

Σχολή κοινωνικών επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ , ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

«Παράγοντες αποκλεισμού της τρίτης ηλικίας από την ηλεκτρονική
τραπεζική»

ΘΕΟΦΑΝΗΣ ΔΡΙΒΑΣ

Επιβλέποντες Καθηγητές :

ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΚΙΟΧΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ

ΑΘΗΝΑ , ΜΑΙΟΣ 2024

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω πολλές και θερμές ευχαριστίες προς τον καθηγητή κύριο Ασημακόπουλο Ιωάννη για το μεγάλο του ενδιαφέρον και τη μεγάλη του προσπάθεια χωρίς τα οποία δεν θα μπορούσα να εκπονήσω την εργασία αυτή και να τελειώσω το πρόγραμμα σπουδών καθώς και για τον χρόνο που αφιέρωσε για να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις.

Στους γονείς μου που με βοήθησαν και με στήριξαν

Πίνακας περιεχομένων

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	6
Κεφάλαιο 2. Ηλεκτρονική τραπεζική. Οφέλη και προκλήσεις	9
2.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής	9
2.2 Οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών.....	9
2.3 Προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών.....	12
2.4 Οφέλη για τις τράπεζες.....	12
2.5 Προκλήσεις για τις τράπεζες.....	14
Κεφάλαιο 3. Παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής	17
Κεφάλαιο 4. Η ηλεκτρονική τραπεζική στο πλαίσιο των προσπαθειών για τη μείωση του λειτουργικού κόστους των ελληνικών τραπεζών	21
Κεφάλαιο 5. Στάσεις και παράγοντες που συμβάλλουν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων από τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής	23
Κεφάλαιο 6. Η εμπειρική έρευνα.....	35
6.1 Μεθοδολογία της έρευνας	35
6.2 Αποτελέσματα της έρευνας	36
Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 60 και 64 ετών	36
Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών	39
Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών	43
Ηλικιακή κατηγορία 75 ετών και άνω.....	47
Συμπεράσματα	50
Βιβλιογραφικές αναφορές	54

Ευρετήριο πινάκων και διαγραμμάτων

Πίνακας 1. Ο αριθμός των τραπεζικών υποκαταστημάτων και των εργαζομένων των ελληνικών τραπεζών ανά την ελληνική περιφέρεια μέχρι την 31η Δεκεμβρίου του 202321

Διάγραμμα 1. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών.....37

Διάγραμμα 2. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα37

Διάγραμμα 3. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα38

Διάγραμμα 4. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών.....40

Διάγραμμα 5. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 64 και 69 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα40

Διάγραμμα 6. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα41

Διάγραμμα 7. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μεταξύ 70 και 74 ετών43

Διάγραμμα 8. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα44

Διάγραμμα 9. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών.....45

Διάγραμμα 10. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα47

Διάγραμμα 11. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα.....48

Διάγραμμα 12. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος φυσικού υποκαταστήματος από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα48

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

Τα υποκαταστήματα των τραπεζών βρίσκονταν παραδοσιακά στο επίκεντρο της τραπεζικής εξυπηρέτησης, ως το βασικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, με τους πελάτες να επισκέπτονται τα φυσικά υποκαταστήματα για τη διαχείριση των λογαριασμών τους, την πραγματοποίηση καταθέσεων και αναλήψεων, τη χορήγηση δανείων και γενικά για το σύνολο των τραπεζικών τους αναγκών (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Παρά τον κρίσιμο ρόλο των φυσικών υποκαταστημάτων στη λειτουργία των τραπεζών και τις συναλλαγές μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους, όμως, με τη διάδοση του διαδικτύου και την ανάδειξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η σημασία τους έχει μειωθεί σημαντικά κατά τα τελευταία χρόνια, παράλληλα με τον αριθμό τους σε λειτουργία. Η ηλεκτρονική τραπεζική, γνωστή με τον όρο e-banking, κερδίζει διαρκώς έδαφος και ολοένα και περισσότεροι πελάτες χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική για την πλειοψηφία, αν όχι για το σύνολο, των τραπεζικών τους αναγκών (Karjaluoto et al., 2002), καθώς πλέον το σύνολο των τραπεζών προσφέρουν τις περισσότερες υπηρεσίες και προϊόντα τους και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σε πολλές περιπτώσεις, μάλιστα, οι πελάτες τους προτιμούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από το να επισκεφθούν κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Η αξιοποίηση της πληροφοριακής τεχνολογίας για τη βελτίωση των τραπεζικών υπηρεσιών ξεκίνησε με την εισαγωγή των μηχανημάτων αυτόματων συναλλαγών (ATM) και συνεχίστηκε με την εισαγωγή της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και, πλέον, και της τραπεζικής με τη χρήση του διαδικτύου. Σήμερα, οι τραπεζικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες ακόμα και μέσω έξυπνων κινητών συσκευών, όπως είναι τα tablets και τα κινητά τηλέφωνα (Choudrie et al., 2018). Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να προσφέρουν στις τράπεζες τη δυνατότητα διαφοροποίησης από τους ανταγωνιστές τους και να τις προσδώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τραπεζική αγορά, ενώ υπάρχουν και ορισμένοι πελάτες που επιλέγουν την τράπεζα τους, με βάση τις υπηρεσίες και δυνατότητες ηλεκτρονικής τραπεζικής που προσφέρει (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Πλέον το προσδόκιμο ζωής έχει αυξηθεί σημαντικά και οι άνθρωποι ζουν περισσότερο από ποτέ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη δραματική αύξηση του ποσοστού των ηλικιωμένων στον

γενικό πληθυσμό παγκοσμίως. Στη σύγχρονη ψηφιακή κοινωνία, οι ανάγκες των ηλικιωμένων, εξαιτίας και των ιδιαίτερων αλλαγών που προκαλεί το πέρασμα του χρόνου στους ανθρώπους, διαφέρουν σημαντικά από τις ανάγκες άλλων ομάδων του πληθυσμού (Msweli & Mawela, 2020). Ιδιαίτερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η αντιμετώπιση της γήρανσης του πληθυσμού τις επόμενες δεκαετίες αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική πρόκληση. Η αύξηση του προσδόκιμου ζωής σε συνδυασμό με τη μείωση των γεννήσεων οδηγεί σε σημαντική αύξηση του πληθυσμού των ηλικιωμένων στον γενικό πληθυσμό στην Ευρώπη (Peacock & Künemund, 2007). Εκτιμάται ότι στο μέλλον οι ηλικιωμένοι καταναλωτές θα είναι από τα σημαντικότερα, αν όχι το σημαντικότερο, τμήματα του πληθυσμού (Mattila et al., 2003).

Παρ' όλα αυτά, παραμένουν σημαντικές ανισότητες στην πρόσβαση στο διαδίκτυο και ιδιαίτερα για τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, σημαντικό ποσοστό των οποίων παραμένει αποκλεισμένο από τη χρήση του διαδικτύου (Peacock & Künemund, 2007). Η γήρανση συντελεί σε αλλαγές στις αισθήσεις και τη διανοητική λειτουργία των ατόμων και στη μείωση της κινητικότητας και της φυσικής τους δύναμης. Παράλληλα, συντελούνται σημαντικές μεταβολές στο πώς βλέπουν οι ίδιοι τον εαυτό τους, αλλά και στο πώς τους βλέπουν οι άλλοι, με μεταβολές στις αντιλήψεις τους, τη δομή της προσωπικότητάς τους, αλλά και τις ιδιαίτερες ανάγκες που έχουν πλέον οι ηλικιωμένοι (Mattila et al., 2003). Οι παράγοντες αυτοί θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημαντικά κίνητρα για την αξιοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους, αλλά και ταυτόχρονα, από την άλλη πλευρά, αποτελούν σημαντικά εμπόδια στη χρήση τους από αυτούς.

Οι ελληνικές τράπεζες μετά τις σημαντικές και εκτεταμένες επιπτώσεις της κρίσης χρέους της χώρας στις αρχές της δεκαετίας του 2010, αλλά και της πανδημίας του κορονοϊού στις αρχές της τρέχουσας δεκαετίας, επιχειρούν να βελτιώσουν τη λειτουργία και την κερδοφορία τους μέσα από τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Καθώς η Ελλάδα αποτελεί μία χώρα με γερασμένο πληθυσμό, η εξάπλωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θα ήταν ιδιαίτερα σημαντική για τις τράπεζες, αλλά και για τους ίδιους τους ηλικιωμένους. Οι ηλικιωμένοι θα μπορούσαν να διευκολυνθούν σημαντικά από τις δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, ιδιαίτερα εξαιτίας των προβλημάτων υγείας και της περιορισμένης κινητικότητας που συνεπάγεται η γήρανση. Οι τράπεζες, από την πλευρά τους, θα είχαν τη δυνατότητα να μειώσουν περαιτέρω το λειτουργικό τους κόστος, μειώνοντας ακόμα περισσότερο τον αριθμό

των φυσικών υποκαταστημάτων που διαθέτουν σε λειτουργία. Δίχως όμως τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και από τους ηλικιωμένους, που αποτελούν σημαντικό κομμάτι του πληθυσμού στη χώρα μας, αλλά είναι και αυτοί που χρησιμοποιούν περισσότερο τα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών, κάτι τέτοιο δεν θα ήταν εφικτό. Αναδεικνύεται έτσι η ιδιαίτερη σημασία του να εξακριβωθούν οι παράγοντες εκείνοι που συντελούν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να εξετάσει τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στη χώρα μας, καθώς και τους παράγοντες που οδηγούν στον αποκλεισμό των ατόμων τρίτης ηλικίας στην Ελλάδα από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών.

Τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας συνεπώς είναι:

1. Ποιος είναι ο βαθμός χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στη χώρα μας;
2. Ποιοι είναι οι παράγοντες που συντελούν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων στη χώρα μας από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής;

Η δομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας έχει ως εξής. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ηλεκτρονική τραπεζική, ο ορισμός της, τα οφέλη της για τις τράπεζες και τους πελάτες τους, αλλά και οι προκλήσεις που σχετίζονται με την υλοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και της χρήσης της για τους πελάτες των τραπεζών. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες των τραπεζών. Στο τέταρτο κεφάλαιο πραγματοποιείται μία σύντομη επισκόπηση των ελληνικών τραπεζών και των προσπάθειών τους για τη μείωση του λειτουργικού κόστους τους. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύονται οι στάσεις και οι παράγοντες που συντελούν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων από τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας μεταξύ ηλικιωμένων χρηστών τραπεζικών υπηρεσιών στη χώρα μας. Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας.

Κεφάλαιο 2. Ηλεκτρονική τραπεζική. Οφέλη και προκλήσεις

2.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η τεχνολογική πρόοδος και η εξέλιξη της πληροφορικής τεχνολογίας οδήγησε και στην ανάδειξη μίας νέας μορφής τραπεζικής, της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πέρα από την παραδοσιακή τραπεζική μέσα από την επίσκεψη των πελατών σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας τους (Kurnia et al., 2010).

Η ηλεκτρονική τραπεζική αφορά την παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας. Η Τράπεζα Διεθνών Διακανονισμών ορίζει την ηλεκτρονική τραπεζική ως την παροχή τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής, μικρής αξίας, με ηλεκτρονικά μέσα (Bank for International Settlements, 1998).

Μέσα από την ηλεκτρονική τραπεζική, τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν πρόσβαση και να διαχειριστούν τους τραπεζικούς λογαριασμούς τους, να πραγματοποιήσουν πληρωμές και άλλες συναλλαγές και να αντλήσουν πληροφορίες για τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, με τη χρήση του διαδικτύου (Kurnia et al., 2010).

Η ηλεκτρονική τραπεζική αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την ευκολία πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών και της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών προς τους πελάτες των τραπεζών. Δίχως να απαιτείται πλέον η φυσική τους παρουσία σε κάποιο υποκατάστημα, οι πελάτες των τραπεζών είναι σε θέση να προχωρήσουν σε συναλλαγές με τρίτους αλλά και να διαχειριστούν τις υποχρεώσεις τους με τις ίδιες τις τράπεζες (Singhal & Padhmanabhan, 2009).

2.2 Οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών

Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους συναλλασσόμενους με αυτές. Για τους πελάτες των τραπεζών τα οφέλη αυτά περιλαμβάνουν την ευκολία και την άνεση πραγματοποίησης συναλλαγών, το χαμηλό κόστος και την εξοικονόμηση χρόνου.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής οι πελάτες των τραπεζών είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές από οπουδήποτε αρκεί να διαθέτουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Δεν απαιτείται η μετακίνηση τους και η φυσική τους παρουσία σε κάποιο

υποκατάστημα της τράπεζας, αλλά είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους από την άνεση του σπιτιού τους ή το γραφείο τους, αλλά και οπουδήποτε αλλού υπάρχει συσκευή με πρόσβαση στο διαδίκτυο (Chavan, 2013). Η δυνατότητα αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για τα άτομα με αναπηρίες και προβλήματα κινητικότητας, για τα οποία η μετάβαση σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας δεν είναι εύκολη, με την ηλεκτρονική τραπεζική να προσφέρει σημαντικές λύσεις για τις ιδιαίτερες ανάγκες τους (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Ακόμη, οι πελάτες πλέον δεν αντιμετωπίζουν χρονικούς περιορισμούς για την πραγματοποίηση συναλλαγών, όπως στην περίπτωση των φυσικών υποκαταστημάτων, τα οποία λειτουργούν με συγκεκριμένο ωράριο. Έτσι, είναι σε θέση να πραγματοποιούν συναλλαγές οποιαδήποτε ώρα της ημέρας και οποιαδήποτε μέρα του χρόνου, με μοναδική εξαίρεση το περιορισμένο χρονικό διάστημα που πραγματοποιείται συντήρηση και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Ταυτόχρονα, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι πελάτες των τραπεζών είναι σε θέση να διαχειριστούν πολλαπλούς τραπεζικούς λογαριασμούς μέσα από μία μόνο διαδικτυακή εφαρμογή (Chavan, 2013). Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει, επίσης, στους πελάτες τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης των προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζών και την επιλογή της καλύτερης λύσης για τις ανάγκες τους, με σχετική ευκολία και ταχύτητα (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Το κόστος των συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι επίσης σημαντικά χαμηλότερο για τους πελάτες των τραπεζών, επιτρέποντας τους έτσι να μειώσουν το κόστος των τραπεζικών τους συναλλαγών. Σε πολλές περιπτώσεις, μάλιστα, η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι χωρίς χρέωση για τους πελάτες που επιλέγουν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους ηλεκτρονικά και όχι από κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Καθώς οι πληροφορίες που χρειάζονται οι πελάτες είναι διαθέσιμες στη διαδικτυακή εφαρμογή της τράπεζας και μέσα από αυτή υπάρχει η δυνατότητα πραγματοποίησης διάφορων τραπεζικών συναλλαγών, οι πελάτες των τραπεζών έχουν έτσι τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές ταχύτερα και να εξοικονομήσουν χρόνο, καθώς δεν απαιτείται η μετάβαση τους σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας (Chavan, 2013).

