



Σχολή Κοινωνικών επιστημών



Τραπεζική, Λογιστική και
Χρηματοοικονομική

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών:
Τραπεζική, Λογιστική και Χρηματοοικονομική (ΤΛΧ)

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία
E-Banking : Ανάλυση της χρήσης του στο Παρόν και προοπτικές
για το Μέλλον, τόσο στην ελληνική κοινωνία όσο και διεθνώς

ΚΑΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

Επιβλέπων Καθηγητής Α' : ΒΡΟΝΤΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ
Επιβλέπων Καθηγητής Β': ΤΣΟΥΚΑΤΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ

Τος, 02/2026

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



E-Banking : Ανάλυση της χρήσης του στο Παρόν και προοπτικές για το Μέλλον, τόσο στην ελληνική κοινωνία όσο και διεθνώς

ΚΑΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

Επιτροπή Κρίσης

Επιβλέπων Καθηγητής/Επιβλέπουσα

Καθηγήτρια:

ΒΡΟΝΤΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής /Συν-

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

ΤΣΟΥΚΑΤΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ

Ίτος, 02/2026

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική αφορά την χρήση του e-banking στο παρόν αλλά και την αναμενόμενη εξέλιξη του στο μέλλον, τόσο στον ελλαδικό χώρο όσο και διεθνώς. Σε ένα περιβάλλον συνεχώς μεταβαλλόμενο και με την εξέλιξη της τεχνολογίας να έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στις ζωές των ανθρώπων, οι αλλαγές σε όλους τους τομείς είναι αναγκαίες. Από αυτό δεν θα μπορούσε να αποκλίνει και ο τραπεζικός τομέας. Παράγοντες όπως τα capital control και η πανδημία COVID-19 έπαιξαν καθοριστικό ρόλο στην αλλαγή του τραπεζικού συστήματος. Παράλληλα, η αλλαγή στον ρυθμό ζωής των ατόμων και η ανάγκη για εξοικονόμηση χρόνου και κόστους από πελάτες και τραπεζικά ιδρύματα ανάγκασαν τις τράπεζες να καινοτομήσουν και να επενδύσουν σε online συστήματα τραπεζικών συναλλαγών, όπως το e-banking. Προκειμένου να ελεγχθούν οι συνήθειες των ανθρώπων ως προς την χρήση ή μη του e-banking διενεργήθηκε επισκόπηση της υφιστάμενης βιβλιογραφίας πάνω στο αντικείμενο και διαμορφώθηκε ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο που απευθύνθηκε σε έναν μεγάλο πληθυσμό υποψηφίων συμμετεχόντων. Με την ανάλυση των αποτελεσμάτων ελέγξαμε κατά πόσο επηρεάζεται η χρήση του e-banking από κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά. Τα αποτελέσματα έδειξαν μία υψηλή συσχέτιση της ηλικίας με την χρήση του e-banking ενώ τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν φαίνεται να επηρεάζουν την χρήση του, κάτι που εξηγείται από την εκτεταμένη χρήση του από όλους ανεξαρτήτου μορφωτικού επιπέδου ή επαγγελματικής κατάρτισης. Τέλος από τις αναλύσεις αυτές, προέκυψε μια σειρά από πρωτότυπα συμπεράσματα που συμβάλουν στην πρόοδο της γνώσης πάνω στο συγκεκριμένο επιστημονικό πεδίο.

Λέξεις – Κλειδιά

Τραπεζικός τομέας, e-banking, ηλεκτρονική τραπεζική

E-Banking: Analysis of its use in the Present and prospects for the Future, both in Greek society and internationally

KALOU MARIA

Abstract

This thesis examines the use of e-banking in the present as well as its expected development in the future, both in Greece and internationally. In an environment that is constantly changing, with technological advancement playing a leading role in people's lives, changes across all sectors are necessary. The banking sector could not remain unaffected by this process. Factors such as capital controls and the COVID-19 pandemic played a decisive role in transforming the banking system. At the same time, changes in people's pace of life and the need to save time and costs for both customers and banking institutions forced banks to innovate and invest in online banking systems, such as e-banking. In order to examine people's habits regarding the use or non-use of e-banking, a review of the existing literature on the subject was conducted and an online questionnaire was designed and distributed to a large population of potential participants. By analyzing the results, we examined whether the use of e-banking is influenced by certain demographic characteristics. The findings showed a strong correlation between age and the use of e-banking, while the remaining demographic characteristics did not appear to significantly affect its use. This can be explained by its widespread adoption across all groups, regardless of educational level or professional training. Finally, these analyses led to a series of original conclusions that contribute to the advancement of knowledge in this particular scientific field.

Keywords

Banking sector, e-banking, electronic banking

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	1
Abstract	2
1 Εισαγωγή.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Σκοπός και στόχοι της έρευνας	1
1.3 Λίγα λόγια για τον τραπεζικό τομέα και την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking).....	2
1.4 Δομή εργασίας και περιγραφή των κεφαλαίων	3
1.5 Σύνοψη	4
2 Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	6
2.1 Εισαγωγή.....	6
2.2 Λόγοι και ανάγκες που οδήγησαν στην χρήση του e-banking και πρώιμη χρήση.....	6
2.3 Εξέλιξη τεχνολογίας και ανθρώπινων αναγκών που οδήγησαν στην περαιτέρω εξέλιξη του e-banking	8
2.4 Προσδιορισμός τυχόν δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών όσων χρησιμοποιούν το e-banking	11
2.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της χρήσης του e-banking για τους χρήστες και τις τράπεζες	13
2.6 Ανάδειξη της σημασίας του e-banking για τις τράπεζες και πόσο έχει επηρεάσει το e-banking τον τραπεζικό τομέα	16
2.7 Πρόβλεψη για την μελλοντική εξέλιξη του e-banking και προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών	18
3 Μεθοδολογία.....	21
3.1 Εισαγωγή.....	21
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας	21
3.3 Πρωτογενής και δευτερογενής έρευνα.....	22
3.4 Ποσοτική και ποιοτική έρευνα	24
3.5 Πληροφορίες ερωματολογίου	25
3.6 Πίνακας Συσχέτισης Σκοπών, Ερωματολογίου & Βιβλιογραφικής Επισκόπησης	27
3.7 Πληθυσμός αναφοράς ερωματολογίου	29
3.8 Ηθικά ζητήματα ερωματολογίου	31

3.9	Κατάληξη.....	31
4	Ανάλυση και συζήτηση.....	32
4.1	Εισαγωγή.....	32
4.2	Ανάλυση απαντήσεων ερωτηματολογίου.....	32
4.2.1	Προσδιορισμός δημογραφικών χαρακτηριστικών.....	32
4.2.2	Δημιουργία και Τρόπος Χρήσης e-banking.....	35
4.2.3	Ανάλυση της εξέλιξης και αναγκαιότητα e-banking.....	37
4.2.4	Χρησιμότητα e-banking.....	39
4.2.5	Επιπτώσεις χρήσης από τον τραπεζικό τομέα.....	43
4.2.6	Μελλοντική χρήση e-banking.....	43
4.3	Παρουσίαση αποτελεσμάτων με γραμμική παλινδρόμηση.....	44
4.4	Κατάληξη.....	49
5	Επίλογος.....	50
5.1	Εισαγωγή.....	50
5.2	Κύρια Συμπεράσματα έρευνας και προτάσεις.....	50
5.3	Αποτελέσματα της έρευνας και συσχετισμός με τους στόχους.....	51
5.4	Περιορισμοί της έρευνας.....	53
5.5	Προτάσεις για μελλοντική έρευνα και συνεισφορά.....	54
5.6	Σύνοψη.....	55

1 Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται το αντικείμενο της παρούσας εργασίας και αποσαφηνίζονται ο σκοπός και οι επιμέρους στόχοι της έρευνας. Παράλληλα αναδεικνύεται η σημασία του θέματος στο σύγχρονο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον, όπου η εξέλιξη της τεχνολογίας μετασχηματίζει τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αλληλοεπιδρούν με τα τραπεζικά ιδρύματα. Στην συνέχεια περιγράφεται η δομή της εργασίας ως προς την θεματική που περιλαμβάνεται και αναπτύσσεται σε κάθε κεφάλαιο. Η εργασία πραγματεύεται την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) στο παρόν αλλά και τις αναμενόμενες αλλαγές που πιθανόν να υπάρξουν στο μέλλον. Αφορά τόσο την ελληνική κοινωνία όσο και την διεθνή κοινότητα, καθώς η ψηφιοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί παγκόσμια τάση. Σύμφωνα με τον ορισμό της Τράπεζας της Ελλάδος(2015), το e-banking ή αλλιώς ηλεκτρονική τραπεζική ορίζεται ως «η διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, από φυσικά πρόσωπα και/ή επιχειρήσεις, μέσω του Διαδικτύου, με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή (Web-banking) ή κινητού τηλεφώνου (mobile-banking) . Αντίστοιχα σύμφωνα με του Shankar et al (2018) η ηλεκτρονική τραπεζική είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένας πελάτης αλληλοεπιδρά ψηφιακά με μια τράπεζα μέσω υπολογιστών χωρίς την ανάγκη ανθρώπινης επαφής.

Η αυξανόμενη υιοθέτηση του e-banking συνδέεται άμεσα με ευρύτερες κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις. Μία από τις σημαντικότερες εξελίξεις είναι η ανάπτυξη του διαδικτύου. Παράλληλα στα πλαίσια της σημερινής κοινωνίας όπου οι απαιτήσεις της καθημερινότητας (εργασία, μετακινήσεις, κοινωνικές υποχρεώσεις) είναι πολλές και ο χρόνος περιορισμένος η ευελιξία και η εξοικονόμηση χρόνου που προσφέρει το e-banking αποτελούν σημαντικά πλεονεκτήματα. Επιπλέον, κοινωνικοπολιτικά γεγονότα όπως η πανδημία του COVID-19, επιτάχυναν περαιτέρω τη στροφή προς τις ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες, αναδεικνύοντας τη σημασία της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης και την ανάγκη δημιουργίας ασφαλούς περιβάλλοντος πραγματοποίησης των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

1.2 Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της χρήσης του e-banking στην σύγχρονη εποχή αλλά και πως αυτό θα εξελιχθεί μέσα στα επόμενα χρόνια, τόσο στον

ελληνικό χώρο όσο και σε διεθνές επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα, δίνεται έμφαση στον τρόπο με τον οποίο η χρήση του e-banking επηρεάζει τους χρήστες ως προς την καθημερινότητα τους, τις συνήθειες τους αλλά και την σχέση που αναπτύσσουν με τα τραπεζικά ιδρύματα. Οι στόχοι της εργασίας περιλαμβάνουν την ανάπτυξη των λόγων και των αναγκών που οδήγησαν στην εκτεταμένη χρήση του e-banking. Επίσης, αναλύεται ο τρόπος χρήσης του τα πρώτα χρόνια αλλά και πως η εξέλιξη της τεχνολογίας και των αναγκών των ανθρώπων οδήγησαν στην περαιτέρω εξέλιξη του e-banking. Θα γίνει επίσης προσδιορισμός τυχόν δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών, όπως φύλο, ηλικία, επάγγελμα, κλπ. όσων χρησιμοποιούν το e-banking και θα αναδειχθούν ποια είναι τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της χρήσης του για τους χρήστες αλλά και τις τράπεζες. Παράλληλα, θα αναδειχθεί η σημασία του e-banking για τις Τράπεζες και πόσο έχει επηρεάσει η χρήση του τον τραπεζικό τομέα. Τέλος, θα προσπαθήσουμε να προβλέψουμε την μελλοντική εξέλιξη του e-banking και να προτείνουμε κάποιες προτάσεις για βελτίωση των υπηρεσιών.

1.3 Λίγα λόγια για τον τραπεζικό τομέα και την ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)

Πολλοί μελετητές εντοπίζουν τις ιστορικές ρίζες του σύγχρονου τραπεζικού συστήματος στη μεσαιωνική και αναγεννησιακή Ιταλία, ιδιαίτερα στις πλούσιες πόλεις της Φλωρεντίας, της Βενετίας και της Γένοβας. Η ανάπτυξη των τραπεζών εξαπλώθηκε από τη βόρεια Ιταλία σε όλη την Αγία Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία και τον 15ο και 16ο αιώνα στη βόρεια Ευρώπη. Ακολούθησαν ορισμένες σημαντικές καινοτομίες που έλαβαν χώρα στο Άμστερνταμ κατά τη διάρκεια της Ολλανδικής Δημοκρατίας τον 17ο αιώνα και στο Λονδίνο από τον 18ο αιώνα (3kip.gr, 2024). Το τραπεζικό σύστημα ήταν εγκαθιδρυμένο στη Βρετανική Αυτοκρατορία από το 1776 όταν ήρθε ο Άνταμ Σμιθ με τη θεωρία του «Αόρατου Χεριού» (Newsbeast, 2015). Κατά τη διάρκεια του 20ου αιώνα, οι εξελίξεις στις τηλεπικοινωνίες και τους υπολογιστές προκάλεσαν σημαντικές αλλαγές στις λειτουργίες των τραπεζών και επέτρεψαν στις τράπεζες να αυξηθούν δραματικά σε μέγεθος και γεωγραφική εξάπλωση. Οι τράπεζες έχουν διανύσει μεγάλο δρόμο και πέρασαν από χίλια κύματα στην ιστορία τους, αν και η ουσία της δράσης τους παραμένει अपαράλλακτη από την αρχαιότητα μέχρι και σήμερα. Παρά το γεγονός ότι η ίδια η ιστορία έχει μετασχηματίσει το μοντέλο λειτουργίας τους, η βασική τους δουλειά είναι η ίδια: η διασφάλιση των καταθέσεων και η παροχή δανείων. Ακόμα κι αν το μέλλον εξαφανίσει τις τράπεζες από τις γειτονίες

κάνοντάς τες αποκλειστικά online καταστήματα, ο τραπεζικός τομέας θα συνεχίσει να υφίσταται, καθώς μοιάζει συνυφασμένος με την ίδια την ανθρώπινη ανάγκη για επιβίωση και ευημερία (3kip.gr, 2024).

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι μια σύγχρονη χρηματοοικονομική υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικά, εισάγει πρόσθετους κινδύνους, ιδίως εκείνους που προκύπτουν από την υποκλοπή ευαίσθητων δεδομένων και δόλια σχέδια. Έχει τονιστεί η ανάγκη για στρατηγικές βελτιώσεις στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής για την ενίσχυση της εμπλοκής των πελατών. Ο ρόλος της εμπειρίας και της εμπιστοσύνης των χρηστών είναι ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, έχει τονιστεί η σημασία της αξιοπιστίας, του σχεδιασμού ιστοσελίδων και της ιδιωτικότητας στην ενίσχυση της αφοσίωσης, ιδιαίτερα κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 (Boumpiris et al, 2025).

Η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεκινάει περί το 1970 όπου κάνουν την εμφάνισή τους τα πρώτα ATM (Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές) και η ένταξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις τράπεζες. Σημαντικό ωστόσο ήταν το έτος 1997, λόγω της λειτουργίας της πρώτης διαδικτυακής τράπεζας με πλήρη παροχή τραπεζικών υπηρεσιών (Τζήμας et al, 2010). Στην Ελλάδα, η πρώτη διαδικτυακή τράπεζα ήταν η Εγνατία Τράπεζα το έτος 1997 (Τζήμας et al, 2010). Στην συνέχεια ακολούθησαν και οι υπόλοιπες ελληνικές τράπεζες. Κάτι το οποίο συνέβαλε στην εκτεταμένη χρήση του e-banking ήταν και η ανάπτυξη του διαδικτύου και η είσοδος ηλεκτρονικών υπολογιστών σε όλα τα σπίτια.

1.4 Δομή εργασίας και περιγραφή των κεφαλαίων

Η παρούσα εργασία διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια. Στο κάθε κεφάλαιο αναπτύσσεται και αναλύεται ένα διαφορετικό θέμα που αφορά την παρούσα εργασία.

Το κεφάλαιο 1 αποτελεί την εισαγωγή αυτής της εργασίας. Στην εισαγωγή παρουσιάζεται το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, η σημασία του θέματος καθώς γίνεται και ανάδειξη των στόχων και των ερωτημάτων που θα πρέπει να απαντηθούν με την συγκεκριμένη έρευνα. Παράλληλα περιλαμβάνει και λίγα λόγια για τον τομέα τον οποίο θα μελετήσουμε και αναλύσουμε, δηλαδή τον τραπεζικό τομέα.

Το κύριο μέρος της εργασίας αποτελείται από τρία κεφάλαια.

Στο κεφάλαιο 2 που τιτλοφορείται “Βιβλιογραφική επισκόπηση” γίνεται ανάλυση του θέματος της εργασίας, που είναι η χρήση του e-banking στο παρόν αλλά και πως θα εξελιχθεί στο μέλλον. Το συγκεκριμένο κεφάλαιο αποτελεί βιβλιογραφική ανασκόπηση γύρω από το αντικείμενο της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, αναλύθηκαν οι στόχοι της έρευνας που αφορούν τις αλλαγές στην τραπεζική πραγματικότητα τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς λόγω της ανάπτυξης του e-banking. Θα γίνει διερευνήσει από την μεριά των πελατών/χρηστών αυτών των υπηρεσιών αλλά και από την μεριά των τραπεζικών ιδρυμάτων και πως αυτά έχουν επηρεαστεί. Με βάση την βιβλιογραφία θα δούμε διάφορα κοινωνικο-οικονομικά χαρακτηριστικά που μπορεί να παρατηρούνται στους χρήστες του e-banking , καθώς και ποιο ήταν το κίνητρο για να το χρησιμοποιήσουν ή οι λόγοι που τους αποτρέπουν από την χρήση αυτού. Παράλληλα, θα δούμε και πως θα επηρεαστεί η χρήση του e-banking από διάφορους παράγοντες που θα αλλάζουν ανά τα χρόνια.

Το τρίτο κεφάλαιο με τίτλο “Μεθοδολογία” περιλαμβάνει το ερευνητικό πλαίσιο της εργασίας. Συγκεκριμένα περιγράφονται βασικές πληροφορίες σχετικά με την μεθοδολογία της έρευνας, των ειδών έρευνας που υπάρχουν (πρωτογενής, δευτερογενής ,ποιοτική ,ποσοτική) και ποια επέλεξα να χρησιμοποιήσω και γιατί. Παράλληλα θα γίνει παρουσίαση του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε διαδικτυακά για την συλλογή των δεδομένων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο με τίτλο «Ανάλυση και συζήτηση» πρόκειται να γίνει παρουσίαση και ανάλυση των ευρημάτων της πρωτογενούς έρευνας που έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου. Θα αναδείξω ποσοτικά την εκτεταμένη χρήση του e-banking και τους παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση του ανάμεσα σε Έλληνες που είτε κατοικούν στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό.

Στο κεφάλαιο 5, που είναι το τελευταίο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας, παρατίθενται συγκεντρωτικά τα αποτελέσματα και συμπεράσματα που εξάγονται από τις αναλύσεις των δεδομένων. Ακόμα, αναδεικνύεται η συνεισφορά της μελέτης σε ερευνητικό επίπεδο. Τέλος, γίνεται αναφορά σε περιορισμούς που προέκυψαν κατά την εκπόνηση της παρούσας έρευνας αλλά και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

1.5 Σύνοψη

Σε αυτό το κεφάλαιο εξηγήθηκε η έννοια του e-banking και παρουσιάστηκε συνοπτικά η ιστορική εξέλιξη του τραπεζικού συστήματος όπως αυτό το γνωρίζουμε σήμερα. Προσδιορίστηκε ο σκοπός της εργασίας, ο οποίος είναι να δούμε τους λόγους που οδηγούν

τα άτομα στο να επιλέξουν να κάνουν τις συναλλαγές του μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων και όχι με φυσική παρουσία στα τραπεζικά ιδρύματα. Παράλληλα παρουσιάστηκαν οι στόχοι της ερευνάς μας όσον αφορά την χρήση του e-banking στο παρόν αλλά και την εξέλιξη του και ποια είναι η σημασία της έρευνας μας. Τέλος, παρουσιάστηκε η δομή της εργασίας, προκειμένου να διευκολυνθεί η κατανόηση της ερευνητικής προσέγγισης μας.

2 Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2.1 Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα αναπτύξουμε μέσω της υπάρχουσας βιβλιογραφίας τους λόγους που οδήγησαν στην χρήση του e-banking, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που υπάρχουν και για τους καταναλωτές αλλά και για τις τράπεζες. Και τέλος, θα δούμε τι μπορεί να αλλάξει στο μέλλον ως προς την χρήση του e-banking.

2.2 Λόγοι και ανάγκες που οδήγησαν στην χρήση του e-banking και πρόωμη χρήση

Η πρόοδος στην τεχνολογία πληροφοριών και η ευρεία χρήση του διαδικτύου έχουν αλλάξει τις μεθόδους παροχής υπηρεσιών τις τελευταίες δεκαετίες. Το σύστημα με φυσικά καταστήματα έχει αντικατασταθεί από ένα σύστημα click and portal για την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών στους καταναλωτές και οι τράπεζες δεν αποτελούν εξαίρεση. Οι τράπεζες παρέχουν πλέον τις υπηρεσίες τους μέσω ενός καναλιού ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) (Shankar and Jebarajakirthy, 2018). Τα τραπεζικά ιδρύματα πραγματοποιούν σημαντικές αλλαγές στα συστήματά τους, προσφέροντας υπηρεσίες που μειώνουν τη χρήση συμβατικών μεθόδων εκτέλεσης τραπεζικών συναλλαγών, με στόχο την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών τους και την αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσής τους (Ayikwa et al, 2026).

