρεσιών και οι προτιμήσεις διαδικτυακών εργαλείων συνέβαλε σημαντικά στην άνοδο της υιοθέτησης υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορονοϊού και όχι μόνο.

Αυτά τα ευρήματα μπορούν να συμβάλουν στην πλήρη κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών υπό την επίδραση μιας οποιασδήποτε κατάστασης (όπως καταστροφή ή πανδημία), βοηθώντας τις Ελληνικές τράπεζες να οικοδομήσουν ισχυρότερες στρατηγικές για να διευρύνουν τα μερίδια αγοράς των υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής

Βιβλιογραφία

- Al Nawayseh, M. (2020). FinTech in COVID-19 and Beyond: What Factors Are Affecting Customers' Choice of FinTech Applications? *Journal of Open Innovation: Technology*, 6, σ. 153.
- Alarifi, A. A., & Husain, K. S. (2023, January 25). The influence of Internet banking services quality on e-customers' satisfaction of Saudi banks: comparison study before and during COVID-19. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40(2), σσ. 496-516.
- Alpha Bank / Λογαριασμοί Καταθέσεων. (2023). *Λογαριασμοί Καταθέσεων*. Ανάκτηση 3 2023, από Alpha Bank: <https://www.alpha.gr/el/idiotes/katatheseis/logariasmoi-katatheseon>
- Breward, M., Hassanein, K., & Head, M. (2017). Understanding Consumers' Attitudes Toward Controversial Information Technologies: A Contextualization Approach. *Information Systems Research*, σσ. 760–774.
- Burak, E. İ., & İpek, A.-F. (2021, July). Covid-19's Impact on Attitude & Intention to Use Mobile Banking Applications. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 10(2).
- Carranza, R., Díaz, E., Sánchez-Camacho, C., & Martín-Consuegra, D. (2021, January 14). e-Banking Adoption: An Opportunity for Customer Value Co-creation. *Frontiers in Psychology*.
- Chepurna, M., & Criado, J. R. (2018). Identification of barriers to co-create online: the perspectives of customers and companies. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 12, σσ. 452–471.
- Chinda, C., Remigius, I. U., & Uloma, I.-A. (2022, March). Impact of covid-19 pandemic on corporate performance of banking sector in Nigeria. *International Journal of Innovative Research & Growth*.
- Daragmeh, A., Lentner, C., & Sági, J. (2021, December). FinTech payments in the era of COVID-19: Factors influencing behavioral intentions of "Generation X" in Hungary to use mobile payment. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 32.
- Daugherty, G., Anderson, S. G., & Velasquez, V. (2022, March 22). *Real-Time Gross Settlement (RTGS): Definition & Benefits*. Ανάκτηση 4 2023, από investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/r/rtps.asp>
- Dyck, S., & Hornung, D. (2023, 3 17). *Moody's affirms Greece's Ba3 ratings, changes outlook to positive from stable*. Ανάκτηση 3 2023, από Moody's Corporation, Moody's Investors Service, Inc.: https://www.moody.com/research/Moodys-affirms-Greeces-Ba3-ratings-changes-outlook-to-positive-from--PR_473748
- Eneizan, B., Obaid, T., Abumandil, M., & Mahmoud, A. (2022, October). Acceptance of Mobile Banking in the Era of COVID-19. *International Conference on Information Systems and Intelligent Applications*, σσ. 29-42.
- Eurobank/Global Finance. (2019, 9 17). *Global Finance*. Ανάκτηση 3 2023, από Eurobank: <https://www.eurobank.gr/el/omilos/grafeio-tupou/deltio-tupou-17-09-19>

