



**ΠΜΣ «ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ, ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (FinTech)»**

**ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ
ΕΡΓΑΣΙΑ (ΤΡΑΧΔΕ)
ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΕΤΟΣ: 2025 - 2026**

**ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΠΑΔΑΜΟΥ ΣΤΕΦΑΝΟΣ
ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΛΑΜΠΡΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΑΜ.166603**

**ΘΕΜΑ: ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ
ΚΛΑΔΟ: ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΤΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

**ΑΘΗΝΑ
26/6/2026**

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σκοπό να διερευνήσει τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα για τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας τους. Η διπλωματική εργασία βασίστηκε σε δύο θεωρητικά πλαίσια, στο Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) και στην Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT). Ουσιαστικά, στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας εξετάστηκε το κατά πόσο η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η γνώση, ο αντιληπτός κίνδυνος, η διοικητική υποστήριξη και τα κίνητρα ευχαρίστησης επηρεάζουν την πρόθεση των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα να χρησιμοποιήσουν συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης στην εργασία τους στο μέλλον. Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε 95 τραπεζικούς υπαλλήλους μέσω Google Forms. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν πως γενικά οι τραπεζικοί υπάλληλοι στην Ελλάδα έχουν μια θετική στάση απέναντι στη χρήση συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης στην εργασία τους στο μέλλον. Επιπλέον, οι τραπεζικοί υπάλληλοι στην Ελλάδα αναφέρουν υψηλή πρόθεση χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στο μέλλον. Οι εργαζόμενοι αναγνώρισαν αυτές τις τεχνολογίες ως χρήσιμες ενώ καταγράφηκαν περιορισμοί σε ζητήματα γνώσης και διοικητικής υποστήριξης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η προσδοκώμενη απόδοση, η αυτοπεποίθηση στη χρήση συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης και τα κίνητρα ευχαρίστησης είναι σημαντικοί προβλεπτικοί παράγοντες της πρόθεσης χρήσης συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης.

Λέξεις-κλειδιά: Τεχνητή νοημοσύνη, τραπεζικός κλάδος, απόψεις εργαζομένων, Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας, Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και της Χρήσης Τεχνολογίας

Abstract

This thesis aimed to investigate the perceptions of bank employees in Greece on the use of artificial intelligence in their workplace. The thesis was based on two theoretical frameworks, the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Essentially, the thesis examined whether perceived usefulness, perceived ease of use, knowledge, perceived risk, administrative support and enjoyment motives influence the intention of bank employees in Greece to use Artificial Intelligence systems in their work in the future. For this purpose, a quantitative survey was conducted. Data were collected through a questionnaire distributed to 95 bank employees via Google Forms. The findings of the study showed that in general, bank employees in Greece have a positive attitude towards the use of Artificial Intelligence systems in their work in the future. Furthermore, bank employees in Greece report a high intention to use Artificial Intelligence technologies in the future. Employees recognized these technologies as useful while limitations were recorded in terms of knowledge and administrative support. The results showed that expected performance, confidence in the use of Artificial Intelligence systems and pleasure motives are significant predictors of the intention to use Artificial Intelligence systems.

Keywords: Artificial intelligence, banking industry, employee attitude, Technology Acceptance Model, Unified Theory of Technology Acceptance and Use

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	i
Abstract.....	i
Πίνακας περιεχομένων.....	ii
Κατάλογος Διαγραμμάτων	iv
Κατάλογος Πινάκων	v
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή	1
Κεφάλαιο 2. Εννοιολογικοί ορισμοί και θεωρητικά μοντέλα	5
2.1. Ψηφιακός μετασχηματισμός τραπεζικού κλάδου	5
2.2. Τεχνητή Νοημοσύνη	7
2.2.1. Ιστορική εξέλιξη Τεχνητής Νοημοσύνης	7
2.2.2. Ορισμός Τεχνητής Νοημοσύνης	9
2.2.3. Τύποι Τεχνητής Νοημοσύνης	10
2.3. Αποδοχή Τεχνολογίας.....	12
2.3.1. Μοντέλο Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action)	12
2.3.2. Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model)	13
2.3.3. Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας. (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology/ UTAUT).....	14
Κεφάλαιο 3. Ανασκόπηση συναφών ερευνών.....	16
3.1. Τεχνητή νοημοσύνη στον τραπεζικό κλάδο.....	16
3.2. Απόψεις εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο για την τεχνητή νοημοσύνη	21
Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία έρευνας	27
4.1. Είδος έρευνας και ερευνητικός σχεδιασμός.....	27
4.2. Εργαλείο έρευνας.....	27
4.3. Συμμετέχοντες.....	30
4.4. Διαδικασία έρευνας και ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας	30
4.5. Ανάλυση δεδομένων	31

Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα έρευνας	32
5.1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος	32
5.2. Αντιλήψεις εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης.....	36
5.3. Πρόθεση εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνητή νοημοσύνη στην εργασία τους	40
5.4. Έλεγχος διαφορών ως προς τα δημογραφικά/ εργασιακά των εργαζομένων	41
5.5. Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητών	54
5.6. Αποτελέσματα γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την πρόθεση χρήσης	57
5.7. Σύνοψη ερευνητικών υποθέσεων.....	59
Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα.....	61
Κεφάλαιο 7. Πρακτικές προεκτάσεις για τις τράπεζες.....	64
Βιβλιογραφικές αναφορές	66
Παράρτημα Α – Ερωτηματολόγιο έρευνας.....	76
Παράρτημα Β – Αποτελέσματα πολλαπλών συγκρίσεων.....	78
B1. Συγκρίσεις ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης	78
B2. Συγκρίσεις ως προς την ηλικία.....	83
B3. Συγκρίσεις ως προς την προϋπηρεσία	85