Οι τράπεζες, που ανήκουν σε έναν κλάδο έντασης πληροφοριών που επηρεάζεται σημαντικά από την τεχνολογία πληροφοριών, έχουν επηρεαστεί ιδιαίτερα από την έκρηξη του διαδικτύου, καθώς τους έχει παρασχεθεί ένα επιπλέον κανάλι τόσο για την προώθηση όσο και για την παροχή των υπηρεσιών τους (Santouridis and Kyritsi, 2014).

Ο τραπεζικός κλάδος έχει γίνει πιο ανταγωνιστικός τα τελευταία χρόνια και οι τράπεζες υιοθετούν μοναδικά εργαλεία και προσεγγίσεις για να διατηρήσουν την πελατεία τους και την ικανοποίηση των πελατών τους, με την ηλεκτρονική τραπεζική να είναι ένα από αυτά (Ayinaddis et al, 2023). Σύμφωνα με τους Ayikwa et al(2026) η παρεξήγηση σχετικά με τις δυσκολίες και τον χρόνο που απαιτείται για τη χρήση του e-banking μετριάζουν τον ενθουσιασμό των πελατών για τη χρήση του, ενώ στην πραγματικότητα, οι υπηρεσίες online banking έχουν σχεδιαστεί για να τους παρέχουν αβίαστη προσδοκία.

Σύμφωνα με τους Pikkariainen et al (2004), δύο είναι οι βασικοί λόγοι που οδήγησαν στην εκτεταμένη χρήση του e-banking, με τον πρώτο να είναι ότι οι τράπεζες εξοικονομούν χρήματα από την χρήση του και τον δεύτερο να είναι η μείωση του προσωπικού και οδήγηση στην self-service εξυπηρέτηση. Κάτι το οποίο φάνηκε να δέχονται και οι πελάτες μιας και θεώρησαν ότι εξοικονομούν αρκετό χρόνο. Οι τράπεζες μπορούσαν να μειώσουν τα λειτουργικά τους κόστη έχοντας λιγότερα φυσικά καταστήματα, λιγότερο εργατικό δυναμικό και γενικά μικρότερο λειτουργικό κόστος. Από την άλλη και οι πελάτες θα μπορούσαν πλέον να κάνουν τις συναλλαγές τους ευκολότερα και γρηγορότερα, χωρίς να χρειαστεί να επισκεφτούν κάποιο τραπεζικό κατάστημα.

Στα πρώτα χρόνια εμφάνισης του e-banking, η χρήση του ήταν κυρίως για ενημέρωση των πελατών για τα νέα προϊόντα και υπηρεσίες που πρόσφερε η τράπεζα. Στην συνέχεια όμως, και με την ανάπτυξη της ασύγχρονης τεχνολογίας, οι τράπεζες το χρησιμοποιούσαν και ως μέσο πληροφόρησης αλλά και ως μέσο συναλλαγών (Tan and Teo, 2000) Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μεταξύ άλλων από το e-banking είναι έλεγχος του υπολοίπου των τραπεζικών λογαριασμών, μεταφορές χρημάτων σε τρίτους αλλά και πληρωμές στο δημόσιο και σε άλλες ιδιωτικές επιχειρήσεις. Επίσης, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχονται στον πελάτη πολλές διαφορετικές υπηρεσίες που δεν απαιτούν καμία ανθρώπινη αλληλεπίδραση, όπως η πληρωμή λογαριασμών και η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων σε άλλες τράπεζες εντός και εκτός της χώρας (Farooq et al, 2021). Παράλληλα γίνεται διαχείριση των τραπεζικών καρτών, όπως αλλαγή PIN, δήλωση απώλειας ή αλλαγή ορίων αγορών. Τέλος, ο κάθε ιδιώτης μπορεί μέσω του e-banking του να επιβλέπει τις επενδύσεις του και τα δάνεια τα οποία έχει συνάψει με την εκάστοτε τράπεζα.

Η παγκοσμιοποίηση, ο ανταγωνισμός και η καινοτομία, καθώς και οι απαιτήσεις των πελατών, αναδιαμορφώνουν τον τραπεζικό κλάδο (Ayinaddis et al, 2023).

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει ορισμένες μοναδικές υπηρεσίες που δεν είναι διαθέσιμες στην δια ζώσης τραπεζική εξυπηρέτηση, όπως η έλλειψη διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης, η παρουσία παντού αλλά και η τοπική προσαρμογή. Η παρουσία παντού των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής σημαίνει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε. Η τοπική προσαρμογή σημαίνει ότι οι τράπεζες μπορούν να παρακολουθούν την τοποθεσία των χρηστών και να παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες βάσει τοποθεσίας, όπως πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των ATM (Shankar et al, 2018).

Καθοριστική για την περαιτέρω εξάπλωση της χρήσης του e-banking ήταν και η πανδημία COVID-19 που έλαβε χώρα το 2020. Τα παρατεταμένα περιοριστικά μέτρα είχαν σαν αποτέλεσμα την αξιοσημείωτη αύξηση των ψηφιακών πληρωμών (Velesioti,2021). Ειδικότερα στην Ελλάδα, η πανδημία ήταν το δεύτερο βήμα ως προς την ηλεκτρονική τραπεζική, μιας και το πρώτο βήμα έγινε κατά την διάρκεια των capital control που έλαβαν χώρα το 2015. Κατά την διάρκεια της 1^{ης} φάσης των capital control υπήρχε οδηγία η οποία απαγόρευε όλες τις τραπεζικές συναλλαγές εκτός αυτών που διενεργούνταν μέσω internet/web banking ή κινητού τηλεφώνου (Tax heaven, 2016). Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει προσελκύσει αυξανόμενη προσοχή, ειδικά τώρα που η πανδημία COVID-19 έχει επιταχύνει τη μετάβαση από τις «φυσικές» τράπεζες στις «εικονικές» τράπεζες, ανέφεραν οι Zhang et al (2022).

2.3 Εξέλιξη τεχνολογίας και ανθρώπινων αναγκών που οδήγησαν στην περαιτέρω εξέλιξη του e-banking

Η εξέλιξη του e-banking είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την εξέλιξη της τεχνολογίας και της ταυτόχρονης μεταβολής των αναγκών των χρηστών. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής οφείλεται στις τεχνολογικές εξελίξεις, στην αυξημένη χρήση του διαδικτύου και των κινητών συσκευών, καθώς και στις αυξανόμενες απαιτήσεις για αποτελεσματικότητα και προσβασιμότητα στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (Nioata et al, 2025). Η διάδοση του διαδικτύου αλλά και η χρήση των «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων (smartphone) βοήθησαν στην περαιτέρω εξέλιξη του e-banking. Σύμφωνα με την Καθημερινή(2021) κυρίαρχο μέσο τραπεζικών συναλλαγών αποτελεί πλέον και στη χώρα μας το κινητό τηλέφωνο, καθώς οι χρήστες του mobile banking το 2020 έφθασαν σε αριθμό τους χρήστες του Internet banking και είναι ζήτημα εβδομάδων να τους ξεπεράσουν. Όπως επισημαίνουν τραπεζικά στελέχη, καθοριστικό ρόλο στην περαιτέρω μεγάλη ώθηση στην ανάπτυξη του mobile banking στη χώρα μας αποτελεί το γεγονός της ιδιαίτερα μεγάλης διείσδυσης των smartphones που υποστηρίζουν τραπεζικές συναλλαγές, η οποία προσεγγίζει πλέον και το 40% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας από τα υψηλότερα ποσοστά σε ευρωπαϊκό επίπεδο (Η Καθημερινή,2014).Και η δημιουργία των τραπεζικών εφαρμογών, που μπορούν εύκολα να «κατεβάσουν» οι χρήστες των smartphones βοηθούν στην μεγαλύτερη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Στην διάρκεια των τελευταίων χρόνων, οι τράπεζες έγιναν περισσότερο επιχειρήσεις επεξεργασίας πληροφοριών. Προικίζονται με συστήματα πληροφορικής, που γίνονται ολοένα και ισχυρότερα. Το πρόβλημα για όλες τις τράπεζες, είναι να επιτύχουν μείωση του κόστους, ώστε να μπορέσουν να γίνουν πιο ανταγωνιστικές (Ένωση ελληνικών τραπεζών, 2003).

Οι τράπεζες επικεντρώνονται στον ψηφιακό μετασχηματισμό για να βελτιώσουν τη συνολική τους αποτελεσματικότητα και να μειώσουν το λειτουργικό κόστος. Το τοπίο του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει μεταμορφώσει τον τρόπο με τον οποίο προσφέρονται οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, έχει φέρει επανάσταση στο τοπίο πληρωμών (εγχώριες και διασυνοριακές), στο οικοσύστημα δανεισμού, στις προσφορές διαχείρισης περιουσίας, στον ασφαλιστικό κλάδο κ.λπ. Αυτές οι καινοτομίες έχουν φέρει πολλά οφέλη, όπως ευκολία και ταχύτητα και έχουν καταφέρει να αμφισβητήσουν τον παραδοσιακό τρόπο προσφοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Mudeer et al., 2023). Τα ψηφιακά χρηματοοικονομικά - χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω κινητών τηλεφώνων, διαδικτύου ή καρτών - αποτελούν τον πυρήνα των οικονομιών χωρίς μετρητά (Sandhu and Arora, 2020).

Σήμερα, η φυσική τραπεζική μέσω υποκαταστημάτων έχει αντικατασταθεί από την ηλεκτρονική τραπεζική, όπου οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου από το σπίτι τους ή στην εργασία τους αντί να επισκέπτονται φυσικά το υποκατάστημα . Αυτή η μετατροπή σε ηλεκτρονική υπηρεσία έχει προσφέρει τόσο στις τράπεζες όσο και στους πελάτες πολλά οφέλη, όπως εξατομικευμένες υπηρεσίες, ασφάλεια συναλλαγών, ταχύτητα επεξεργασίας συναλλαγών και συνολικά καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών (Ayinaddis,2023).

Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία, ταχύτερες συναλλαγές, βελτιωμένη επέκταση της αγοράς, μειωμένη δομή κόστους, ευρύτερες σειρές προϊόντων, μεγαλύτερη προσαρμογή και άλλα ελκυστικά οφέλη σε σύγκριση με την παραδοσιακή τραπεζική (Zhang et al, 2022).

Πράγματι ένα μέρος του πληθυσμού δυσκολεύεται να συμβαδίσει με την ψηφιοποίηση είτε για διάφορους λόγους, όπως η γενεαλογική τους σχέση, η δυσκολία χρήσης, η προσπάθεια που απαιτείται για την εκτέλεση μιας συναλλαγής, η έλλειψη κινήτρων, η επιρροή απρόθυμων συνομηλίκων ή μελών της οικογένειάς τους προς τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, η χαμηλή απόδοση των τραπεζικών πλατφορμών και εφαρμογών, η αντιληπτή

«χαμηλή ποιότητα των ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών» ή/και η κακή εμπειρία τους με αυτές τις υπηρεσίες (Ayikwa et,2026).

Η εμπιστοσύνη είναι ένας σημαντικός παράγοντας για τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και θεωρείται επίσης ένας από τους κύριους παράγοντες επιτυχίας του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Το ζήτημα της εμπιστοσύνης στο περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πιο σημαντικό από το παραδοσιακό τραπεζικό περιβάλλον, καθώς όταν οι αβεβαιότητες και οι κίνδυνοι είναι διάχυτοι, η οικοδόμηση και η ανάπτυξη της εμπιστοσύνης θα γίνει πιο κρίσιμη (Yousefi et al, 2015). Μια ουσιαστική πτυχή της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η ασφάλεια, καθώς η αυξανόμενη εξάρτηση από τις ψηφιακές τεχνολογίες εκθέτει το χρηματοπιστωτικό σύστημα σε σημαντικούς κυβερνοκινδύνους (Nioata et al, 2025).. Η χρήση δαχτυλικού αποτυπώματος και διαφορετικών κωδικών μίας χρήσης μέσω των εφαρμογών που έχουν δημιουργήσει τα τραπεζικά ιδρύματα έχει βοηθήσει τους καταναλωτές να εμπιστευτούν εν μέρη την χρήση των κινητών τους τηλεφώνων για τις τραπεζικές τους συναλλαγές και να τα χρησιμοποιούν εκτεταμένα.

Άλλωστε, η διατήρηση των πελατών είναι μια σύνθετη διαδικασία και το κλειδί για την επιτυχία ενός οργανισμού. Οι πιστοί πελάτες είναι λιγότερο ευαίσθητοι στις μεταβολές των τιμών και παρακινούν τους πιθανούς πελάτες να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες ενός συγκεκριμένου παρόχου διαδίδοντας θετική φήμη από στόμα σε στόμα .Συγκεκριμένα, οι πιστοί πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής τείνουν να διαδίδουν θετική φήμη για την πιστότητα των πελατών από το στόμα μέσω ηλεκτρονικών συσκευών και σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, δίνοντας έτσι μια θετική εντύπωση για την ηλεκτρονική τραπεζική σε άλλους πελάτες (Shankar and Jebarajakirthy, 2018).

Η οικοδόμηση της πιστότητας των πελατών στο διαδίκτυο έχει γίνει ένα κρίσιμο στοιχείο των επιχειρηματικών στρατηγικών ηλεκτρονικής τραπεζικής (Zhang et al,2022). Όπως επισημαίνουν οι συγγραφείς Zhang et al (2022) η πιστότητα των πελατών στο εικονικό περιβάλλον είναι πολύ πιο περίπλοκη από ό,τι στον πραγματικό κόσμο, επειδή οι πελάτες συχνά λαμβάνουν αποφάσεις με περιορισμένες πληροφορίες. Επίσης, η ποιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής παίζει σημαντικό ρόλο στην πιστότητα των πελατών (Farooq et al, 2021).

Σημαντικός παράγοντας στην επιτάχυνση της χρήσης του e-banking ήταν και η πανδημία του COVID-19 που έπληξε όλο τον κόσμο. Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα είδος τραπεζικής διευκόλυνσης που παρέχεται πλέον από όλες τις τράπεζες και η οποία με την

πάροδο του χρόνου και την τρέχουσα πανδημία, έχει αποκτήσει μεγαλύτερη σημασία (Farooq et al, 2021). Οι Khan et al (2023) ανέφεραν, ότι ο αριθμός των εγγεγραμμένων χρηστών κινητής τραπεζικής στο Μπαγκλαντές έχει αυξηθεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, καθώς οι συνήθειες των ανθρώπων έχουν αλλάξει και προτιμούν τις ανέπαφες συναλλαγές έναντι των συναλλαγών πρόσωπο με πρόσωπο. Έτσι και στην χώρα μας από την έναρξη της πανδημίας, καταγράφεται αύξηση κατά 28% στη χρήση OnLine τραπεζικών συναλλαγών. Πλέον, το 66% των Ελλήνων κάνει ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις τράπεζες (Tax heaven, 2021). Σε μία περίοδο που ο κόσμος δεν μπορούσε να κυκλοφορήσει ελεύθερα και να κάνει τις δουλειές τους με φυσική παρουσία, πολλοί ήταν αυτοί που αναγκάστηκαν να αρχίσουν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά μέσα. Αλλά και οι τράπεζες χρειάστηκε να κάνουν τις απαραίτητες αλλαγές στα συστήματά τους, ώστε να μπορεί να εξυπηρετηθεί όλος ο κόσμος από τις εφαρμογές της.

2.4 Προσδιορισμός τυχόν δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών όσων χρησιμοποιούν το e-banking

Σύμφωνα με την διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία οι παράγοντες που καθορίζουν το ποιος θα κάνει χρήση του e-banking είναι κυρίως η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο αλλά και το εισόδημα. Η εμπειρία και ο βαθμός χρήσης του διαδικτύου αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες διευκόλυνσης και εισδοχής των χρηστών και στις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές (Ένωση ελληνικών τραπεζών, 2003).

Οι Garin-Munoz et al (2022) επεσήμαναν ότι παραδοσιακά οι γυναίκες είναι πιο πίσω από τους άντρες στην χρήση του διαδικτύου, με το κάθε φύλο να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για διαφορετικούς σκοπούς. Οι γυναίκες αργούν στο να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες, και το διαδίκτυο δεν είναι εξαίρεση. Ωστόσο, όπως αναφέρεται ο ψηφιακός διαχωρισμός, σε ό,τι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, θα εξαφανιστεί όσο περνάνε τα χρόνια και φτάνουμε σε ένα επίπεδο ωριμότητας του. Οι Sandhu και Arora (2020) επεσήμαναν όσον αφορά την ηλεκτρονική τραπεζική ότι οι χρήστες δεν έχουν μεταφέρει όλες τις συναλλαγές τους σε αυτό το μέσο και εξακολουθούν να βασίζονται σε φυσικά υποκαταστήματα κυρίως λόγω έλλειψης αξιοπιστίας, εμπιστοσύνης και ασφάλειας που σχετίζονται με τα ηλεκτρονικά κανάλια. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτεί οι υποψήφιοι πελάτες να είναι εξοικειωμένοι και να έχουν πρόσβαση στις βασικές τεχνολογίες όπως το διαδίκτυο και η κινητή τηλεφωνία (Sandhu and Arora, 2020).

Σε μία έρευνα που αναφέρεται από τους Khan et al (2023) και η οποία διεξήχθη στο Πακιστάν το μεγαλύτερο ποσοστό ερωτηθέντων ήταν νέοι κάτω των 30 ετών, το οποίο και δικαιολογείται αφού είναι πιο εξοικειωμένοι οι νέοι με την χρήση του διαδικτύου σε σχέση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία πελάτες των τραπεζών. Επιπλέον, η έρευνα έδειξε ότι οι περισσότεροι ήταν άντρες, και αυτό έχει να κάνει με το ότι οι άντρες προτιμούν περισσότερο να χρησιμοποιούν την τεχνολογία γενικότερα, πόσο μάλλον σε μία ανδροκρατούμενη κοινωνία όπως αυτή του Πακιστάν.

Παράλληλα, άλλος ένας παράγοντας που επηρεάζει το ποιος είναι πιθανός χρήστης του e-banking είναι η γενική ενασχόληση με το διαδίκτυο. Πιο συγκεκριμένα οι καταναλωτές που ασχολούνται σε μεγάλο βαθμό με τις ηλεκτρονικές αγορές είναι πιο πιθανό να αναζητούν, να αναλύουν και να λαμβάνουν αποφάσεις για ηλεκτρονικές αγορές πιο προσεκτικά από τους καταναλωτές με χαμηλή εμπλοκή. Οι καταναλωτές με υψηλή εμπλοκή τείνουν να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο χρησιμοποιώντας διαδικτυακές πλατφόρμες και εξετάζουν προσεκτικά τις πληροφορίες που παρέχονται στις πλατφόρμες (Shankar and Jebarajakirthy, 2018). Ωστόσο όπως αναφέρεται από την Ένωση ελληνικών τραπεζών (2003) η δομή και αρχιτεκτονική ολόκληρου του δικτυακού τύπου κάθε τράπεζας αποτελεί κρίσιμο σημείο στην διευκόλυνση υιοθέτησης των διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών.

Η αφοσίωση στην ηλεκτρονική τραπεζική μπορεί επίσης να διαφέρει ανάλογα με το επίπεδο εισοδήματος των πελατών των τραπεζών. Όσοι έχουν υψηλό εισόδημα τείνουν να λαμβάνουν και να ξοδεύουν μεγάλα ποσά στις συναλλαγές τους . Προτιμούν τις offline τραπεζικές συναλλαγές από τις online τραπεζικές συναλλαγές επειδή λαμβάνουν ειδικές υπηρεσίες και προτεραιότητα από τις τράπεζες κατά τη διάρκεια των offline συναλλαγών τους, τις οποίες δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν online για αυτό και τα άτομα με υψηλό εισόδημα τείνουν να είναι πιο αφοσιωμένα στις offline τραπεζικές συναλλαγές παρά στις online τραπεζικές συναλλαγές (Shankar and Jebarajakirthy, 2018). Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν μετά από έρευνα τους και οι Santouridis and Kyritsi(2022) λέγοντας ότι οι πελάτες με υψηλότερο εισόδημα είναι λιγότερο επιρρεπείς στην υιοθέτηση του διαδικτυακού τραπεζικού συστήματος. Αυτό θα μπορούσε να αποδοθεί στο γεγονός ότι αυτοί οι πελάτες συνήθως εμπλέκονται σε μεγαλύτερου όγκου και πιο πολύπλοκες συναλλαγές, οι οποίες μπορούν να διεκπεραιωθούν πιο αποτελεσματικά σε συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο με τους υπαλλήλους, κάτι που το διαδικτυακό τραπεζικό σύστημα δεν μπορεί να υποστηρίξει.

Ενώ και το επίπεδο μόρφωσης είναι ακόμα ένα χαρακτηριστικό που θα επηρεάσει τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι Shankar και Jebarajakirthy (2018), επισημαίνουν ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο μόρφωσης των πελατών, τόσο μεγαλύτερες είναι οι τεχνικές τους δεξιότητες για να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, υποδεικνύοντας μια θετική σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και αφοσίωσης στην ηλεκτρονική τραπεζική.

2.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της χρήσης του e-banking για τους χρήστες και τις τράπεζες

Το e-banking έχει εισχωρήσει στις ζωές μας τα τελευταία χρόνια, λόγω κάποιων συγκυριών που αναφέρθηκαν και προηγουμένως όπως τα capital controls που έλαβαν χώρα στην Ελλάδα για 4 χρόνια από 28 Ιουνίου το 2015 έως 26 Αυγούστου 2019(Capital.gr,2019), αλλά και η πανδημία του Covid-19 που ξεκίνησε στις αρχές του 2020.Λόγω αυτών οι τράπεζες αλλά και οι πελάτες αυτών αναγκάστηκαν να αλλάξουν τους τρόπους συναλλαγών τους.