Έτσι, οι τραπεζικές συναλλαγές πραγματοποιούνται με σαφώς μεγαλύτερη ταχύτητα συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο τραπεζικής εξυπηρέτησης, από τα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών. Οι πελάτες των τραπεζών είναι πλέον σε θέση να πραγματοποιήσουν τις περισσότερες συναλλαγές τους με μερικά κλικ από τον υπολογιστή τους (Chavan, 2013). Συνεπώς, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι σε θέση να κάνουν αποδοτικότερη χρήση του χρόνου τους, δίχως να απαιτείται η μετάβαση τους σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα και η αντίστοιχη αναμονή μέχρι να εξυπηρετηθούν, ιδιαίτερα τις ώρες και τις ημέρες αιχμής (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Αν και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπάρχει ο κίνδυνος ηλεκτρονικής απάτης ή παραβίασης των συστημάτων ασφαλείας των τραπεζών, παρ' όλα αυτά η μεταφορά χρημάτων μεταξύ λογαριασμών αλλά και οι πληρωμές είναι ασφαλέστερες με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε σχέση με τη μεταφορά χρημάτων και τη χρήση μετρητών, καθώς δεν υπάρχει ο κίνδυνος ληστείας. Η αποτροπή του κινδύνου ληστείας είναι ιδιαίτερα σημαντική στην περίπτωση μεταφοράς μεγάλων ποσών (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε υποστήριξη από την εξυπηρέτηση πελατών των τραπεζών και πέρα από το συμβατικό ωράριο των τραπεζών, καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου, από Δευτέρα έως Κυριακή. Έτσι, οι πελάτες έχουν στη διάθεση τους διαρκή υποστήριξη για πιθανά προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν κατά τις συναλλαγές τους (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Ιδιαίτερα σημαντικές είναι και οι δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική για τις επιχειρήσεις, καθώς μέσα από μία εφαρμογή είναι σε θέση να διαχειριστούν το σύνολο των τραπεζικών τους λογαριασμών, να έχουν διαρκή ενημέρωση για το υπόλοιπο των τραπεζικών τους λογαριασμών, καθώς και για τα στοιχεία των δανείων και των συνολικών υποχρεώσεων τους προς τις τράπεζες. Μπορούν, επίσης, να πραγματοποιούν πληρωμές προς τους εργαζόμενους και τους προμηθευτές τους, αλλά και να καταβάλλουν τους φόρους που τους αναλογούν προς το Δημόσιο. Έτσι, η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει στις επιχειρήσεις να ανταποκριθούν στις συναλλακτικές τους υποχρεώσεις και ανάγκες με ταχύτητα και ευκολία (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

2.3 Προκλήσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους πελάτες των τραπεζών

Παρά τα οφέλη που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, δεν λείπουν και τα προβλήματα και οι προκλήσεις που συνδέονται με αυτή. Σημαντικό ζήτημα είναι το ζήτημα της πρόσβασης στο διαδίκτυο, καθώς αν δεν υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο δεν είναι εφικτή η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το ζήτημα αυτό είναι σημαντικότερο για τους μεγαλύτερης ηλικίας πελάτες των τραπεζών και όσους βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές με μικρό πληθυσμό, με περιορισμένη και χαμηλής ποιότητας πρόσβαση στο διαδίκτυο (Chaimaa et al., 2021).

Πελάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας, μπορεί να αντιμετωπίσουν προβλήματα αξιοποίησης των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ακόμη, απαιτείται και η απόκτηση του ανάλογου εξοπλισμού, αλλά και το κόστος της σύνδεσης στο διαδίκτυο. Ταυτόχρονα, αν και η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει στους πελάτες των τραπεζών τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών ταχύτερα, λόγοι ασφαλείας και αποφυγής της απάτης επιτάσσουν μέτρα ασφαλείας όπως η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη μέσα από διάφορα βήματα και τρόπους. Η διαδικασία αυτή αυξάνει τον χρόνο που απαιτείται, αλλά και τη δυσκολία πραγματοποίησης συναλλαγών (Chaimaa et al., 2021).

Παράλληλα, υπάρχουν και ζητήματα διαθεσιμότητας της υπηρεσίας. Σε περίπτωση που υπάρχει κάποιο τεχνικό πρόβλημα με τον server της τράπεζας δεν είναι εφικτή η πρόσβαση των πελατών στους λογαριασμούς τους και η πραγματοποίηση συναλλαγών

Ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα είναι και το ζήτημα της ασφάλειας. Υπάρχει πάντοτε ο κίνδυνος διαρροής των προσωπικών δεδομένων και των στοιχείων των πελατών, αλλά και το ενδεχόμενο απάτης και αφαίρεσης ποσών από τους λογαριασμούς των πελατών, μέσω της υποκλοπής των στοιχείων πρόσβασης τους, αλλά και πιθανών προβλημάτων ασφαλείας με τα ηλεκτρονικά συστήματα της τράπεζας (Chaimaa et al., 2021).

2.4 Οφέλη για τις τράπεζες

Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει μία σειρά σημαντικά οφέλη για τις τράπεζες και διευρύνει τις λειτουργικές τους δυνατότητες, αλλά και τις αναπτυξιακές τους προοπτικές, μέσα από τη δυνατότητα επέκτασης τους και αύξησης της κερδοφορίας τους.

Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να επεκταθούν και σε νέες γεωγραφικές αγορές, δίχως να απαιτείται η δημιουργία πρόσθετων φυσικών υποκαταστημάτων. Έτσι, οι τράπεζες έχουν πλέον τη δυνατότητα να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και σε περιοχές όπου δεν διαθέτουν κάποιο φυσικό υποκατάστημα σε λειτουργία, δίχως να χρειαστεί να προχωρήσουν στην κατασκευή του και να αναλάβουν το κόστος που συνεπάγεται. Η δυνατότητα αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για απομονωμένες και δυσπρόσιτες περιοχές, με μικρό πληθυσμό, όπου η δημιουργία ενός φυσικού υποκαταστήματος δεν θα ήταν οικονομικά συμφέρουσα και δεν θα μπορούσε να δικαιολογηθεί από την αύξηση των πελατών της τράπεζας που θα προκαλούσε η δημιουργία του (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Καθοριστικής σημασίας είναι και το γεγονός ότι η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει τη δυνατότητα στις τράπεζες να μειώσουν το λειτουργικό τους κόστος. Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν χαμηλότερο κόστος για τις τράπεζες συγκριτικά με τον παραδοσιακό τρόπο, με την επίσκεψη των πελατών σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας και την εξυπηρέτηση από έναν εκπρόσωπο της τράπεζας. Το αντίστοιχο κόστος για την ίδια συναλλαγή μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να είναι τάξης μεγέθους μικρότερο για τις τράπεζες, συγκριτικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται από τα φυσικά τους υποκαταστήματα (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Ταυτόχρονα, μέσα από τη λειτουργία της ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνεται και ο εργασιακός φόρτος των υπαλλήλων των φυσικών υποκαταστημάτων, αλλά και ο συνωστισμός σε αυτά. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι στα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών έχουν έτσι τη δυνατότητα να επικεντρωθούν σε άλλες, παραγωγικότερες, δραστηριότητες, δίχως να επιβαρύνονται με την εξυπηρέτηση πελατών για συναλλαγές που θα ήταν εύκολο να πραγματοποιηθούν μέσα από τα ΑΤΜ της τράπεζας ή το διαδίκτυο. Παράλληλα, μειώνεται και ο αριθμός των πελατών της τράπεζας που απευθύνονται σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα, με αποτέλεσμα να αποφορτίζεται η πίεση προς τους υπαλλήλους, αλλά και να μειώνεται, παράλληλα, η δυσανεμία των πελατών από τον μεγάλο χρόνο αναμονής και τις ουρές που δημιουργούνται στα φυσικά υποκαταστήματα (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Με την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι τράπεζες είναι σε θέση να βελτιώσουν και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες τους. Ο κατάλληλος σχεδιασμός και υλοποίηση των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να προσφέρει

ποιοτικότερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες προς τους πελάτες των τραπεζών, που ανταποκρίνονται κατάλληλα στις ανάγκες τους και προσφέρουν αποδοτικές λύσεις στις τραπεζικές τους ανάγκες. Παράλληλα, η υλοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύει την καινοτομία που αναπτύσσει μία τράπεζα και αυξάνει το κύρος της για τους πελάτες, ιδιαίτερα αν προσφέρει καινοτόμες και μοναδικές λύσεις και δυνατότητες.

Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να συμβάλλει και στη συγκέντρωση πολύτιμων δεδομένων για τις τράπεζες. Τα ηλεκτρονικά συστήματα που υποστηρίζουν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής συγκεντρώνουν έναν σημαντικό όγκο δεδομένων για τους πελάτες των τραπεζών και τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους και τις συναλλαγές που πραγματοποιούν. Τα δεδομένα αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν με τη χρήση στατιστικών μεθόδων για τον εντοπισμό των προτιμήσεων και των αναγκών των πελατών των τραπεζών, προκειμένου οι τράπεζες να είναι σε θέση να ανταποκριθούν κατάλληλα σε αυτές, αυξάνοντας την αφοσίωση των πελατών και κατ' επέκταση και την κερδοφορία τους. Η κατάλληλη διαχείριση αυτών των δεδομένων μπορεί να επιτρέψει στις τράπεζες τον σχεδιασμό νέων, καινοτόμων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να βοηθήσει τις τράπεζες να αυξήσουν τα έσοδα τους, καθώς η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών για αγορές μέσω του διαδικτύου επιβαρύνονται και με κόστη συναλλαγών που χρεώνει η τράπεζα. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι αντίστοιχες συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορούν να αποτελέσουν σημαντική πηγή πρόσθετων εσόδων για τις τράπεζες. Στην αύξηση των εισόδων των τραπεζών μπορεί να συμβάλλει και η είσοδος σε νέες αγορές στις οποίες δεν έχουν φυσική παρουσία, που αναφέρθηκε παραπάνω (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

2.5 Προκλήσεις για τις τράπεζες

Ταυτόχρονα, όμως, υπάρχουν και μία σειρά ζητήματα και προκλήσεις για τις τράπεζες από την υλοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι τράπεζες παραδοσιακά αντιμετωπίζουν διάφορους κινδύνους, όπως ο κίνδυνος ρευστότητας και ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος επιτοκίου και ο κίνδυνος αγοράς. Εξαιτίας της φύσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, και του γεγονότος ότι επιτρέπει την πραγματοποίηση διεθνών συναλλαγών με ιδιαίτερη ευκολία, οι κίνδυνοι αυτοί εντείνονται (Zarei, 2011).

Το ζήτημα της ασφάλειας είναι εξαιρετικά σημαντικό πέρα από τους πελάτες των τραπεζών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και για τις ίδιες τις τράπεζες. Καθώς όλες οι πληροφορίες των λογαριασμών των πελατών είναι προσβάσιμες διαδικτυακά, υπάρχει ο κίνδυνος υποκλοπής των δεδομένων αυτών, εξαιτίας μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στα ηλεκτρονικά συστήματα της τράπεζας από κάποιον κακόβουλο χρήστη. Το ενδεχόμενο αυτό εκθέτει τα δεδομένα των πελατών σε κίνδυνο απώλειας ή παραποίησης και δημιουργεί σημαντικούς κινδύνους για τις τράπεζες. Η διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων είναι κρίσιμης και πρωταρχικής σημασίας και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπου υπάρχουν και πρόσθετοι κίνδυνοι που συνδέονται με το διαδίκτυο και τα πληροφοριακά συστήματα (Zarei, 2011).

Τυχόν προβλήματα ασφαλείας, διαθεσιμότητας και πρόσβασης στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι χρήστες, εκθέτει τις τράπεζες και στον κίνδυνο απώλειας φήμης. Αποτυχίες του συστήματος, παραβιάσεις της ασφάλειας του και τεχνικά προβλήματα που αποτρέπουν τους χρήστες από το να έχουν πρόσβαση στον τραπεζικό τους λογαριασμό, μειώνουν την εμπιστοσύνη των πελατών στην ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και στη λειτουργία της ίδιας της τράπεζας γενικότερα. Η απώλεια εμπιστοσύνης προς την τράπεζα αυξάνει τον κίνδυνο και, κατά συνέπεια, της απώλειας πελατών. Τα κατάλληλα μέτρα ασφαλείας είναι κρίσιμης σημασίας και η εφαρμογή τους απαραίτητη, προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος παραβιάσεων ασφαλείας, ώστε να μην διαταραχθεί η εμπιστοσύνη των πελατών στην αξιοπιστία και την ασφάλεια της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Zarei, 2011).

Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, η εμπιστοσύνη αποτελεί συνάρτηση διαφόρων παραγόντων, όπως είναι ο βαθμός εξοικείωσης των ατόμων με τη χρήση της τεχνολογίας, αλλά και η φήμη της ίδιας της τράπεζας, που επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό της τη στάση των πελατών, ιδιαίτερα μεγαλύτερης ηλικίας απέναντι στην τράπεζα και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει (Sinha & Mukherjee, 2016).

Ο λειτουργικός κίνδυνος που σχετίζεται με την ηλεκτρονική τραπεζική αφορά σφάλματα κατά την επεξεργασία των συναλλαγών, ζητήματα ιδιωτικότητας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αλλά και ζητήματα που αφορούν την ακεραιότητα των τραπεζικών δεδομένων. Τα ζητήματα αυτά μπορεί να προκύψουν εξαιτίας τεχνικών προβλημάτων, αμέλειας από το

προσωπικό της τράπεζας, παραβίασης των συστημάτων της τράπεζας και σε περίπτωση απάτης (Zarei, 2011).

Ταυτόχρονα, η νομιμοποίηση παράνομων εσόδων μπορεί να είναι ευκολότερη με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με βάση το ρυθμιστικό πλαίσιο των τραπεζών, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή ανάλογων δραστηριοτήτων με τη χρήση του τραπεζικού συστήματος (Zarei, 2011).

Η ηλεκτρονική τραπεζική, όμως, αυξάνει και την ένταση του ανταγωνισμού που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες. Οι πελάτες των τραπεζών έχουν πλέον τη δυνατότητα να συγκρίνουν άμεσα και εύκολα, μέσω του διαδικτύου, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει η κάθε τράπεζα καθώς και τις χρεώσεις της και να επιλέξουν την πλέον οικονομικά συμφέρουσα και κατάλληλη για τους ίδιους τράπεζα. Η απελευθέρωση της χρηματοοικονομικής αγοράς έχει επίσης οδηγήσει σε αύξηση του ανταγωνισμού, καθώς υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών είναι πλέον σε θέση να παρέχουν και επιχειρήσεις που δεν είναι τράπεζες, όπως είναι οι κολοσσοί των τηλεπικοινωνιών και εταιρίες τεχνολογίας, όπως η Google και η Apple (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Αν και η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη στις τράπεζες, η δημιουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί και σημαντικές επενδύσεις, τόσο για τον αρχικό σχεδιασμό και ανάπτυξη των συστημάτων αυτών, αλλά και για τις κατάλληλες επενδύσεις σε πληροφοριακές υποδομές, όπως servers, βάσεις δεδομένων και συστήματα ασφαλείας, όσο και για τη συντήρησή τους στη συνέχεια.

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας καθιστά γρήγορα ξεπερασμένο τον σχετικό εξοπλισμό και απαιτείται η αγορά νέου για την αντικατάστασή του σε σύντομο χρονικό διάστημα, με συνέπεια οι τράπεζες να πρέπει να αναλάβουν πρόσθετα έξοδα. Παράλληλα, η προώθηση και η διάδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει και αυτή κάποιο κόστος για τις τράπεζες. Πρόσθετα κόστη που αφορούν την ηλεκτρονική τραπεζική περιλαμβάνουν και τα κόστη που σχετίζονται με την εκπαίδευση του προσωπικού που θα αναλάβει τη διαχείριση και τον έλεγχο των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Κεφάλαιο 3. Παράγοντες που καθορίζουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους πελάτες των τραπεζών καθορίζεται από μία σειρά παράγοντες που επηρεάζουν τη χρησιμότητα των υπηρεσιών αυτών για τους πελάτες και τη χρησιμότητα που αντλούν από αυτές.