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Ερευνητικό μοντέλο διπλωματικής εργασίας	3
Διάγραμμα 2. Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη (GenAI) στον τραπεζικό τομέα στην Ευρώπη το 2024, ανά επίπεδο συμμετοχής (Πηγή: Statista, 2024).....	17
Διάγραμμα 3. Κύρια οφέλη από την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στις τραπεζικές συναλλαγές παγκοσμίως (Πηγή: Statista, 2025a)	18
Διάγραμμα 4. Κύριες προκλήσεις για την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στον τραπεζικό τομέα παγκοσμίως (Πηγή: Statista, 2025b)	19
Διάγραμμα 5. Εκτιμώμενη αξία των δαπανών του τραπεζικού τομέα για τεχνητή νοημοσύνη (AI) και παραγωγική τεχνητή νοημοσύνη (gen AI) (Πηγή: Statista, 2026a)	19
Διάγραμμα 6. Εκτιμώμενος αντίκτυπος της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στα κέρδη των τραπεζών παγκοσμίως έως το 2028 (Πηγή: Statista, 2026b).....	20
Διάγραμμα 7. Εκτιμώμενος αντίκτυπος της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στα κέρδη των τραπεζών παγκοσμίως έως το 2028 (Πηγή: Statista, 2026c).....	21
Διάγραμμα 8. Φύλο των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας	32
Διάγραμμα 9. Ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας	33
Διάγραμμα 10. Επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας..	33
Διάγραμμα 11. Οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας	34
Διάγραμμα 12. Εργασιακή προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας	35
Διάγραμμα 13. Θέση εργασίας των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας.....	35
Διάγραμμα 14. Αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης	40
Διάγραμμα 15. Σημαντικές διαφορές ως προς την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων	45
Διάγραμμα 16. Σημαντικές διαφορές ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων	49
Διάγραμμα 17. Σημαντικές διαφορές ως προς την προϋπηρεσία των εργαζομένων..	52
Διάγραμμα 18. Σημαντικές διαφορές ως προς τη θέση εργασίας των εργαζομένων ..	54

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Πίνακας με τις σημαντικότερες μελέτες της βιβλιογραφικής ανασκόπησης	25
Πίνακας 2: Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας ($N = 95$)	36
Πίνακας 3: Αντιλήψεις αναφορικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο	37
Πίνακας 4: Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσης για τις συνολικές μεταβλητές της έρευνας.....	39
Πίνακας 5: Πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να κάνουν χρήση της τεχνητής νοημοσύνης.....	41
Πίνακας 6: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς το φύλο των εργαζομένων	41
Πίνακας 7: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων.....	44
Πίνακας 8: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων	45
Πίνακας 9: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων	48
Πίνακας 10: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς την προϋπηρεσία των εργαζομένων	51
Πίνακας 11: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς τη θέση εργασίας των εργαζομένων.....	53
Πίνακας 12: Αποτελέσματα συντελεστή συσχέτισης Spearman μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας.....	56
Πίνακας 13: Γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την πρόθεση των εργαζομένων να κάνουν χρήση τεχνητής νοημοσύνης στην εργασία τους.....	58
Πίνακας 14: Σύνοψη ερευνητικών υποθέσεων	59

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

Σε έναν ψηφιοποιημένο κόσμο, ο ρόλος των τραπεζών έχει αλλάξει αλλά παραμένει καθοριστικός. Για να διασφαλιστεί η παροχή ασφαλών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι ψηφιακές τεχνολογίες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διευκόλυνση της ταχύτερης και αποτελεσματικότερης παροχής υπηρεσιών (Osei et al., 2023). Αξίζει να σημειωθεί ότι ο τραπεζικός τομέας εξελίσσεται από τον παραδοσιακό στον ψηφιακό τραπεζικό τομέα. Χαρακτηριστικά, ο παραδοσιακός τραπεζικός τομέας έχει συνδεθεί με συμβατικές τραπεζικές μεθόδους και τραπεζικές υπηρεσίες που παρέχονται κυρίως δια ζώσης. Από την άλλη πλευρά, ο ψηφιακός τραπεζικός τομέας, που καθοδηγείται από τεχνολογικές καινοτομίες, έχει εισάγει τις ψηφιακές καινοτόμες τεχνολογίες στην εκτέλεση τραπεζικών υπηρεσιών (Elia et al., 2022; Jia & Liu, 2024).

Η εποχή της ψηφιοποίησης γενικότερα έχει διαμορφωθεί από τις τεχνολογικές εξελίξεις. Το cloud computing, τα big data, το διαδίκτυο των πραγμάτων, η επιστήμη δεδομένων, το blockchain και η τεχνητή νοημοσύνη είναι μόνο μερικά παραδείγματα σύγχρονων τεχνολογιών (Dewasiri et al., 2023) που έχουν αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων στο πρόσφατο παρελθόν (Huynh, 2025). Οι οργανισμοί σε όλο τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένων των τραπεζών, δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στη δημιουργία και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και στην κατάλληλη προσαρμογή των στρατηγικών τους στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και τα ερεθίσματα της αγοράς (Dewasiri et al., 2023).

Στο πλαίσιο αυτό τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί η έννοια της τεχνητής νοημοσύνης (Yuniawan et al., 2025). Η Τεχνητή Νοημοσύνη σηματοδοτεί μια σημαντική αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογική πρόοδος ωθεί τις βιομηχανίες προς τα εμπρός. Οι Russell και Norvig (2016) περιγράφουν την Τεχνητή Νοημοσύνη ως την ικανότητα των υπολογιστικών συστημάτων να μιμούνται την ανθρώπινη νοημοσύνη. Αυτό περιλαμβάνει πτυχές όπως η αντίληψη, η κατανόηση, η δράση και η μάθηση. Με βάση τα παραπάνω η Τεχνητή Νοημοσύνη αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο των σύγχρονων αναδυόμενων τεχνολογιών, προσφέροντας σημαντικές βελτιώσεις στην επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα σε διάφορους τομείς (Russell & Norvig, 2016). Ο μετασχηματιστικός αντίκτυπός της αναγνωρίζεται ευρέως στις επιχειρήσεις και θεωρείται απαραίτητος για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας.