- Frankenfield, J., Anderson, S., & Kvilhaug, S. (2022, March 24). *What is Online Banking? Definition and How It Works*. Ανάκτηση 3 2023, από Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp>
- Fu, J., & Mishra, M. (2022, April). Fintech in the time of COVID–19: Technological adoption during crises. *Journal of Financial Intermediation*, 50.
- Hadjimarzban, B. (2023, January). The role of E-banking in customer 's satisfaction. *Conference: International Conference on Advanced Research in Management and Accounting At: Germany, Hamburg*.
- Hagger, M. (2019, March). The Reasoned Action Approach and the Theories of Reasoned Action and Planned Behavior. *Psychology*.
- Hosseini, M., Shajari, S., & Akbarabadi, M. (2020). Identifying multi-channel value co-creator groups in the banking industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Jain, M. (2022, November). The Impact Of Technology In E-Banking Services. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*.
- Kagan, J., Esteze, E., & Bellucco-Chatham, A. (2023, April 27). *Financial Technology (Fintech): Its Uses and Impact on Our Lives*. Ανάκτηση από investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/f/fintech.asp>
- Kasri, R. A., Indrastomo, B. S., Hendranastiti, N. D., & Prasetyo, M. B. (2022, November). Digital payment and banking stability in emerging economy with dual banking system. *Heliyon*, 8(11). Ανάκτηση από Heliyon.
- Kenton, W., Catalano, T. J., & Costagliola, D. (2021, November 11). *What Is the Automated Clearing House, and How Does It Work?* Ανάκτηση 4 2023, από investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/a/ach.asp>
- Koval, N. (2021, October). Peculiarities of Banking Product Formation in the Context of Marketing Innovations. *Modern Economics*, 29(1), σσ. 94-99.
- Macierzyński, W. Ł., & Boczoń, W. (2022, December). The impact of COVID-19 pandemic on cybersecurity in electronic banking in Poland. *Central European Review of Economics & Finance*, 39(4), σσ. 39-55.
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: a comparative study with Brazilian and U.S. participants. *International Journal of Information Management*, 44, σσ. 132–140.
- McKenna, A. (2023, 4 10). *Generation X/demographic group*. Ανάκτηση από britannica: <https://www.britannica.com/topic/Generation-X>
- Mousa, A. H., Mousa, S. H., Aljshamee, M., & Nasir, I. S. (2021, April). Determinants of customer acceptance of e-banking in Iraq using technology acceptance model. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 19(2), σσ. 421-431.
- National Bank / Καταθέσεις & Καταθετικοί Λογαριασμοί. (2023). *Καταθέσεις & Καταθετικοί Λογαριασμοί*. Ανάκτηση 3 2023, από National Bank of Greece: <https://www.nbg.gr/el/idiwtes/kathimerines-sunallages/katatheseis-katathetikoi-logariasmoi>
- Ngo, D. T., Phung, T. H., & Chu, T. V. (2023, January). Factors Influencing the Consumer Adoption of Digital Banking Services During the Covid-19 Pandemic in Vietnam. *Innovation of Businesses, and Digitalization during Covid-19 Pandemic*, σσ. 397-409.

- Rezaei, M. (2023, April). Common Theories on Acceptance of Information and Communication Technologies. *Quarterly Journal of Communication Research*.
- Schreieck, M., & Wiesche, M. (2017). How established companies leverage it platforms for value co-creation – insights from banking. *Proceedings of the 25 the European Conference on Information Systems, Guimarães*.
- Shahabi, V., Azar, A., Faezy, R., & Fallah, S. (2021, March 20). Simulation of the effect of COVID-19 outbreak on the development of branchless banking in Iran. *Review of Behavioral Finance*, 13(1), σσ. 85-108.
- Strohm, M. (2021, 12 15). *5 Benefits Of Digital Banking*. Ανάκτηση 3 2023, από Forbes Media LLC.: <https://www.forbes.com/advisor/banking/benefits-of-digital-banking/>
- Taleghani, A., & Taleghani, M. (2020, July). Acceptance Notification(Technology Acceptance Model for E-Banking Account Users). *Industrial Revolution and Technology*.
- Tut, D. (2023, March). FinTech and the COVID-19 pandemic: Evidence from electronic payment systems. *Emerging Markets Review*, 54.
- Yıldırım, A. C., & Erdil, E. (2023, April 13). The effect of Covid-19 on digital banking explored under business model approach. *Qualitative Research in Financial Markets*, σσ. 1755-4179.
- Zhu, X. (2023, March). Exploring the Advantages and Insights of e-Banking Development in Hong Kong. *Journal of Business and Management Studies (JBMS)*.
- Γεωργόπουλος, Α., & Αγγελόπουλος, Ε. (2021). *Τραπεζική Ανάλυση και Χρηματοδότηση*. Αθήνα: Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Πανουτσακόπουλος, Σ. (2015). *Διερεύνηση παραμέτρων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης ηλεκτρονικών*. Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Πληροφορικής Και Τηλεματικής - Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Πληροφορική Και Τηλεματική». Αθήνα: Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.
- Παπαδοπούλου, Ζ. (2021). *Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον Τραπεζικό Τομέα: Μελέτη Περίπτωσης Τράπεζων στην Περιοχή Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης*. Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος. Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής -Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διεθνή και Ευρωπαϊκή Οικονομική. Καβάλα: Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος.
- Τράπεζα Πειραιώς / Τραπεζικός Λογαριασμός. (2023). *Τραπεζικός Λογαριασμός*. Ανάκτηση 3 2023, από Τράπεζα Πειραιώς: <https://www.piraeusbank.gr/el/idiwtes/katatheseis/trapeziko-logariasmoi>