Αφενός, η ηλεκτρονική τραπεζική επιτρέπει στους πελάτες να διεξάγουν πολλές επιχειρηματικές δραστηριότητες με χαμηλό κόστος και ανά πάσα στιγμή. Αφετέρου, το Διαδίκτυο παρέχει στους ανθρώπους περισσότερες και καλύτερες επιλογές, ενώ παράλληλα αυξάνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των χρηματοπιστωτικών οργανισμών (Zhang et al, 2022).

Φυσικά, όπως γίνεται με όλες τις συνθήκες υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα και για τους μεν και για τους δε.

Αρχικά, θα αναλύσουμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την πλευρά των πελατών και στην συνέχεια από την πλευρά της τράπεζας.

Σύμφωνα με τον Khan (2017) μερικά από τα πλεονεκτήματα που απολαμβάνουν οι πελάτες είναι:

- 1) Υπηρεσίες : η τεχνολογία έχει βοηθήσει και τους πελάτες αλλά και τις τράπεζες να έχουν πρόσβαση σε αρκετές υπηρεσίες όπως δυνατότητες οικονομικού σχεδιασμού, προϋπολογισμού αλλά και πληροφορίες για δάνεια. Παράλληλα, τα περισσότερα αν όχι όλα τα e-banking διαθέτουν και πληροφορίες σχετικά με το αφορολόγητο των πελατών.

- 2) Άνεση και εξοικονόμηση χρόνου: Η δυνατότητα που δίνεται στους καταναλωτές να μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους με την τράπεζα όπου και όταν χρειάζεται ή θέλουν. Αλλά και το ότι δεν χρειάζεται να επισκεφτούν ένα φυσικό κατάστημα, τους δίνει την δυνατότητα να εξοικονομήσουν περισσότερο χρόνο.
- 3) Καλύτερες τιμές επιτοκίων: Η μείωση πάγιων λειτουργικών εξόδων επιτρέπει στις τράπεζες να καταβάλλουν υψηλότερα επιτόκια στις αποταμιεύσεις τους και να χρεώνουν χαμηλότερα επιτόκια στα δάνεια τους.
- 4) Καλύτερη διαχείριση μετρητών και κεφαλαίων: Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες βοηθούν στην καλύτερη κυκλοφορία του χρήματος, κάτι που είναι θετικό για τις επιχειρήσεις-πελάτες των τραπεζών αφού διεκπεραιώνονται οι κύκλοι εργασίας τους γρηγορότερα. Αλλά και η δυνατότητα του να μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση στο ιστορικό των συναλλαγών τους, επιτρέπει στους πελάτες είτε είναι ιδιώτες, ή επιχειρήσεις να διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα τα εναπομείναντα κεφάλαια τους.

Παρόλο που σε γενικές γραμμές παρέχει αρκετά πλεονεκτήματα η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δεν είναι λίγα και τα προβλήματα που προκύπτουν τόσο στους πελάτες όσο και στον τραπεζικό τομέα, που πρέπει να τα διαχειριστεί κιόλας. Μερικά από τα μειονεκτήματα όπως επισημαίνονται από τον Khan (2017) είναι:

- 1) Έλλειψη προσωπικής σχέσης : Οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων στις τράπεζες και των πελατών δεν υπάρχουν πλέον. Αυτό μπορεί για παράδειγμα να σημαίνει ότι ένας πελάτης που έχει ένα πρόβλημα, δεν θα εξυπηρετηθεί γρηγορότερα από κάποιον άλλον λόγω της σχέσης του με τον υπάλληλο στην τράπεζα. Ή ο πελάτης δεν θα έχει την δυνατότητα να ανακαλύψει συμφέροντες για τον ίδιο υπηρεσίες που μπορεί να του προσφέρει η τράπεζα.
- 2) Σύνθετες συναλλαγές: Ορισμένες συναλλαγές λόγω του ότι δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν ακόμα ηλεκτρονικά , απαιτούν την φυσική παρουσία σε κάποιο κατάστημα.
- 3) Ασφάλεια: Ίσως από τα σημαντικότερα προβλήματα που μπορούν να προκύψουν στην ηλεκτρονική τραπεζική , από το οποίο πρέπει να προφυλάσσεται ο απλός πελάτης. Παρά το γεγονός ότι η πληθώρα εξελιγμένων λογισμικών κρυπτογράφησης έχει σχεδιαστεί για να προστατεύει τον λογαριασμό των πελατών, υπάρχει πάντα ένα πεδίο πειρατείας από έξυπνα

στοιχεία στον κυβερνοχώρο. Επιθέσεις χάκερ, ηλεκτρονικό ψάρεμα (phishing), κακόβουλο λογισμικό και άλλες μη εξουσιοδοτημένες δραστηριότητες είναι συνηθισμένες στο διαδίκτυο (Khan,2017),

- 4) Τεχνικά προβλήματα: Η εξάρτηση της λειτουργίας των εφαρμογών ηλεκτρονικής τραπεζικής από την ύπαρξη σύνδεσης internet και λειτουργικότητα του συστήματος (Boumpis et al, 2025)

Από την πλευρά των τραπεζών και όπως επισημάνθηκαν από τους Boumpis et al (2025) τα πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι:

- 1) Μειωμένα λειτουργικά κόστη: η μετάβαση από τα φυσικά καταστήματα στις ψηφιακές υπηρεσίες βελτιστοποιεί την αξιοποίηση των πόρων. Αυτό επιτυγχάνεται με την μείωση σε λειτουργικά έξοδα, όπως ενοίκια, γραφική ύλη, μείωση ανθρώπινου δυναμικού.
- 2) Διευρυμένη πελατειακή βάση: Λόγω της μη ύπαρξης γεωγραφικών και χρονικών εμποδίων, ο πελάτης πλέον δεν χρειάζεται να επισκεφτεί ένα φυσικό κατάστημα για την εκτέλεση των συναλλαγών του. Μπορεί να το κάνει από εκεί που βρίσκεται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- 3) Βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών: Οι εργαζόμενοι μπορούν να επικεντρωθούν σε παροχή καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών. Το γεγονός ότι δεν θα έχουν να εξυπηρετήσουν τόσο μεγάλο όγκο πελατών τους δίνει την δυνατότητα να αφιερώσουν περισσότερο και ποιοτικότερο χρόνο στην εξυπηρέτηση του εκάστοτε πελάτη.

Μεταξύ των μειονεκτημάτων που έχουν να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες στην χρήση του e-banking είναι τα παρακάτω(Boumpis,2017):

- 1) Υψηλό κόστος υλοποίησης: Η δημιουργία αλλά και η συντήρηση αξιόπιστων συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν σημαντική επένδυση.
- 2) Έντονος ανταγωνισμός : Η συνεχής αλλαγή των αναγκών των πελατών, αλλά και το γεγονός της μη ύπαρξης άμεσης σχέσης με τον πελάτη, αναγκάζει τις τράπεζες να αναζητούν συνέχεια μία καινούργια καινοτομία, ώστε να την επιλέξει ο πελάτης.
- 3) Ασφάλεια συναλλαγών: Τα αυξημένα επίπεδα κυβερνο-επιθέσεων απαιτούν συνεχείς καινοτομίες ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών.

Αυτά ήταν μερικά από τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής τόσο ως προς τους πελάτες, όσο και ως προς τις τράπεζες.

Σίγουρα με την εξέλιξη της τεχνολογίας αναδεικνύονται συνέχεια νέα προβλήματα, όμως με την συνεχόμενη εκπαίδευση σε νέα συστήματα, η αντιμετώπιση τους είναι πιο άμεση.

2.6 Ανάδειξη της σημασίας του e-banking για τις τράπεζες και πόσο έχει επηρεάσει το e-banking τον τραπεζικό τομέα

Στον τραπεζικό τομέα, όπως τονίζεται από τους Zhang et al (2002) οι παραδοσιακές τράπεζες συρρικνώνονται και τα ψηφιακά μέσα γίνονται ολοένα και πιο δημοφιλή. Σήμερα, οι άνθρωποι στρέφονται περισσότερο προς τα ηλεκτρονικά τραπεζικά κανάλια.

Ο τραπεζικός τομέας κατέχει κεντρική θέση στην παγκόσμια οικονομία και έχει υποστεί πολλές εξωτερικές και εσωτερικές επιδράσεις. Από τις εξωτερικές επιδράσεις, ίσως η τεχνολογική πρόοδος να είχε τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στον τομέα. Η τεχνολογία και ιδιαίτερα το διαδίκτυο αποτελεί τον βασικό μοχλό εσωτερικών αλλαγών (Jayawardhena and Foley, 2000). Η ηλεκτρονική τραπεζική συνεπάγεται την εφαρμογή τηλεπικοινωνιακών δικτύων για τη διευκόλυνση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, καλύπτοντας λειτουργίες όπως το άνοιγμα λογαριασμού, οι μεταφορές χρημάτων, οι ηλεκτρονικές αγορές και η επεξεργασία λογαριασμών (Afzal et al, 2023).

Η τεχνολογία του διαδικτύου έχει τη δυνατότητα να αλλάξει ριζικά τις τράπεζες και τον τραπεζικό κλάδο. Όλες οι τράπεζες μπορούν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες e-banking προσφέροντας καινοτόμα προϊόντα και αποκτώντας πρόσβαση σε νέους πελάτες (Angelakopoulos et al, 2011).

Σύμφωνα με τους Afzal et al (2023) η έλευση του e-banking έχει επιτρέψει την απομακρυσμένη εκτέλεση πολυάριθμων τραπεζικών υπηρεσιών μέσω κινητών τηλεφώνων και Διαδικτύου. Έχει γίνει μια απρόσκοπτη και απεριόριστη τραπεζική πλατφόρμα, παρέχοντας στους χρήστες μια νέα μέθοδο τραπεζικών συναλλαγών. Οι τράπεζες μπορούν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα επηρεάζοντας και ελέγχοντας αποτελεσματικά τη συμπεριφορά των πελατών.

Ο Lilja (1999) επισημαίνει ότι λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων ήταν δυνατό να μειωθούν οι χειρόγραφες και με μεγάλη γραφειοκρατία διαδικασίες στον τραπεζικό τομέα. Ένας από τους πολλούς δείκτες που δείχνουν την μεγάλη βελτίωση στην παραγωγικότητα είναι ότι ο αριθμός του εργατικού δυναμικού σε σχέση με το σύνολο του ενεργητικού στο τραπεζικό τομέα, στο μεγαλύτερο μέρος των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μειώθηκε σημαντικά μεταξύ 1985 και 1997.

Παράλληλα, το κόστος μιας συναλλαγής που εκτελείται μέσω του διαδικτύου είναι μικρότερο σε σχέση με μία η οποία γίνεται με τον παραδοσιακό τρόπο, επισκεπτόμενος ο πελάτης ένα φυσικό κατάστημα. Η επένδυση σε νέα τεχνολογία προσφέρει επομένως στις τράπεζες σημαντικές δυνατότητες μείωσης κόστους (Lilja, 1999).

Λόγω της ενσωμάτωσης των τηλεπικοινωνιακών και τραπεζικών τεχνολογιών, η ηλεκτρονική τραπεζική έχει ενσωματωθεί στον τρόπο ζωής των ανθρώπων, παρέχοντας έναν συνεπή μηχανισμό για τη διεξαγωγή πολυάριθμων τραπεζικών εργασιών. Μεταξύ των οποίων η μεταφορά και αποδοχή κεφαλαίων, πληρωμή λογαριασμών και συμμετοχή σε διαδικτυακές δραστηριότητες όπως ψώνια, κράτηση εισιτηρίων, δωρεές και άλλα (Afzal et al, 2023).

Οι Angelakopoulos et al (2011) ανέφεραν ότι με την χρήση του e-banking οι τράπεζες μπορούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε περιοχές όπου δεν έχουν φυσική παρουσία με τη μορφή υποκαταστήματος. Μπορούν να επωφεληθούν από το μειωμένο κόστος της ηλεκτρονικής τραπεζικής αντί να ιδρύσουν ένα νέο υποκατάστημα σε μία αγροτική ή απομακρυσμένη περιοχή.

Οι ίδιοι συγγραφείς επισημαίνουν ότι μια τράπεζα που προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να βελτιώσει τη δημόσια εικόνα της εάν μπορεί να γίνει αντιληπτή ως καινοτόμος και τεχνολογικός ηγέτης στον τραπεζικό κλάδο. Το καλό όνομα και η φήμη μιας τράπεζας συμβάλλουν στην εδραίωση μιας ισχυρής επωνυμίας στη συνείδηση των πελατών.

Ωστόσο, η αύξηση των επιλογών ψηφιακής πληρωμής έχει αυξήσει τους κινδύνους κυβερνοεπιθέσεων (Afzal et al, 2023) με αποτέλεσμα οι τράπεζες και γενικότερα ο τραπεζικός τομέας να πρέπει να επενδύσουν σε συστήματα ασφάλειας, και να τα εκσυγχρονίζουν συνεχώς και άρα να είναι ένα μεγάλο έξοδο για αυτούς. Η εκτεταμένη χρήση του e-banking έχει αυξήσει τις κυβερνοεπιθέσεις που όχι μόνο προκαλούν οικονομικές απώλειες για τις τράπεζες και τους πελάτες τους, αλλά βλάπτουν επίσης τη φήμη, αυξάνουν το λειτουργικό τους κόστος και οδηγούν σε μείωση των εσόδων και της αξίας των ιδίων κεφαλαίων τους (Afzal et al, 2023).

Η ευαισθητοποίηση σχετικά με την απάτη μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα αντίστοιχα προληπτικά μέτρα έχουν αυξηθεί σημαντικά μετά την αποκάλυψη αρκετών περιστατικών ψηφιακής απάτης στον εικοστό πρώτο αιώνα (Afzal et al, 2023).

2.7 Πρόβλεψη για την μελλοντική εξέλιξη του e-banking και προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών

Ο τραπεζικός τομέας συνεχίζει να περνάει μια συνεχή ψηφιακή εξέλιξη καθώς τα πρότυπα στον χρηματοπιστωτικό τομέα αλλάζουν. Πριν από δέκα χρόνια, γίναμε μάρτυρες της μετάβασης από την προσωπική τραπεζική στην ηλεκτρονική τραπεζική, και αυτή η τάση συνεχίζεται προς την κινητή τραπεζική. Επιπλέον, με την αύξηση της προσβασιμότητας και την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, εμφανίστηκε η πλήρως ψηφιακή τραπεζική και, σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η φυσική επαφή με τον πελάτη εγκαταλείπεται υπέρ των ψηφιακών μέσων (Malinka et al, 2022).

Σύμφωνα με τον Buhring(2021) το 2030, οι ιδιωτικές τράπεζες θα έχουν σχεδόν εξαφανιστεί. Η πιο προοδευτική από όλες αυτές θα έχει εξελιχθεί σε ένα δίκτυο γνώσης που επανδρώνεται από στενά συνδεδεμένες ομάδες σε βασικούς κόμβους σε όλο τον κόσμο. Οι αναλυτές περιγράφουν τις ομάδες αυτές ως «ταυτότητες που απευθύνονται σε πελάτες και υποστηρίζονται από ισχυρές πλατφόρμες υποστήριξης», αλλά προτιμά να θεωρεί τις ομάδες υπερ-επεξεργαστών ως άτομα.

Η προσομοίωση της ανθρώπινης νοημοσύνης σε μηχανές, που ονομάζεται Τεχνητή νοημοσύνη, έχει αναδειχθεί και παίζει σημαντικό ρόλο στη νέα τραπεζική εποχή(Noreen et al, 2023). Οι προηγμένες αναλύσεις και η τεχνητή νοημοσύνη(Artificial Intelligence) κρίνονται ολοένα και περισσότερο σημαντικές όχι μόνο για το μέλλον των τραπεζών γενικά, αλλά και για τη μελλοντική κερδοφορία μεμονωμένων τραπεζών(Boobier, 2020). Όπως άλλωστε επισημαίνουν οι Noreen et al (2023) η Τεχνητή Νοημοσύνη προσφέρει τεράστια οφέλη στην παγκόσμια οικονομία και στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Οι τράπεζες χρησιμοποιούν νέες και πρωτοποριακές τεχνολογίες για να παραμένουν επίκαιρες και να προηγούνται του ανταγωνισμού. Ωστόσο, παρά την ελκυστικότητα και τις επιπτώσεις των τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα, υπάρχουν αρκετά εμπόδια όσον αφορά την υιοθέτηση της τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα, λόγω κυρίως της έλλειψης γνώσης σχετικά με την τεχνολογία Τεχνητής Νοημοσύνης μεταξύ των καταναλωτών (Noreen et al, 2023).

Η Τεχνητή Νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επεξεργασία δεδομένων για την πρόβλεψη του μέλλοντος της οικονομίας και του τραπεζικού κλάδου. Μερικοί από τους βασικούς τομείς της τεχνητής νοημοσύνης όπως αυτοί επισημαίνονται από τους Noreen et al(2023) είναι η εξοικονόμηση κόστους, η ικανοποίηση και όμορφη εμπειρία για τον πελάτη αλλά και η ανάλυση της συμπεριφοράς και των συναισθημάτων των πελατών για

την ανάπτυξη και προσφορά χρηματοοικονομικών προσφορών και προϊόντων. Οι αυτοματισμοί που αναπτύσσονται για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και η ανίχνευση απάτης, γίνονται ευκολότερα με την χρήση της τεχνητής νοημοσύνης.

Τέλος, η τεχνολογία Chatbot είναι ένα από τα πιο μοναδικά και ενδιαφέροντα λογισμικά τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, το οποίο αλληλοεπιδρά με τους πελάτες μέσω προγραμματισμένων ερωτημάτων των πελατών, για ευγενική, αποτελεσματική επικοινωνία και άμεση επίλυση προβλημάτων. Η τεχνολογία Chatbot στις τράπεζες όχι μόνο επιλύει τα ερωτήματα των πελατών χωρίς ανθρώπινη αλληλεπίδραση, αλλά συλλέγει επίσης δεδομένα σχετικά με τα ερωτήματα των πελατών, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση μελλοντικών προβλημάτων (Noreen et al,2023).

Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) απλοποιεί τις διαδικασίες, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα και διευκολύνοντας τις τραπεζικές συναλλαγές (Pamarthi,2024).

Παρόλα αυτά, οι εξελίξεις που έχουν σημειωθεί στην χρηματοοικονομική τεχνολογία ενδέχεται να οδηγήσουν ορισμένες ομάδες ατόμων στο να μείνουν εκτός των πλεονεκτημάτων του τομέα. Ορισμένοι παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στην αδυναμία πρόσβασης των ατόμων σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως ο «οικονομικός και ψηφιακός αναλφαριθμητισμός», οι «πιθανές προκαταλήψεις στους αλγόριθμους», η «έλλειψη εμπιστοσύνης» και η «έλλειψη πρόσβασης σε ψηφιακές υποδομές», οδηγούν στο ότι η χρήση της τεχνολογίας και του διαδικτύου μπορεί να είναι δύσκολη και δαπανηρή κάποιες φορές (Pamarthi, 2024).

Σημαντικές αλλαγές στο e-banking και στον τραπεζικό τομέα γενικότερα θα γίνουν και λόγω των κρυπτονομισμάτων και των blockchain, τα οποία αλλάζουν το τοπίο των οικονομιών και του εμπορίου όπως το γνωρίζουμε (Zemp,2023).

Η τεχνολογία Blockchain είναι σημαντική για τον κλάδο της ηλεκτρονικής τραπεζικής και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Το BCT (Blockchain Technology) είναι μια αποκεντρωμένη βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται από κόμβους σε δίκτυα υπολογιστών ή στο διαδίκτυο. Τα δεδομένα αποθηκεύονται σε μπλοκ. Το κάθε μπλοκ έχει πλήρης πληροφορίες σχετικά με ολόκληρη τη διαδικασία μίας συναλλαγής, και αυτές οι πληροφορίες θα αποκεντρωθούν σε όλους τους κόμβους του δικτύου (Jebbar and Al-Zubaidie, 2024). Οι συγγραφείς προτείνουν μία συγκεκριμένο μέθοδο, η οποία χρησιμοποιεί ιδιωτικό blockchain επειδή προσφέρει βελτιωμένο έλεγχο απορρήτου και επεκτασιμότητα σε σύγκριση με άλλους τύπους blockchain. Όπως γνωρίζουμε από τους Farooq et al(2021), το blockchain αφαιρεί την εμπλοκή τρίτων σε κάθε συναλλαγή,

παρέχοντας έτσι διαφάνεια. Στα χρηματοοικονομικά, το απόρρητο θεωρείται πολύ ευαίσθητο ζήτημα λόγω των ευαίσθητων δεδομένων που διαχειρίζεται, γι' αυτό και το ιδιωτικό blockchain προσφέρει πρόσβαση με άδεια που περιορίζει ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο και ποιος μπορεί να πραγματοποιήσει μια συναλλαγή. Επιπλέον, ένα ιδιωτικό blockchain επιτρέπει ταχύτερες συναλλαγές για την κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών και απαιτήσεων ενός χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Το Blockchain δημιουργήθηκε για κρυπτονομίσματα όπως το bitcoin. Το Bitcoin είναι ένα ψηφιακό νόμισμα το οποίο οι χρήστες χρησιμοποιούν ως χρήμα. Το 2015 οι τράπεζες άρχισαν να εξερευνούν το blockchain. Το 2016-17 ορισμένες τράπεζες υιοθέτησαν αυτήν την τεχνολογία. Το 2025 το blockchain θα γίνει mainstream στο οικοσύστημα. Αυτές τις προβλέψεις είχαν κάνει οι Farooq et al(2021).

Τα παραπάνω, δηλαδή η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και η τεχνολογία των blockchain αποτελούν σημαντικές εξελίξεις στην χρήση του e-banking και πιθανόν να λύσουν τα διάφορα προβλήματα χρήσης του. Με τα πιο σημαντικά να είναι τα θέματα της ασφάλειας των συναλλαγών.