Η τεχνητή νοημοσύνη έχει γίνει πανταχού παρούσα στον μετασχηματισμό όλων των τομέων, από την κατασκευή έως το λιανικό εμπόριο και την παροχή υπηρεσιών (Belanche et al., 2019). Οι εφαρμογές και οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης χρησιμοποιούν αλγόριθμους για να μοντελοποιήσουν την ανθρώπινη νοημοσύνη με ελάχιστη ανθρώπινη παρέμβαση (Haenlein & Kaplan, 2019). Αυτή τη στιγμή παραμένει η πιο καινοτόμος τεχνολογία και έχει γνωρίσει εκθετική ανάπτυξη τις τελευταίες δεκαετίες (Wiljer and Hakim, 2019). Σύμφωνα με τους Rahman et al. (2021), η ίδια η τεχνολογία γίνεται καλύτερη και πιο έξυπνη μέρα με τη μέρα, επιτρέποντας σε περισσότερες και νεότερες βιομηχανίες να υιοθετήσουν τις εφαρμογές τις για διάφορες καταστάσεις και διαδικασίες.

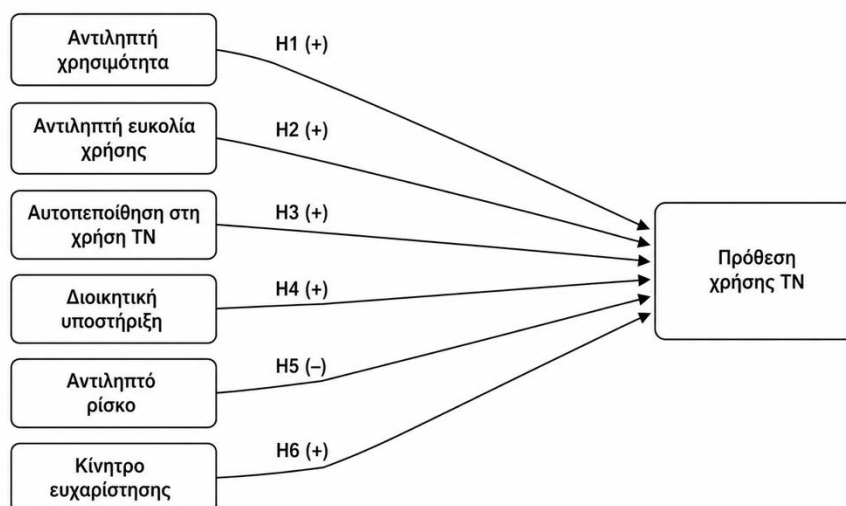
Αναμφισβήτητα, η Τεχνητή Νοημοσύνη υιοθετείται ολοένα και περισσότερο στον τραπεζικό κλάδο, με την παρουσία της να γίνεται όλο και πιο διαδεδομένη στη σημερινή χρηματοπιστωτική αγορά, συμπεριλαμβανομένου του τραπεζικού τομέα (Noreen et al., 2023). Ο τραπεζικός κλάδος έχει αποδεχτεί τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης με έναν εξαιρετικά καινοτόμο τρόπο, με αποτέλεσμα σημαντική εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, καθώς και βελτιωμένη ανίχνευση απάτης. Ωστόσο, ένα πρόβλημα με το τρέχον τραπεζικό σύστημα είναι το υψηλό κόστος και το ποσοστό σφάλματος που σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε μεγάλες ποσότητες δεδομένων (Al-Dosari et al., 2022). Δεδομένου ότι το σύστημα Τεχνητής Νοημοσύνης χρησιμοποιεί σύγχρονη τεχνολογία, υποτίθεται ότι η εφαρμογή ή/και η βελτίωση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα, με την ικανότητά της να χρησιμοποιεί αλγόριθμους μηχανικής μάθησης που μιμούνται την ανθρώπινη νοημοσύνη, θα αντιμετωπίσει αυτές τις ανησυχίες, παρακολουθώντας αποτελεσματικά όλα τα σχετικά δεδομένα των ενδιαφερομένων μερών για τη δημιουργία ολοκληρωμένων αναφορών (Othayoth & Khanna, 2025; Roy et al., 2025).

Η ενσωμάτωση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο και στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προσφέρει μετασχηματιστικές δυνατότητες, ιδίως στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, της λήψης αποφάσεων και της εξυπηρέτησης πελατών (Liu et al., 2023; Norzelan et al., 2023). Ωστόσο, για να αξιοποιήσουν πλήρως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα τις δυνατότητες της Τεχνητής Νοημοσύνης, είναι απαραίτητο να κατανοηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση υιοθέτησης αυτών των τεχνολογιών είτε από τους πελάτες είτε από τους εργαζομένους των τραπεζών (Byambaa et al., 2025; Kumar et al., 2025; Papathomas et al., 2025).

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να εξετάσει τις αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο αναφορικά με τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης και των εφαρμογών τους στο χώρο εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν ως θεωρητικά πλαίσια το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model) και η Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας. (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology/ UTAUT). Τα συνοπτικά ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν προς διερεύνηση είναι τα εξής:

1. Σε ποιο βαθμό οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο αποδέχονται τη χρήση τεχνολογιών/εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας τους;
2. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες/εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης στο μέλλον;

Με βάση τα παραπάνω, προτείνεται ένα ερευνητικό μοντέλο (Διάγραμμα 1) στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας στο οποίο η πρόθεση χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης ορίζεται ως βασική εξαρτημένη μεταβλητή. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές που εξετάζονται στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας είναι η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η αυτοπεποίθηση στη χρήση ΤΝ, η διοικητική υποστήριξη, η αντιληπτό ρίσκο και το κίνητρο ευχαρίστησης.