Παράρτημα Α: «Ερωτηματολόγιο Πελατών Τραπεζών»

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη «Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech) (TPA)» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι καθαρά ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από τους πελάτες των τράπεζων. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και την μεταπτυχιακή φοιτήτρια της μεταπτυχιακής διατριβής για ερευνητικούς σκοπούς.

Θα σας παρακαλούσα να συμμετάσχετε στο ερωτηματολόγιο εάν χρησιμοποιείται e-banking.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου πέντε λεπτά.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμβολή και το χρόνο σας.

1. Πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές με Web Banking (e-banking);

(Ερώτηση διακλάδωσης. Όσοι από το δείγμα απαντήσουν «Ναι» συνεχίζουν το ερωτηματολόγιο ενώ όσοι απαντήσουν «Όχι» σταματούν.

Ναι	
Όχι	

1. Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία πελατών τραπεζών:

1. Φύλο

Άντρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία

18 έως 30 ετών	
31 έως 40 ετών	
41 έως 50 ετών	
51 έως 60 ετών	
61 ετών και άνω	

3. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/ η	
Άλλο	

4. Μορφωτικό επίπεδο

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	
Μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών / Διδακτορικό	

5. Επαγγελματική κατάσταση

Υπάλληλος (Δημόσιος / Ιδιωτικός)	
Ελεύθερος επαγγελματίας	

Συνταξιούχος	
Άνεργος	
Δεν εργάζομαι για προσωπικούς λόγους	

6. Το εισοδηματικό κλιμάκιο στο οποίο ανήκετε είναι:

Μέχρι 8.000€	
8.001 – 15.000€	
15.001 – 25.000€	
25.001 – 35.000€	
Άνω των 35.000€	

2. Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking):

7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;

Πληρωμή λογαριασμών	
Μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών (Εμβάσματα εσωτερικού, εμβάσματα εξωτερικού)	
Κινήσεις λογαριασμού	
Πιστωτικές / χρεωστικές κάρτες	
Προσωπικός έλεγχος (υπολοίπου)	
Διαχείριση δανείων	
Άλλο	

8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

Καθημερινά	
2-3 φορές την εβδομάδα	
1 φορά την εβδομάδα	
2-3 φορές το μήνα	

9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές σας τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);

Σταθερός Υπολογιστή	
Laptop	
iPad ή tablet	
Κινητό (Smartphone)	

Άλλο	
------	--

10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking;

Λιγότερο από 6 μήνες	
6-12 μήνες	
1-3 χρόνια	
3-5 χρόνια	
Πάνω από 5 χρόνια	

11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;

1. Καθόλο υ	2. Λίγ ο	3. Ουδέτερ α	4. Πολ ύ	5. Πάρα Πολύ

1. Καθόλου, 2. Λίγο 3. Ουδέτερα 4. Πολύ 5. Πάρα Πολύ

3. Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking):

Οι παρακάτω δηλώσεις αφορούν την Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

	Διαφων ώ	Μάλλον Διαφων ώ	Ουδέτερ α	Μάλλον Συμφων ώ	Συμφων ώ
12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής					
13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία					
14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη					

4. Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking):

Οι παρακάτω δηλώσεις αφορούν την Ευκολία και ταχύτητα από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

	Διαφων ώ έντονα	Διαφων ώ	Ουδέτερ α	Συμφων ώ	Συμφων ώ
--	--------------------	-------------	--------------	-------------	-------------

		Λίγο		Λίγο	Πολύ
15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση					
16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου					
17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία					
18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές					

5. Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking):

Οι παρακάτω δηλώσεις αφορούν την Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα από την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

	Διαφωνώ έντονα	Διαφωνώ Λίγο	Ουδέτερα	Συμφωνώ Λίγο	Συμφωνώ Πολύ
19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου					
20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)					
21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας					

Παράρτημα Β: «Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων»

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας για την απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη «Τραπεζική, Χρηματοοικονομική και Χρηματοοικονομική Τεχνολογία (FinTech) (TPA)» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι καθαρά ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά την επενέργεια του covid 19 και την επίδρασή του στην επιτάχυνση χρήσης ηλεκτρονικών εργαλείων από τους Τραπεζοϋπαλλήλους. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και την μεταπτυχιακή φοιτήτρια της μεταπτυχιακής διατριβής για ερευνητικούς σκοπούς.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ο χρόνος που θα χρειαστείτε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι περίπου πέντε λεπτά.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμβολή και το χρόνο σας.

1. Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία Τραπεζοϋπαλλήλων:

1. Φύλο

Άντρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία

18 έως 30 ετών	
31 έως 40 ετών	
41 έως 50 ετών	
51 έως 60 ετών	
61 ετών και άνω	

3. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/ η	
Άλλο	

4. Θέση υπαλλήλου

Ταμίας	
Υπάλληλος γραφείου (για δάνεια / προώθησης προγραμμάτων / επιδοτήσεων)	
Υποδιευθυντής υποκαταστήματος	
Διευθυντής	
Άλλο	

2. Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking):

Θεωρείτε ότι η χρήση του Internet Banking, έχει επιπτώσεις στην τράπεζα την οποία εργάζεστε:	Διαφωνώ	Μάλλον Διαφωνώ	Ουδέτερα	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ
5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους					
6. Στην μείωση της αναμονής					

7. Στην καλή φήμη της τράπεζας					
8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας					
9. Στην Απρόσωπη εξυπηρέτηση					

3. Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking

Οι παρακάτω δηλώσεις αφορούν ένα εύρος χαρακτηριστικών του e-banking.

Η εφαρμογή e-banking που χρησιμοποιει η τράπεζά μου, διαθέτει:	Διαφωνώ	Μάλλον Διαφωνώ	Ουδέτερα	Μάλλον Συμφωνώ	Συμφωνώ
10. Απεριόριστες υπηρεσίες					
11. Ευκολία στον χειρισμό					
12. Ασφάλεια συναλλαγών					

4. Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking

Οι παρακάτω δηλώσεις έχουν επιδίωξη να αξιολογήσουν την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών e-banking, αλλά και το κατά πόσο ο υπάλληλος έχει την πρόθεση να τις χρησιμοποιήσει.

	Διαφωνώ έντονα	Διαφωνώ Λίγο	Ουδέτερα	Συμφωνώ Λίγο	Συμφωνώ Πολύ
13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω					
14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου					
15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα					
16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου					
17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητα μου					

7. Παράρτημα Γ: «Στατιστικοί Πίνακες»

Παρουσιάζονται στατιστικοί πίνακες για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση όλων των ερωτημάτων και των 2 ερωτηματολογίων (πελατών τραπεζών & τραπεζοϋπαλλήλων).

Πίνακας 7.62: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Α' άξονα: «Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία πελατών τραπεζών» και του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις πελατών για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (Ερωτηματολόγιο πελατών τραπεζών).

	Statistics										
	1. Φύλο	2. Ηλικία	3. Οικογενειακή κατάσταση	4. Μορφωτικό επίπεδο	5. Επαγγελματική κατάσταση	6. Το εισοδηματικό κλίμακιο στο οποίο ανήκετε είναι:	7. Ποια είναι κατά κύριο λόγο η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) που χρησιμοποιείτε κατά κόρο;	8. Πόσο συχνά διεξάγετε online τραπεζικές συναλλαγές (e-banking);	9. Ποια από τις παρακάτω συσκευές χρησιμοποιείται περισσότερο για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (e-banking);	10. Πόσο καιρό χρησιμοποιείτε το e-banking;	11. Στην περίοδο του covid 19 αυξήσατε την χρήση του e-banking;
Valid	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160
N Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	1,4000	3,6000	1,6750	1,6500	1,8500	2,0750	2,0750	2,6500	3,1000	3,6750	3,7750
Std. Deviation	,49144	,97258	,52064	,65589	1,35610	,96185	1,44305	,96609	1,32323	,98766	1,44479

Πίνακας 7.63: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Γ' άξονα: «Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)», Δ' άξονα: «Ευκολία και ταχύτητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)», Ε' άξονα: «Λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα με την χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking);» (Ερωτηματολόγιο πελατών τραπεζών).