Η προσβασιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο ως προς την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ένας αποτελεσματικός και εύχρηστος σχεδιασμός, που ενισχύει τη χρηστικότητα και την ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την αύξηση της εμπιστοσύνης των χρηστών προς τις υπηρεσίες αυτές. Η προσβασιμότητα καθιστά εφικτή και ευκολότερη τη χρήση των υπηρεσιών αυτών (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Η ευκολία χρήσης ορίζεται ως η προσπάθεια που θα πρέπει να καταβάλλει ένας χρήστης προκειμένου να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα και να εξοικειωθεί με τις βασικές λειτουργίες του, η λειτουργικότητα στον σχεδιασμό του ηλεκτρονικού συστήματος και η γενικότερη ικανοποίηση που προσφέρει η χρήση του στους χρήστες του συστήματος (Casaló et al., 2008).

Η ευκολία χρήσης καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την ικανοποίηση των πελατών με βάση την δυνατότητα που τους προσφέρει να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Η επαναλαμβανόμενη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μίας τράπεζας καθορίζεται σε σημαντικό βαθμό από την προηγούμενη εμπειρία του πελάτη με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας και την ικανοποίηση του από τη χρήση τους (Casaló et al., 2008).

Ένας λειτουργικός σχεδιασμός που διευκολύνει την πλοήγηση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενισχύει την ευκολία χρήσης τους και τη χρησιμότητα τους για τους χρήστες αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα για τη διάδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ευκολία χρήσης και η απλότητα στον σχεδιασμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνει τη χρήση τους, ιδιαίτερα καθώς διευκολύνει τους χρήστες που δεν διαθέτουν ιδιαίτερες γνώσεις σχετικά με την τεχνολογία, που ιδιαίτερα στις μεγαλύτερες ηλικίες χρηστών είναι το συντριπτικά μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Οι αποτελεσματικότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής δεν είναι απαραίτητα εκείνες που ενσωματώνουν τις πλέον εξελιγμένες δυνατότητες στον σχεδιασμό τους, αλλά εκείνες που προσφέρουν τη μεγαλύτερη ευκολία χρήσης στους χρήστες, επιτρέποντας τους να πραγματοποιήσουν με ευκολία και ταχύτητα τον σκοπό της επίσκεψής τους. Συνεπώς, η ευκολία χρήσης αποτελεί στοιχείο στο οποίο θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα και ιδιαίτερη σημασία κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μίας τράπεζας (Casaló et al., 2008).

Η ευκολία χρήσης διευκολύνει τους χρήστες ώστε να κατανοήσουν τις ενέργειες που απαιτούνται για να πραγματοποιήσουν αυτό που επιδιώκουν κατά την επίσκεψη τους, καθιστώντας πιο ευχάριστη και εύκολη την περιήγηση τους, συμβάλλοντας έτσι στην ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων τους. Αυξάνει, έτσι, την ικανοποίηση των πελατών και κατ' επέκταση και την αφοσίωση τους, καθώς και την πιθανότητα να συστήσουν την τράπεζα και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της σε τρίτους και να συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων πελατών (Casaló et al., 2008).

Η αξιοπιστία και η ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιδρούν καθοριστικά στην ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και κατά συνέπεια στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης προς αυτές και την αύξηση της χρήσης τους. Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης αυξάνει ταυτόχρονα και την αφοσίωση των πελατών. Την ικανοποίηση των χρηστών ενισχύει και η χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ο βαθμός στον οποίο ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών. Εργαλεία τα οποία αυξάνουν τη χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επιτρέπουν την προσαρμογή τους στις εξατομικευμένες ανάγκες των χρηστών, μπορούν να αυξήσουν σε σημαντικό βαθμό τη χρηστικότητα και, κατά συνέπεια, και τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους χρήστες και να αυξήσουν τη χρήση τους (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Ιδιαίτερα σημαντική για τη διάδοση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και την αύξηση της χρήσης τους είναι και η ενσωμάτωση τους στις παραδοσιακές μορφές τραπεζικής, ούτως ώστε οι τράπεζες να είναι σε θέση να παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς τους πελάτες τους με διάφορους τρόπους. Κάτι τέτοιο θα οδηγούσε σε αύξηση της ευελιξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών από τις τράπεζες, καθώς θα είχαν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν με διάφορους τρόπους. Έτσι, οι τράπεζες θα ήταν σε θέση να προσφέρουν τις

υπηρεσίες τους με ενιαίο και συνεκτικό τρόπο και να αυξήσουν σε σημαντικό βαθμό την ικανοποίηση των πελατών τους από τις υπηρεσίες τους, τόσο όσον αφορά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής όσο και συνολικά (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Η προσβασιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι υπηρεσίες που αυξάνουν τη χρησιμότητα τους για τους χρήστες, όπως η παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών και η δυνατότητα εξυπηρέτησης με ευκολία και ταχύτητα, αποτελούν κρίσιμους παράγοντες στους οποίους θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση κατά τη φάση του σχεδιασμού των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς αυξάνουν τόσο την παραγωγικότητα των πελατών όσο και της ίδιας της τράπεζας. Η επίδραση τους στην ικανοποίηση των πελατών και κατά συνέπεια και τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ιδιαίτερα σημαντική. Η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών επιτρέπει στις τράπεζες να διατηρήσουν τους υπάρχοντες πελάτες τους, αλλά και να προσελκύσουν και νέους και να αυξήσουν έτσι την κερδοφορία τους (Liébana-Cabanillas et al., 2013).

Η ικανοποίηση των πελατών εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο η εμπειρία χρήσης από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους. Η ικανοποίηση των πελατών και στην περίπτωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζει τη στάση τους απέναντι στην τράπεζα και αυξάνει την αφοσίωση τους και την πιθανότητα να συστήσουν την τράπεζα και σε τρίτους αν μείνουν ικανοποιημένοι, επιτρέποντας της έτσι να προσελκύσει και νέους πελάτες και να αυξήσει τα έσοδα της, τόσο από υπάρχοντες όσο και από νέους πελάτες. Η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα όσον αφορά τη διάδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μίας τράπεζας μεταξύ των πελατών της (Casaló et al., 2008).

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των πελατών των τραπεζών και το πώς επιδρούν στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως θα ήταν αναμενόμενο οι νεότεροι και περισσότερο μορφωμένοι πελάτες των τραπεζών είναι πιθανότερο να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (Kim et al., 2005). Ο μέσος χρήστης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών είναι σχετικά νέος σε ηλικία, μορφωμένος, με μία θέση εργασίας υψηλού κύρους και υψηλό εισόδημα (Karjaluoto et al., 2002).

Μεγαλύτερη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής πραγματοποιούν και γενικότερα όσοι χρησιμοποιούν λογισμικό για τη διαχείριση των δαπανών και των υποχρεώσεων τους,

καθώς επίσης και όσοι χρήστες ασκούν κάποιο επάγγελμα που απαιτεί τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου (Kim et al., 2005).

Οι γνώσεις σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών γενικότερα, όπως θα ήταν αναμενόμενο ασκούν ιδιαίτερα σημαντική επίδραση στην πιθανότητα χρήσης των υπηρεσιών e-banking, με τους πελάτες που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών να πραγματοποιούν σαφώς μεγαλύτερη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Οι τράπεζες θα μπορούσαν να παρέχουν τη δυνατότητα δωρεάν εκπαίδευσης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους στα φυσικά τους υποκαταστήματα, προκειμένου οι πελάτες να γνωρίσουν και να καταστούν περισσότερο εξοικειωμένοι με τη χρήση τους (Karjaluoto et al., 2002).

Η χρήση των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης (ATM) και ηλεκτρονικού χρήματος με τη χρησιμοποίηση χρεωστικών καρτών, αυξάνει επίσης την πιθανότητα ένας πελάτης να χρησιμοποιεί και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας (Kim et al., 2005).

Η πιθανότητα χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής αυξάνεται και ανάλογα με το ύψος των κεφαλαίων και των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων που διαθέτουν οι πελάτες μίας τράπεζας. Από την άλλη πλευρά, η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνεται όσο αυξάνεται η ηλικία του πελάτη. Πελάτες μεγαλύτερης ηλικίας παρουσιάζουν σαφώς μικρότερη πιθανότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τραπεζών. Η σχέση, όμως, μεταξύ ηλικίας και εκπαίδευσης δεν είναι ενιαία για τους πελάτες με διαφορετικό μορφωτικό υπόβαθρο. Ενώ για όσους δεν διαθέτουν ιδιαίτερη μόρφωση, η πιθανότητα χρήσης αρχικά αυξάνεται όσο αυξάνεται η ηλικία τους, για να μειωθεί στη συνέχεια, για τους πελάτες με υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο η πιθανότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώνεται σημαντικά όσο αυξάνεται η ηλικία των χρηστών, αποτέλεσμα που φαντάζει παράδοξο (Kim et al., 2005).

Οι τράπεζες όμως δεν θα πρέπει να εστιάζουν αποκλειστικά στις κατηγορίες χρηστών που ήδη χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, αλλά θα πρέπει να καταστήσουν προσιτή τη χρήση των υπηρεσιών αυτών και από ομάδες του πληθυσμού που προς το παρόν αποφεύγουν τη χρήση τους. Στις ομάδες αυτές περιλαμβάνονται τα άτομα χαμηλότερου εισοδήματος και μορφωτικού επιπέδου, αλλά και οι ηλικιωμένοι, οι οποίοι εμφανίζονται ιδιαίτερα διστακτικοί ή και αντίθετοι απέναντι στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι ηλικιωμένοι αποτελούν

ιδιαίτερα σημαντική δημογραφική ομάδα καθώς, με βάση τις δημογραφικές εξελίξεις στις προηγμένες κοινωνίες, ο αριθμός τους συνεχώς αυξάνεται (Karjaluoto et al., 2002).

Παράλληλα, ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο παίζει και η εξοικείωση με ένα κανάλι τραπεζικής εξυπηρέτησης, καθώς οι πελάτες τείνουν να προτιμούν να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν το ίδιο κανάλι εξυπηρέτησης της τράπεζας τους. Συνεπώς, ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στη διάδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα διαδραματίσει η εξοικείωση των πελατών των τραπεζών με αυτή και τις δυνατότητες της. Θα πρέπει, όμως, να γίνει προσπάθεια και ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τη χρήση πολυμέσων, προκειμένου να δημιουργηθεί και ένα είδος προσωπικού δεσμού μεταξύ των τραπεζών και των πελατών τους που προτιμούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε να δημιουργηθεί η αίσθηση προσωποποιημένης εξυπηρέτησης, καθώς η δημιουργία ανάλογων σχέσεων επιδρά καθοριστικά στην αφοσίωση των πελατών. Σε ένα τυπικό ηλεκτρονικό σύστημα δεν υφίσταται μία ανάλογη σχέση (Karjaluoto et al., 2002).

Κεφάλαιο 4. Η ηλεκτρονική τραπεζική στο πλαίσιο των προσπαθειών για τη μείωση του λειτουργικού κόστους των ελληνικών τραπεζών

Σήμερα στην Ελλάδα υπάρχουν 10 ελληνικές τράπεζες που είναι μέλη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. Οι 4 μεγαλύτερες τράπεζες βάσει κεφαλαίων και αριθμού εργαζομένων, που θεωρούνται και ως συστημικές τράπεζες για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα, και κατέχουν το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς είναι η Τράπεζα Πειραιώς, η Εθνική Τράπεζα, η Alpha Bank και η Eurobank.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο αριθμός των τραπεζικών υποκαταστημάτων και των εργαζομένων των ελληνικών τραπεζών ανά την ελληνική περιφέρεια μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου του 2023.

Πίνακας 1. Ο αριθμός των τραπεζικών υποκαταστημάτων και των εργαζομένων των ελληνικών τραπεζών ανά την ελληνική περιφέρεια μέχρι την 31η Δεκεμβρίου του 2023

	Νομός Αττικής	Νομός Θεσσαλονίκης	Υπόλοιποι Νομοί	Σύνολο	Συνολικός αριθμός
--	------------------	-----------------------	--------------------	--------	----------------------

					υπαλλήλων
Σύνολο	533	130	692	1355	27809
Τράπεζα Πειραιώς	134	36	208	378	7439
Εθνική Τράπεζα	110	29	188	327	6517
Alpha Bank	105	23	123	251	5486
Eurobank	130	33	105	368	6323
Optima Bank	21	3	4	28	478
Attica Bank	12	3	22	37	565
Παγκρήτια Τράπεζα	17	3	42	62	872
Citibank Europe Plc	1	0	0	1	107
Aegean Baltic Bank	3	0	0	3	112

Πηγή: (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2024b)

Προκειμένου να ανταποκριθούν στα προγράμματα αναδιάρθρωσης για τη βελτίωση της λειτουργικής κερδοφορίας τους, οι τράπεζες προχώρησαν σε μία στροφή μακριά από τα παραδοσιακά κανάλια τραπεζικής εξυπηρέτησης, με έμφαση στη μείωση των φυσικών υποκαταστημάτων σε λειτουργία ανά την ελληνική επικράτεια, παράλληλα με τη μείωση του προσωπικού που απασχολούν μέσω προγραμμάτων εθελουσίας εξόδου των εργαζομένων. Μεταξύ 2014 και 2022 ο αριθμός των εργαζομένων στον τραπεζικό τομέα της χώρας μειώθηκε κατά 36%, από 45.654 εργαζομένους το 2014 σε 29.341 εργαζομένους το 2022. Παράλληλα, ο αριθμός των τραπεζικών υποκαταστημάτων σε λειτουργία μειώθηκε κατά 47%, από 2.688 τραπεζικά υποκαταστήματα σε λειτουργία το 2014 σε 1.438 υποκαταστήματα το 2022. Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, ο αριθμός των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης αυξήθηκε κατά 9%, από 5.449 ATM σε λειτουργία το 2014 σε 5.953 ATM σε λειτουργία το 2023 (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2024a).

Όλες οι συστημικές ελληνικές τράπεζες σε μία προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους τους και απόκτησης συγκριτικού πλεονεκτήματος έναντι των ανταγωνιστών τους στην τραπεζική αγορά, αλλά και προκειμένου να ανταποκριθούν στις τεχνολογικές μεταβολές που συντελούνται σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, προχώρησαν στη διάθεση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο τραπεζικός τομέας στη χώρα μας στην προσπάθεια του αυτή αφορούν τον χαμηλό βαθμό ανταπόκρισης των πελατών και χρήσης των υπηρεσιών αυτών, η οποία οφείλεται κυρίως στην έλλειψη των κατάλληλων γνώσεων και εξοικείωσης μεγάλου μέρους της ελληνικής κοινωνίας με τις σύγχρονες τεχνολογίες, αλλά και την επιφυλακτικότητα και δυσπιστία του απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική. Σημαντική πρόκληση για τις ελληνικές τράπεζες στο πλαίσιο των προσπαθειών τους για τη διάδοση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι και η αποτελεσματική εφαρμογή των πρωτοκόλλων και μεθόδων ασφαλείας των ηλεκτρονικών συστημάτων, αλλά και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας και ιδιωτικότητας (Angelakopoulos & Mihiotis, 2011).