3 Μεθοδολογία

3.1 Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα. Η έρευνα αυτή είναι πρωτογενής με χρήση διαδικτυακού ερωτηματολογίου με στόχο την χρήση και τα οφέλη του e-banking από Έλληνες.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Όπως αναφέρεται στο MindtheGraph (2022) η ερευνητική μεθοδολογία είναι ένα συστηματικό πλαίσιο που χρησιμοποιείται για την επίλυση του ερευνητικού προβλήματος με τη χρήση των καλύτερων και πιο εφικτών μεθόδων για τη διεξαγωγή της έρευνας, ενώ παράλληλα ευθυγραμμίζεται με τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας. Η ερευνητική μεθοδολογία περιλαμβάνει την απάντηση στο τι, γιατί και πώς της έρευνας.

Κατά την διάρκεια της παρούσας διπλωματικής εργασίας έγινε χρήση πρωτογενούς έρευνας για την συλλογή δεδομένων ως προς την χρήση του e-banking στο παρόν αλλά και στο μέλλον. Σύμφωνα με το Λεξικό της Νέας Ελληνικής (1998) η έρευνα ορίζεται ως «η συστηματική εξέταση δεδομένων για την επιβεβαίωση, τον εμπλουτισμό ή την ανακάλυψη νέων στοιχείων». Επίσης η έρευνα περιλαμβάνει τον ορισμό και τον επαναπροσδιορισμό των προβλημάτων, τη διατύπωση υποθέσεων ή προτεινόμενων λύσεων όπως τη συλλογή, την οργάνωση και την αξιολόγηση δεδομένων, πραγματοποιώντας πορίσματα και καταλήγοντας σε συμπεράσματα, τα οποία εν τέλει θα πρέπει να ελεγχθούν προσεκτικά για να διαπιστωθεί αν ταιριάζουν με την υπόθεση (Λεξικό της Νέας Ελληνικής, 1998).

Η έρευνα είναι πολύ σημαντική στην σύγχρονη εποχή μιας και όπως αναφέρεται στο Λεξικό της Νέας Ελληνικής (1998) η πρόοδος επιτυγχάνεται μέσω της έρευνας και αντιστρόφως τα αυξημένα ποσοστά έρευνας επιτρέπουν την πρόοδο. Η έρευνα στην σύγχρονη εποχή είτε σχετίζεται με τις επιχειρήσεις ή με την οικονομία στο σύνολο της.

Η μεθοδολογία της έρευνας, είναι ένας τρόπος για την συστηματική επίλυση του ερευνητικού προβλήματος. Μπορεί να θεωρηθεί ως η επιστήμη της μελέτης του τρόπου με τον οποίο η έρευνα γίνεται επιστημονικά. Σε αυτό μελετάμε τα διάφορα βήματα που υιοθετεί γενικά ένας ερευνητής για να μελετήσει το ερευνητικό του πρόβλημα (Λεξικό της Νέας Ελληνικής, 1998).

3.3 Πρωτογενής και δευτερογενής έρευνα

Η πρωτογενής έρευνα αναφέρεται στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων απευθείας από πρωτότυπες πηγές. Περιλαμβάνει τη συλλογή πληροφοριών απευθείας για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων ερευνητικών στόχων και τη δημιουργία νέων γνώσεων. Αυτή η ερευνητική μέθοδος διεξάγει έρευνες, συνεντεύξεις, παρατηρήσεις, πειράματα ή ομάδες εστίασης για τη λήψη δεδομένων που είναι συναφή με το εκάστοτε ερευνητικό ερώτημα (Mindthegraph, 2023). Επέλεξα την πρωτογενή έρευνα για να συλλέξω νέα δεδομένα από τους συμμετέχοντες καθώς η χρήση του e-banking είναι συνεχώς εξελισσόμενη.

Κάποια από τα οφέλη της πρωτογενούς έρευνας είναι η συλλογή πρωτότυπων και συγκεκριμένων δεδομένων, μιας και η πρωτογενής έρευνα παρέχει δεδομένα από πρώτο χέρι που σχετίζονται άμεσα με τους στόχους της έρευνας, εξασφαλίζοντας τη φρεσκάδα και την εξειδίκευσή τους στο πλαίσιο της έρευνας. Επίσης σημαντικός είναι και ο έλεγχος της συλλογής δεδομένων αλλά και το βάθος κατανόησης των συμμετεχόντων. Οι ερευνητές έχουν τον έλεγχο του σχεδιασμού, της υλοποίησης και της διαδικασίας συλλογής δεδομένων, επιτρέποντάς τους να προσαρμόζουν τις ερευνητικές μεθόδους και τα μέσα στις ανάγκες τους αλλά και να κατανοήσουν σε βάθος τις προοπτικές, τις εμπειρίες και τα κίνητρα των συμμετεχόντων. Τέλος η εγκυρότητα και αξιοπιστία είναι κάτι που ενισχύει η πρωτογενής έρευνα λόγω της άμεσης συλλογής δεδομένων από πρωτότυπες πηγές, μειώνοντας τις πιθανές προκαταλήψεις που συνδέονται με τη χρήση δευτερογενών ή υφιστάμενων δεδομένων.

Οι προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίσει κάποιος με την πρωτογενή έρευνα είναι ότι κάποιες φορές η συλλογή και η ανάλυση των δεδομένων απαιτούν χρόνο και πόρους, καθώς επίσης και η εξασφάλιση ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος που να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια τον πληθυσμό-στόχο μπορεί να αποτελέσει πρόκληση, ενώ η μεροληψία της δειγματοληψίας μπορεί να επηρεάσει τη γενικευσιμότητα των ευρημάτων. Παράλληλα λόγω της εμπλοκής των ερευνητών σε μεθόδους πρωτογενούς έρευνας, όπως οι συνεντεύξεις ή οι παρατηρήσεις, εισάγει το ενδεχόμενο υποκειμενικών ερμηνειών ή προκαταλήψεων που μπορεί να επηρεάσουν τη διαδικασία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων. Τα ευρήματα από πρωτογενή έρευνα μπορεί να έχουν περιορισμένη δυνατότητα γενίκευσης λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του δείγματος ή του πλαισίου. Είναι σημαντικό να αναγνωρίζεται το πεδίο εφαρμογής και οι περιορισμοί των

ευρημάτων και να αποφεύγονται ευρείες γενικεύσεις πέραν του δείγματος ή του πλαισίου που μελετήθηκε (MindtheGraph, 2023).

Όσον αφορά την δευτερογενή έρευνα πρόκειται για μια μέθοδο έρευνας που βασίζεται σε δεδομένα που είναι άμεσα διαθέσιμα, αντί της συλλογής νέων δεδομένων μέσω πρωτογενών ερευνητικών μεθόδων. Η δευτερογενής έρευνα βασίζεται στην εξέταση και ανάλυση πηγών όπως δημοσιευμένες μελέτες, εκθέσεις, άρθρα, βιβλία, κυβερνητικές βάσεις δεδομένων και διαδικτυακές πηγές για την άντληση σχετικών πληροφοριών για έναν συγκεκριμένο ερευνητικό στόχο (MindtheGraph, 2023).

Τα οφέλη και οι προκλήσεις της δευτερογενούς έρευνας και όπως αυτά αναφέροντα στο MindtheGraph (2023) είναι τα παρακάτω. Η δευτερογενής έρευνα εξοικονομεί χρόνο και πόρους, δεδομένου ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες υπάρχουν ήδη και είναι εύκολα προσβάσιμα. Οι ερευνητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους υπάρχοντες πόρους αντί να διεξάγουν χρονοβόρες πρωτογενείς έρευνες. Παράλληλα παρέχει πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πηγών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων ερευνών μεγάλης κλίμακας, δεδομένων απογραφής και ολοκληρωμένων εκθέσεων. Αυτό επιτρέπει στους ερευνητές να διερευνήσουν διαφορετικές προοπτικές και να κάνουν συγκρίσεις μεταξύ διαφορετικών μελετών. Οι ερευνητές επίσης μπορούν να συγκρίνουν ευρήματα από διαφορετικές μελέτες ή σύνολα δεδομένων, επιτρέποντας τη διασταύρωση και την επαλήθευση των αποτελεσμάτων κάτι που ενισχύει την ευρωστία και την εγκυρότητα των ερευνητικών αποτελεσμάτων. Ενώ λόγω του ότι η δευτερογενής έρευνα δεν περιλαμβάνει άμεση αλληλεπίδραση με τους συμμετέχοντες μειώνονται οι δεοντολογικές ανησυχίες σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής, τη συγκατάθεση μετά από ενημέρωση και την εμπιστευτικότητα.

Τα μειονεκτήματα της δευτερογενούς έρευνας είναι ότι η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των δευτερογενών δεδομένων μπορεί να ποικίλλει. Οι ερευνητές πρέπει να αξιολογούν κριτικά την αξιοπιστία και τη συνάφεια των πηγών για να διασφαλίσουν την ακρίβεια των πληροφοριών που χρησιμοποιούνται στην έρευνά τους. Επίσης επειδή έχουν περιορισμένο έλεγχο και μη εύκολη προσαρμογή του σχεδιασμού, των μεθόδων συλλογής και των μεταβλητών που περιλαμβάνονται στα δευτερογενή δεδομένα πολλές φορές τα δεδομένα αυτά μπορεί να μην ευθυγραμμίζονται απόλυτα με τους στόχους της έρευνας, απαιτώντας προσεκτική επιλογή και ανάλυση. Τέλος, τα δευτερογενή δεδομένα μπορεί να περιέχουν εγγενείς προκαταλήψεις ή περιορισμούς που εισήγαγαν οι αρχικοί ερευνητές και αρκετές

φορές μπορεί να είναι ξεπερασμένα τα υπάρχοντα δεδομένα και οι νεότερες πληροφορίες ή εξελίξεις μπορεί να μην έχουν καταγραφεί.

3.4 Ποσοτική και ποιοτική έρευνα

Υπάρχουν διάφοροι τύποι έρευνας μεταξύ των οποίων η ποσοτική και η ποιοτική. Η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει τη συλλογή και ανάλυση γραπτών ή προφορικών λέξεων και κειμένων. Οι ερευνητές χρησιμοποιούν γενικά ποιοτικές μεθόδους όταν οι σκοποί και οι στόχοι τους είναι διερευνητικοί, όπως όταν μελετούν την αντίληψη ενός γεγονότος, ενός προσώπου, ενός προϊόντος κ.λπ. Αυτό το είδος δεδομένων συλλέγεται βασικά μέσω συνεντεύξεων, παρατηρήσεων και ομάδων εστίασης (Mindthegraph,2022). Επιπροσθέτως, η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιείται κυρίως στις κοινωνικές επιστήμες και στοχεύει στη διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των κοινωνικών φαινομένων (Cears.edu.gr).

Η ποσοτική έρευνα από την άλλη, αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων επιδιώκοντας τα αποτελέσματα να γενικευτούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Στην παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε η ποσοτική έρευνα, διότι η στατιστική ανάλυση δεδομένων επιτρέπει μια πιο αντικειμενική μέτρηση και ερμηνεία σε σχέση με την ποιοτική έρευνα, η οποία περιλαμβάνει σε μεγάλο βαθμό υποκειμενικές πτυχές (Cears.edu.gr). Στην ποσοτική μέθοδο, οι ερευνητές συλλέγουν, μετρούν και αναλύουν αριθμητικά δεδομένα από μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων. Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται κυρίως για να επιβεβαιωθεί κάτι με τη χρήση γεγονότων και στατιστικών στοιχείων. Συλλέγονται με τη χρήση ερευνών, ερωτηματολογίων, δοκιμών, βάσεων δεδομένων και αρχείων (Mindthegraph,2022).

Στην παρούσα εργασία μέσω της πρωτογενούς έρευνας, που έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου και διανεμήθηκε διαδικτυακά, θα προσπαθήσω να αναδείξω ποσοτικά την εκτεταμένη χρήση του e-banking και τους παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση του ανάμεσα σε Έλληνες που είτε κατοικούν στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό. Το ερωτηματολόγιο έγινε με την χρήση ερωτήσεων κλειστού τύπου, οι οποίες ζητούν από τον ερωτώμενο να επιλέξει απάντηση από έναν δεδομένο αριθμό επιλογών(Βικιπαιδεια). Ο βασικός λόγος που χρησιμοποιήθηκαν κλειστού τύπου ερωτήσεις ήταν το ότι οι συμμετέχοντες μπορούν να απαντούν πιο εύκολα, σε πολύ λιγότερο χρόνο. Επίσης το

ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου ωθεί τους συμμετέχοντες σε περισσότερη ειλικρίνεια καθώς εξασφαλίζει ανωνυμία και δεν τους αναγκάζει να συζητήσουν πολλές λεπτομέρειες. Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις, οι οποίες απαιτούν από τους ερωτηθέντες να ορίσουν τις δικές τους απαντήσεις συμπληρώνοντας ένα πεδίο ελεύθερου κειμένου δεν προτιμήθηκαν λόγω του ότι συνήθως είναι χρονοβόρες, απαιτούν περισσότερη προσπάθεια από τον συμμετέχοντα και μπορεί να προσελκύσουν άχρηστη πληροφορία (Survey.gr). Η πρωτογενής έρευνα έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε διαδικτυακά μέσω Google Form. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν κλειστού τύπου, δηλαδή πολλαπλής επιλογής και κάποιες με γραμμική κλίμακα διαβάθμισης, όπου οι συμμετέχοντες έπρεπε να επιλέξουν αν διαφωνούν απόλυτα (1) με την ερώτηση έως αν συμφωνούν απόλυτα (5), σύμφωνα με την μέθοδο Likert.

Για τους ίδιους λόγους δεν χρησιμοποιήθηκαν συνεντεύξεις ή άλλο είδος πρωτογενούς έρευνας. Παράλληλα στις συνεντεύξεις ή/και ερωτήσεις ανοικτού τύπου απαιτείται αρκετός χρόνος ανάλυσης τους (Saunders et al, 2007) και αρκετές φορές είναι αποτρεπτικές για το κοινό να συμμετάσχει. Στην ποιοτική έρευνα τα δεδομένα συλλέγονται με πιο ελεύθερο τρόπο (συνεντεύξεις εις βάθος χωρίς περιορισμό απαντήσεων κ.λπ.), και πολλές φορές η ποιοτική ανάλυση είναι δύσκολη και αρκετά υποκειμενική αφού εξαρτάται από την υποκειμενική ερμηνεία του ερευνητή (Cears.edu.gr).

3.5 Πληροφορίες ερωτηματολογίου

Η διανομή του ερωτηματολογίου ήταν διαδικτυακή και επιλέχτηκε για να είναι εύκολη η πρόσβαση στους ερωτηθέντες και να απαντηθεί από Έλληνες που κατοικούν οπουδήποτε και όχι σε ένα συγκεκριμένο μέρος. Στην παρούσα ποσοτική έρευνα εξετάζεται η συσχέτιση πολλών μεταβλητών ως προς την χρήση του e-banking και τα πλεονεκτήματά του στην διάρκεια του χρόνου. Αυτές οι μεταβλητές είναι το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, το εισόδημα καθώς και ο τόπος διαμονής των συμμετεχόντων.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ένα σύνολο 26 ερωτήσεων, που αφορούν στις μεταβλητές που παρουσιάστηκαν παραπάνω όπως για παράδειγμα τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων δηλαδή το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση και το επάγγελμα. Επιπροσθέτως περιλαμβάνει ερωτήσεις ως προς την χρήση ή μη του e-banking, του μέσου σύνδεσης σε αυτό, καθώς και μερικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματά της χρήσης της

ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους συμμετέχοντες. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται αυτούσιο στο τέλος της παρούσης εργασίας ως παράρτημα.

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει πως οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν στο ερωτηματολόγιο σχετίζονται με τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Επίσης, στον πίνακα αυτό γίνεται σαφές το κατά πόσο οι σκοποί και οι ερωτήσεις συνάδουν με την παρούσα βιβλιογραφία που αφορά στην χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αυτής.

3.6 Πίνακας Συσχέτισης Σκοπών, Ερωτηματολογίου & Βιβλιογραφικής Επισκόπησης

	ΣΚΟΠΟΙ	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	ΠΗΓΕΣ/ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ
1)	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ E-BANKING	7,8,9,12,14,15	Shankar and Jebarajakirthy, 2018
			Santouridis and Kyritsi, 2014
			Ayinaddis et al, 2023
			Pikkarainen et al,2004
			Tan and Teo,2000
			Farooq et al, 2021
			Vesioti,2021
			Tax heaven, 2016
			Ayikwa et al, 2026
			Zhang et al, 2022
2)	ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ & ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ E-BANKING	10,11,13,21	Καθημερινή,2021
			Η Καθημερινή,2014
			Ένωση ελληνικών τραπεζών, 2003
			Khattak et al., 2023
			Sandhu and Arora, 2020
			Ayinaddis,2023
			Zhang et al, 2022
			Yousefi et al, 2015
			Shankar and Jebarajakirthy, 2018
			Farooq et al, 2021
			Khan et al, 2023
			Nioata et al, 2025
Tax heaven, 2021			
3)	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ	1,2,3,4,5,6	Ένωση ελληνικών τραπεζών, 2003
			Garin-Munoz et al, 2022
			Sandhu και Arora, 2020
			Khan et al ,2023
			Shankar and Jebarajakirthy, 2018
			Santouridis and Kyritsi, 2022
4)	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ E-BANKING	16,17,18,19,22,23	Capital.gr,2019
			Zhang et al, 2022
			Khan, 2017
			Boumpis et al, 2025
			Boumpis,2017
5)	ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ E-BANKING ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ	20,24	Zhang et al, 2022
			Jayawardhena and Foley , 2000
			Afzal et al, 2023
			Angelakopoulos et al,2011
			Lilja, 1999
6)	ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ E-BANKING (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ)	25,26	Malinka et al, 2022
			Buhring, 2021
			Noreen et al, 2023
			Boobier, 2020
			Pamarthi,2024
			Zemp,2023
			Jebbar and Al-Zubaidie, 2024
Farooq et al, 2021			

Το ερωτηματολόγιο ξεκινά με τον προσδιορισμό των διάφορων μεταβλητών που αφορούν στα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στις πρώτες έξι ερωτήσεις. Ο διαχωρισμός έγινε ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες και έδωσα και την επιλογή στους συμμετέχοντες να μην αποκαλύψουν το φύλο τους. Εξετάζονται επίσης διαφορετικές ηλικιακές ομάδες που διαφοροποιούν το δείγμα ως προς την χρήση του e-banking όπως θα αναλυθεί στο επόμενο κεφάλαιο. Μία ακόμα σημαντική μεταβλητή που διαφοροποιεί τα υποκείμενα του δείγματος είναι το μορφωτικό τους επίπεδο, δηλαδή το κατά πόσον η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους συμμετέχοντες σχετίζεται με το ακαδημαϊκό τους υπόβαθρο. Η επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων καθώς και η εισοδηματική κατηγορία στην οποία ανήκουν θα μας δώσει επίσης απαντήσεις ως προς την διαφοροποίηση της χρήσης του e-banking μεταξύ τους. Η τελευταία μεταβλητή που εξετάζει η παρούσα έρευνα σε σχέση με το δείγμα είναι ο τόπος διαμονής τους.

Στην συνέχεια οι συμμετέχοντες ρωτούνται για την προτίμησή τους ως προς τις online ή δια ζώσης συναλλαγές, καθώς και για τους λόγους τους οποίους δεν προτιμούν την χρήση του e-banking, όπως για παράδειγμα την δυσκολία χρήσης ή την αμφιβολία για την ασφάλεια των συναλλαγών. Η συχνότητα και το μέσο το οποίο χρησιμοποιούν οι συμμετέχοντες είναι επίσης σημαντικοί παράγοντες για τους σκοπούς της έρευνας μας, καθώς και η επιθυμία τους για μελλοντική του χρήση. Ένας επιπλέον παράγοντας που εξετάζεται είναι το κατά πόσο η πανδημία του COVID-19 επηρέασε την χρήση και εξέλιξη του e-banking.

Η έρευνα αυτή απαντά ως προς την χρησιμότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής με ερωτήσεις που αφορούν στις διαφορετικές υπηρεσίες που προσφέρει όπως για παράδειγμα πληρωμές, μεταφορές και έλεγχο υπολοίπου λογαριασμών. Επίσης εξετάζει το αν οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι εξοικονομούν χρόνο σε σχέση με τις δια ζώσης συναλλαγές τους με τα τραπεζικά ιδρύματα και το κατά πόσο καθιστά την διαχείριση των οικονομικών τους καλύτερη.

Σημαντικός παράγοντας ως προς την χρήση του e-banking θεωρείται η ασφάλεια και η αποφυγή απάτης όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα αυτή καλούνται να απαντήσουν κατά πόσο ο πιθανός κίνδυνος απάτης τους απωθεί από

την χρήση του e-banking ή όχι. Συναφής με αυτό είναι η εμπιστοσύνη των χρηστών προς τις τράπεζες όσον αφορά στην διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων.

Το ερωτηματολόγιο επίσης εξετάζει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που οι χρήστες θεωρούν ότι τους προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, όπως για παράδειγμα η ευκολία, η ταχύτητα, η διαθεσιμότητα, το κόστος, η ασφάλεια και τα τεχνικά προβλήματα. Οι τελευταίες ερωτήσεις που τίθενται στην παρούσα έρευνα αναφέρονται στην πιθανή αντικατάσταση των φυσικών καταστημάτων από αντίστοιχα διαδικτυακά και την εξέλιξη αυτών ως προς διάφορες ψηφιακές υπηρεσίες που απαντούν στην αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο παρόν και στο μέλλον.