Διάγραμμα 1. Ερευνητικό μοντέλο διπλωματικής εργασίας

Επομένως, διατυπώνονται οι ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

- H1: Η αντιληπτή χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης τεχνητής νοημοσύνης.
- H2: Η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης τεχνητής νοημοσύνης.
- H3: Η αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνητής νοημοσύνης επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης.
- H4: Η διοικητική υποστήριξη επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης.
- H5: Το αντιληπτό ρίσκο επηρεάζει αρνητικά την πρόθεση χρήσης.
- H6: Το κίνητρο ευχαρίστησης επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης

Η παρούσα διπλωματική εργασία διαχωρίζεται σε έξι κεφάλαια. Στο δεύτερο κεφάλαιο που ακολουθεί παρουσιάζονται οι βασικοί ορισμοί και τα βασικά θεωρητικά μοντέλα που αποτέλεσαν τη βάση της διπλωματικής εργασίας και της έρευνας που διεξήχθη στα πλαίσια αυτής. Στο τρίτο κεφάλαιο δίνονται στοιχεία από τη βιβλιογραφία σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο καθώς και με τους παράγοντες που επηρεάζουν την πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να κάνουν χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο πάνω στο οποίο βασίστηκε η έρευνα της διπλωματικής εργασίας ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο δίνονται τα αναλυτικά αποτελέσματα. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της διπλωματικής εργασίας.

Κεφάλαιο 2. Εννοιολογικοί ορισμοί και θεωρητικά μοντέλα

2.1. Ψηφιακός μετασχηματισμός τραπεζικού κλάδου

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας μετασχηματισμός σε επίπεδο οργανισμών, με βασική προϋπόθεση την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών (Bharadwaj et al., 2013). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός χαρακτηρίζεται από την εξαιρετικά εντατική υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας για την επίτευξη σημαντικών εξελίξεων και βελτιώσεων στην οργανωτική απόδοση και τη θέση ενός οργανισμού στον κλάδο που δραστηριοποιείται (Hinings et al., 2018). Αυτή η διαδικασία, η οποία χρησιμοποιεί ψηφιακές τεχνολογίες αιχμής, βελτιώνει διαισθητικά τις επιχειρηματικές διαδικασίες και δημιουργεί ένα σταθερό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην ψηφιακή εποχή, καθώς μπορεί να παρέχει τις αναμενόμενες υπηρεσίες στους πελάτες (Kraus et al., 2021).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια διαδικασία προώθησης και ενίσχυσης λειτουργιών, δραστηριοτήτων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, με σκοπό την αξιοποίηση της μετάβασης στην ψηφιακή τεχνολογία, η οποία έχει επηρεάσει σημαντικά την κοινωνία (Zaoui & Souissi, 2020). Επίσης, μπορεί να έχει πολλές σημαντικές επιπτώσεις, καθώς μπορεί να δημιουργήσει αποτελεσματικότητα και βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, να υποστηρίξει την πιθανή διαδικασία εξορθολογισμού των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, να ενθαρρύνει τη δημιουργία αξίας και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων και, τελικά, να ενισχύσει τα κέρδη (Jardak & Hamad, 2022; Marcon et al., 2022).

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών ψηφιακού μετασχηματισμού έχει φέρει την παγκόσμια κοινότητα στην ψηφιακή εποχή. Οι προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες (π.χ. το Διαδίκτυο των Πραγμάτων, η ανάλυση μεγάλων δεδομένων, η μηχανική μάθηση, η τεχνητή νοημοσύνη και το cloud computing) έχουν αλλάξει τις κοινωνικές και βιομηχανικές δραστηριότητες (Rêgo et al., 2021). Σήμερα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός γίνεται αναπόφευκτη πραγματικότητα. Αυτό το φαινόμενο επιταχύνθηκε από την πανδημία COVID-19, η οποία αύξησε τις διαδικτυακές δραστηριότητες των ανθρώπων λόγω περιορισμών στη φυσική επαφή (Hai et al., 2021). Ο αντίκτυπος της παγκόσμιας πανδημίας έχει γίνει ένα σημαντικό έναυσμα για τη βιομηχανία, τους ερευνητές, τις ρυθμιστικές αρχές και τις κοινωνίες σε πολλές χώρες να εξετάσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως τον παράγοντα που θα αλλάξει τα

δεδομένα στην τόνωση της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης (Datta & Nwankpa, 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβαίνει πλέον μαζικά σε πολλούς τομείς και κλάδους και έχει γίνει η πηγή ισχύος για τη διαχείριση και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων, ακόμη και για πολύ μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις σε διάφορους τομείς όπως η μεταποίηση, οι μεταφορές, η υγεία, η εκπαίδευση και η γεωργία, καθώς και στον οικονομικό και χρηματοπιστωτικό τομέα (Hafeez et al., 2025; Mohsen et al., 2024).

Οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις ενσωματώνονται και εφαρμόζονται στον χρηματοπιστωτικό τομέα, με αποτέλεσμα νέες, προσαρμοσμένες, γρήγορες και αποτελεσματικές μεθόδους παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Lee & Shin, 2018). Στον τραπεζικό κλάδο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν αναπτυχθεί ώστε να προσφέρουν μια σειρά τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που χρησιμοποιούν σύγχρονη τεχνολογία (Mohsen et al., 2024). Η επένδυση σε δυνατότητες υποδομών μετασχηματισμού τεχνολογίας είναι απαραίτητη για την παροχή ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων μέσω της εφαρμογής επιχειρηματικών στρατηγικών (Zhang et al., 2023). Αυτός ο ταχύς μετασχηματισμός του χρηματοπιστωτικού τομέα, που οφείλεται στις τεχνολογικές εξελίξεις, έχει οδηγήσει στην εμφάνιση καινοτόμων εταιρειών FinTech. Κατά συνέπεια, αυτές οι επιχειρήσεις FinTech, που προσφέρουν υπηρεσίες όπως ψηφιακές πληρωμές, δανεισμό από ομοτίμους και αυτοματοποιημένες οικονομικές συμβουλές, έχουν γίνει σημαντικοί ανταγωνιστές των παραδοσιακών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων σε αυτούς τους τομείς παροχής υπηρεσιών (Barroso & Laborda, 2022).