Κεφάλαιο 5. Στάσεις και παράγοντες που συμβάλλουν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων από τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Καθώς η ηλεκτρονική τραπεζική συμβάλλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους των τραπεζών, η προώθηση της αποτελεί στρατηγική σημασίας στόχο για τις τράπεζες. Προκειμένου, όμως, οι τράπεζες να έχουν σημαντικά οφέλη από την ηλεκτρονική τραπεζική, η χρήση της δεν θα πρέπει να περιορίζεται μόνο στις νεότερες γενιές. Έτσι, η προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των πελατών μεγαλύτερης ηλικίας είναι ιδιαίτερης σημασίας για τις τράπεζες (Ramlall et al., 2020).

Δεν έχουν όλοι ισότιμη πρόσβαση στην τεχνολογία. Το λεγόμενο ψηφιακό χάσμα αποτελεί το χάσμα μεταξύ όσων έχουν πρόσβαση σε μία τεχνολογία και εκείνους που είναι αποκλεισμένοι από τη χρήση της. Η ηλικία αποτελεί σημαντικό παράγοντα που συμβάλλει στην ανάπτυξη του ψηφιακού χάσματος. Για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας απέφευγαν τη χρήση του διαδικτύου και των διαφόρων δυνατοτήτων που προσφέρει, καθώς δεν

το θεωρούσαν ως κάτι απαραίτητο για τους ίδιους (Choudrie et al., 2018). Ακόμα και σήμερα, μεγάλο ποσοστό των ατόμων άνω των 55 ετών δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και τις δυνατότητες που προσφέρει (Vuori & Holmlund-Rytönen, 2005).

Παράλληλα, τα προβλήματα υγείας που εμφανίζονται με την πάροδο των ετών, όπως προβλήματα όρασης και η μείωση των νοητικών ικανοτήτων τους, αποτελούν σημαντικά εμπόδια για την αξιοποίηση μίας νέας τεχνολογίας από τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας (Choudrie et al., 2018).

Υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ της ηλικίας και της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, με τους ηλικιωμένους να είναι αντίθετοι σε αλλαγές και να παρουσιάζουν αρνητική προδιάθεση έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Sulaiman et al., 2005). Η πλειοψηφία των ηλικιωμένων εμφανίζεται να προτιμά την προσωπική επαφή με κάποιο στέλεχος της τράπεζας σε ένα φυσικό υποκατάστημα της (Asmi & Ishaya, 2012).

Οι ηλικιωμένοι, καθώς προτιμούν την επίσκεψη σε ένα φυσικό υποκατάστημα μίας τράπεζας, αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στα φυσικά υποκαταστήματα σε σχέση με άλλα κανάλια τραπεζικής εξυπηρέτησης, παρά το γεγονός ότι εκφράζουν συχνά παράπονα για τον μεγάλο χρόνο αναμονής στα υποκαταστήματα. Οι περισσότεροι δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προτιμούν τις παραδοσιακές μορφές τραπεζικής εξυπηρέτησης. Ενώ οι νεότεροι πελάτες χρησιμοποιούν συχνότερα το e-banking και τα ATM, οι περισσότεροι ηλικιωμένοι προτιμούν την επίσκεψη σε ένα υποκατάστημα και την τηλεφωνική εξυπηρέτηση. Ακόμα και όσοι ηλικιωμένοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούν δύσκολη τη χρήση τους (Jin et al., 2021).

Καθώς οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν μία νέα τεχνολογία, η πλειοψηφία των ηλικιωμένων δεν είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι με αυτές και απαιτείται η ενημέρωσή τους σχετικά με αυτές τις τεχνολογίες και η εκπαίδευση στη χρήση τους. Μία σειρά παραγόντων δυσχεραίνει τη χρήση των τεχνολογιών αυτών από τους ηλικιωμένους. Ιδιαίτερα σημαντικοί είναι η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη που αποδίδουν σε αυτές, καθώς οι ηλικιωμένοι, εξαιτίας και της έλλειψης εξοικείωσης τους με αυτές τις τεχνολογίες, αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία σε αυτούς τους παράγοντες (Msweli & Mawela, 2020).

Οι ηλικιωμένοι προτιμούν, επίσης, την επίσκεψη σε ένα φυσικό υποκατάστημα, κυρίως λόγω της δυνατότητας προσωπικής επαφής και συνεννόησης που προσφέρει (Jayachandran, 2019). Ιδιαίτερα σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από αυτούς είναι και η ιδιαίτερη αντίθεση σε τυχόν αλλαγές και νέους τρόπους και μεθόδους πραγματοποίησης μίας διαδικασίας που παρουσιάζουν οι ηλικιωμένοι (Touchaie & Hashim, 2016).

Οι βασικότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την πιθανότητα χρήσης του e-banking από τους ηλικιωμένους αφορούν τη χρησιμότητα που εκτιμούν ότι προσφέρει, η αυτοπεποίθηση που διαθέτουν όσον αφορά τη χρήση του και η επιρροή από το οικογενειακό και το κοινωνικό περιβάλλον. Οι ηλικιωμένοι εμφανίζονται, σε ορισμένες περιπτώσεις, διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική για συγκεκριμένες πληρωμές, καθώς θεωρούν ότι προσφέρει ευκολία. Ταυτόχρονα, ο σημαντικός χρόνος αναμονής λειτουργεί σε ορισμένες περιπτώσεις ως κίνητρο για την εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, κίνητρο μπορούν να αποτελέσουν και οι διάφορες προσφορές των τραπεζών, καθώς και οι εκπτώσεις για αγορές με πληρωμή με ηλεκτρονικά μέσα. Ορισμένοι ηλικιωμένοι, μάλιστα, θεωρούν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ως μέσο διατήρησης των γνωστικών τους δεξιοτήτων, όπως η μνήμη (Jin & Fan, 2022).

Οι ηλικιωμένοι που εμφανίζονται διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής θεωρούν ότι διαθέτουν την ικανότητα εκμάθησης των λειτουργιών της. Η προηγούμενη εμπειρία με τη χρήση τεχνολογίας ενισχύει την αυτοπεποίθηση των ηλικιωμένων ότι μπορούν να μάθουν να χειρίζονται τα συστήματα e-banking των τραπεζών. Η ύπαρξη κάποιας βοήθειας για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύει, επίσης, την διάθεση των ηλικιωμένων να μάθουν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά συστήματα (Jin & Fan, 2022).

Σημαντική επίδραση ασκεί και ο οικογενειακός και κοινωνικός περίγυρος των ηλικιωμένων στην πρόθεση τους να μάθουν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η παρακίνηση από άτομα του οικογενειακού και κοινωνικού περιγύρου των ηλικιωμένων, αποτελεί παράγοντα που ενισχύει την πιθανότητα ένας ηλικιωμένος να μάθει να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Οι συμβουλές και η προτροπή των υπαλλήλων των τραπεζών είναι επίσης σημαντική στο να ενθαρρυνθούν οι ηλικιωμένοι ώστε να μάθουν τη

χρήση των υπηρεσιών e-banking. Αν και ορισμένοι ηλικιωμένοι είναι διατεθειμένοι να περιμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα προκειμένου να εξυπηρετηθούν σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα, ορισμένοι ηλικιωμένοι έπειτα από προτροπή του οικογενειακού και κοινωνικού τους περίγυρου και των υπαλλήλων των τραπεζών επιχειρούν να εξοικειωθούν με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Jin & Fan, 2022).

Ταυτόχρονα, η αίσθηση ότι το e-banking αποτελεί πλέον κοινωνική τάση και συνεπώς θα πρέπει να εξοικειωθούν με αυτό αν δεν θέλουν να τους ξεπεράσουν οι κοινωνικές εξελίξεις αποτελεί επίσης κίνητρο για ορισμένους ηλικιωμένους ως προς τη χρήση του e-banking. Ορισμένοι ηλικιωμένοι αντλούν, επίσης, ένα αίσθημα υπερηφάνειας από την ικανότητα τους να μάθουν να χειρίζονται μία νέα τεχνολογία, όπως η ηλεκτρονική τραπεζική (Jin & Fan, 2022).

Στην περίπτωση του m-banking (mobile banking), που αφορά τη χρήση υπηρεσιών τραπεζικής με τη χρήση κινητών συσκευών, αν και οι τράπεζες υπήρξαν πρωτοπόρες στην υιοθέτηση και εφαρμογή της συγκεκριμένης τεχνολογίας, η χρήση τους, ιδιαίτερα από τους ηλικιωμένους, παραμένει ιδιαίτερα περιορισμένη. Το m-banking αποτελεί ένα είδος ηλεκτρονικής τραπεζικής και προσφέρει τη δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών και πραγματοποίησης πληρωμών για αγορές αγαθών, τη μεταφορά χρημάτων και την αποστολή εμβασμάτων και γενικότερα τραπεζικών συναλλαγών με τη χρήση «έξυπνων» φορητών συσκευών (Msweli & Mawela, 2020).

Τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών m-banking επηρεάζουν οι προσδοκίες των χρηστών σχετικά με την απόδοση τους και η ευκολία χρήστης τους. Ιδιαίτερα για την προώθηση της χρήσης τους μεταξύ των ηλικιωμένων, η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα πρέπει να είναι εύκολα κατανοητή, η εκμάθηση της χρήσης τους να μην απαιτεί ιδιαίτερη προσπάθεια και να μην υπάρχουν ασάφειες σχετικά με το πώς πρέπει να γίνουν ορισμένες ενέργειες (Ayaratne et al., 2017).

Οι νέες δυνατότητες που προσφέρει μία νέα τεχνολογία, όπως το e-banking και το m-banking, θα πρέπει να ταιριάζουν με τον τρόπο ζωής και τις ανάγκες των ηλικιωμένων, αλλά και, παράλληλα, οι τράπεζες θα πρέπει να προσφέρουν την κατάλληλη υποστήριξη ως προς τη λειτουργία τους. Η ύπαρξη ικανοποιητικής και αποτελεσματικής υποστήριξης μειώνει τη δυσκολία χρήσης μίας νέας εφαρμογής, ιδιαίτερα για τους ηλικιωμένους, αλλά και τους

κινδύνους που θεωρούν ότι έχει η χρήση της, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη τους στη χρήση της νέας αυτής τεχνολογίας (Choudrie et al., 2018).

Ιδιαίτερα στην περίπτωση του m-banking, η μικρή επιφάνεια χρήσης που διαθέτουν οι φορητές συσκευές, καθιστούν τη χρήση του ιδιαίτερα δύσκολη για τους ηλικιωμένους, που συνήθως έχουν προβλήματα όρασης, αλλά και δεν είναι και εξοικειωμένοι με τη χρήση ανάλογων συσκευών. Ένα σύνθετο μενού λειτουργιών καθιστά τη χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ιδιαίτερα όταν αφορά τις υπηρεσίες m-banking, ιδιαίτερα δύσκολη για τους ηλικιωμένους. Οι ηλικιωμένοι αναφέρουν τις ασαφείς οδηγίες χρήσης μίας εφαρμογής και την έλλειψη εκπαίδευσης και υποστήριξης στη χρήση της ως σημαντικούς ανασταλτικούς παράγοντες. Σε ορισμένες περιπτώσεις θεωρούν δύσκολη και την είσοδο ή την έξοδο από μία ψηφιακή εφαρμογή και ανησυχούν έτσι για την ασφάλεια των δεδομένων τους και τον κίνδυνο απώλειας χρημάτων (Msweli & Mawela, 2020).

Σύμφωνα με έρευνα των Peacock και Künemund (2007), πρόσθετοι λόγοι που συμβάλλουν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν και η έλλειψη της κατάλληλης συσκευής για την πρόσβαση στο διαδίκτυο και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, η αδιαφορία που επιδεικνύουν οι ίδιοι απέναντι στις υπηρεσίες αυτές καθώς δεν συνειδητοποιούν τα οφέλη τους, καθώς και η έλλειψη των κατάλληλων γνώσεων γύρω από την πληροφοριακή τεχνολογία και την πρόσβαση στο διαδίκτυο και τις δυνατότητες που προσφέρει.

Οι ηλικιωμένοι δεν αποτελούν μία ενιαία ομάδα ατόμων αναφορικά με τη στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική, αλλά και ως προς τις τραπεζικές τους ανάγκες. Συνεπώς, οι τράπεζες καλούνται να λάβουν υπόψη τους πέρα από την ηλικία και τις διαφορές στις στάσεις και τις αντιλήψεις αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και τα ιδιαίτερα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ηλικιωμένων. Οι ηλικιωμένοι επιδιώκουν την προσωπική επαφή, συνεπώς, προκειμένου να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ιδιαίτερα σημαντική η παροχή προσωποποιημένων και εξατομικευμένων υπηρεσιών. Παράλληλα, εμφανίζονται περισσότερο διστακτικοί, αλλά και αντιμετωπίζουν μεγαλύτερες δυσκολίες απέναντι στην υιοθέτηση νέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αλλά και απέναντι στη χρήση της τεχνολογίας, συγκριτικά με τις νεότερες ηλικιακές ομάδες. Συνεπώς, η παροχή

προγραμμάτων εκπαίδευσης προς τους πελάτες αυτούς είναι ιδιαίτερα σημαντική για την επιτυχή διάδοση τους μεταξύ των ηλικιωμένων (Peacock & Künemund, 2007).

Σύμφωνα με το υπόδειγμα διάχυσης των καινοτομιών του Rogers (1995) διακρίνονται 5 κατηγορίες ατόμων όσον αφορά την υιοθέτηση μίας νέας τεχνολογίας. Οι πρωτοπόροι, που είναι εκείνοι που υιοθετούν πρώτοι μία νέα τεχνολογία, εκείνοι που υιοθετούν μία νέα τεχνολογία στα πρώτα στάδια της, σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα μετά τους πρωτοπόρους, η αρχική πλειοψηφία που προχωρά στην υιοθέτηση της σε ένα επόμενο στάδιο και η ύστερη πλειοψηφία που χρησιμοποιεί μία νέα τεχνολογία αφού έχει ωριμάσει αρκετά και έχει υιοθετηθεί από μεγάλη μερίδα των καταναλωτών. Τέλος, μία νέα τεχνολογία υιοθετεί το τμήμα εκείνο του πληθυσμού που εμφανίζεται ιδιαίτερα επιφυλακτικό απέναντι στις νέες τεχνολογίες και προχωρά στην υιοθέτηση τους με σημαντική καθυστέρηση συγκριτικά με τον γενικό πληθυσμό, συχνά όταν δεν έχει πλέον άλλη επιλογή παρά να τη χρησιμοποιήσει. Οι ηλικιωμένοι συχνά ανήκουν σε αυτή την κατηγορία χρηστών και είναι και οι τελευταίοι που θα προχωρήσουν στην υιοθέτηση μίας νέας τεχνολογίας. Ταυτόχρονα, διαθέτουν και περιορισμένες δεξιότητες αναφορικά με τη χρήση τεχνολογικών λύσεων σε σχέση με τους νέους (Jin et al., 2021).

Οι ηλικιωμένοι προχωρούν στην υιοθέτηση μίας νέας τεχνολογίας για διαφορετικούς λόγους συγκριτικά με τους νεότερους καταναλωτές, καθώς εμφανίζονται περισσότερο διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν μία νέα τεχνολογία μόνο αν είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες, προσωπικές ανάγκες τους (Mattila et al., 2003).