3.7 Πληθυσμός αναφοράς ερωτηματολογίου

Ο πληθυσμός ο οποίος ερευνάται στην παρούσα μελέτη αποτελείται από άτομα ελληνικής καταγωγής διαμένοντες στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, οι οποίοι προέρχονται από διάφορες ηλικιακές ομάδες, ανεξαρτήτου εισοδήματος και εκπαίδευσης. Η μέθοδος επιλογής του δείγματος ήταν τυχαία χωρίς να είναι απαραίτητη προϋπόθεσή η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους συμμετέχοντες. Δεν χρησιμοποιήθηκε στρωματοποιημένο δείγμα καθώς η παρούσα έρευνα δεν ερευνά την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες αλλά αναφέρεται στον γενικότερο ελληνικό πληθυσμό. Παρ' όλα αυτά όπως βλέπουμε και στο ερωτηματολόγιο υπάρχουν διάφορες μεταβλητές που διαφοροποιούν τους συμμετέχοντες και θα αναλυθούν στο επόμενο κεφάλαιο. Αυτό κρίθηκε αναγκαίο για τις τυχόν διαφοροποιήσεις όσον αφορά στην χρήση του e-banking από ανθρώπους διαφορετικής ηλικίας και επαγγελματικού ή μορφωτικού υπόβαθρου.

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε αρχικά σε ένα μικρό αριθμό περίπου 10 ατόμων, ώστε να ελεγχθεί η κατανόηση και η πληρότητα των ερωτήσεων και να μας γνωστοποιηθεί αν έπρεπε να προστεθεί ή αφαιρεθεί κάτι, καθώς και αν χρειαζόταν να αλλάξει η διατύπωση των ερωτήσεων. Από την ανατροφοδότηση αυτών, έγιναν οι απαραίτητες αλλαγές, κυρίως ως προς την κατανόηση των ερωτήσεων. Στην συνέχεια και μετά τις απαραίτητες αλλαγές προωθήθηκε και στο υπόλοιπο δείγμα μας.

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 115 άτομα, εκ των οποίων οι 73 ήταν γυναίκες και οι 42 ήταν άνδρες. Όσον αφορά στην ηλικία 10 συμμετέχοντες ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα 18-25, 58 συμμετέχοντες στην 26-35, 16 άτομα στην ομάδα 36-45, 29 στην 46-60 και 2

άτομα ήταν στην ομάδα 60+. Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων κυμαίνεται σε όλα τα επίπεδα. Την υποχρεωτική εκπαίδευση είχαν ολοκληρώσει 4 συμμετέχοντες, 32 άτομα την δευτεροβάθμια, 55 άτομα την τριτοβάθμια και τέλος 24 άτομα είχαν κάποιο μεταπτυχιακό ή διδακτορικό. Από τους 115 συμμετέχοντες οι 6 ήταν φοιτητές/φοιτήτριες, 62 ήταν ιδιωτικοί υπάλληλοι, 12 ήταν δημόσιοι υπάλληλοι. Επίσης 27 συμμετέχοντες ήταν ελεύθεροι επαγγελματίες, 7 ήταν άνεργοι και 1 συνταξιούχος. Μεταξύ των συμμετεχόντων υπήρχαν 50 που κατοικούσαν στα αστικά κέντρα όπως για παράδειγμα Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, κλπ. , 51 στην νησιωτική χώρα, 10 στην ηπειρωτική επαρχία και 4 εκτός Ελλάδας. Όσον αφορά τα εισοδηματικά κριτήρια απάντησαν 113 άτομα και οι 22 συμμετέχοντες είχαν μηνιαίο εισόδημα έως 800€, 59 άτομα είχαν από 801€ έως 1.500€, 20 από 1.501€ έως 3.000€ και 12 συμμετέχοντες από 3.001€ και άνω. Πρέπει να αναφερθεί εδώ ότι 2 από τους συμμετέχοντες δεν θέλησαν να συμπληρώσουν σε ποια εισοδηματική κατηγορία ανήκουν.

Στην ανάλυση των αποτελεσμάτων που θα γίνει στο επόμενο κεφάλαιο χρησιμοποιήθηκαν τα διαγράμματα πίτας όπως αυτά μου δόθηκαν από την εφαρμογή google forms σύμφωνα με τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου. Ένα διάγραμμα πίτας βοηθά στην οργάνωση και εμφάνιση δεδομένων κατά το ποσοστό του συνόλου. Αυτός ο τύπος απεικόνισης χρησιμοποιεί έναν κύκλο για να αναπαραστήσει ολόκληρο το πράγμα και τις φέτες σύμφωνα με το παρατσούκλι του, το οποίο είναι το όνομα που έχουμε ήδη δώσει για απάντηση. Το κάθε κομμάτι της πίτας συμβολίζει τις διάφορες κατηγορίες που αποτελούν το σύνολο. Ένας χρήστης του διαγράμματος μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτό το γράφημα για να συγκρίνει τη σχέση μεταξύ διαφόρων διαστάσεων. Τα αριθμητικά δεδομένα χωρίζονται συνήθως σε ποσοστά του συνολικού αθροίσματος στο γράφημα. Κάθε φέτα αντιπροσωπεύει το ποσοστό της τιμής και θα πρέπει να μετράτε ως έχει (Mindonmap, 2023). Η ανάλυση των διαγραμμάτων όπως θα δούμε στο επόμενο κεφάλαιο οδηγεί σε σαφή συμπεράσματα που απαντούν στα ερωτήματα της παρούσας έρευνας ως προς την δημιουργία ,τον τρόπο χρήσης, της αναγκαιότητας και χρησιμότητας της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επίσης, θα αναλυθούν οι επιπτώσεις της χρήσης του e-banking στις τραπεζικές συναλλαγές και τον τραπεζικό τομέα στην παρούσα χρονική περίοδο και τις πιθανές εξελίξεις στο μέλλον.

3.8 Ηθικά ζητήματα ερωτηματολογίου

Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα διασφαλίζει την ανωνυμία των συμμετεχόντων και την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Στην παρούσα έρευνα δεν τίθεται θέμα εμπιστευτικότητας καθώς οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν δεν είναι δημόσιες και δεν θα χρησιμοποιηθούν για οποιονδήποτε άλλο λόγο πέραν της συγκεκριμένης ακαδημαϊκής μελέτης.

Ένα άλλο σημείο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μειονέκτημα της εργασίας αυτής είναι το μικρό ποσοστό δείγματος των συμμετεχόντων. Παρ' όλα αυτά τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας μπορούν να θεωρηθούν ενδεικτικά ως προς την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τον ευρύτερο ελληνικό πληθυσμό και αφήνουν το περιθώριο για περαιτέρω έρευνα και ανάλυση.

Εδώ θα πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι η έρευνα αυτή είναι αρκετά περιορισμένη για γενικευμένα αποτελέσματα ως προς την χρήση και τα πλεονεκτήματα ή τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς οι συμμετέχοντες περιορίζονται σε Έλληνες. Θα ήταν χρήσιμο στο μέλλον να γίνει περισσότερη έρευνα και ανάλυση και σε άλλους πληθυσμούς ώστε να έχουμε πιο ξεκάθαρα αποτελέσματα για την χρήση του e-banking παγκοσμίως, όπως επίσης και να καταστεί δυνατή η σύγκριση και οι πιθανές διαφοροποιήσεις από χώρα σε χώρα.

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύθηκαν οι μέθοδοι που ακολουθήθηκαν σε αυτήν την ακαδημαϊκή εργασία για την επιλογή των συμμετεχόντων και την συλλογή πληροφοριών που απαντούν στους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Τα δεδομένα που αντλήθηκαν από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου θα αναλυθούν στο επόμενο κεφάλαιο.

3.9 Κατάληξη

Σύμφωνα με όσα διαβάσαμε για την έρευνα, δημιούργησα το παρακάτω ερωτηματολόγιο, του οποίου τα αποτελέσματα θα αναλύσουμε στο επόμενο κεφάλαιο, και τα οποία θα μας βοηθήσουν να καταλήξουμε σε ένα συμπέρασμα.

4 Ανάλυση και συζήτηση

4.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο της εργασίας θα αναλύσω τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε ηλεκτρονικά και απαντήθηκε από 115 άτομα. Η περίοδος συλλογής των δεδομένων ήταν από 13/01/2026 έως 22/01/2026. Οι απαντήσεις αυτές θα παρουσιασθούν παρακάτω με την μορφή διαγραμμάτων που έλαβα από το Google Forms και θα σχολιασθούν. Στην συνέχεια θα ελέγξουμε εάν υπάρχει σχέση μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών και των απαντήσεων που έδωσαν οι ερωτηθέντες στην ερώτηση αν χρησιμοποιούν το e-banking.

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν είχαν άμεση σχέση με τους στόχους που είχαμε θέσει στα πλαίσια αυτής της εργασίας. Στις ερωτήσεις που έγινε χρήση της κλίμακας Likert η διαβάθμιση ήταν ως εξής:

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

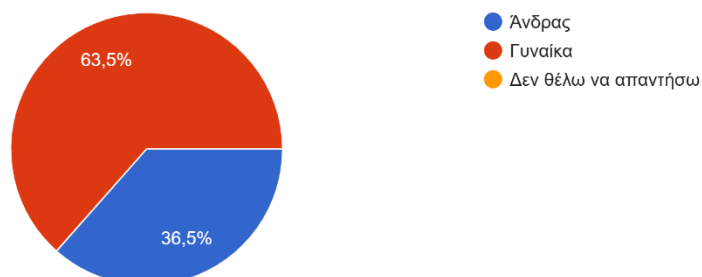
4.2 Ανάλυση απαντήσεων ερωτηματολογίου

4.2.1 Προσδιορισμός δημογραφικών χαρακτηριστικών

1.

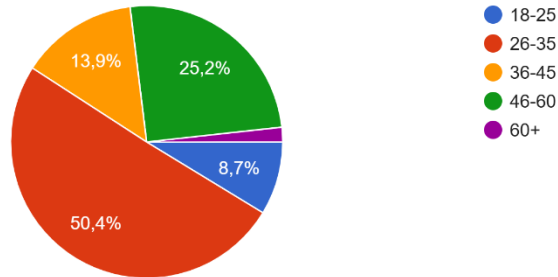
Φύλο

115 απαντήσεις



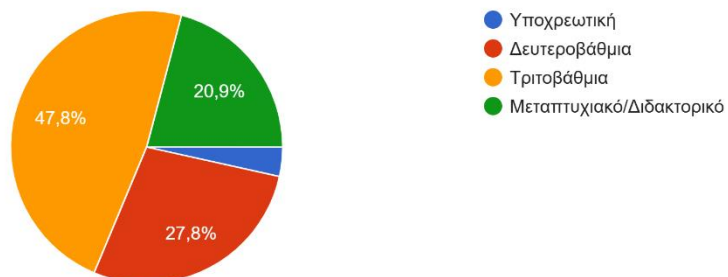
2.

Ηλικία
115 απαντήσεις



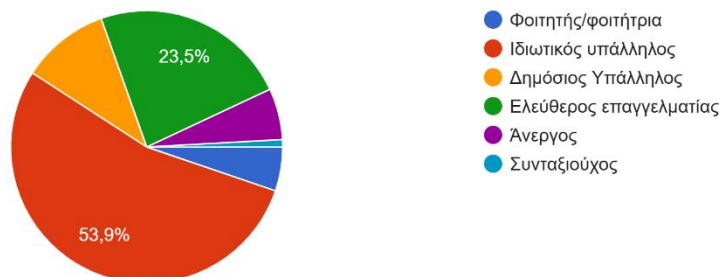
3.

Επίπεδο εκπαίδευσης
115 απαντήσεις



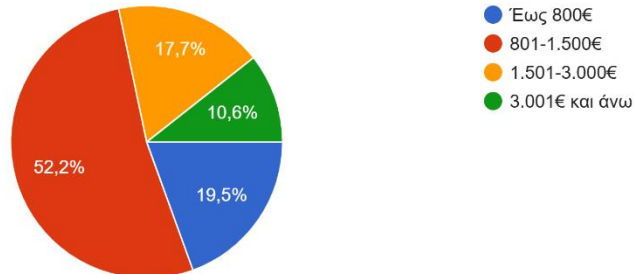
4.

Επαγγελματική κατάσταση
115 απαντήσεις



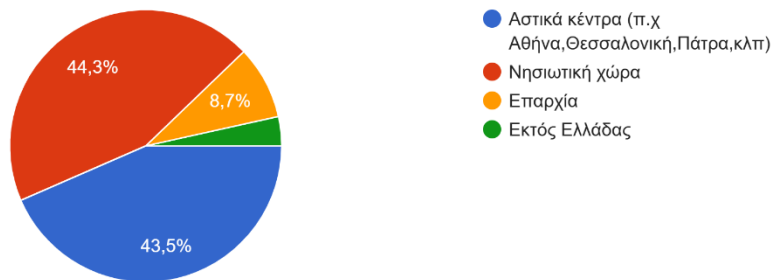
5

Μηνιαίο εισόδημα
113 απαντήσεις



6.

Επιλέξτε τον τόπο διαμονής σας
115 απαντήσεις



Ένας από τους στόχους που θέσαμε είναι κατά πόσο επηρεάζεται η χρήση του e-banking από παράγοντες όπως η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση κλπ., και αυτό θα το δούμε από τις παραπάνω 6 ερωτήσεις που αφορούν κυρίως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος μας . Πιο συγκεκριμένα το δείγμα μας αποτελείται από 73 γυναίκες (63,5 %) και 42 άνδρες (36,5%). Από τους συμμετέχοντες το 8,7% ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 18-25 και το 50,4% στην ομάδα 26-35, το οποίο αποτελεί την πλειοψηφία του δείγματος μας. Στην ηλικιακή ομάδα 36-45 ανήκει το 13,9%, στην ομάδα 46-60 το 25,2% και τέλος μόνο το 1,7% ανήκει στην ομάδα 60+.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης που έχουν συμπληρώσει οι συμμετέχοντες το 3,5% ολοκλήρωσε την υποχρεωτική εκπαίδευση, το 27,8% την δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 47,8% την τριτοβάθμια. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον αποτελεί το γεγονός ότι υπάρχει ποσοστό της τάξεως του 20,9% που έχει ολοκληρώσει μεταπτυχιακές/διδακτορικές σπουδές. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος μας είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και καλύπτουν το 53,9% των συμμετεχόντων. Στην συνέχεια το 23,5% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, το 10,4%

δημόσιοι υπάλληλοι και το 5,2% είναι φοιτητές. Τέλος, το 6,1% ανήκουν στην ομάδα των ανέργων και το 0,9% είναι συνταξιούχοι.

Το δείγμα μας ως προς την κλίμακα του εισόδηματος των ερωτηθέντων, το οποίο αναφέρεται σε μηνιαία βάση, κατατάσσεται ως εξής: το 19,5% έχει εισόδημα έως 800€, το 52,2% έχει 801€ έως 1.500€ ενώ το 17,7% έχει εισόδημα από 1.501€ έως 3.000€ και μόνο το 10,9% από 3.001€ και άνω. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε στο ερωτηματολόγιο όσον αφορά τον τόπο διαμονής των συμμετεχόντων το 43,5% ζει σε μεγάλα αστικά κέντρα όπως Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα κλπ. Το 44,3% ζει στην νησιωτική χώρα της Ελλάδας και το 8,7% στην υπόλοιπη επαρχία. Τέλος, υπάρχει και ένα μικρό ποσοστό που ζει εκτός Ελλάδας και είναι το 3,5% του δείγματος μας.

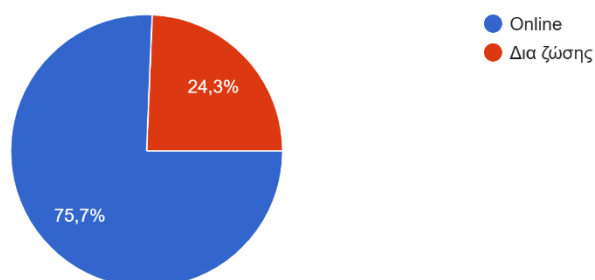
4.2.2 Δημιουργία και Τρόπος Χρήσης e-banking

Οι επόμενες ερωτήσεις αφορούν τους λόγους που οδήγησαν στην δημιουργία του e-banking καθώς και τον τρόπο χρήσης του τα πρώτα χρόνια.

Όπως ήταν αναμενόμενο το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος μας προτιμά τις online συναλλαγές καλύπτοντας το 75,7% και το 93,9% χρησιμοποιεί ήδη τις υπηρεσίες e-banking. Σχεδόν το ¼ του δείγματος μας, 24,3% προτιμά τις δια ζώσης συναλλαγές, ενώ μόνο το 6,1% δεν κάνει χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σύμφωνα και με την βιβλιογραφία η χρήση του e-banking από οπουδήποτε και αν βρίσκεται ο χρήστης αποτελεί ένα μεγάλο πλεονέκτημα του.

7.

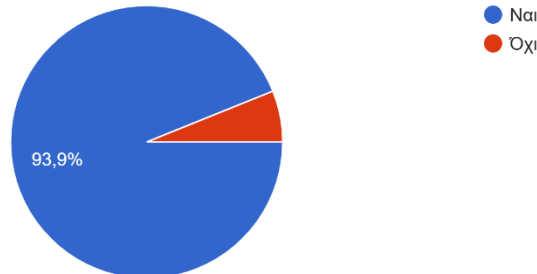
Προτιμάτε να κάνετε τις συναλλαγές σας online ή δια ζώσης;
115 απαντήσεις



8.

Χρησιμοποιείτε υπηρεσίες e-banking;

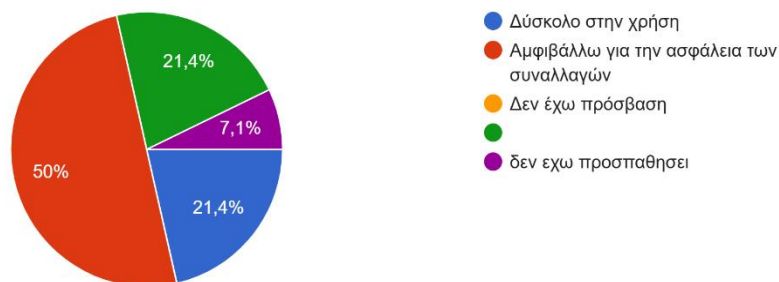
115 απαντήσεις



9.

Αν ΟΧΙ, γιατί δεν το χρησιμοποιείτε;

14 απαντήσεις



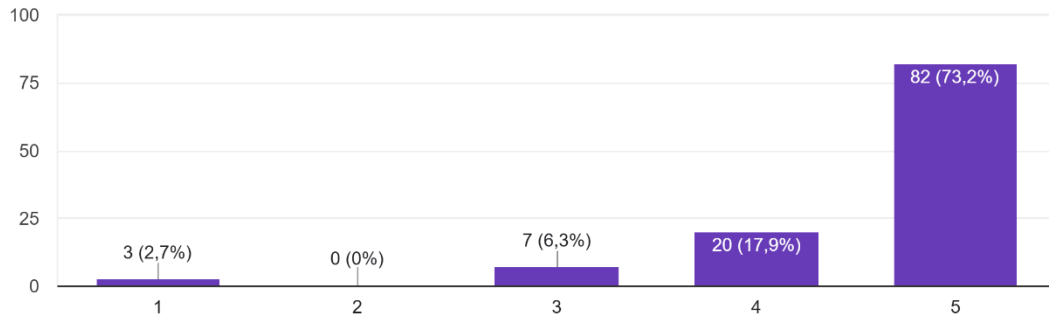
Στην ερώτηση γιατί δεν χρησιμοποιούν το e-banking οι συμμετέχοντες απάντησαν κατά 50% ότι αμφιβάλλουν για την ασφάλεια των συναλλαγών τους ενώ το 21,4% πιστεύει ότι είναι δύσκολο στην χρήση του. Το 21,4% επέλεξαν την απάντηση άλλο λόγο, με το 7,1% να σημειώνει ότι δεν έχει προσπαθήσει να το χρησιμοποιήσει.

Η ασφάλεια είναι ίσως ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που έχουν να αντιμετωπίσουν οι τράπεζες και οι πελάτες αυτών. Λόγω της αυξημένης χρήσης του e-banking, οι κυβερνοεπιθέσεις έχουν αυξηθεί δραματικά.

10.

Το e-banking μου εξοικονομεί χρόνο

112 απαντήσεις



Όσον αφορά την εξοικονόμηση χρόνου με την χρήση του e-banking το 73,2% συμφωνεί απόλυτα και το 17,9% συμφωνεί. Το 6,3% είναι ουδέτερο, δηλαδή ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί και το 2,7% διαφωνεί απόλυτα.

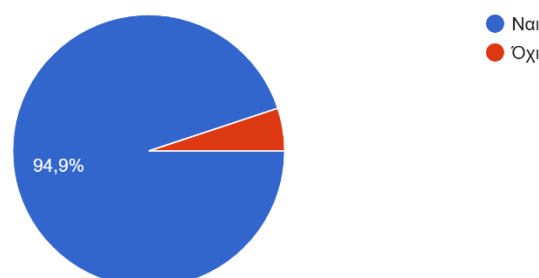
Και από την βιβλιογραφία προκύπτει ότι ένα από τα πλεονεκτήματα της χρήσης του e-banking είναι η εξοικονόμηση χρόνου που απολαμβάνουν οι χρήστες, διότι δεν χρειάζεται να επισκεφτούν κάποιο φυσικό τραπεζικό κατάστημα ώστε να κάνουν τις συναλλαγές τους. Μπορούν να τις κάνουν από την άνεση του σπιτιού τους, όποτε αυτοι το επιθυμούν.

4.2.3 Ανάλυση της εξέλιξης και αναγκαιότητα e-banking

11.

Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον;

59 απαντήσεις



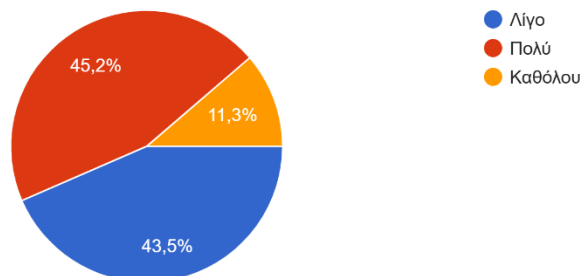
Όσον αφορά την πρόθεση των συμμετεχόντων να χρησιμοποιήσουν το e-banking στο μέλλον το 94,9% απάντησε ναι, και μόλις το 5,1% επέλεξε την επιλογή όχι.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει επηρεάσει και την εξέλιξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η περαιτέρω εξάπλωση του διαδικτύου αλλά και η χρήση «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων, έχουν κάνει και θα συνεχίσουν να κάνουν αισθητή την ανάγκη για περισσότερες διαδικτυακές επιλογές, που μία από αυτές είναι η χρήση του e-banking.

12.

Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν την πανδημία (COVID-19);

115 απαντήσεις



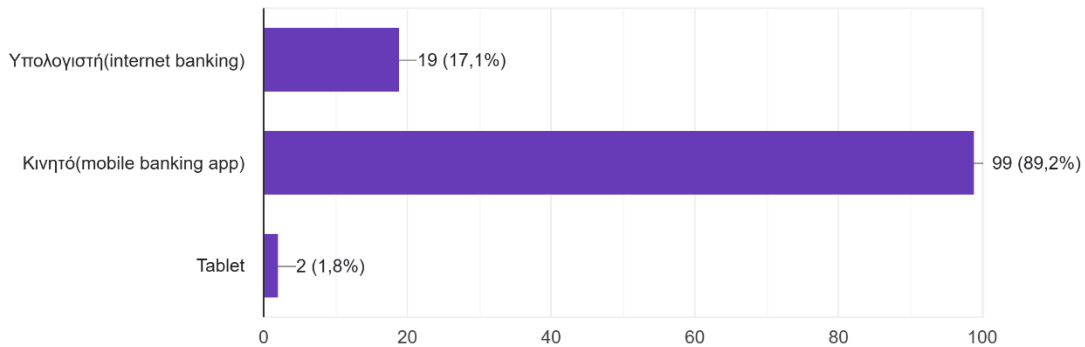
Κομβικό σημείο στην εξέλιξη του e-banking ήταν και η πανδημία COVID-19. Συγκεκριμένα το 45,2% του δείγματός μας το χρησιμοποιούσε πολύ και πριν την πανδημία, το 43,5% λίγο και ένα μικρό ποσοστό φαίνεται να μην το έχει χρησιμοποιήσει καθόλου μέχρι σήμερα και αυτό είναι το 11,3% των συμμετεχόντων.

Όπως εξηγείται και από την παραπάνω βιβλιογραφία η πανδημία του COVID-19 έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην εξάπλωση του e-banking. Σε μία περίοδο που οι άνθρωποι δεν μπορούσαν να κυκλοφορούν ελεύθερα λόγω των περιοριστικών μέτρων αλλά και του φόβου που υπήρχε στην ατμόσφαιρα με την ταχεία μετάδοση του ιού, η δημιουργία των συστημάτων e-banking από τις τράπεζες ήταν αναγκαία.

13.

Ποιο μέσο χρησιμοποιείτε κυρίως;

111 απαντήσεις



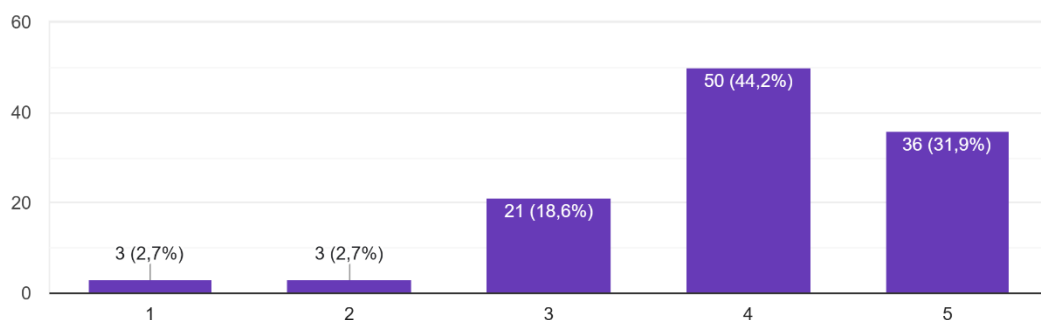
Από τα 111 άτομα που απάντησαν στην ερώτηση, οι 99 χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο ώστε να κάνουν τις συναλλαγές τους. 19 άτομα τις κάνουν μέσω υπολογιστή, ενώ 2 άτομα χρησιμοποιούν tablet. Άλλωστε, όπως επισημάνθηκε και προηγουμένως η χρήση των smartphone, βοήθησε στην εξάπλωση της χρήσης του ebanking από περισσότερους χρήστες.

4.2.4 Χρησιμότητα e-banking

14.

Οι εφαρμογές e-banking είναι φιλικές προς τον χρήστη

113 απαντήσεις

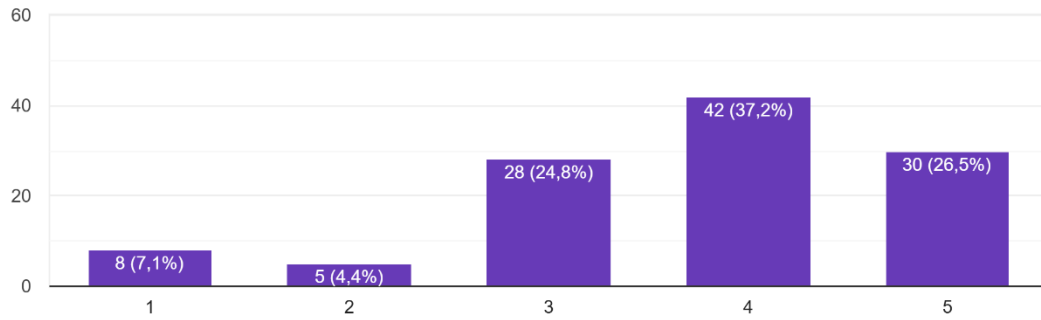


Στην ερώτηση αν θεωρούν ότι οι εφαρμογές e-banking είναι φιλικές προς τον χρήστη το 44,2% συμφώνησαν, το 31,9% συμφώνησαν απόλυτα και το 18,6% ήταν ουδέτεροι. Υπάρχει ισοψηφία ως προς το ποσοστό του δείγματος που απάντησε ότι διαφωνούν και διαφωνούν απόλυτα.

15.

Νιώθω ασφαλής όταν χρησιμοποιώ e-banking

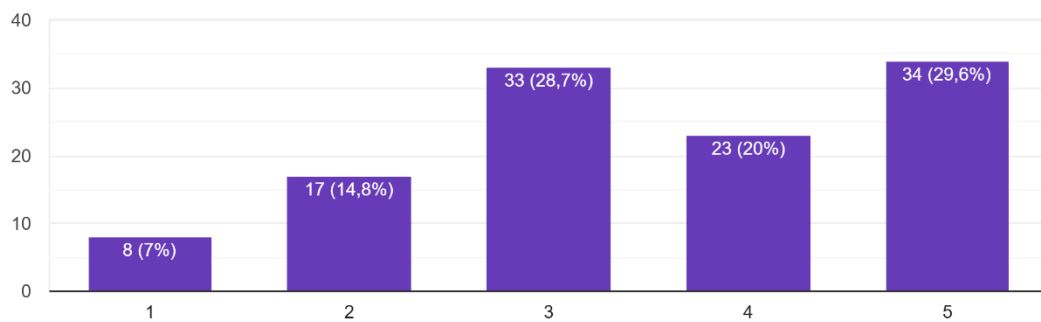
113 απαντήσεις



16.

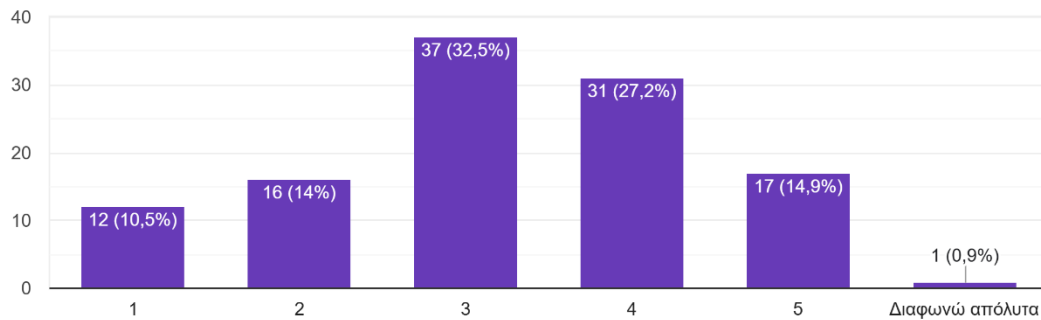
Φοβάμαι τον κίνδυνο ηλεκτρονικής απάτης

115 απαντήσεις



17.

Εμπιστεύομαι τις τράπεζες στη διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων
114 απαντήσεις



Οι παραπάνω 3 ερωτήσεις εξετάζουν το αίσθημα ασφάλειας των συμμετεχόντων σε σχέση με την χρήση του e-banking και την διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων από τα τραπεζικά ιδρύματα.

Είναι γεγονός ότι ένα από τα μειονεκτήματα του e-banking είναι η ασφάλεια που νιώθουν οι πελάτες των τραπεζών ως προς την διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά και ως προς την διεκπαιρέωση των συναλλαγών τους. Η βιβλιογραφία αναφέρει ότι οι κυβερνοεπιθέσεις έχουν αυξηθεί λόγω της εκτεταμένης χρήσης του e-banking και αυτό είναι κάτι που απασχολεί τόσο τα τραπεζικά ιδρύματα όσο και τους χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων νιώθει ασφαλής όταν κάνει χρήση του e-banking, καθώς το 37,2% είπε ότι συμφωνεί με αυτό και το 26,5% συμφωνεί απόλυτα. Το 24,8% του δείγματος είναι ουδέτερο ως προς αυτό. Ενώ το 4,4% διαφωνεί και το 7,1% διαφωνεί απόλυτα.

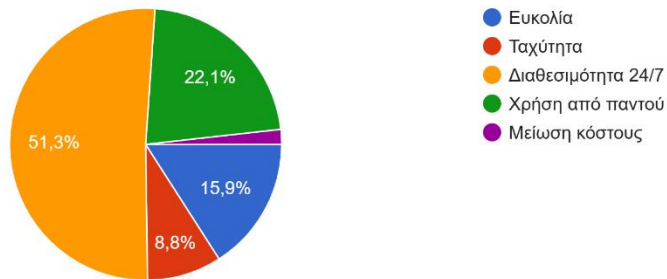
Όσον αφορά τον φόβο για πιθανή ηλεκτρονική απάτη το 29,6% συμφώνησε απόλυτα και το 20% συμφώνησε με αυτό, κάτι το οποίο δείχνει ότι μεγάλο ποσοστό των χρηστών ανησυχεί. Το 28,7% ήταν ουδέτερο, κάτι το οποίο αποτελεί ενδιαφέρουσα παρατήρηση καθώς δείχνει ότι παραπάνω από το ¼ του δείγματος δεν είναι ξεκάθαρο ως προς το αν νιώθει ασφαλής με την χρήση του e-banking. Αντιθέτως το 14,8% διαφωνεί και το 7% διαφωνεί απόλυτα με τον κίνδυνο ηλεκτρονικής απάτης κάνοντας χρήση του e-banking.

Σημαντικό θέμα είναι και η εμπιστοσύνη των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων ως προς την διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων. Στην συγκεκριμένη περίπτωση το 32,5% ήταν ουδέτερο ως προς την εμπιστοσύνη στις τράπεζες. Το 27,2% συμφωνεί και το 14,9%

συμφωνεί απόλυτα ότι εμπιστεύεται τις τράπεζες. Από την άλλη το 14% διαφωνεί και το 10,5% διαφωνεί απόλυτα με αυτό.

18.

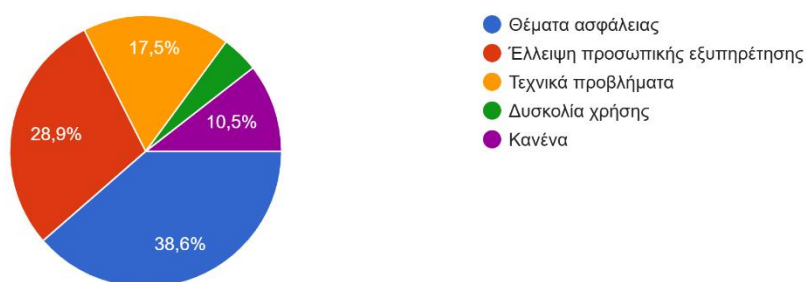
Μεγαλύτερο πλεονέκτημα του e-banking
113 απαντήσεις



Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα του e-banking σύμφωνα και με το ποσοστό των συμμετεχόντων το οποίο είναι 51,3% είναι η διαθεσιμότητα 24/7. Στην συνέχεια είναι η χρήση του από παντού με ποσοστό 22,1% και η ευκολία με 15,9%. Τέλος, με 8,8% είναι η ταχύτητα στην εκτέλεση των συναλλαγών και μόλις 1,8% η μείωση κόστους που προσφέρει η χρήση του e-banking.

19.

Μεγαλύτερο μειονέκτημα
114 απαντήσεις

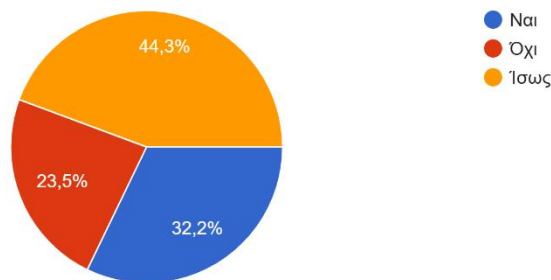


Ως μεγαλύτερο μειονέκτημα είναι τα θέματα ασφάλειας που προκύπτουν από την χρήση του e-banking με ποσοστό 38,6%. Αυτή η παρατήρηση συμφωνεί απόλυτα και με τα ευρήματα της βιβλιογραφίας. Το επόμενο είναι η έλλειψη προσωπικής εξυπηρέτησης με ποσοστό 28,9%, ενώ τα τεχνικά προβλήματα θεωρούνται το μεγαλύτερο μειονέκτημα από το 17,5% και το 4,4% βρίσκει το e-banking δύσκολο στην χρήση. Παράλληλα, υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξης του 10,5% που θεωρεί πως δεν υπάρχει κάποιο μειονέκτημα ως προς την χρήση του e-banking.

4.2.5 Επιπτώσεις χρήσης από τον τραπεζικό τομέα

20.

Θα αντικαταστήσει τα καταστήματα;
115 απαντήσεις

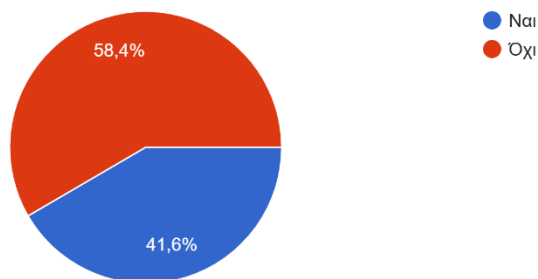


Η εκτεταμένη χρήση του e-banking θεωρείται από το 32,2% ότι θα αντικαταστήσει τα φυσικά τραπεζικά καταστήματα. Το 23,5% φαίνεται να μην το πιστεύει αυτό, ενώ το 44,3% θεωρεί πως είναι πιθανό να αντικατασταθούν τα καταστήματα.

4.2.6 Μελλοντική χρήση e-banking

21.

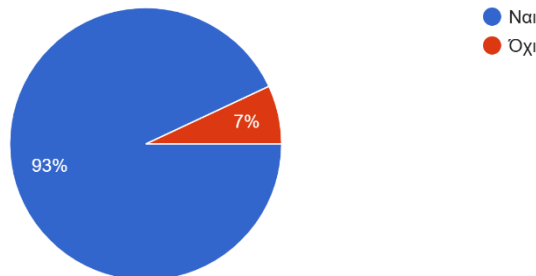
Θα θέλατε περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες (AI, chatbots);
113 απαντήσεις



Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) απλοποιεί τις διαδικασίες, βελτιώνοντας την εμπειρία του χρήστη και διευκολύνοντας τις τραπεζικές συναλλαγές. Το 58,4% του δείγματος μας είναι ικανοποιημένο με τις υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ AI, chatbots) και δεν θα ήθελε κάτι άλλο, ενώ το 41,6% θα ήθελε περισσότερες.

22.

Το e-banking θα είναι πιο απαραίτητο στο μέλλον;
115 απαντήσεις



Τέλος, το 93% των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο θεωρεί ότι το e-banking θα είναι ακόμα πιο απαραίτητο στο μέλλον, και μόλις το 7% δεν το θεωρεί απαραίτητο.

4.3 Παρουσίαση αποτελεσμάτων με γραμμική παλινδρόμηση

Χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου θα τρέξω κάποιες γραμμικές παλινδρομήσεις ώστε να ελέγξουμε ποια από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, επάγγελμα, μηνιαίο εισόδημα και τόπος διαμονής) επηρεάζουν περισσότερο το αν κάποιος θα κάνει χρήση του e-banking. Στον άξονα X θα έχουμε τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και στον άξονα Y θα είναι η χρήση του e-banking. Η πρώτη μεταβλητή που ελέγξαμε ήταν το φύλο και θα δούμε αν επηρεάζει την χρήση του e-banking. Τα αποτελέσματα είναι τα εξής:

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ									
Στατιστικά παλινδρόμησης									
Πολλαπλό R		0,117572583							
R Τετράγωνο		0,013823312							
Προσαρμοσμένο R Τετρ		0,005096085							
Τυπικό σφάλμα		0,239524599							
Μέγεθος δείγματος		115							
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ									
	βαθμοί ελευθερίας	SS	MS	F	Σημαντικότητα F				
Παλινδρόμηση	1	0,090873252	0,090873	1,583929	0,210789632				
Υπόλοιπο	113	6,483039791	0,057372						
Σύνολο	114	6,573913043							
	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	t	τιμή-P	Κατώτερο 95%	ηλότερο 95%	Κατώτερο 95,0%	ηλότερο 95,0%	
Τεταγμένη επί την αρχή	0,98	0,036959448	26,41247	3,61E-50	0,902967144	1,049414	0,902967	1,049414	
Gender	-0,06	0,046388782	-1,25854	0,21079	-0,1502868	0,033522	-0,15029	0,033522	

Το R-τετράγωνο είναι 0,014 και μας λέει ότι το φύλο επηρεάζει μόνο το 1,4% της διακύμανσης. Αυτό σημαίνει ότι το φύλο από μόνο τους δεν μπορεί να προβλέψει αν κάποιος είναι ή όχι χρήστης του e-banking. Ο συντελεστής της μεταβλητής που είναι -0,06 δείχνει μία αρνητική σχέση μεταξύ του φύλου και της χρήσης του e-banking και μας εξηγεί

ότι το φύλο μειώνει την εξαρτημένη μεταβλητή κατά 0,06 μονάδες. Το οποίο και είναι πολύ μικρή μεταβολή, και άρα όχι σημαντική. Η σημαντικότητα F είναι 0,21, πολύ μεγαλύτερη από 0,05 και άρα το μοντέλο δεν είναι στατιστικά σημαντικό. Όπως και το p-value που είναι 0,21 είναι και αυτό μη σημαντικό. Επομένως, το φύλο από μόνο του δεν επηρεάζει την χρήση του e-banking.

Σε όλες τις επόμενες μεταβλητές που θα εξηγήσουμε επειδή η παλινδρόμηση ήταν πολλαπλή χρησιμοποιήσαμε κ-1 μεταβλητές για την εξήγησή τους. Δηλαδή αφήναμε μία από τις απαντήσεις εκτός της παλινδρόμησης ώστε να υπάρχει μία ομάδα αναφοράς.

Η επόμενη μεταβλητή είναι η ηλικία και πόσο αυτή επηρεάζει την χρήση του e-banking. Τα αποτελέσματα που έχουμε εξηγούνται παρακάτω.

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ								
Στατιστικά παλινδρόμησης								
Πολλαπλό R	0,364964077							
R Τετράγωνο	0,133198778							
Προσαρμοσμένο R	0,101678733							
Τυπικό σφάλμα	0,227601643							
Μέγεθος δείγματος	115							
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ								
	Βαθμοί ελευθερίας	SS	MS	F	Σημαντικότητα F			
Παλινδρόμηση	4	0,875637181	0,218909	4,225843584	0,003206315			
Υπόλοιπο	110	5,698275862	0,051803					
Σύνολο	114	6,573913043						
	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	t	πιμ-P	Κατώτερο 95%	Υψηλότερο 95%	ώτερο 95,0%	ώτερο 95,0%
Τεταγμένη επί την c	0,50	0,160938665	3,106774	0,00	0,181057341	0,818942659	0,181057	0,818943
18-25	0,50	0,176299474	2,836083	0,01	0,150615822	0,849384178	0,150616	0,849384
26-35	0,50	0,163689953	3,054555	0,00	0,175604935	0,824395065	0,175605	0,824395
36-45	0,38	0,170701232	2,196821	0,03	0,036710225	0,713289775	0,03671	0,71329
46-60	0,36	0,166395755	2,175951	0,03	0,032311635	0,691826296	0,032312	0,691826

Η ηλικία εξηγεί το 13,3% της διακύμανσης του y, που είναι η χρήση του e-banking. Το μοντέλο μας έχει σημαντικότητα F ίση με 0,0032 που επειδή είναι μικρότερη από 0,05 μας επιβεβαιώνει ότι το μοντέλο μας είναι στατιστικά σημαντικό.