Η ραγδαία ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της ψηφιακής οικονομίας απαιτεί από τις τράπεζες να υποβληθούν σε διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και σχετικές με τον κλάδο τους, καθώς οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να βελτιώσουν τις επιχειρηματικές αξίες και τις προτάσεις της τράπεζας από την οπτική γωνία του πελάτη (Elia et al., 2022; Tsindeliani et al., 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει καταστεί σημαντικό ζήτημα στον τραπεζικό τομέα, καθώς μπορεί να διευρύνει την προσέγγιση πελατών εξυπηρετώντας χωρίς φυσικά υποκαταστήματα, διαφοροποιώντας το μάρκετινγκ από τους ανταγωνιστές και βελτιώνοντας την αποδοτικότητα του λειτουργικού κόστους (Gaviyau & Godi, 2025; Jia & Liu, 2024).

Τέλος, πρέπει να αναφερθεί πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα δεν περιλαμβάνει μόνο την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών αλλά και τη δημιουργία

μιας κουλτούρας που καλωσορίζει την αλλαγή. Από την άποψη της εμπειρίας του πελάτη, ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιτρέπει στις τράπεζες να ικανοποιούν τους εξαιρετικά απαιτητικούς πελάτες παρέχοντας γρήγορες υπηρεσίες, εξατομίκευση και εύκολη προσβασιμότητα (Gaviyau & Godi, 2025; Huynh, 2025).

Επιπρόσθετα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα περιλαμβάνει σημαντικά προβλήματα απορρήτου δεδομένων και κυβερνοασφάλειας. Οι τράπεζες αντιμετωπίζουν κυρίως ζητήματα όπως η ενσωμάτωση παλαιών συστημάτων, η προσαρμογή της διαχείρισης συμμόρφωσης, ο έλεγχος των κινδύνων των προμηθευτών, η διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών και η μείωση των αναπτυσσόμενων κινδύνων. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα θεωρούν την ισχυρή προστασία της ιδιωτικής ζωής των δεδομένων και την κυβερνοασφάλεια ως απαραίτητες για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, την τήρηση των κανονισμών και την εμπιστοσύνη των πελατών. Οι στρατηγικές περιλαμβάνουν αυστηρούς περιορισμούς πρόσβασης, συνεχή επιτήρηση απειλών, εκπαίδευση των εργαζομένων, συμμόρφωση με τα νομοθετικά και κανονιστικά πλαίσια και κρυπτογράφηση δεδομένων (Wang et al., 2024).

2.2. Τεχνητή Νοημοσύνη

2.2.1. Ιστορική εξέλιξη Τεχνητής Νοημοσύνης

Το 1950, ο Alan Turing δημοσίευσε την ιστορική εργασία με τίτλο «*Computing machinery and intelligence*» (Turing, 1950), εξετάζοντας το θεμελιώδες ερώτημα «Μπορούν οι μηχανές να σκέφτονται;». Το τεστ Turing ήταν το πρώτο πείραμα που προτάθηκε για τη μέτρηση της νοημοσύνης των μηχανών (Hoffmann, 2022).

Η έννοια της Τεχνητής Νοημοσύνης καθορίστηκε για πρώτη φορά με το συνέδριο του Dartmouth το 1956. Στο πλαίσιο του συνεδρίου ο McCarthy επινόησε τον όρο «τεχνητή νοημοσύνη», ο οποίος έμελλε να αποτελέσει το όνομα ενός ολόκληρου επιστημονικού πεδίου. Κατά τη διάρκεια του συνεδρίου, οι συμμετέχοντες συζήτησαν τη δυνατότητα δημιουργίας μηχανών που μπορούν να σκέφτονται και να επιχειρηματολογούν όπως οι άνθρωποι (Van Assen et al., 2022). Οι ερευνητές που συμμετείχαν στο συνέδριο εξέτασαν διάφορες προσεγγίσεις της τεχνητής νοημοσύνης, όπως συστήματα που βασίζονται στη λογική, νευρωνικά δίκτυα και ευρετικούς αλγόριθμους αναζήτησης. Στο συνέδριο αυτό συζητήθηκαν επίσης τις ηθικές

επιπτώσεις της ανάπτυξης ευφυών μηχανών και το ερώτημα κατά πόσον είναι καν δυνατή η ανάπτυξη πραγματικά ευφυών μηχανών (Krauss, 2024; Zhang & Lu, 2021). Το Συνέδριο του Dartmouth καθιέρωσε την τεχνητή νοημοσύνη ως ακαδημαϊκό κλάδο και παρείχε ένα γενικό πλαίσιο για μελλοντική έρευνα σε αυτόν τον τομέα (Krauss, 2024).

Το Συνέδριο του Dartmouth ακολουθήθηκε από μια περίοδο σχεδόν δύο δεκαετιών που καταγράφηκαν σημαντικές εξελίξεις και επιτυχίες στον τομέα της Τεχνητής Νοημοσύνης. Αντίστοιχα, ένα πρώιμο παράδειγμα αυτής της περιόδου είναι το διάσημο πρόγραμμα υπολογιστή ELIZA, που δημιουργήθηκε μεταξύ 1964 και 1966 από τον Joseph Weizenbaum στο MIT. Το ELIZA ήταν ένα εργαλείο επεξεργασίας φυσικής γλώσσας ικανό να προσομοιώσει μια συνομιλία με έναν άνθρωπο και ένα από τα πρώτα προγράμματα ικανά να επιχειρήσουν να περάσουν το προαναφερθέν τεστ Turing (Rajaraman, 2023; Wang, 2024).

Το μεγαλύτερο μέρος της δεκαετίας του 1980 καταγράφηκε ταχεία ανάπτυξη και εκδηλώθηκε έντονο ενδιαφέρον για την Τεχνητή Νοημοσύνη. Η εποχή αυτή χαρακτηρίστηκε ως εποχή «έκρηξης της Τεχνητής Νοημοσύνης». Αυτό αιτιολογήθηκε τόσο από τις σημαντικές ανακαλύψεις σε επίπεδο έρευνας όσο και από την κρατική χρηματοδότηση που αναπτύχθηκε για την υποστήριξη των ερευνητών (Jiang et al., 2022). Οι τεχνικές βαθιάς μάθησης και η χρήση έμπειρων συστημάτων έγιναν πιο δημοφιλείς, γεγονός που επέτρεψε στους υπολογιστές να μαθαίνουν από τα λάθη τους και να λαμβάνουν ανεξάρτητες αποφάσεις (Haenlein & Kaplan, 2019).