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των ηλικιωμένων διαφέρει και ανάλογα με τα ιδιαίτερα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους. Το επίπεδο εκπαίδευσης και το ετήσιο εισόδημα επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους, με τους πλέον μορφωμένους και εύπορους να παρουσιάζουν μεγαλύτερα ποσοστά χρήσης. Παράλληλα, συχνότερα χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής οι παντρεμένοι έναντι των διαζευγμένων ή των χήρων και οι άνδρες συγκριτικά με τις γυναίκες. Οι ηλικιωμένοι που ασκούσαν επαγγέλματα υψηλού κύρους κατά τα παραγωγικά τους χρόνια, χρησιμοποιούν επίσης συχνότερα υπηρεσίες e-banking, καθώς και τα νοικοκυριά με περισσότερα μέλη. Όσοι ηλικιωμένοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής τις χρησιμοποιούν κυρίως για την πληρωμή λογαριασμών, εξαιτίας της ευκολίας που

προσφέρουν συγκριτικά με την επίσκεψη σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας (Mattila et al., 2003).

Ταυτόχρονα, οι ηλικιωμένοι έχουν και πιο ισχυρές απόψεις για την ηλεκτρονική τραπεζική συγκριτικά με τον υπόλοιπο πληθυσμό, καθώς θεωρούν σε σημαντικότερο βαθμό και πιο έντονα τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ως μη ασφαλείς. Σημαντικά εμπόδια για την υιοθέτηση του e-banking από τους ηλικιωμένους είναι η έλλειψη προσωπικής επαφής, την οποία αποζητούν, η έλλειψη εξοικείωσης με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και την πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και η έλλειψη εμπιστοσύνης αναφορικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Mattila et al., 2003).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, αν και οι ηλικιωμένοι εμφανίζονται διατεθειμένοι να προχωρήσουν στη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών, η έλλειψη γνώσεων και εκπαίδευσης στη χρήση τους τους οδηγεί να εγκαταλείψουν την προσπάθεια. Συχνά, οι ηλικιωμένοι θεωρούν σύνθετη και δύσκολη στην κατανόηση και τη χρήση τη δομή των ιστοτόπων ηλεκτρονικής τραπεζικής των τραπεζών, ενώ πιστεύουν ότι δεν παρέχονται και οι κατάλληλες οδηγίες και υποστήριξη για τη χρήση τους από την πλευρά των τραπεζών (Mattila et al., 2003).

Συχνά υπάρχουν και παρανοήσεις μεταξύ των ηλικιωμένων αναφορικά με το κόστος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, συγκριτικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών, καθώς μπορεί να τις θεωρούν ακριβότερες, ενώ ισχύει το αντίθετο. Βέβαια, αν οι ηλικιωμένοι δεν διαθέτουν ήδη ηλεκτρονικό υπολογιστή, το κόστος χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξάνεται σημαντικά, αν συνυπολογίσει κανείς και το κόστος απόκτησης ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ακόμη, οι ηλικιωμένοι εξακολουθούν να επιθυμούν σε μεγαλύτερο βαθμό ένα εκτυπωμένο αποδεικτικό μίας τραπεζικής συναλλαγής και προσωπική εξυπηρέτηση, συγκριτικά με τους νεότερους πελάτες. Συχνά, έχουν ιδιαίτερα θετική άποψη για τις παραδοσιακές υπηρεσίες των τραπεζών, όπως είναι η προσωπική επαφή και επικοινωνία με έναν εκπρόσωπο της τράπεζας σε ένα φυσικό υποκατάστημα, αλλά και τις χρεωστικές και τις πιστωτικές κάρτες, αλλά εμφανίζονται ιδιαίτερα αρνητικοί και επιφυλακτικοί απέναντι στις νέες υπηρεσίες των τραπεζών που βασίζονται στη χρήση του διαδικτύου. Ιδιαίτερα αρνητικοί εμφανίζονται συχνά οι ηλικιωμένοι απέναντι στις νέες τεχνολογίες και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές γενικότερα. Όσοι, όμως, έχουν θετικές στάσεις και απόψεις

απέναντι στη σύγχρονη τεχνολογία, χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (Mattila et al., 2003).

Έρευνα των Ramlall et al. (2020) στην Σαουδική Αραβία διαπιστώνει ότι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους εξαρτάται από μία σειρά παραγόντων, όπως είναι οι στάσεις και οι συμπεριφορές τους, ο βαθμός εμπιστοσύνης απέναντι στην τεχνολογία και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής της τράπεζας, το πόσο ασφαλείς θεωρούν ότι είναι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, τη χρησιμότητα που αποδίδουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το πόσο θεωρούν ότι συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους, καθώς και στον βαθμό ελέγχου που θεωρούν ότι προσφέρουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής στους χρήστες τους (Ramlall et al., 2020).

Αντίστοιχη έρευνα του Akinyode (2020) για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στη Νιγηρία, διαπιστώνει ότι η πλειοψηφία των ηλικιωμένων δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ο βασικός λόγος χρήσης από όσους ηλικιωμένους χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν οι ευκολίες που προσφέρει, επιτρέποντας την πληρωμή λογαριασμών δίχως να απαιτείται η επίσκεψη σε κάποιο υποκατάστημα της τράπεζας. Αντίθετα, οι βασικότεροι λόγοι για τη μη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν οι ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και η άγνοια γύρω από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, τις δυνατότητες και τη χρήση τους.

Η Piiparinen (2014) εξέτασε τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από ηλικιωμένους άνω των 65 ετών στη Φινλανδία. Διαπιστώνει ότι οι ηλικιωμένοι προτιμούν την επίσκεψη σε ένα φυσικό υποκατάστημα έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εξαιτίας της έλλειψης γνώσεων αναφορικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και λόγω προβλημάτων υγείας που αντιμετωπίζουν και δυσχεραίνουν τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Οι ηλικιωμένοι θεωρούν την επικοινωνία και τη συνεννόηση με ένα τραπεζικό στέλεχος ευκολότερη, καθώς πιστεύουν ότι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ιδιαίτερα σύνθετη και τους δυσκολεύει ιδιαίτερα, καθώς δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία (Rock et al., 2010). Ακόμη, καθώς έχουν αμφιβολίες σχετικά με την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, δεν θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικά τα οφέλη της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε όρους ευκολίας και ταχύτητας (Hill et al., 2008).

Η άγνοια σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει, αλλά και οι περιορισμοί στην πρόσβαση στο διαδίκτυο, παράλληλα με την έλλειψη των κατάλληλων γνώσεων και υποστήριξης για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η ανησυχία σχετικά με την ασφάλεια που προσφέρουν, λειτουργούν ανασταλτικά ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών από τους ηλικιωμένους (Lichtenstein & Williamson, 2006).

Για τους Sadiq Sohail και Shanmugham (2003) οι σημαντικότεροι παράγοντες που λειτουργούν ανασταλτικά για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους είναι η αντίθεση στην αλλαγή, προβλήματα και εμπόδια πρόσβασης στο διαδίκτυο και η έλλειψη των κατάλληλων γνώσεων. Ιδιαίτερα για τους μεγαλύτερης ηλικίας χρήστες, η γενικότερη κατάσταση της υγείας τους και η χρησιμότητα που θεωρούν ότι προσφέρει μία υπηρεσία, αλλά και η συνολικότερη στάση τους απέναντι στην τεχνολογία είναι ιδιαίτερα σημαντικοί παράγοντες που καθορίζουν τη στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική (Nayak et al., 2010). Έρευνα του Senali (2017) στην Αυστραλία διαπιστώνει ότι οι ηλικιωμένοι έχουν ιδιαίτερες ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και δεν διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις γύρω από τη χρήση τους.

Σημαντική επίδραση στη χρήση των υπηρεσιών e-banking από τους ηλικιωμένους μπορεί να ασκεί και το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο ζουν. Έρευνα του Anute & Ingale (2019) στην Ινδία διαπιστώνει ότι οι ηλικιωμένοι που ζουν στα αστικά κέντρα διαθέτουν περισσότερες γνώσεις σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική συγκριτικά με τους ηλικιωμένους που ζουν σε αγροτικές περιοχές. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι, επίσης, μεγαλύτερη μεταξύ των ηλικιωμένων στις αστικές περιοχές. Ταυτόχρονα, το επίπεδο ικανοποίησης τους από αυτές είναι υψηλότερο. Παρ' όλα αυτά, τόσο οι ηλικιωμένοι που ζουν στα αστικά κέντρα αλλά και όσοι ζουν σε αγροτικές περιοχές θεωρούν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής δύσκολη.

Έρευνα των Jin et al. (2021) αναφορικά με τη χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών από τους ηλικιωμένους στην Κίνα διαπιστώνει ότι οι ηλικιωμένοι κάνουν μεγαλύτερη χρήση των τραπεζικών υποκαταστημάτων, δεν κάνουν ιδιαίτερη χρήση των ATM και των ηλεκτρονικών εφαρμογών, ενώ παρουσιάζονται και περισσότερο διατεθειμένοι να περιμένουν στην αναμονή σε ένα φυσικό υποκατάστημα, ενώ δεν είναι ιδιαίτερα διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν τις

ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι άντρες, όμως, χρησιμοποιούν σε σημαντικά μεγαλύτερο ποσοστό από τις γυναίκες συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως είναι οι ηλεκτρονικές πληρωμές.

Ανάλογη έρευνα των Jin και Fan (2022) για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των ηλικιωμένων και πάλι στην Κίνα διαπιστώνει ότι οι ηλικιωμένοι θεωρούν την ασφάλεια ως ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των φυσικών υποκαταστημάτων των τραπεζών. Πέρα από το γεγονός ότι αισθάνονται μεγαλύτερη ασφάλεια στα φυσικά υποκαταστήματα, θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικό και το γεγονός ότι θα μπορούσαν να αποφύγουν ή να διορθώσουν τυχόν λάθη που έχουν κάνει με τη βοήθεια ενός τραπεζικού στελέχους του υποκαταστήματος. Σημαντικό μειονέκτημα των φυσικών υποκαταστημάτων θεωρούν τους μεγάλους χρόνους αναμονής, ιδιαίτερα τις ημερομηνίες πληρωμής των συντάξεων όταν και σπεύδουν πολλοί ηλικιωμένοι για να εισπράξουν τις συντάξεις τους.

Αναφορικά με τα ATM, οι ηλικιωμένοι που πήραν μέρος στην έρευνα θεωρούν ότι είναι χρήσιμα και επιτρέπουν την ανάληψη μετρητών με ευκολία και ταχύτητα. Συχνά, όμως, οι οθόνες των ATM είναι δυσανάγνωστες, γεγονός που τους δυσκολεύει ιδιαίτερα, λόγω των προβλημάτων όρασης που συχνά αντιμετωπίζουν. Όπως αναφέρουν, είναι συχνά υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους γυαλιά όρασης για να μπορέσουν να διακρίνουν τι αναγράφεται στην οθόνη του ATM. Ανησυχίες εκφράζουν και για ζητήματα ασφαλείας, όπως το να παρατηρήσει κάποιος τον κωδικό PIN που χρησιμοποιούν.

Ως οι σημαντικότεροι λόγοι μη χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναφέρονται η έλλειψη γνώριμων στοιχείων στο περιβάλλον χρήσης, όπως, για παράδειγμα, οι εκτυπωμένες αποδείξεις, η δυσκολία πλοήγησης και κατανόησης του περιβάλλοντος χρήστη, αλλά και η αδυναμία διόρθωσης πιθανών λαθών κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, οι Jin και Fan (2022) διαπιστώνουν ότι αν και οι ηλικιωμένοι πραγματοποιούν συχνότερα χρήση τραπεζικών υπηρεσιών, ελάχιστοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρά τις ευκολίες και τις δυνατότητες που προσφέρουν και τους μεγάλους χρόνους αναμονής για την εξυπηρέτηση στα φυσικά υποκαταστήματα των τραπεζών. Η ευκολία χρήσης των εφαρμογών και η ασφάλεια τους είναι οι σημαντικότερες ανησυχίες που εκφράζουν οι ηλικιωμένοι και περιορίζουν τη χρήση των υπηρεσιών e-banking από αυτούς.

Τα προβλήματα όρασης που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι καθιστούν δύσκολη τη διάκριση των μικρών εικονιδίων στις οθόνες των ηλεκτρονικών συσκευών, όπως αναφέρουν, ενώ και

προβλήματα κινητικότητας και συντονισμού τους δυσκολεύουν ως προς τη χρήση των συσκευών για την πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Ακόμη, οι ηλικιωμένοι αντιμετωπίζουν και προβλήματα μνήμης και μάθησης, γεγονός που μειώνει την ικανότητα μάθησης της λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επιβραδύνει σημαντικά τη σχετική διαδικασία για εκείνους που θα το ήθελαν (Jin & Fan, 2022).

Ταυτόχρονα, οι Jin και Fan (2022) διαπιστώνουν ότι τα μεγαλύτερης ηλικίας άτομα έχουν μεγαλώσει σε ένα διαφορετικό περιβάλλον με τη χρήση άλλων τεχνολογιών κατά την πάροδο των ετών, με συνέπεια να έχουν διαφορετικά κριτήρια αναφορικά με το ποια χαρακτηριστικά καθιστούν μία τεχνολογία χρήσιμη και αποτελεσματική, συγκριτικά με τα άτομα νεότερης ηλικίας. Η χρήση διαφορετικών τεχνολογιών κατά τα παραγωγικά τους χρόνια συμβάλλει και στην αύξηση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ νέων και ηλικιωμένων όσον αφορά τη χρήση των νέων τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Με βάση τα ευρήματα της έρευνας των Jin και Fan (2022) οι ηλικιωμένοι θεωρούν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει ευκολία, καθώς επιτρέπει την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών από το σπίτι, ενώ δεν υπάρχει και ο κίνδυνος πλαστών χαρτονομισμάτων όπως κατά τις συναλλαγές με μετρητά. Ταυτόχρονα, δεν απαιτείται η μεταφορά χρημάτων, καθώς οι πληρωμές μπορούν να γίνουν με τη χρήση smartphones, που όλοι πλέον έχουν πάντα μαζί τους. Οι πληρωμές και μεταφορές χρημάτων γίνονται επίσης άμεσα και δεν υπάρχουν καθυστερήσεις για τη λήψη των χρημάτων που στέλνουν προς τα αγαπημένα τους πρόσωπα. Οι σημαντικότερες ανησυχίες των ηλικιωμένων αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική, με βάση την έρευνα, αφορούν ζητήματα ασφαλείας και ιδιωτικότητας, όπως τον πιθανό κίνδυνο υποκλοπής των δεδομένων τους και απώλειας χρημάτων.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι ως προς τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, με βάση την έρευνα των Jin και Fan (2022), μπορούν να διακριθούν, ακόμη, σε προκλήσεις που αφορούν τον χρήστη και προκλήσεις που αφορούν την εφαρμογή. Οι ηλικιωμένοι εκφράζουν παράπονα ότι οι εφαρμογές e-banking δεν είναι προσβάσιμες και σχεδιασμένες για χρήση από ηλικιωμένους, αλλά σχεδιάζονται και υλοποιούνται με βάση αποκλειστικά τις ανάγκες και τις δυνατότητες των νέων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, εξαιτίας του σχεδιασμού των εφαρμογών, οι ηλικιωμένοι δεν γνωρίζουν ότι οι εφαρμογές προσφέρουν συγκεκριμένες δυνατότητες που αναζητούν. Ορισμένες δυνατότητες θα έπρεπε να

ενεργοποιηθούν από τις ρυθμίσεις των εφαρμογών, κάτι που δεν ήταν ξεκάθαρο για τους ηλικιωμένους χρήστες.