Ομάδα αναφοράς εδώ έχουμε την ηλικιακή ομάδα 60+. Από τους συντελεστές βλέπουμε ότι οι ηλικιακές ομάδες 18-25 και 26-35, έχουν κατά μέσο όρο 0,5 μονάδες μεγαλύτερη χρήση του e-banking σε σχέση με τους 60+. Η ηλικιακή ομάδα 36-45 έχει μεγαλύτερο y κατά 0,38 μονάδες και οι 46-60 έχουν κατά 0,36 μονάδες. Βλέπουμε ότι όσο μεγαλώνει η ηλικία η επίδραση μικραίνει και άρα η ηλικία φαίνεται να παίζει ρόλο ως προς την χρήση του e-banking. Όσο αυξάνεται η ηλικία, το y που είναι η χρήση του e-banking μειώνεται. Επειδή τα p-values όλων των ηλικιακών ομάδων είναι μικρότερα του 0,05, οι διαφορές είναι στατιστικά σημαντικές. Η ηλικία φαίνεται να αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα διαφοροποίησης της συμπεριφοράς των χρηστών.

Ένας από τους λόγους που πιθανόν να εξηγεί το ότι όσο αυξάνεται η ηλικιακή ομάδα η επίδραση ως προς την χρήση του e-banking μειώνεται είναι ότι οι νεότερες γενιές είναι πιο εξοικειωμένες με την χρήση του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών μέσων γενικότερα. Οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες είτε δεν είναι εξοικειωμένες με το διαδίκτυο ή ακόμα και

είναι πιο διστακτικοί λόγω της έλλειψης εμπιστοσύνης ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών.

Η επόμενη μεταβλητή που θα ελέγξουμε κατά πόσο επηρεάζει την χρήση του e-banking είναι το επίπεδο εκπαίδευσης. Ως ομάδα αναφοράς θα έχουμε την ομάδα Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό.

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ					
<i>Στατιστικά παλινδρόμησης</i>					
Πολυπλά R	0,15316264				
R Τετράγωνο	0,023458794				
Προσαρμοσμένο R T	-0,002934211				
Τυπικό σφάλμα	0,240489309				
Μέγεθος δείγματος	115				
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ					
	βαθμοί ελευθερίας	SS	MS	F	υαντικότητα F
Παλινδρόμηση	3	0,154216074	0,051405	0,888826	0,449351
Υπόλοιπο	111	6,41969697	0,057835		
Σύνολο	114	6,573913043			
	Συντελεστές	Τυπικό σφάλμα	t	πιμή-P	πώτερο 95,ηλότερο 95,πώτερο 95,ηλότερο 95,0%
Τεταγμένη επί την αφ	0,96	0,049089675	19,5221	0,00	0,861059 1,055608 0,861059 1,055608
Υποχρεωτική	-0,21	0,129879071	-1,60406	0,11	-0,4657 0,049031 -0,4657 0,049031
Δευτεροβάθμια	-0,02	0,064939536	-0,32081	0,75	-0,14952 0,107849 -0,14952 0,107849
Τριτοβάθμια	-0,01	0,058833184	-0,2189	0,83	-0,12946 0,103703 -0,12946 0,103703

Το R τετράγωνο είναι 0,023, δηλαδή εξηγεί μόνο το 2,3% της διακύμανσης. Άρα η μεταβλητή εκπαίδευση δεν επηρεάζει πολύ την χρήση του e-banking. Η σημαντικότητα F είναι 0,45, πολύ μεγαλύτερη από το 0,05 και για αυτό το λόγο το μοντέλο μας δεν είναι σημαντικό. Η υποχρεωτική εκπαίδευση έχει συντελεστή -0,21 που μας λέει ότι τα άτομα με υποχρεωτική εκπαίδευση έχουν χαμηλότερο y από όσους έχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό. Στην δευτεροβάθμια και την τριτοβάθμια οι συντελεστές είναι -0,02 και -0,01, οπότε δεν έχουν σχεδόν καμία διαφορά από τα άτομα που έχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό. Σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης τα p-values είναι μεγαλύτερα του 0,05, οπότε δεν μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά με την ομάδα αναφοράς μας, που είναι όσοι έχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό.

Το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες e-banking σχεδόν καθημερινά, ανεξαρτήτου μορφωτικού επιπέδου. Αυτό είναι κάτι που εξηγεί και το γιατί δεν υπάρχει διαφοροποίηση στην χρήση του e-banking μεταξύ των διάφορων μορφωτικών επιπέδων, όπως φαίνεται και στα παραπάνω αποτελέσματα. Από τα αποτελέσματα του παραπάνω ερωτηματολογίου αρκετοί είναι εκείνοι που θεωρούν τις εφαρμογές e-banking φιλικές προς τον χρήστη, γεγονός που κάνει τον καθένα να μπορεί να την χρησιμοποιήσει ανεξάρτητα από την εκπαίδευση του.

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ					
<i>Στατιστικά παλινδρόμησης</i>					
Πολλαπλό R	0,183667402				
R Τετράγωνο	0,033733715				
Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο	-0,010590427				
Τυπικό σφάλμα	0,24140549				
Μέγεθος δείγματος	115				
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ					
	<i>βαθμοί ελευθερίας</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>μαντικότητα F</i>
Παλινδρόμηση	5	0,221762506	0,044353	0,761068649	0,579811
Υπόλοιπο	109	6,352150538	0,058277		
Σύνολο	114	6,573913043			
	<i>Συντελεστές</i>	<i>Τυπικό σφάλμα</i>	<i>t</i>	<i>τιμή-P</i>	<i>πώτερο 95%ηλότερο 95,0%</i>
Τεταγμένη επί την αρχή	0,83	0,098553378	8,455655	0,00	0,638004 1,028663 0,638004 1,028663
Ανεργος	0,17	0,134305616	1,240951	0,22	-0,09952 0,432856 -0,09952 0,432856
Ιδιωτικός υπάλληλος	0,13	0,103211984	1,302258	0,20	-0,07015 0,338971 -0,07015 0,338971
Δημόσιος υπάλληλος	0,08	0,120702745	0,690401	0,49	-0,1559 0,322562 -0,1559 0,322562
Ελεύθερος επαγγελματίας	0,06	0,108954859	0,509895	0,61	-0,16039 0,271501 -0,16039 0,271501
Συνταξιούχος	0,17	0,26074773	0,639187	0,52	-0,35013 0,68346 -0,35013 0,68346

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα το επάγγελμα φαίνεται να επηρεάζει το 3,3% της διακύμανσης, το οποίο και είναι πολύ χαμηλό. Η σημαντικότητα F είναι 0,57, πολύ μεγαλύτερη από 0,05 και μας εξηγεί ότι το επάγγελμα δεν έχει στατιστικά σημαντική επίδραση στην χρήση του e-banking. Πιο συγκεκριμένα βλέπουμε ότι οι άνεργοι έχουν κατά μέσο όρο 0,17 μονάδες υψηλότερη τιμή στο y σε σχέση με τους φοιτητές, που είναι η ομάδα αναφοράς μας. Το p-value τους είναι 0,22, μεγαλύτερο από 0,05 και άρα δεν μπορούμε να πούμε ότι διαφέρουν ουσιαστικά από τους φοιτητές. Το ίδιο ισχύει και για τις υπόλοιπες επαγγελματικές ομάδες που έχουμε στο δείγμα μας. Όλες έχουν θετικό συντελεστή σε σχέση με την ομάδα αναφοράς που είναι οι φοιτητές, καμία όμως δεν είναι στατιστικά σημαντική καθώς σε όλες τις ομάδες το p-value είναι αρκετά μεγαλύτερο από το 0,05.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως για το επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων, το ίδιο ισχύει και όσον αφορά την επαγγελματική τους κατάσταση. Όλοι ανεξαιρέτως του επαγγέλματος τους χρειάζεται να χρησιμοποιήσουν το e-banking. Επομένως αυτό μπορεί να εξηγήσει το ότι η χρήση του e-banking δεν επηρεάζεται άμεσα από τον επαγγελματικό προσανατολισμό των ατόμων.

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ					
<i>Στατιστικά παλινδρόμησης</i>					
Πολλαπλό R		0,055294314			
R Τετράγωνο		0,003057461			
Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο		-0,023886932			
Τυπικό σφάλμα		0,242988406			
Μέγεθος δείγματος		115			
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ					
	<i>βαθμοί ελευθερίας</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>μαντικότητα F</i>
Παλινδρόμηση	3	0,020099	0,0067	0,113473	0,952059
Υπόλοιπο	111	6,553814	0,059043		
Σύνολο	114	6,573913			
	<i>Συντελεστές</i>	<i>πικό σφάλμ</i>	<i>t</i>	<i>τιμή-P</i>	<i>πώτερο 95% ηλότερο 95% πώτερο 95% ηλότερο 95,0%</i>
Τεταγμένη επί την αρχή	0,96	0,0496	19,32131	0,00	0,860048 1,056619 0,860048 1,056619
801-1500	-0,03	0,058829	-0,44417	0,66	-0,1427 0,090444 -0,1427 0,090444
1501-3000	-0,01	0,073568	-0,11327	0,91	-0,15411 0,137447 -0,15411 0,137447
>3000	-0,04	0,085909	-0,48501	0,63	-0,2119 0,128568 -0,2119 0,128568

Το R τετράγωνο είναι 0,3% και άρα εξηγεί μόνο αυτό το μικρό ποσοστό της διακύμανσης. Η F σημαντικότητα που είναι 0,95 είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από 0,05, που μας δείχνει ότι δεν έχει σημαντικότητα στατιστικά. Η ομάδα αναφοράς μας είναι η κατηγορία εισοδήματος έως 800€ και από τον πίνακα βλέπουμε ότι όλα τα p-value των υπόλοιπων παραμέτρων (0,66, 0,91, 0,63) είναι μεγαλύτερα από 0,05 και άρα δεν είναι στατιστικά σημαντικά. Από όλα αυτά τα δεδομένα προκύπτει ότι δεν υπάρχει καμία σημαντικά στατιστική σχέση μεταξύ του εισοδήματος και της χρήσης του e-banking, που μπορεί να δικαιολογηθεί από το γεγονός ότι η ανάγκη χρήσης του ebanking καθημερινά, δεν συνδέεται με τα εισοδηματικά κριτήρια.

Η τελευταία μεταβλητή μας είναι ο τόπος διαμονής των συμμετεχόντων στον ερωτηματολόγιο.

ΕΞΟΔΟΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΟΣ					
<i>Στατιστικά παλινδρόμησης</i>					
Πολλαπλό R		0,148058641			
R Τετράγωνο		0,021921361			
Προσαρμοσμένο R Τετράγωνο		-0,004513197			
Τυπικό σφάλμα		0,240678544			
Μέγεθος δείγματος		115			
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ					
	<i>βαθμοί ελευθερίας</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>μαντικότητα F</i>
Παλινδρόμηση	3	0,144109	0,048036	0,829269	0,48049
Υπόλοιπο	111	6,429804	0,057926		
Σύνολο	114	6,573913			
	<i>Συντελεστές</i>	<i>πικό σφάλμ</i>	<i>t</i>	<i>τιμή-P</i>	<i>πώτερο 95% ηλότερο 95% πώτερο 95% ηλότερο 95,0%</i>
Τεταγμένη επί την αρχή	0,96	0,034037	28,20453	0,00	0,892553 1,027447 0,892553 1,027447
Νησιωτική Χώρα	-0,06	0,047899	-1,2117	0,23	-0,15295 0,036876 -0,15295 0,036876
Επαρχεία	0,04	0,083373	0,479769	0,63	-0,12521 0,20521 -0,12521 0,20521
Εκτός Ελλάδας	0,04	0,12506	0,319846	0,75	-0,20782 0,287815 -0,20782 0,287815

Από τον R-τετράγωνο βλέπουμε ότι εξηγείται το 2,2% της διακύμανσης που αναλύουμε. Η σημαντικότητα F δεν είναι στατιστικά σημαντική μιας και ισούται με 0,48 και είναι μεγαλύτερη από 0,05. Τα p-value των παραμέτρων είναι όλα θετικά και μεγαλύτερα από 0,05 και άρα δεν έχουν καμία στατιστική διαφορά με την ομάδα αναφοράς μας που είναι

όσοι κατοικούν στα αστικά κέντρα. Από τους επιμέρους συντελεστές βλέπουμε ότι όσοι κατοικούν στην νησιωτική χώρα έχουν κατά 0,06 χαμηλότερη τιμή από την κατηγορία αναφοράς. Ενώ όσοι κατοικούν στην επαρχία και εκτός Ελλάδος έχουν κατά 0,04 υψηλότερη τιμή σε σχέση με όσους κατοικούν στα αστικά κέντρα. Το μοντέλο συνολικά δεν παρουσιάζει διαφοροποιήσεις στη χρήση του ebanking ως προς τον τόπο διαμονής.

4.4 Κατάληξη

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων βλέπουμε ότι από τις εξεταζόμενες δημογραφικές μεταβλητές αυτή που παρουσιάζει στατιστικά σημαντική επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή μας, που είναι η χρήση του e-banking, είναι η ηλικία. Αυτό ήταν αναμενόμενο καθώς οι νέοι είναι πιο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία ενώ ταυτόχρονα οι μεγαλύτεροι σε ηλικία παρουσιάζουν αντίσταση στις αλλαγές και στην τεχνολογία. Οι μεταβλητές φύλο, εκπαίδευση, εισόδημα, επάγγελμα και τόπος διαμονής δεν παρουσιάζουν στατιστικά σημαντική επίδραση. Λαμβάνοντας υπόψιν ότι η χρήση του e-banking είναι μία ευρέως διαδεδομένη πρακτική, η παρατήρηση αυτή έχει υπόσταση καθώς το e-banking χρησιμοποιείται από όλους ανεξαρτήτως των κοινωνικών και οικονομικών χαρακτηριστικών τους.

5 Επίλογος

5.1 Εισαγωγή

Το πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο, αποτελεί το συμπέρασμα και τη σύσταση της παρούσας μελέτης και περιλαμβάνει τα συμπεράσματα και την παρουσίαση των κύριων ευρημάτων της παρούσας μελέτης. Στη συνέχεια, ακολουθεί ο περιορισμός των ευρημάτων και ολοκληρώνεται με τις συστάσεις για τη μελλοντική έρευνα επί του θέματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

5.2 Κύρια Συμπεράσματα έρευνας και προτάσεις

Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση της παρούσας κατάστασης στην χρήση του e-banking καθώς και μελλοντικών προοπτικών στην ηλεκτρονική τραπεζική, τόσο εγχώρια όσο και διεθνώς. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το e-banking αποτελεί βασικό κανάλι εξυπηρέτησης για μεγάλο μέρος του πληθυσμού. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, η παρούσα έρευνα χρησιμοποίησε μια ποσοτική ερευνητική μεθοδολογία με στόχο την συγκέντρωση πρωτογενών ερευνητικών δεδομένων. Ειδικότερα, χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο του ερωτηματολογίου το οποίο και διανεμήθηκε διαδικτυακά. Η συγκεκριμένη μέθοδος ενδείκνυται για την συγκέντρωση δεδομένων από ένα μεγάλο αριθμό ατόμων που δεν κατοικούν στην ίδια γεωγραφική περιοχή. Μετά από διεξοδική επισκόπηση της υφιστάμενης βιβλιογραφίας σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική που προηγήθηκε, προχώρησα στον σχεδιασμό και την διαμόρφωση ενός ερωτηματολογίου. Στόχος ήταν η αποστολή αυτού του ερευνητικού εργαλείου σε έναν μεγάλο πληθυσμό υποψηφίων συμμετεχόντων, οι οποίοι ζουν ανά την Ελλάδα αλλά και εκτός, και χρησιμοποιούν τραπεζικές υπηρεσίες, είτε μέσω του δικτύου των φυσικών καταστημάτων των τραπεζών, είτε μέσω διαδικτύου. Το ερωτηματολόγιο περιείχε ένα σύνολο 26 ερωτήσεων που αφορούσαν δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού, αλλά και τις συνήθειες των ατόμων ως προς την χρήση του e-banking. Μέσα από μια συστηματική διαδικασία συλλογής επιτεύχθηκε η συλλογή ενός τελικού δείγματος 115 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Ακολουθώντας, τα πρωτογενή δεδομένα που συγκεντρώθηκαν, αναλύθηκαν με την χρήση γραμμικής παλινδρόμησης με την βοήθεια του Excel. Στην

ανάλυση που έκανα, έλεγξα κατά πόσο η χρήση του e-banking επηρεάζεται από κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, το επάγγελμα, το εισόδημα και τέλος ο τόπος διαμονής. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν ότι στο πλαίσιο του συγκεκριμένου μοντέλου η χρήση του e-banking φαίνεται να επηρεάζεται περισσότερο από την ηλικία. Το γεγονός ότι τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά δεν εμφάνισαν στατιστικά σημαντική επίδραση ενδέχεται να οφείλεται στο ότι η χρήση των ψηφιακών τραπεζικών μέσων είναι πλέον ευρέως διαδεδομένη και χρησιμοποιείται από άτομα ανεξαρτήτως επαγγελματικού ή μορφωτικού επιπέδου.

Η αυξημένη αποδοχή των ψηφιακών εργαλείων αποδεικνύει ότι οι χρήστες αναγνωρίζουν την ευκολία και την άνεση που τους προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική. Παρ' όλα αυτά, λόγω της διαφοροποίησης που υπάρχει μεταξύ των ηλικιακών ομάδων καλό θα ήταν οι τραπεζικοί οργανισμοί να αναπτύξουν μορφωτικά προγράμματα που θα εκπαιδεύουν άτομα μεγαλύτερης ηλικίας και έτσι θα επιτευχθεί μείωση του ψηφιακού χάσματος. Παράλληλα, δεδομένου ότι κάθε χρήστης έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά, η δυνατότητα εξατομικευμένης διαμόρφωσης της εφαρμογής του e-banking από τον ίδιο τον χρήστη (π.χ. δημιουργία αρχικής οθόνης σύμφωνα με τα ενδιαφέροντα του) είναι πιθανό ότι θα βελτιώνει την εμπειρία του.

Τέλος, από την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου παρατηρείται ότι η ασφάλεια των συναλλαγών και της διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων των χρηστών αποτελούν βασικούς λόγους ανησυχίας και πολλές φορές άρνησης χρήσης του e-banking. Επομένως, οι τράπεζες θα πρέπει να επενδύσουν στην δημιουργία ασφαλέστερων συστημάτων, να παρέχουν εκπαίδευση στους χρήστες ως προς την ασφαλή χρήση των εφαρμογών τους και να ενημερώνουν τους χρήστες για τον τρόπο αξιοποίησης των προσωπικών τους δεδομένων με πλήρη διαφάνεια.

5.3 Αποτελέσματα της έρευνας και συσχετισμός με τους στόχους

Ο πρώτος στόχος της έρευνας αφορούσε την ανάπτυξη των λόγων και των αναγκών που οδήγησαν στην εκτεταμένη χρήση του e-banking, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτό χρησιμοποιήθηκε στα πρώτα χρόνια λειτουργίας του. Μέσα από την βιβλιογραφική επισκόπηση και την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, διαπιστώθηκε ότι οι βασικοί λόγοι υιοθέτησης του e-banking σχετίζονται

με την ανάγκη για εξοικονόμηση χρόνου, την ευκολία πρόσβασης στις τραπεζικές υπηρεσίες χωρίς φυσική παρουσία, καθώς και τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου. Στα πρώτα χρόνια χρήσης του e-banking, η αξιοποίησή του περιοριζόταν κυρίως σε βασικές λειτουργίες, όπως ο έλεγχος υπολοίπου και οι απλές πληρωμές, γεγονός που επιβεβαιώνει τη σταδιακή εξοικείωση των χρηστών με τις ψηφιακές τραπεζικές υπηρεσίες.

Ο δεύτερος στόχος αφορούσε την ανάλυση της εξέλιξης της τεχνολογίας και των αναγκών των ανθρώπων που οδήγησαν στην περαιτέρω ανάπτυξη του e-banking. Τα αποτελέσματα της έρευνας, σε συνδυασμό με τα θεωρητικά δεδομένα, ανέδειξαν ότι η ραγδαία εξέλιξη των ψηφιακών τεχνολογιών, η ευρεία διάδοση των «έξυπνων» κινητών συσκευών και η αυξανόμενη απαίτηση των χρηστών για άμεσες και προσωποποιημένες υπηρεσίες συνέβαλαν καθοριστικά στη μετάβαση από απλές ηλεκτρονικές συναλλαγές σε ολοκληρωμένες πλατφόρμες ψηφιακής τραπεζικής. Βασικοί παράγοντες που οδήγησαν στην τάχιστα ανάπτυξη των υπηρεσιών e-banking, τουλάχιστον στην χώρα μας, ήταν τα capital control που την έπληξαν το 2015, αλλά και η πανδημία του COVID-19 που ξεκίνησε το 2020.

Ο τρίτος στόχος επικεντρωνόταν στον προσδιορισμό δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών των χρηστών του e-banking. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου έδειξε ότι η ηλικία αποτελεί τον βασικότερο παράγοντα διαφοροποίησης στη χρήση του e-banking, με τις νεότερες ηλικιακές ομάδες να εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα χρήσης και εξοικείωσης. Αντιθέτως, μεταβλητές όπως το φύλο, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, το εισόδημα και ο τόπος διαμονής δεν παρουσίασαν στατιστικά σημαντική επίδραση, γεγονός που υποδηλώνει ότι το e-banking έχει πλέον υιοθετηθεί από τις περισσότερες κοινωνικές ομάδες ανεξαρτήτως του κοινωνικοοικονομικού υποβάθρου. Ο τέταρτος στόχος αφορούσε την ανάδειξη των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της χρήσης του e-banking τόσο για τους χρήστες όσο και για τις τράπεζες. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι τα βασικά πλεονεκτήματα για τους χρήστες σχετίζονται με την ευκολία, τη διαθεσιμότητα 24/7 και την δυνατότητα διενέργειας των συναλλαγών τους από παντού. Από την πλευρά των τραπεζών, αναδεικνύονται η μείωση λειτουργικού κόστους, η αποσυμφόρηση των καταστημάτων και η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών. Παράλληλα, βασικά μειονεκτήματα αποτελούν οι ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών, την προστασία προσωπικών δεδομένων και τον κίνδυνο ψηφιακού αποκλεισμού ορισμένων κοινωνικών ομάδων.