Statistics

	12. Ο ιστότοπος της τράπεζάς μου φαίνεται ασφαλής	13. Η τράπεζά μου προστατεύει τα προσωπικά μου στοιχεία	14. Η τράπεζά μου έχει καλή φήμη	15. Ο δικτυακός τόπος της τράπεζάς μου είναι εύκολος στη χρήση	16. Η υπηρεσία Internet Banking με βοηθά να αξιοποιήσω όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο μου	17. Προτιμώ να χρησιμοποιώ την πιο προηγμένη διαθέσιμη τεχνολογία	18. Είμαι σίγουρος για τις online τραπεζικές συναλλαγές	19. Η ηλεκτρονική λειτουργικότητα της τράπεζάς μου εξυπηρετεί τις ανάγκες μου	20. Η τράπεζα μου παρέχει ταχεία απάντηση στα αιτήματά μου (απορίες σχετικά με δάνεια, καταθέσεις, συναλλαγές κλπ)	21. Η τεχνολογία μου δίνει μεγαλύτερη ελευθερία κινητικότητας
Valid	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,3750	4,3750	4,5250	4,8500	4,7750	4,6250	4,3750	4,7500	4,4250	4,7750
Std. Deviation	,73330	,69816	,54887	,42263	,47517	,58007	,66114	,53787	,70533	,52545

Πίνακας 7.64: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Α' άξονα: «Κοινωνικό - Δημογραφικά Στοιχεία Τραπεζοϋπαλλήλων» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).

		Statistics			
		1. Φύλο	2. Ηλικία	3. Οικογενειακή κατάσταση	4. Θέση υπαλλήλου
N	Valid	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,7073	3,2195	1,6829	2,2805
Std. Deviation		,45779	,87523	,46820	1,14692

Πίνακας 7.65: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Β' άξονα: «Βασικές προσεγγίσεις τραπεζοϋπαλλήλων για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking)» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).

		Statistics				
		5. Στην μείωση του λειτουργικού κόστους	6. Στην μείωση της αναμονής	7. Στην καλή φήμη της τράπεζας	8. Στην καλύτερη συνολική απόδοση της τράπεζας	9. Την Απρόσωπη εξυπηρέτηση
N	Valid	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,8780	4,8780	4,2195	4,7561	4,8780
Std. Deviation		,32924	,32924	,41646	,43208	,45516

Πίνακας 7.66: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Γ' άξονα: «Στοιχεία για το εύρος των χαρακτηριστικών του e-banking» (Ερωτηματολόγιο Τραπεζοϋπαλλήλων).

		Statistics		
		10. Απεριόριστες υπηρεσίες	11. Ευκολία στον χειρισμό	12. Ασφάλεια συναλλαγών
N	Valid	82	82	82
	Missing	0	0	0
Mean		4,0488	4,7073	3,6829
Std. Deviation		,38176	,45779	,60610

Πίνακας 7.67: Στατιστικός πίνακας για την μέση τιμή και την τυπική απόκλιση του Δ' άξονα: «Στοιχεία για την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα των χαρακτηριστικών του e-banking»).

		Statistics				
		13. Η χρήση εφαρμογών e-banking βελτιώνει την ποιότητα της εργασίας που κάνω	14. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στη δουλειά μου	15. Η χρήση εφαρμογών e-banking μου επιτρέπει να πραγματοποιώ εργασίες πιο γρήγορα	16. Η χρήση εφαρμογών e-banking υποστηρίζει κρίσιμες πτυχές της δουλειάς μου	17. Η χρήση εφαρμογών e-banking αυξάνει την παραγωγικότητά μου
N	Valid	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	4,4146	4,5610	4,8537	3,7317	4,6341
	Std. Deviation	,49569	,49932	,35562	,58897	,48463

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.