Σημαντικά παράπονα εξέφρασαν οι ηλικιωμένοι και για τη δυνατότητα διόρθωσης πιθανών λαθών που προσφέρουν οι εφαρμογές e-banking. Καθώς εξέφρασαν την επιθυμία να μάθουν την χρήση των εφαρμογών μόνοι τους, τόσο για να εξοικειωθούν καλύτερα, όσο και για να μην επιβαρύνουν άλλους, η δυνατότητα διόρθωσης πιθανών λαθών ήταν ιδιαίτερα σημαντική για αυτούς. Η πιθανότητα λαθών που δεν είναι δυνατόν να διορθωθούν χωρίς κόστος, τους προκαλεί ιδιαίτερο άγχος, καθώς συχνά μπορεί να μην έχουν εμπιστοσύνη στο επίπεδο γνώσεων τους αναφορικά με το e-banking, ενώ επιβαρυντικό παράγοντα για πιθανά λάθη αποτελούν και τα προβλήματα υγείας που αντιμετωπίζουν, όπως είναι τα προβλήματα όρασης (Jin & Fan, 2022).

Οι ηλικιωμένοι εξέφρασαν αμφιβολίες και για την αξιοπιστία και την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ιδιαίτερα καθώς πολλές περιπτώσεις απάτης αφορούν και έχουν ως στόχο την εξαπάτηση κυρίως των ηλικιωμένων, που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση της τεχνολογίας. Συχνά, είχαν ακούσει για περιπτώσεις απάτης και παραβίασης των τραπεζικών δεδομένων στην επικαιρότητα και το γεγονός αυτό τους προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία, υπό τον φόβο πιθανής απώλειας των χρημάτων τους (Jin & Fan, 2022).

Ορισμένοι ηλικιωμένοι ανέφεραν και ότι όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν είναι σε θέση να ελέγξουν το ίδιο καλά τα ποσά που ξοδεύουν, με αποτέλεσμα να ξοδεύουν περισσότερα χρήματα από όσα θα ήθελαν. Επίσης, εξέφρασαν την ανησυχία ότι μπορεί και να ξεχάσουν τα βήματα και τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν για την ολοκλήρωση μίας συναλλαγής ηλεκτρονικά, ενώ θα πρέπει να θυμούνται και διαφορετικά στοιχεία όταν θέλουν να πραγματοποιήσουν πέρα από μία συναλλαγή. Ταυτόχρονα, υπάρχει ανησυχία και ότι μπορεί να ξεχάσουν τους κωδικούς πρόσβασης τους. Ιδιαίτερα καθώς οι εφαρμογές ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτούν τη χρήση ισχυρών κωδικών, που αποτελούν συνδυασμούς γραμμάτων και αριθμών, οι ηλικιωμένοι ανησυχούν ιδιαίτερα για το πώς θα είναι σε θέση να θυμηθούν τους κωδικούς πρόσβασης τους στους λογαριασμούς τους στα συστήματα e-banking (Jin & Fan, 2022).

Κεφάλαιο 6. Η εμπειρική έρευνα

6.1 Μεθοδολογία της έρευνας

Στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου, προκειμένου να διερευνηθούν οι λόγοι αποκλεισμού της τρίτης ηλικίας από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα οφέλη που προσφέρουν.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από 16 ερωτήσεις. Στο πρώτο μέρος καταγράφονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ηλικιωμένων που πήραν μέρος στην έρευνα, όπως η ηλικία, το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο. Στο δεύτερο μέρος καταγράφονται οι τράπεζες στις οποίες διατηρούν λογαριασμό οι ηλικιωμένοι και η παρουσία κάποιου φυσικού υποκαταστήματος των τραπεζών που χρησιμοποιούν στην περιοχή τους. Στο τρίτο μέρος διερευνάται εάν οι ηλικιωμένοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, για ποιες συναλλαγές, εάν έχουν βοήθεια από κάποιο άλλο άτομο και αν είναι σε θέση να θυμηθούν τους κωδικούς τους. Στο τέταρτο μέρος καταγράφονται οι πιθανές αντιδράσεις των ηλικιωμένων σε περίπτωση που κλείσει το φυσικό υποκατάστημα της τράπεζας που χρησιμοποιούν στην περιοχή τους. Τέλος, στο πέμπτο μέρος εξετάζεται ο βαθμός δυσκολίας που αντιμετωπίζουν στη χρήση της τεχνολογίας.

Πιο συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα θα έπρεπε να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις που αφορούν:

3. Την ηλικία τους.
4. Το φύλο τους.
5. Την ανώτατη βαθμίδα εκπαίδευσης που έχουν παρακολουθήσει.
6. Τις τράπεζες στις οποίες έχουν λογαριασμούς.
7. Την ύπαρξη φυσικών καταστημάτων αυτών των τραπεζών στην περιοχή τους.
8. Τη χιλιομετρική απόσταση των υποκαταστημάτων από την οικία τους.
9. Την ικανότητα χρήσης ATM.
10. Την ικανότητα χρήσης e- banking.
11. Αν κάνουν χρήση υπηρεσιών e-banking, για ποιες συναλλαγές.
12. Αν γίνεται χρήση των υπηρεσιών e-banking, αν έχουν βοήθεια από κάποιο συγγενή για τις συναλλαγές τους με τις τράπεζες.

13. Την ευκολία απομνημόνευσης όλων των κωδικών που χρειάζονται για ηλεκτρονικές συναλλαγές.
14. Τι θα έκαναν σε περίπτωση που έκλεινε το φυσικό κατάστημα που τους εξυπηρετεί έκλεινε.
15. Και τέλος, πόσο τους δυσκολεύει η χρήση της τεχνολογίας.

Η διανομή του ερωτηματολογίου έγινε σε άτομα άνω των 60 ετών στην περιοχή του Πειραιά, καθώς και σε περιοχές της περιφέρειας. Το συνολικό δείγμα της έρευνας αποτελείται από 54 άτομα, ηλικίας τουλάχιστον 60 ετών και άνω. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με βάση την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν, με τον καθορισμό 4 ηλικιακών κατηγοριών, 60 έως 64 ετών, 65 έως 69 ετών, 70 έως 74 ετών και 75 ετών και άνω. Η ανάλυση των απαντήσεων έγινε με το λογισμικό Microsoft Excel.

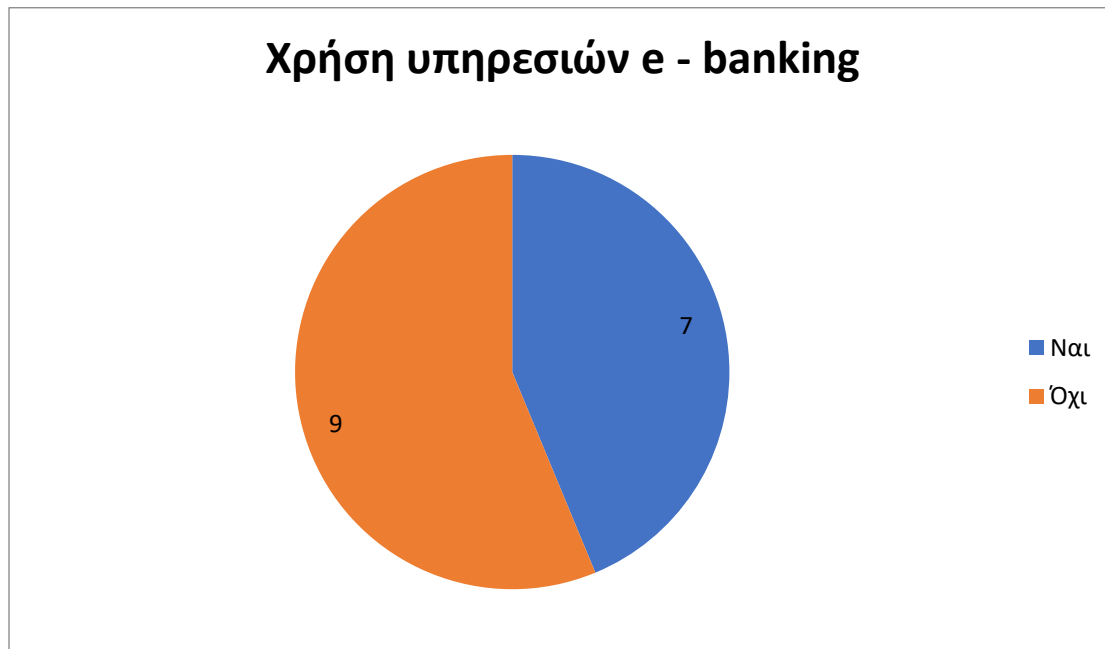
6.2 Αποτελέσματα της έρευνας

Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 60 και 64 ετών

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται 16 άτομα, 8 άνδρες καθώς και 8 γυναίκες. Από τα 16 άτομα που πήραν μέρος στην έρευνα και ανήκουν στη συγκεκριμένη ηλικιακή κατηγορία, 4 άτομα ήταν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, 6 άτομα ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 6 άτομα ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, 7 άτομα κάνουν χρήση των υπηρεσιών e banking, ενώ τα υπόλοιπα 9 δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στην ερώτηση «αν έκλεινε το φυσικό κατάστημα της τράπεζας που χρησιμοποιούν τι θα έκαναν», 7 άτομα θα ήταν διατεθειμένα να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες e-banking της τράπεζας τους, ενώ 13 άτομα θα εξέταζαν το ενδεχόμενο να αλλάξουν τράπεζα. Από τα 7 άτομα στην ηλικιακή κατηγορία από 60 έως 64 ετών που πήραν μέρος στην έρευνα και χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα 4 απάντησαν ότι έχουν κάποια βοήθεια από συγγενικό τους πρόσωπο. Τέλος, οι 6 από τους 16 συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών απάντησαν ότι η τεχνολογία τους δυσκολεύει πολύ και ένας απάντησε ότι τον δυσκολεύει πάρα πολύ.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών e-banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μεταξύ 60 και 64 ετών.

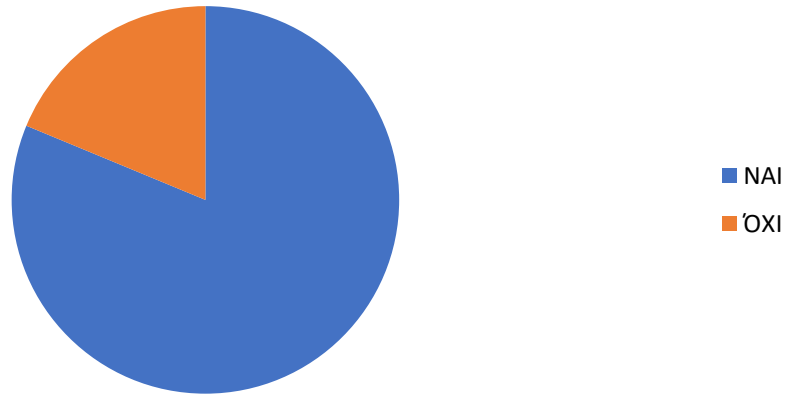
Διάγραμμα 1. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών



Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν, από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 60 και 64 ετών.

Διάγραμμα 2. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

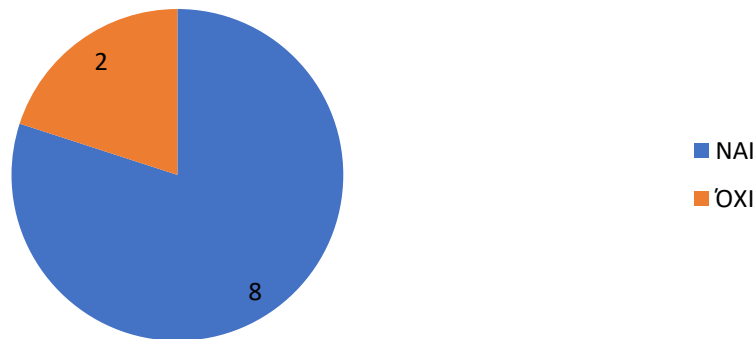
Αλλαγή τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας



Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 60 και 64 ετών.

Διάγραμμα 3. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

Δημιουργία e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας



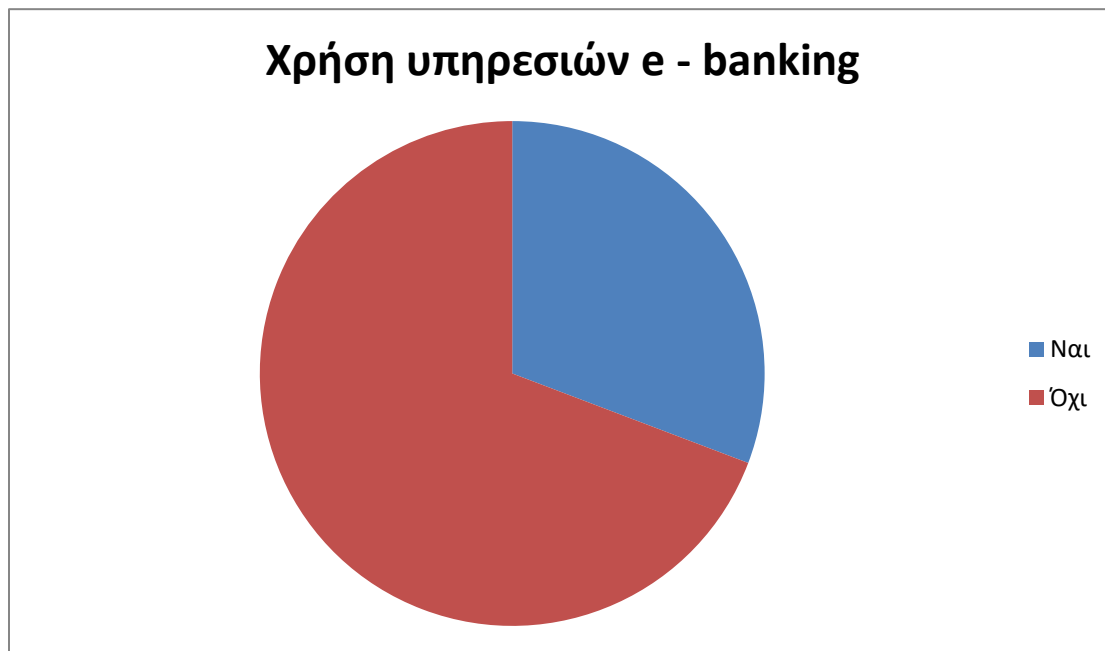
Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών

Στην ηλικιακή αυτή κατηγορία ανήκουν 13 άτομα από όσους πήραν μέρος στην έρευνα. Τα 9 από αυτά ήταν άνδρες και 4 ήταν γυναίκες. Από αυτά, 7 άτομα ήταν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, 5 άτομα ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 1 άτομο ήταν απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από τους 13 συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών, οι 4 χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking, ενώ οι 9 από αυτούς δεν χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Στην ερώτηση «αν έκλεινε το φυσικό κατάστημα της τράπεζας που χρησιμοποιείτε τι θα κάνατε», οι 12 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα δεν θα ήταν διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες e-banking της τράπεζας, ενώ οι 11 από αυτούς θα εξέταζαν ακόμα και το ενδεχόμενο να αλλάξουν τράπεζα. Οι 7 από τους 13 συμμετέχοντες στην έρευνα της συγκεκριμένης ηλικιακής κατηγορίας όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν κάποια βοήθεια από κάποιο συγγενικό τους πρόσωπο. Τέλος, οι 10 από τους 13 συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών, απάντησαν ότι η τεχνολογία τους δυσκολεύει πολύ, ενώ οι 3 από αυτούς απάντησαν ότι τους δυσκολεύει πάρα πολύ.

Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος φυσικού υποκαταστήματος από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών e-banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μεταξύ 65 και 69 ετών.