Ο πέμπτος στόχος επικεντρωνόταν στη σημασία του e-banking για τις τράπεζες και στον βαθμό επίδρασής του στον τραπεζικό τομέα. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει επιφέρει ουσιαστικό μετασχηματισμό στον τρόπο λειτουργίας των τραπεζών, οδηγώντας σε αναδιάρθρωση των δικτύων φυσικών καταστημάτων και ενίσχυση της ψηφιακής στρατηγικής των τραπεζικών οργανισμών. Το e-banking αποτελεί πλέον βασικό πυλώνα της σύγχρονης τραπεζικής λειτουργίας και συνεχώς προσπαθούν να το βελτιώνουν και να το κάνουν πιο φιλικό στην χρήση του.

Τέλος, ο έκτος στόχος αφορούσε την πρόβλεψη για τη μελλοντική εξέλιξη του e-banking και τη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης των υπηρεσιών. Τα ευρήματα της έρευνας, σε συνδυασμό με τις σύγχρονες τάσεις, υποδηλώνουν ότι το e-banking θα συνεχίσει να εξελίσσεται προς πιο ολοκληρωμένες, προσωποποιημένες και αυτοματοποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνονται η περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας των ψηφιακών συναλλαγών και η βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη μέσω πιο απλοποιημένων διαδικασιών.

5.4 Περιορισμοί της έρευνας

Η παρούσα εργασία βασίστηκε σε μια προσεκτικά σχεδιασμένη ερευνητική μεθοδολογία, προκειμένου να εξασφαλιστεί σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό η αξιοπιστία, η εγκυρότητα και η δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων. Παρ' όλα αυτά όπως σε κάθε ερευνητική προσπάθεια, όσο προσεκτικά σχεδιασμένη και αν είναι, δεν παύει να υπάρχει ο κίνδυνος, τα αποτελέσματα της να μην είναι αντιπροσωπευτικά του υπό μελέτη πληθυσμού. Έτσι και στην παρούσα εργασία, αναγνωρίζεται μια σειρά περιορισμών, οι οποίοι πιθανώς να θέτουν περιορισμούς στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Αρχικά, η χρήση του ερωτηματολογίου ως κύριου εργαλείου συλλογής δεδομένων εμπεριέχει περιορισμούς. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων λόγω φόβου έκθεσής τους μπορεί να τους οδηγήσει στο να απαντήσουν κάτι που θεωρούν κοινωνικά επιθυμητό. Πιο συγκεκριμένα, πολλές φορές οι συμμετέχοντες δεν εκδηλώνουν τις πραγματικές τους απόψεις και γνώμες, το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα να αυτό-λογοκρίνονται και να παρέχουν υποκειμενικές απαντήσεις. Επίσης, η μη άμεση αλληλεπίδραση με τον ερευνητή δεν προσφέρει την δυνατότητα περαιτέρω διευκρινίσεων σε τυχόν ασαφείς ερωτήσεις.

Ένας ακόμη περιορισμός αφορά το μέγεθος και την σύνθεση του δείγματος. Η συλλογή ερευνητικών δεδομένων μέσω της συγκέντρωσης 115 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων από άτομα που κατοικούν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό αν και επαρκής για την διεξαγωγή στατιστικών αναλύσεων, ενδέχεται να μην αποτελούν αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού γενικότερα. Επιπρόσθετα, η έρευνα έγινε σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα αποτύπωσης πιθανών μεταβολών στις απόψεις των συμμετεχόντων σε βάθος χρόνου. Τέλος, η αποκλειστική χρήση ποσοτικής έρευνας δεν επιτρέπει την σε βάθος διερεύνηση των υποκειμενικών εμπειριών και των κινήτρων των συμμετεχόντων. Η απουσία ποιοτικών δεδομένων (όπως συνεντεύξεις) περιορίζει την ερμηνευτική διάσταση των αποτελεσμάτων.

5.5 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα και συνεισφορά

Η παρούσα έρευνα έχει συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση του πεδίου της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στην σύγχρονη εποχή αλλά τις μελλοντικές εξελίξεις της. Επίσης προσφέρει επικαιροποιημένα δεδομένα σχετικά με την σχέση ορισμένων δημογραφικών χαρακτηριστικών και της χρήσης του e-banking στο σύγχρονο περιβάλλον. Προκειμένου να θεμελιωθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των ευρημάτων αυτών, οι μελλοντικοί ερευνητές θα μπορούσαν να προχωρήσουν σε περαιτέρω βήματα. Αρχικά, παρόμοιες έρευνες θα μπορούσαν να διεξαχθούν εξασφαλίζοντας συμμετέχοντες από περισσότερες περιοχές της Ελλάδας και του εξωτερικού. Παρομοίως, θα μπορούσαν να διεξαχθούν έρευνες και σε άλλες χώρες, εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και της Βόρειας Αμερικής ή της Ασίας και της Αφρικής, με σκοπό να διαπιστωθεί αν η εθνική κουλτούρα επηρεάζει τις στάσεις και τις απόψεις των ανθρώπων γύρω από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Από την άλλη πλευρά, προηγουμένως συζητήθηκαν οι πιθανές αδυναμίες και οι περιορισμοί που συνοδεύουν την χρήση του εργαλείου του ερωτηματολογίου και οι οποίοι μπορούν να αποφευχθούν σε αντίστοιχες μελλοντικές έρευνες. Για να επιτευχθεί αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλες μορφές και τύποι ερευνητικής μεθοδολογίας ή και συνδυασμούς αυτών. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν στο μέλλον να αξιοποιηθούν άλλες ποιοτικές μεθοδολογίες, όπως η διενέργεια εις βάθος συνεντεύξεων ενώ παράλληλα, μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν και μεικτές μεθόδους έρευνας. Επιπλέον, μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα καθώς και διαχρονικός

σχεδιασμός ώστε να ενισχυθεί η εγκυρότητα και η γενικευσιμότητα των ευρημάτων είναι απαραίτητα στοιχεία των μελλοντικών ερευνών.

Συγχρόνως, από την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου προέκυψαν ενδιαφέρουσες παρατηρήσεις οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο έρευνας ώστε να αναλυθούν περαιτέρω. Συγκεκριμένα, το γεγονός ότι 7,1% από το δείγμα φαίνεται να μην χρησιμοποιεί το e-banking σε συνδυασμό με το 5,1% που δηλώνει ότι δεν θα το χρησιμοποιήσει στο μέλλον, αποτελούν σημαντικά ερωτήματα τα οποία μπορούν να ερευνηθούν στο μέλλον. Παράλληλα, αξίζουν να ερευνηθούν οι λόγοι για τους οποίους το 9% του δείγματος (6,3% ουδέτερο και 2,7% διαφωνώ απόλυτα) θεωρεί ότι η χρήση του e-banking δεν τους εξοικονομεί χρόνο. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας έρευνας θα μπορούσαν να δώσουν χρήσιμα συμπεράσματα και προτάσεις για την βελτίωση του συστήματος e-banking. Τέλος, δεδομένης της ολοένα και πιο εκτεταμένης χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης (AI) σε συνδυασμό με το 41,6% του δείγματος που δηλώνει ότι θα ήθελε περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες (AI, chatbot), το ερώτημα πως η τεχνητή νοημοσύνη θα μπορούσε να συνδυαστεί με το e-banking αποτελεί εξαιρετικά επίκαιρο θέμα έρευνας. Συνολικά, η παρούσα εργασία προσφέρει τόσο θεωρητική όσο και πρακτική προστιθέμενη αξία, συμβάλλοντας στην κατανόηση των παραγόντων υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και υποστηρίζοντας τον σχεδιασμό αποτελεσματικών και φιλικών προς τον χρήστη ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών.

5.6 Σύνοψη

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάστηκαν τα κύρια συμπεράσματα της έρευνας σχετικά με την χρήση του e-banking τόσο στον ελλαδικό χώρο όσο και διεθνώς. Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από την διανομή του ερωτηματολογίου και απαντήθηκε από 115 άτομα, διαπιστώθηκε ότι η ηλικία είναι ο σημαντικότερος δημογραφικός παράγοντας που επηρεάζει την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενώ τα υπόλοιπα δημογραφικά χαρακτηριστικά φαίνεται να μην έχουν τόσο άμεση επίδραση σε αυτό.

Παράλληλα, αναγνωρίστηκαν οι αδυναμίες που παρουσιάζει το συγκεκριμένο μοντέλο, οι οποίοι αφορούν το μικρό δείγμα, τον χρονικό περιορισμό της συλλογής δεδομένων και την χρήση μόνο ποσοτικής έρευνας. Τέλος, διατυπώθηκαν προτάσεις για μελλοντική έρευνα,

όπως η χρήση μεγαλύτερου και πιο αντιπροσωπευτικού δείγματος και η αξιοποίηση μεικτών μεθοδολογικών προσεγγίσεων, με στόχο την πληρέστερη κατανόηση της χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των παραγόντων που την επηρεάζουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. 3KInvestmentPartners (2024), *Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στην διεύθυνση [Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος](#).
2. Afzal, M., Ansari, M. S., Ahmad, N., Shahid, M. and Shoeb, M. (2024), “Cyberfraud, usage intention, and cybersecurity awareness among e-banking users in India: an integrated model approach”, *Journal of Financial Services Marketing*, Vol. 29, pp. 1503-1523.
3. Angelakopoulos, G. and Mihiotis, A. (2011), “E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector”, *Electron Commer Res*, Vol. 11, pp. 297-319.
4. Ayikwa, L. C., De Jager, J. W. and Oltarzhevskiy, D. (2026), “Moderation of the intention-acceptance to use online services relationship by ebanking attributes: a parallel investigation in south Africa and Ukraine”, *Academy Review*, Vol. 64, No. 1.
5. Ayinaddis, S. G., Taye, B. A. and Yirsaw, B. G. (2023), “Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation”, *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 12, No. 22.
6. Boobier, T. (2020), *AI and the Future of Banking*, John Wiley & Sons, Incorporated.
7. Boumpis, M., Lois, P. and Repousis, S. (2025), “Digital Transformation in Greek Banking: Historical Insights, User Behavior, and Technological Prospects”, *Business Management and Strategy*, Vol. 16, No. 2.
8. Brandon, Z. (2023), *The Future Economy: A Crypto Insider’s Guide to the Tech Dismantling Traditional Banking*, Forbes Books.
9. Buhning, J. H. (2021), *Private Banking and Wealth Management Futures 2030 Greater China Perspectives*, SpringerBriefs in Finance.
10. C.E.A.R.S (2022), *Ποιοτική έρευνα VS ποσοτική έρευνα*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Ποιοτική έρευνα VS ποσοτική έρευνα | Cears](#).

11. Campanella, F., Della Puerta, M. R., Del Giudice, M. (2017), “The Effects of Technological Innovation on the Banking Sector”, *J Knowl Econ*, No 8, pp. 356-368.
12. Capital.gr (2019), *Πώς η Ελλάδα μπήκε στη "φυλακή" των capital controls και πώς απελευθερώνεται 4 χρόνια μετά*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Πώς η Ελλάδα μπήκε στη "φυλακή" των capital controls και πώς...](#)
13. Farooq, M. S. and Waseem, H. (2021), Application of Block chain in E-banking Transactions, *VFAST Transactions on Software Engineering*, Vol. 9, No. 4, pp. 143-149.
14. Jayawardhena, C. and Foley, P. (2000), Changes in the banking sector- the case of Internet banking in the UK, Bradford, Vol. 10, No. 1.
15. Jebbar, W. A. and Al-Zubaidie, M. (2024), “Transaction Security and Management of Blockchain-Based Smart Contracts in E-Banking-Employing Microsegmentation and Yellow Saddle Goatfish”, *Mesopotamian journal of Cybersecurity*, Vol. 4, No. 2, pp. 1-19.
16. Khan, F. N., Arshad, M. U and Munir, M. (2023), “Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the Covid-19 pandemic: mediating role of e-satisfaction”, *Future Business Journal*, Vol. 9, No. 23.
17. Khan, H. F. (2017), E-Banking: Benefits and Issues, *American Research Journal of Business and Management*, Vol. 3, No. 1.
18. Lilja, P. (1999), “Structural changes in the banking sector- driving forces and consequences”, *Payment System Department Sverige Riksbank*
19. Malinka, K., Hujnak, O., Hanacek, P. and Hellebrandt, L. (2022), “E-Banking Security Study - 10 Years Later”, *IEEEAccess*.
20. Mindonmap(2023), *Τι είναι το γράφημα πίτας: Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το γράφημα πίτας*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Τι είναι ένα γράφημα πίτας: Μάθετε τον ορισμό, το παράδειγμα και το πρότυπο.](#)
21. Mindthegraph by editage(2022), *Τι είναι η μεθοδολογία στην έρευνα και πώς μπορούμε να τη γράψουμε;*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στην διεύθυνση [Τι είναι η μεθοδολογία στην έρευνα και πώς μπορούμε να τη γράψουμε;](#)
22. Mindthegraph by editage(2023), *Πρωτογενής έρευνα έναντι δευτερογενούς έρευνας: Έρευνα: Συγκριτική Ανάλυση*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στην

διεύθυνση [Πρωτογενής έρευνα έναντι δευτερογενούς έρευνας: Έρευνα: Συγκριτική Ανάλυση.](#)

23. Mudeer, A. K., Mohsin, A., Wajahat, A. and Syed, A. R. R. (2023), ‘‘Digital transformation, diversification and stability: What do we know about banks?’’, *Economic Analysis and Policy* Volume 78, June 2023, Pages 122-132.
24. Munoz-Garin, T., Perez-Amaral, T. and Valazero, A. (2022), Evolution of the internet gender gaps in Spain and effects of the Covid-19 pandemic, *Telecommunications Policy*, No 102371
25. Newmoney (2021), *Ψηφιακό... μοτιλιάρισμα στις τράπεζες – Πώς η πανδημία απογείωσε τις e-συναλλαγές*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Ψηφιακό... μοτιλιάρισμα στις τράπεζες – Πώς η πανδημία απογείωσε τις e-συναλλαγές | Ειδήσεις για την Οικονομία | newmoney.](#)
26. Newsbeast (2015), *Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Η ιστορία του τραπεζικού συστήματος - Newsbeast.](#)
27. Nioata(Chireac), R-M., Filip, R. D., Lupu(Filip),G. A-M. and Margaritescu, S. (2025), ‘‘The evolution of e-banking, its security, and its impact on the modern financial system’’, *Revista de Ştiinţe Politice. Revue des Sciences Politiques*, No. 86, pp. 332-340.
28. Noreen, U., Shafique, A., Ahmed, Z. and Ashfaq, M. (2023), ‘‘Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer’s Perspective’’, *Sustainability*, Vol. 15, No. 3682
29. Pamarthi, K. (2024), ‘‘Analysis on opportunities and challenges of ai in the banking industry’’, *International Journal of Artificial Intelligence and Data Science (IJADS)*, Vol. 1, No. 2, pp. 10-23
30. Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. (2004), ‘‘Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance mode’’, *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 14, No. 3, pp. 224-235.
31. Sandhu, S. and Arora, S. (2020), ‘‘Customers' usage behaviour of e-banking services: Interplay of electronic banking and traditional banking’’, *Int J Fin Econ*, Vol. 27, pp. 2169-2181.

32. Santouridis, I. and Kyritsi, M. (2014), “Investigating the Determinants of Internet Banking Adoption in Greece”, *Procedia Economics and Finance*, Vol. 9, pp. 501-510
33. Shankar, A. and Jebarajakirthy, C. (2018), “The influence of e-banking service quality on customer loyalty A moderated mediation approach”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35, No. 5, pp. 1119-1142.
34. Survey.gr (2026), *Πρώτα βήματα: πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ερωτήσεων ανοικτού και κλειστού τύπου*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Πρώτα βήματα: πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ερωτήσεων ανοικτού και κλειστού τύπου | Διαδικτυακές Έρευνες](#).
35. Tan, M. and Teo, T.S.H. (2000), “Factors Influencing the Adoption of Internet Banking”, *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 1, No. 5.
36. Taxheaven (2016), *Capital controls: Μύθοι και πραγματικότητα*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Capital controls: Μύθοι και πραγματικότητα](#).
37. Taxheaven (2021), *Το 66% των Ελλήνων κάνει πλέον online τραπεζικές συναλλαγές*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Το 66% των Ελλήνων κάνει πλέον online τραπεζικές συναλλαγές](#).
38. Yousefi, N. and Nasiripour A. A., (2015), “A proposed model of e-trust for electronic banking”, *Management Science Letters*
39. Zhang, L., Yi, Y. and Zhou, G. (2022), “Cultivate customer loyalty in national culture: a meta-analysis of electronic banking customer loyalty”, *Cross Cultural & Strategic Management*, Vol. 29, No. 3, pp. 698-728.
40. Βικιπαιδεία (2024), *Ερωτηματολόγιο*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Ερωτηματολόγιο - Βικιπαίδεια](#).
41. Η Καθημερινή (2014), *Μεγάλη άνοδος των τραπεζικών συναλλαγών μέσω mobile και internet banking*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [Μεγάλη άνοδος των τραπεζικών συναλλαγών μέσω mobile και internet banking | Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ](#).
42. Η Καθημερινή (2021), *3,4 εκατ. χρήστες του mobile banking στην Ελλάδα*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [3,4 εκατ. χρήστες του mobile banking στην Ελλάδα | Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ](#).

43. Τζήμας Δ. , Χανδρινός Μ. , Καραβαγγέλης Ε.(2010), ‘‘Η Ανάπτυξη της Διαδικτυακής Τραπεζικής (e-banking) στην Ελλάδα: η Σημασία του Διαδικτυακού Καναλιού Διανομής και οι Προοπτικές του σε Σχέση με το Φυσικό Κανάλι Διανομής των Τραπεζικών Προϊόντων’’ , *Research Gate*.
44. Τράπεζα της Ελλάδος (2015), *Ηλεκτρονική Τραπεζική*, Ημερομηνία πρόσβασης 21/02/2026 στη διεύθυνση [E_banking_gre v2](#)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: «Ερωτηματολόγιο»

Συγκεκριμένα οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο ήταν οι παρακάτω:

1) Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα
- Δεν θέλω να απαντήσω

2) Ηλικία

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-60
- 60+

3) Επίπεδο εκπαίδευσης

- Υποχρεωτική
- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια
- Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

4) Επαγγελματική κατάσταση

- Φοιτητής / Φοιτήτρια
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ελεύθερος επαγγελματίας
- Άνεργος
- Συνταξιούχος

5) Μηνιαίο εισόδημα

- Έως 800€
- 801-1.500€
- 1.501-3.000€
- 3.001€ και άνω

6) Επιλέξτε τον τόπο διαμονής σας

- Αστικά κέντρα (π.χ. Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα κλπ.)
- Νησιωτική χώρα
- Επαρχία

- Εκτός Ελλάδας
- 7) Προτιμάτε να κάνετε τις συναλλαγές σας online ή δια ζώσης;
- Online
 - Δια ζώσης
- 8) Χρησιμοποιείτε υπηρεσίες e-banking;
- Ναι
 - Όχι
- 9) Αν ΟΧΙ, γιατί δεν το χρησιμοποιείτε;
- Δύσκολο στην χρήση
 - Αμφιβάλλω για την ασφάλεια των συναλλαγών
 - Δεν έχω πρόσβαση
 - Άλλο:
- 10) Σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε στο μέλλον ;
- Ναι
 - Όχι
- 11) Χρησιμοποιούσατε το e-banking και πριν την πανδημία (COVID-19);
- Λίγο
 - Πολύ
 - Καθόλου
- 12) Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το e-banking;
- Καθημερινά
 - 1-2 φορές την εβδομάδα
 - Πολλές φορές την εβδομάδα
 - Σπάνια
- 13) Ποιο μέσο χρησιμοποιείτε κυρίως;
- Υπολογιστή (internet banking)
 - Κινητό (mobile banking app)
 - Tablet
- 14) Ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά ;
- Έλεγχος υπολοίπου
 - Μεταφορά χρημάτων
 - Πληρωμές λογαριασμών

- Αγορές / πληρωμές online
- Άλλο

15) Το e-banking μου εξοικονομεί χρόνο

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

16) Το ebanking είναι εύκολο στην χρήση

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

17) Το e-banking με βοηθά στην διαχείριση των οικονομικών μου

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

18) Οι εφαρμογές e-banking είναι φιλικές προς τον χρήστη

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

19) Νιώθω ασφαλής όταν χρησιμοποιώ το e-banking

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

20) Φοβάμαι τον κίνδυνο ηλεκτρονικής απάτης

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

21) Εμπιστεύομαι τις τράπεζες στην διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

22) Μεγαλύτερο πλεονέκτημα του e-banking

- Ευκολία
- Ταχύτητα
- Διαθεσιμότητα 24/7
- Χρήση από παντού
- Μείωση κόστους
- Άλλο:

23) Μεγαλύτερο μειονέκτημα

- Θέματα ασφάλειας
- Έλλειψη προσωπικής εξυπηρέτησης
- Τεχνικά προβλήματα
- Δυσκολία χρήσης
- Κανένα
- Άλλο:

24) Θα αντικαταστήσει τα καταστήματα;

- Ναι
- Όχι
- Ίσως

25) Θα θέλατε περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες (AI, chatbots);

- Ναι
- Όχι

26) Το e-banking θα είναι πιο απαραίτητο στο μέλλον;

- Ναι
- Όχι

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.