Στη συνέχεια ακολούθησε η περίοδος από το 1987 έως το 1993 που ονομάστηκε ως "χειμώνας της Τεχνητής Νοημοσύνης". Ο όρος περιγράφει μια περίοδο χαμηλού ενδιαφέροντος των καταναλωτών, του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα για την Τεχνητή Νοημοσύνη, η οποία οδηγεί σε μειωμένη χρηματοδότηση της έρευνας, η οποία, με τη σειρά της, οδήγησε σε λιγότερες σημαντικές ανακαλύψεις (Haenlein & Kaplan, 2019). Τόσο οι ιδιώτες επενδυτές όσο και οι κυβερνήσεις έχασαν το ενδιαφέρον τους για την Τεχνητή Νοημοσύνη και σταμάτησαν τη χρηματοδότησή τους λόγω υψηλού κόστους έναντι φαινομενικά χαμηλής απόδοσης (Haenlein & Kaplan, 2019).

Παρά την έλλειψη χρηματοδότησης κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, οι έρευνες της δεκαετίας του '90 έδειξαν εντυπωσιακά βήματα προόδου στην έρευνα για την Τεχνητή Νοημοσύνη, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής του πρώτου

συστήματος Τεχνητής Νοημοσύνης που θα μπορούσε να νικήσει έναν παγκόσμιο πρωταθλητή στο σκάκι. Ένα συμβολικό ορόσημο αυτής της μετάβασης στον τομέα της Τεχνητής Νοημοσύνης ήταν η νίκη του Deep Blue επί του Garry Kasparov το 1997, η οποία κατέδειξε την ανωτερότητα των μηχανών έναντι των ανθρώπων (Goodman & Keene, 1997). Αυτή η εποχή είδε επίσης πρώιμα παραδείγματα σημαντικών τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης σε ερευνητικά περιβάλλοντα, καθώς και την εισαγωγή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην καθημερινή ζωή όπως το πρώτο εμπορικά διαθέσιμο λογισμικό αναγνώρισης ομιλίας σε υπολογιστές Windows (Haenlein & Kaplan, 2019).

2.2.2. Ορισμός Τεχνητής Νοημοσύνης

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να οριστεί η τεχνητή νοημοσύνη. Οι παραδοσιακές μηχανές βασίζονται σε συγκεκριμένες εργασίες και ικανότητες, ενώ ο ανθρώπινος εγκέφαλος είναι ευέλικτος και προσαρμόζεται κάθε φορά στην εκάστοτε συνθήκη. Ομοίως, η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί ότι λειτουργεί σαν το ανθρώπινο μυαλό, καθώς έχει την ικανότητα να μαθαίνει, να αντιμετωπίζει και να προσαρμόζεται στις καταστάσεις (Wang, 2019). Ο όρος «Τεχνητή Νοημοσύνη» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά σε ένα ερευνητικό συνέδριο στο Dartmouth College το 1956. Αυτό το συνέδριο σηματοδότησε την έναρξη ενός ερευνητικού πεδίου που με την πάροδο των ετών εξελίχθηκε σε μια σημαντική και καθοριστική τεχνολογική καινοτομία. Η Τεχνητή Νοημοσύνη άλλαξε σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας των οργανισμών και των επιχειρήσεων τα τελευταία χρόνια, καθώς μπορεί αυτόνομα να εκτελέσει εργασίες που προηγουμένως απαιτούσαν ανθρώπινη παρέμβαση (Haenlein & Kaplan, 2019).

Επιπλέον, υπάρχουν πολλοί τρόποι να οριοθετήσει κανείς την έννοια της Τεχνητής Νοημοσύνης, όπως συστήματα που *«ενεργούν σαν άνθρωποι ή συστήματα που λαμβάνουν αποφάσεις μέσω ορθολογικών, λογικά προσανατολισμένων διαδικασιών»* (Russell & Norvig 2016). Γενικότερα, τα συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης έχουν τη δυνατότητα να μιμούνται τον ανθρώπινο εγκέφαλο και να αναπαράγουν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Με τον ίδιο τρόπο που ο εγκέφαλος αναλύει πληροφορίες, αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να μαθαίνουν από τα δεδομένα και να προσαρμόζονται. Ως αποτέλεσμα, η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να εκτελεί σύνθετες εργασίες ενώ αποτελεί βασικό παράγοντα στον τομέα της ρομποτικής (Burlakov et al., 2020).

Συμπερασματικά, η Τεχνητή Νοημοσύνη αναφέρεται σε συστήματα που επιδεικνύουν ευφυή συμπεριφορά αναλύοντας το περιβάλλον τους και αναλαμβάνοντας δράσεις (με κάποιο βαθμό αυτονομίας) για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων (Hoffmann, 2022). Τα συστήματα που βασίζονται στην Τεχνητή Νοημοσύνη μπορούν να βασίζονται αποκλειστικά σε λογισμικό, ενεργώντας στον εικονικό κόσμο (π.χ. φωνητικοί βοηθοί, λογισμικό ανάλυσης εικόνας, μηχανές αναζήτησης, συστήματα αναγνώρισης ομιλίας και προσώπου) ή μπορούν να ενσωματωθούν σε άλλες συσκευές (π.χ. προηγμένα ρομπότ, αυτόνομα αυτοκίνητα, drones ή εφαρμογές του Διαδικτύου των Πραγμάτων) (Haenlein & Kaplan, 2019).

Ο γενικός στόχος της Τεχνητής Νοημοσύνης είναι ο σχεδιασμός συστημάτων ικανών να εκτελούν εργασίες που υπό κανονικές συνθήκες θα απαιτούσαν ανθρώπινη νοημοσύνη (πχ ικανότητα συλλογιστικής, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, δεξιότητες λήψης αποφάσεων, κατανόηση γλώσσας και αναγνώριση προτύπων) (Zhang & Lu, 2021). Γενικότερα, η Τεχνητή Νοημοσύνη επιδιώκει να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα, την ακρίβεια και τον αυτοματισμό σε διάφορες διαδικασίες. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε τομείς όπου απαιτείται η συλλογή, διαχείριση και ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων. Υπό αυτή την οπτική, η Τεχνητή Νοημοσύνη δεν προορίζεται μόνο να μιμείται πτυχές της ανθρώπινης νοημοσύνης, αλλά και να τις επεκτείνει μέσω πλεονεκτημάτων που έχει (όπως η υπολογιστική ταχύτητα και η προσαρμοστικότητα) (Russell & Norvig, 2016; Wang, 2019).