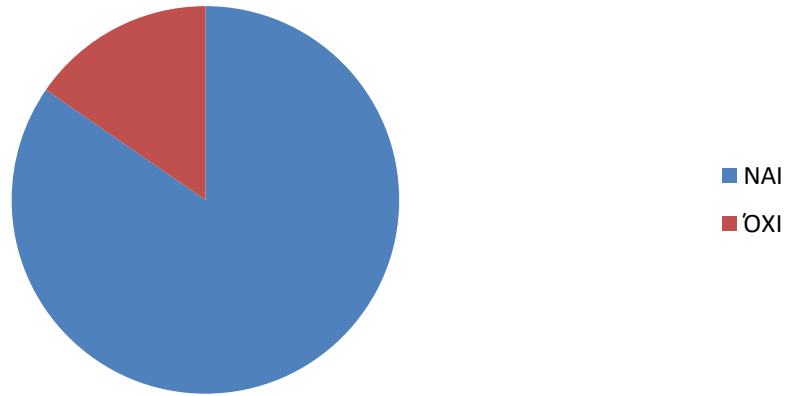
Διάγραμμα 4. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών



Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν, από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών.

Διάγραμμα 5. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 64 και 69 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

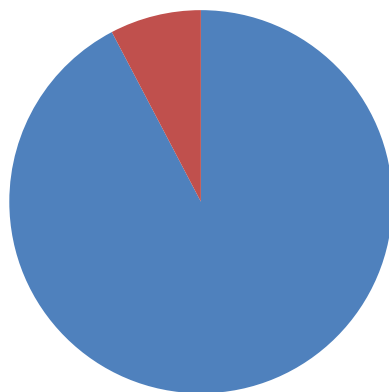
Αλλαγή τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας



Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν, από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 65 και 69 ετών.

Διάγραμμα 6. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

**Δημιουργία e-banking σε περίπτωση
κλεισίματος του φυσικού
υποκαταστήματος της τράπεζας**



■ ΝΑΙ

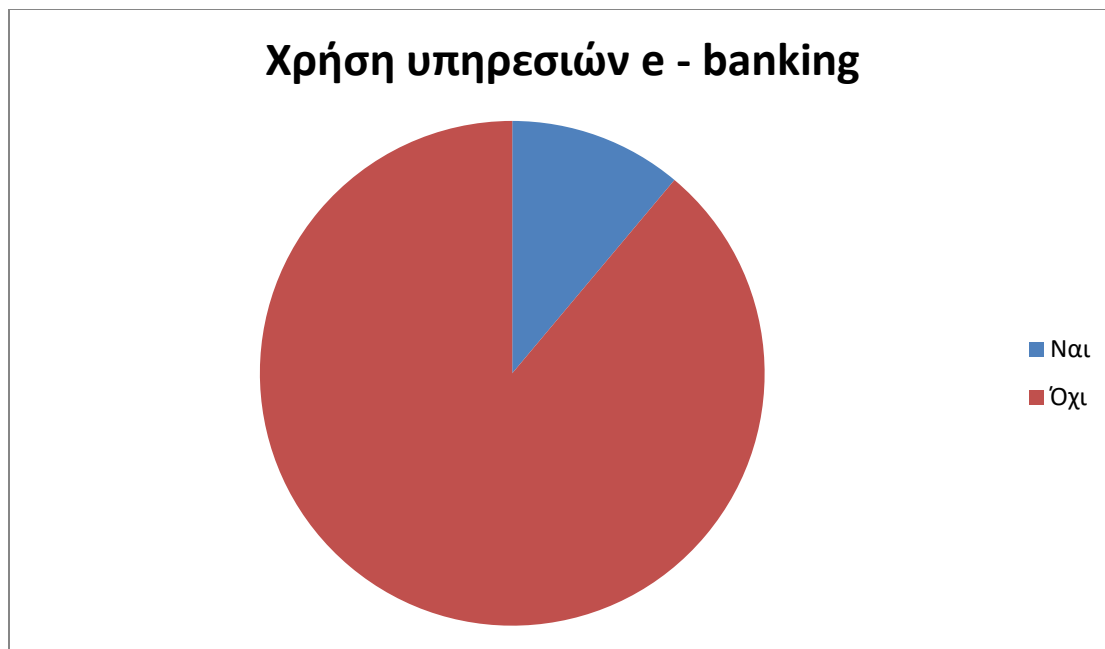
■ ΌΧΙ

Ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν 9 άτομα από το σύνολο των ατόμων που πήραν μέρος στην έρευνα. Οι 5 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα από την ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών ήταν άνδρες και οι 4 ήταν γυναίκες. Από αυτούς, 7 άτομα ήταν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευση και από 1 άτομο ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αντίστοιχα. Από τα 9 άτομα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών, μόνο 1 χρησιμοποιεί υπηρεσίες e-banking ενώ οι υπόλοιποι 8 δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες e-banking της τράπεζας τους. Στην ερώτηση «αν έκλεινε το φυσικό κατάστημα της τράπεζας που χρησιμοποιείτε τι θα κάνατε» , κανένας δεν ήταν διατεθειμένος να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες e-banking, ενώ οι 7 από αυτούς θα εξέταζαν το ενδεχόμενο να αλλάξουν τράπεζα. Οι 4 από τους 9 συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών όταν χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής έχουν κάποια βοήθεια από κάποιο συγγενικό τους πρόσωπο. Τέλος, οι 6 από τους 9 συμμετέχοντες της συγκεκριμένης ηλικιακής κατηγορίας απάντησαν ότι η τεχνολογία τους δυσκολεύει πολύ, ενώ ο 1 απάντησε ότι τον δυσκολεύει πάρα πολύ.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών e-banking από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα.

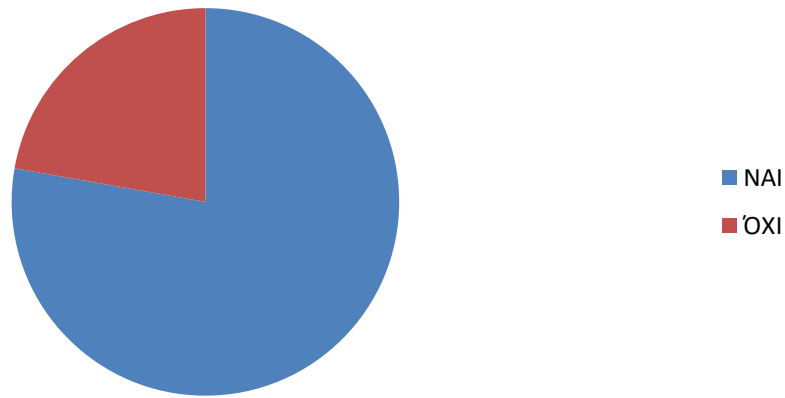
Διάγραμμα 7. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μεταξύ 70 και 74 ετών



Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών.

Διάγραμμα 8. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών που συμμετείχαν στην έρευνα

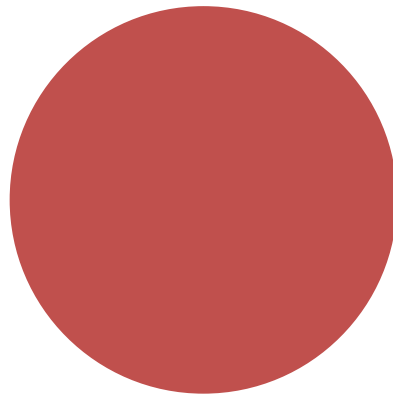
**Αλλαγή τράπεζας σε περίπτωση
κλεισίματος φυσικού υποκαταστήματος
της τράπεζας**



Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία μεταξύ 70 και 74 ετών.

Διάγραμμα 9. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών

**Δημιουργία e-banking σε περίπτωση
κλεισίματος του φυσικού
υποκαταστήματος της τράπεζας**



■ NAI

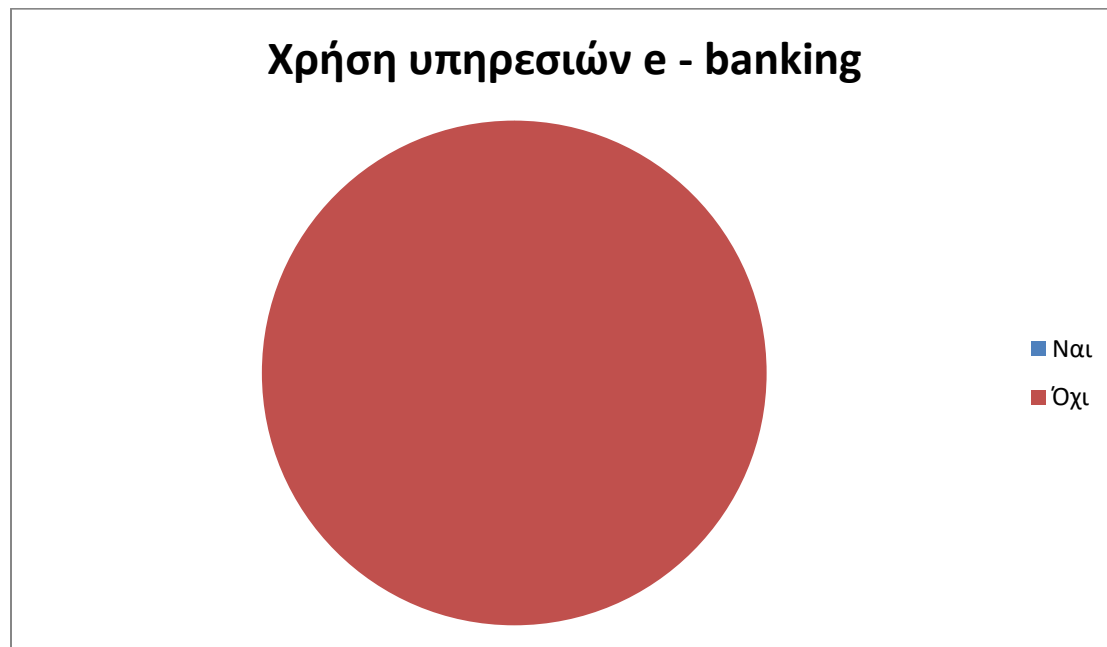
■ ΟΧΙ

Ηλικιακή κατηγορία 75 ετών και άνω

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν 16 άτομα από το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι 7 ήταν άνδρες και οι 9 ήταν γυναίκες. Από όσους ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία από 75 ετών και άνω, 8 άτομα ήταν απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, 3 ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 5 ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Από αυτούς κανείς δεν χρησιμοποιούσε υπηρεσίες e banking. Στην ερώτηση «αν έκλεινε το φυσικό κατάστημα της τράπεζας που χρησιμοποιείτε τι θα κάνατε», κανείς από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας από 75 ετών και άνω δεν ήταν διατεθειμένος να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες e-banking, ενώ οι 10 από αυτούς θα εξέταζαν το ενδεχόμενο να μεταφέρουν τον τραπεζικό τους λογαριασμό σε άλλη τράπεζα. Τέλος, οι 2 από τους 16 συμμετέχοντες ηλικίας από 75 ετών και άνω απάντησαν ότι η τεχνολογία τους δυσκολεύει πολύ, ενώ οι 14 απάντησαν ότι τους δυσκολεύει πάρα πολύ.

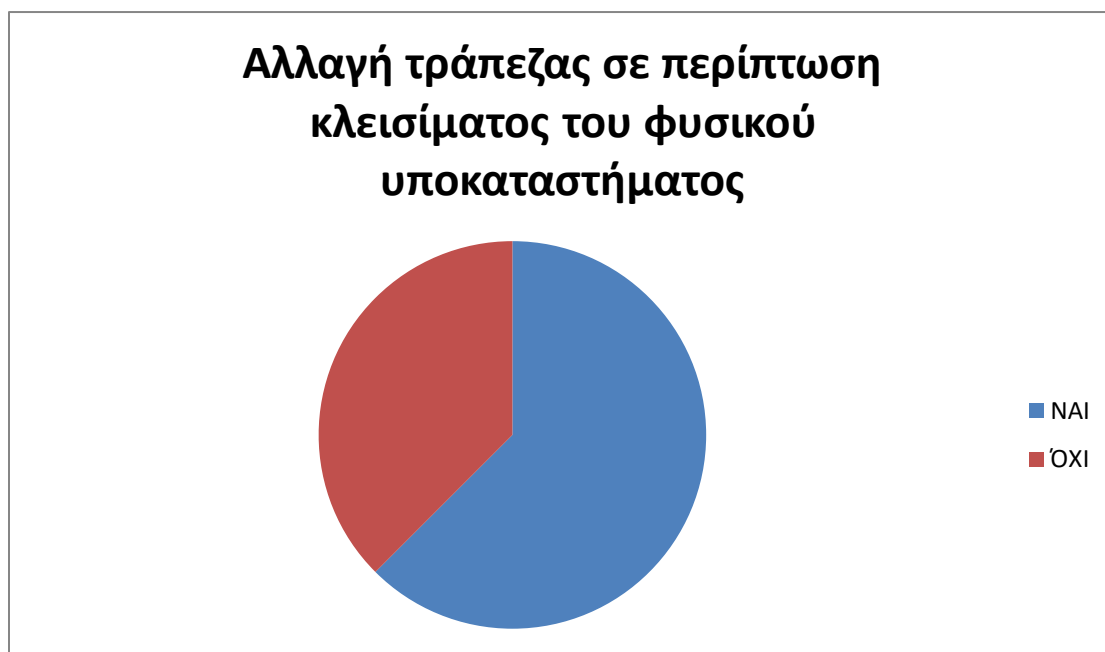
Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με τη χρήση υπηρεσιών e-banking από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα.

Διάγραμμα 10. Χρήση υπηρεσιών e – banking από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα



Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 75 ετών και άνω.

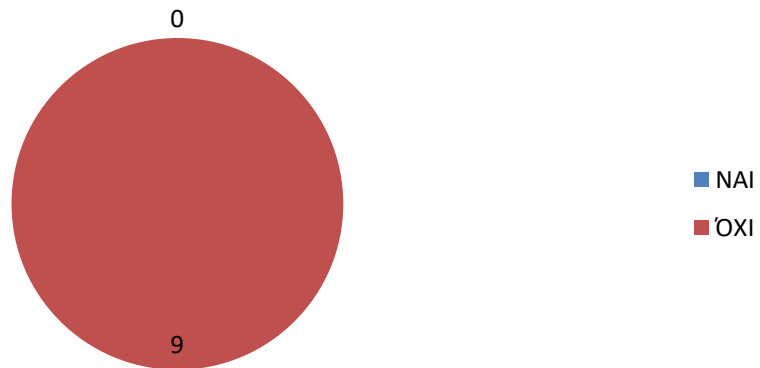
Διάγραμμα 11. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο αλλαγής τράπεζας σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα



Στο επόμενο διάγραμμα παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με το ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας που χρησιμοποιούν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 75 ετών και άνω.

Διάγραμμα 12. Απαντήσεις στο ενδεχόμενο δημιουργίας e-banking σε περίπτωση κλεισίματος φυσικού υποκαταστήματος από τα άτομα ηλικίας 75 ετών και άνω που συμμετείχαν στην έρευνα

**Δημιουργία e-banking σε περίπτωση
κλεισίματος του φυσικού
υποκαταστήματος της τράπεζας**



Συμπεράσματα

Η εξέλιξη της τεχνολογίας επαναπροσδιορίζει κάθε ανθρώπινη δραστηριότητα και κάθε πτυχή της κοινωνικής και οικονομικής ζωής. Η τραπεζική δεν θα μπορούσε να αποτελέσει εξαίρεση. Οι τράπεζες διαχρονικά αξιοποιούν την τεχνολογία και προσφέρουν νέες μεθόδους εξυπηρέτησης, από την εισαγωγή των μηχανημάτων αυτόματης ανάληψης, που έδιναν για πρώτη φορά τη δυνατότητα πραγματοποίησης συγκεκριμένων τραπεζικών συναλλαγών πριν από μερικές δεκαετίες, μέχρι το e-banking, που επιτρέπει την πραγματοποίηση σχεδόν του συνόλου των τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου, σήμερα.

Παρά τα οφέλη που προσφέρουν όμως οι νέες τεχνολογίες, ιδιαίτερα στον τομέα της τραπεζικής, η αξιοποίηση τους από διάφορες ομάδες του πληθυσμού συναντά δυσκολίες. Οι ηλικιωμένοι, καθώς έχουν μεγαλώσει σε ένα διαφορετικό κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον και εξαιτίας των προβλημάτων υγείας και της μείωσης των γνωστικών δεξιοτήτων που επιφέρει η γήρανση με την πάροδο του χρόνου, αποτελούν μία ομάδα του πληθυσμού που συναντά ιδιαίτερες δυσκολίες όσον αφορά την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και κάτι τέτοιο ισχύει και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Καθώς όμως οι δημογραφικές εξελίξεις στην Ευρώπη, αλλά και ιδιαίτερα στη χώρα μας, οδηγούν στην αύξηση του ποσοστού των ηλικιωμένων στον γενικό πληθυσμό, η σημασία της συγκεκριμένης ηλικιακής ομάδας αυξάνεται σημαντικά.

Οι τράπεζες στη χώρα μας κατά τα τελευταία χρόνια επιχειρούν την αναδιοργάνωση τους μετά τους σημαντικούς κλυδωνισμούς που προκάλεσε η κρίση χρέους της χώρας και η πανδημία του κορονοϊού, μέσω του περιορισμού του λειτουργικού τους κόστους, που θα προέλθει από τη μείωση του προσωπικού που απασχολούν και των φυσικών υποκαταστημάτων τους σε λειτουργία. Η ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί να συμβάλλει προς αυτή την κατεύθυνση, καθώς συντελεί στην αυτοματοποίηση των συναλλαγών και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη λειτουργία των τραπεζών, αλλά κρίσιμο ζητούμενο για τις τράπεζες αποτελεί η αύξηση του ποσοστού των ηλικιωμένων που αξιοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξέτασε τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στην Ελλάδα, προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός στον οποίο οι ηλικιωμένοι στη χώρα μας χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και να

εξεταστούν οι παράγοντες που συντελούν στον αποκλεισμό των ατόμων τρίτης ηλικίας από την ηλεκτρονική τραπεζική και τα οφέλη της.

Όσον αφορά το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που αφορά τον βαθμό χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στη χώρα μας, η έρευνα διαπιστώνει ότι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στην Ελλάδα παραμένει περιορισμένη. Είναι ενδεικτικό ότι σε καμία από τις ηλικιακές κατηγορίες που εξετάστηκαν η πλειοψηφία των ηλικιωμένων δεν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Λιγότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες (44%) στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το ποσοστό αυτό μειώνεται στο 31% για τα άτομα ηλικίας μεταξύ 65 και 69 ετών, ενώ μόλις 1 στους 10 (11%) συμμετέχοντες στην έρευνα ηλικίας μεταξύ 70 και 74 ετών χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες e-banking. Κανείς από τους ηλικιωμένους που πήραν μέρος στην έρευνα ηλικίας 75 ετών και άνω δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες. Παρατηρείται συνεπώς ότι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής παρουσιάζει σημαντική μείωση με την ηλικία. Οι περισσότεροι ηλικιωμένοι μάλιστα θα εξέταζαν περισσότερο το ενδεχόμενο να αλλάξουν τράπεζα σε περίπτωση κλεισίματος του φυσικού υποκαταστήματος της τράπεζας τους που τούς εξυπηρετεί, παρά να προχωρήσουν τη χρήση του e-banking, ενδεικτικό του βαθμού στον οποίο αρνούνται ή δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το εύρημα αυτό είναι αντίστοιχο με τα ευρήματα ανάλογων ερευνών (Asmi & Ishaya, 2012; Jin et al., 2021; Akinyode 2020; Piiparinen 2014) για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους και σε άλλες χώρες, καθώς και οι έρευνες αυτές διαπιστώνουν ότι η πλειοψηφία των ηλικιωμένων δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά προτιμά την επίσκεψη σε κάποιο φυσικό υποκατάστημα των τραπεζών. Με βάση τα ευρήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας, το ίδιο ισχύει και στη χώρα μας.

Αναφορικά με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα, που αφορά τους παράγοντες που συντελούν στον αποκλεισμό των ηλικιωμένων στη χώρα μας από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, διαπιστώνεται ότι η πλειοψηφία των ηλικιωμένων που πήραν μέρος στην έρευνα συναντά σημαντικές δυσκολίες όσον αφορά τη χρήση της τεχνολογίας. Συνεπώς, ο τεχνολογικός αναλφαριθμητισμός αναδεικνύεται σε σημαντικό παράγοντα που αποτρέπει τα άτομα της τρίτης ηλικίας από το να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Μόνο στην περίπτωση

των ατόμων ηλικίας μεταξύ 60 και 64 ετών, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν δυσκολεύονται πολύ ή πάρα πολύ με τη χρήση της τεχνολογίας. Αντίθετα, σε όλες τις υπόλοιπες ηλικιακές κατηγορίες το σύνολο των συμμετεχόντων δηλώνουν ότι δυσκολεύονται τουλάχιστον πολύ με τη χρήση τεχνολογικών λύσεων. Έτσι, η έλλειψη των κατάλληλων δεξιοτήτων δεν τους επιτρέπει να προχωρήσουν στην αξιοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, αν και θα τους προσέφερε σημαντικά οφέλη και ευκολία.

Το συγκεκριμένο εύρημα είναι επίσης σε αντίστοιχία με τα ευρήματα αντίστοιχων ερευνών (Peacock & Künemund, 2007; Mattila et al., 2003; Piiparinen, 2014; Lichtenstein & Williamson, 2006; Sohail και Shanmugham, 2004) αναφορικά με τους παράγοντες που αποτρέπουν τους ηλικιωμένους από την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς όπως είναι αναμενόμενο τα άτομα τρίτης ηλικίας, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, δεν είναι σε θέση να παρακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις και να εξοικειωθούν με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας.

Συνεπώς, προκειμένου να αυξήσουν τη χρήση των υπηρεσιών από τα άτομα τρίτης ηλικίας οι τράπεζες θα πρέπει να καταβάλουν προσπάθειες προς την κατεύθυνση της εκπαίδευσης και διευκόλυνσης των ηλικιωμένων ως προς τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η παροχή εκπαίδευσης στα υποκαταστήματα των τραπεζών, ούτως ώστε οι ηλικιωμένοι να γνωρίσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής και να προσπαθήσουν να εξοικειωθούν με τη χρήση τους, ανάλογα και με τις δυνατότητες του καθενός, με τη βοήθεια και την καθοδήγηση των τραπεζικών υπαλλήλων θα μπορούσε να συμβάλει καταλυτικά προς την κατεύθυνση της αύξησης της χρήσης, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, από τους ηλικιωμένους στη χώρα μας. Τουλάχιστον για τους ηλικιωμένους στα πρώτα χρόνια της τρίτης ηλικίας ανάλογες πρωτοβουλίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Ο κατάλληλος σχεδιασμός των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, όσον αφορά την προσβασιμότητα, για τους ηλικιωμένους, λαμβάνοντας υπόψη τα προβλήματα όρασης που πολλοί αντιμετωπίζουν, αλλά και την έλλειψη εξοικείωσης τους με την τεχνολογία, θα μπορούσε επίσης να ενισχύσει τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής μεταξύ των ηλικιωμένων στην Ελλάδα.

Βασικός περιορισμός της συγκεκριμένης έρευνας είναι το σχετικά περιορισμένο δείγμα. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εξετάσουν αναλυτικά τις ενέργειες των τραπεζών που θα μπορούσαν αποτελεσματικότερα να ενισχύσουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής των ελληνικών τραπεζών από τους ηλικιωμένους πελάτες τους.

Η ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα έχει γνωρίσει ιδιαίτερη ανάπτυξη κατά τα τελευταία χρόνια, με τις τράπεζες να επεκτείνουν συνεχώς τις δυνατότητες τους και τη χρήση τους να αυξάνεται διαρκώς. Οι ηλικιωμένοι, όμως, παραμένουν αποκλεισμένοι από τη χρήση τους και τα οφέλη που προσφέρουν. Η αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους ηλικιωμένους στην Ελλάδα μέσα από μία ολοκληρωμένη και αποτελεσματική στρατηγική είναι ιδιαίτερα σημαντική τόσο για τις τράπεζες, στην προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους και αύξησης της αποδοτικότητας τους, όσο και για τους ίδιους τους ηλικιωμένους, οι οποίοι θα μπορούσαν να αντλήσουν σημαντικά οφέλη από τις υπηρεσίες αυτές.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Akinyode, F. O. O. & T. A. (2020). Digital Inclusion and the Elderly: The Case of Internet Banking Use and Non-Use among older Adults in Ekiti State, Nigeria. *Covenant Journal of Business and Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.20370/cjbss.v11i1.2047>
- Angelakopoulos, G., & Mihiotis, A. (2011). E-banking: Challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electronic Commerce Research*, 11(3), 297–319. <https://doi.org/10.1007/S10660-011-9076-2/METRICS>
- Anute, N., & Ingale, D. (2019). An approach of urban and rural educated senior citizens towards e banking services. *IP Innovative Publication Pvt. Ltd*, 6(1), 42–44. <https://doi.org/10.18231/J.JMRA.2019.008>
- Asmi, F., & Ishaya, T. (2012, October 21). (PDF) *Understanding the Behavior of the Elderly towards Internet Banking in the UK*. https://www.researchgate.net/publication/317428976_Understanding_the_Behavior_of_the_Elderly_towards_Internet_Banking_in_the_UK
- Bank for International Settlements. (1998). *Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities*. <https://www.bis.org/publ/bcbs35.htm>
- Casaló, L. V., Flavián, C., & Guinalíu, M. (2008). The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 399–417. <https://doi.org/10.1108/02652320810902433/FULL/XML>
- Chaimaa, B., Najib, E., & Rachid, H. (2021). E-banking Overview: Concepts, Challenges and Solutions. *Wireless Personal Communications*, 117(2), 1059–1078. <https://doi.org/10.1007/S11277-020-07911-0/METRICS>
- Choudrie, J., Junior, C. O., McKenna, B., & Richter, S. (2018). Understanding and conceptualising the adoption, use and diffusion of mobile banking in older adults: A research agenda and conceptual framework. *Journal of Business Research*, 88, 449–465. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2017.11.029>

- Hill, R., Beynon-Davies, P., & Williams, M. D. (2008). Older people and internet engagement: Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use. *Information Technology and People*, 21(3), 244–266.
<https://doi.org/10.1108/09593840810896019/FULL/XML>
- Jin, X., & Fan, M. (2022). “i Used to Carry A Wallet, Now i Just Need to Carry My Phone”: Understanding Current Banking Practices and Challenges among Older Adults in China. *ASSETS 2022 - Proceedings of the 24th International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*. <https://doi.org/10.1145/3517428.3544820>
- Jin, X., Kuang, E., & Fan, M. (2021). Too old to bank digitally? : A Survey of Banking Practices and Challenges among Older Adults in China. *DIS 2021 - Proceedings of the 2021 ACM Designing Interactive Systems Conference: Nowhere and Everywhere*, 802–814.
https://doi.org/10.1145/3461778.3462127/SUPPL_FILE/SURVEY_QUESTIONS.PDF
- Karjaluoto, H., Mattila, M., & Pento, T. (2002). Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 20(6), 261–272.
<https://doi.org/10.1108/02652320210446724/FULL/XML>
- Kurnia, S., Peng, F., & Liu, Y. R. (2010). Understanding the adoption of electronic banking in China. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2010.421>
- Lichtenstein, S., & Williamson, C. (2006). Understanding consumer adoption of Internet banking: an interpretive study in the Australian banking context. *Journal of Electronic Commerce Research*, 7(2), 50–66.
<https://researchoutput.csu.edu.au/en/publications/understanding-consumer-adoption-of-internet-banking-an-interpreti>
- Liébana-Cabanillas, F., Muñoz-Leiva, F., & Rejón-Guardia, F. (2013). The determinants of satisfaction with e-banking. *Industrial Management and Data Systems*, 113(5), 750–767.
<https://doi.org/10.1108/02635571311324188/FULL/XML>

- Mattila, M., Pento, T., & Karjaluoto, H. (2003). Internet banking adoption among mature customers: Early majority or laggards? *Journal of Services Marketing*, 17(5), 514–528. <https://doi.org/10.1108/08876040310486294/FULL/XML>
- Msweli, N. T., & Mawela, T. (2020). Enablers and Barriers for Mobile Commerce and Banking Services Among the Elderly in Developing Countries: A Systematic Review. *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*, 12067, 319. https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_27
- Nayak, L. U. S., Priest, L., & White, A. P. (2010). An application of the technology acceptance model to the level of Internet usage by older adults. *Universal Access in the Information Society*, 9(4), 367–374. <https://doi.org/10.1007/S10209-009-0178-8/METRICS>
- Peacock, S. E., & Künemund, H. (2007). Senior citizens and Internet technology: Reasons and correlates of access versus non-access in a European comparative perspective. *European Journal of Ageing*, 4(4), 191–200. <https://doi.org/10.1007/S10433-007-0067-Z>
- Ramlall, S., Hattingh, M., & Van Deventer, P. (2020). Baby Boomers’ intention to use branch or digital banking channels in South Africa: An exploratory study. *ACM International Conference Proceeding Series*, 74–84. <https://doi.org/10.1145/3410886.3410915>
- Rock, W., Hira, T. K., & Loibl, C. (2010). The Use of the Internet as a Source of Financial Information by Households in the United States: A National Survey. *International Journal of Management*, 27(3).
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: Modifications of a Model for Telecommunications. *Die Diffusion von Innovationen in Der Telekommunikation*, 25–38. https://doi.org/10.1007/978-3-642-79868-9_2
- Sadiq Sohail, M., & Shanmugham, B. (2003). E-banking and customer preferences in Malaysia: An empirical investigation. *Information Sciences*, 150(3–4), 207–217. [https://doi.org/10.1016/S0020-0255\(02\)00378-X](https://doi.org/10.1016/S0020-0255(02)00378-X)
- Senali, M. (2017). Mobile banking adoption by senior citizens in Australia. *ECU Posters*. <https://ro.ecu.edu.au/ecuposters/19>

- Singhal, D., & Padhmanabhan, V. (2009). A Study on Customer Perception Towards Internet Banking: Identifying Major Contributing Factors. *Journal of Nepalese Business Studies*, 5(1), 101–111. <https://doi.org/10.3126/JNBS.V5I1.2088>
- Sulaiman, A. I. N. I. N., C.H, L., & Wee, A. (2005). Prospects and Challenges of E-Banking In Malaysia. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1002/J.1681-4835.2005.TB00139.X>
- Zarei, S. (2011, February 20). *Risk management of internet banking / Proceedings of the 10th WSEAS international conference on Artificial intelligence, knowledge engineering and data bases*. <https://dl.acm.org/doi/10.5555/1959485.1959511>
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών. (2024a, February). *Greek Banking System Overview – February 2024*. <https://www.hba.gr/News/Details/2530>
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών. (2024b, December). *Διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος / Δίκτυο τραπεζών και απασχολούμενο προσωπικό*. <https://www.hba.gr/Statistics/List?type=BanksNetwork>