2.2.3. Τύποι Τεχνητής Νοημοσύνης

Γενικότερα, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να διαχωριστεί σε δύο τύπους: τη στενή (narrow) και τη γενική (general). Η στενή τεχνητή νοημοσύνη ονομάζεται και αδύναμη τεχνητή νοημοσύνη ενώ η γενική τεχνητή νοημοσύνη ονομάζεται και ισχυρή τεχνητή νοημοσύνη. Η ισχυρή τεχνητή νοημοσύνη είναι ένα προηγμένο σύστημα που έχει ανθρώπινη ή ανώτερη νοημοσύνη από τους ανθρώπους, ενώ η ασθενής τεχνητή νοημοσύνη ορίζεται επίσης ως ένα ευφυές σύστημα που μπορεί να εκτελεί μόνο προκαθορισμένες εργασίες και έχει μικρότερο βαθμό νοημοσύνης από έναν άνθρωπο (Kaplan & Haenlein 2019). Εφαρμογές της στενής τεχνητής νοημοσύνης είναι (Abbas et al., 2025; Caluori, 2023; Zhang et al., 2020):

- Αναγνώριση προσώπου: Χρησιμοποιείται σε εφαρμογές που απαιτούν αναγνώριση προσώπου, έλεγχο ταυτότητας, μέτρηση εικόνων,

προσθήκη ετικετών σε βίντεο ή φωτογραφίες και αναγνώριση ατόμων για λόγους ασφαλείας.

- Ανίχνευση ασθενειών: Η ικανότητα της στενής νοημοσύνης χρησιμοποιείται για διαγνωστικούς σκοπούς στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης. Οι αλγόριθμοι στενής τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να επεξεργάζονται μεγάλα δεδομένα και να τα αναλύουν γρήγορα. Επομένως, οι γιατροί μπορούν να επικεντρωθούν στην πρωτοβάθμια περίθαλψη, αφήνοντας μια περιορισμένη εστίαση σε έξυπνες μηχανές.
- Εικονικοί βοηθοί: Η Siri της Apple, η Alexa της Amazon, η Cortana της Microsoft και πολλοί άλλοι εικονικοί βοηθοί εργάζονται με τεχνολογίες στενής τεχνητής νοημοσύνης .
- Συστήματα συστάσεων: Η Amazon, το Spotify και το Netflix χρησιμοποιούν αλγόριθμο στενής τεχνητής νοημοσύνης για να προτείνουν προϊόντα και υπηρεσίες που μας αρέσουν. Αυτοί οι αλγόριθμοι χρησιμοποιούν δεδομένα για να αναλύσουν τη συμπεριφορά μας και να βρουν παρόμοια συμπεριφορά άλλων χρηστών ή προϊόντων.

Αντίθετα, η Γενική Τεχνητή Νοημοσύνη είναι το επόμενο βήμα στον κλάδο της Τεχνητής Νοημοσύνης. Η Γενική Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να επιδεικνύει ανθρώπινη νοημοσύνη. Για παράδειγμα, τα ρομπότ Γενικής Τεχνητής Νοημοσύνης μπορούν να επιδεικνύουν έξυπνη συμπεριφορά και να μαθαίνουν και να λύνουν κάθε είδους προβλήματα (Kumpulainen & Terziyan, 2022). Αυτή η συμπεριφορά περιλαμβάνει γνωστικές δεξιότητες όπως η όραση και η γλώσσα, καθώς και η δράση, η κατανόηση καταστάσεων, η σκέψη και η μεγαλύτερη ευαισθησία στα συναισθήματα. Ο κύριος στόχος της Γενικής Τεχνητής Νοημοσύνης είναι η αναπαραγωγή της νοημοσύνης και της συλλογιστικής σε ανθρώπινο επίπεδο (Szegedy, 2020).

Τέλος, πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχουν διαφορετικοί τύποι τεχνικών για να αξιοποιήσουμε την Τεχνητή Νοημοσύνη ώστε να γίνει λειτουργική. Η πρώτη είναι η μηχανική μάθηση (machine learning), που σημαίνει ότι οι μηχανές λαμβάνουν τα δεδομένα και μαθαίνουν μόνες τους (Helm et al., 2020). Οι Helm et al. (2020) αναφέρουν περαιτέρω ότι τα συστήματα μηχανικής μάθησης μπορούν να αναπτύξουν τις δικές τους γνώσεις, να αναγνωρίσουν μοτίβα και να κάνουν προβλέψεις με βάση μεγάλα σύνολα δεδομένων. Τα σύνολα δεδομένων περιλαμβάνουν αναγνώριση ομιλίας, αναγνώριση αντικειμένων και αναγνώριση προσώπου.

Η δεύτερη τεχνική είναι η βαθιά μάθηση (deep learning) που αποτελεί ένα υποσύνολο της μηχανικής μάθησης και απαιτεί τεράστια σύνολα δεδομένων για την εκπαίδευσή της. Η βαθιά μάθηση χρησιμοποιείται για να επιτρέψει στα αυτοκίνητα χωρίς οδηγό να αναγνωρίζουν τι είναι ένα σήμα στοπ και να είναι σε θέση να διακρίνουν αντικείμενα (Currie et al, 2019). Η βαθιά μάθηση έχει πολλούς διαφορετικούς τομείς στους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Ο τομέας της υγειονομικής περίθαλψης είναι ένας από αυτούς και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για παράδειγμα σε εφαρμογές έξυπνης απεικόνισης, όπου μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση ανωμαλιών στο ανθρώπινο σώμα (Currie et al, 2019).

Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζουν τα νευρωνικά δίκτυα. Τα νευρωνικά δίκτυα είναι μοντέλα μηχανικής μάθησης που μιμούνται τις σύνθετες λειτουργίες του ανθρώπινου εγκεφάλου. Αυτά τα μοντέλα αποτελούνται από διασυνδεδεμένους κόμβους ή νευρώνες που επεξεργάζονται δεδομένα, μαθαίνουν μοτίβα και επιτρέπουν εργασίες όπως η αναγνώριση μοτίβων και η λήψη αποφάσεων (Wu & Feng, 2017).

2.3. Αποδοχή Τεχνολογίας

2.3.1. Μοντέλο Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action)

Το Μοντέλο Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action) είναι μια από τις βασικές και ισχυρές θεωρίες για την ανθρώπινη συμπεριφορά και αποτελεί τη βάση των μελετών που σχετίζονται με τις σχέσεις στάσης-συμπεριφοράς. Αυτή η θεωρία βασίζεται στην κοινωνική ψυχολογία και δηλώνει ότι η πρόθεση συμπεριφοράς για τη χρήση μιας τεχνολογίας ή υπηρεσίας βασίζεται στη στάση των πιθανών χρηστών απέναντι στη συμπεριφορά και στην κοινωνική επιρροή που σχετίζεται με αυτήν (Fishbein & Ajzen, 1975).

Η στάση απέναντι στη συμπεριφορά προκύπτει από την εκτίμηση του χρήστη για αυτήν τη συγκεκριμένη ενέργεια και σταθμίζεται από τις πεποιθήσεις συμπεριφοράς σχετικά με τις συνέπειες και τα χαρακτηριστικά αυτής της συγκεκριμένης συμπεριφοράς (Madden et al., 1992). Με άλλα λόγια, η στάση απέναντι στη συμπεριφορά προκύπτει όταν οι πιθανές συνέπειες των αποφάσεων και των ενεργειών λαμβάνονται υπόψη πριν από τη λήψη οποιασδήποτε απόφασης σχετικά με το αν θα εμπλακεί σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά ή όχι. Οι πεποιθήσεις κάποιου είναι επίσης αποτελεσματικές σε αυτό το σημείο. Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, η

πρόθεση ενός ατόμου να υιοθετήσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά ή όχι είναι ο κύριος προγνωστικός παράγοντας για τη συμπεριφορά που θα ακολουθήσει αυτό το άτομο. Έτσι, αν κάποιος πιστεύει ότι θα υπάρξουν θετικά αποτελέσματα όταν εκτελεί μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, θα έχει μια θετική στάση απέναντι σε αυτήν τη συμπεριφορά και αντίστροφα (Fishbein & Ajzen, 1975).

Το TRA είναι ένα σημαντικό μοντέλο που εφαρμόζεται για τον προσδιορισμό της ανθρώπινης συμπεριφοράς σε πολλούς διαφορετικούς τομείς (Ajzen et al., 2018). Στη βιβλιογραφία, ειδικά σε τομείς που βασίζονται στην πληροφορική, αυτό το μοντέλο χρησιμοποιείται συχνά σε μελέτες που διεξάγονται για την πρόβλεψη του τρόπου με τον οποίο οι νέες τεχνολογίες θα αντιμετωπιστούν από τους χρήστες. Πολλά γνωστά μοντέλα αποδοχής τεχνολογίας περιέχουν τις επιπτώσεις της TRA καθώς και τις θεωρητικές προσεγγίσεις στις οποίες βασίζονται.

2.3.2. Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model)

Το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) είναι μια προσαρμοσμένη μορφή του TRA και αναπτύχθηκε κυρίως για την πρόβλεψη της αποδοχής και της χρήσης της τεχνολογίας πληροφοριών (Davis, 1989). Η θεωρία TAM δηλώνει ότι η συμπεριφορική πρόθεση ενός ατόμου να χρησιμοποιήσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πληροφορικής εξαρτάται από τη χρησιμότητα (αντιληπτή χρησιμότητα) και την ευκολία χρήσης (αντιληπτή ευκολία χρήσης) αυτής της τεχνολογίας που γίνεται αντιληπτή από το άτομο (Davis, 1989). Η αντιληπτή χρησιμότητα είναι το επίπεδο της αντιληπτής θετικής επίδρασης της χρήσης μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας στην απόδοση του χρήστη κατά την εκτέλεση μιας εργασίας. Ομοίως, η αντιληπτή ευκολία χρήσης είναι η ευκολία που αντιλαμβάνεται ένα άτομο στη χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας. Η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης θεωρητικοποιήθηκαν από τον Davis (1989) ως οι κύριοι καθοριστικοί παράγοντες της χρήσης ενός τεχνολογικού προϊόντος ή υπηρεσίας.

Στα χρόνια που ακολούθησαν μετά τον ορισμό του θεωρητικού πλαισίου, το TAM έχει γίνει ένα ισχυρό και εύρωστο μοντέλο για την πρόβλεψη της αποδοχής των χρηστών και την εξήγηση της χρήσης του συστήματος, με μελέτες στη βιβλιογραφία (Venkatesh & Davis, 2000). Σε αυτή την ισχυρή μορφή, το TAM διατύπωσε επίσης τη

θεωρία ότι ορισμένοι εξωτερικοί παράγοντες, όπως τα τεχνικά χαρακτηριστικά και η εκπαίδευση, επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης μέσω των δύο κύριων παραγόντων του μοντέλου, της αντιληπτής χρησιμότητας και της ευκολίας χρήσης. Επιπλέον, το TAM υποθέτει ότι ένα σύστημα ή τεχνολογία που γίνεται αντιληπτό πιο εύκολα μπορεί να γίνει αντιληπτό ως πιο ωφέλιμο όταν όλοι οι άλλοι παράγοντες είναι οι ίδιοι (Venkatesh & Davis, 2000).

2.3.3. Ενοποιημένη Θεωρία της Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας. (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology/ UTAUT)

Οι Venkatesh et al. (2003) συνέθεσαν διαφορετικά μοντέλα υιοθέτησης/ αποδοχής μιας τεχνολογίας στο θεωρητικό πλαίσιο UTAUT, το οποίο ορίζει 4 κύριες μεταβλητές (δηλαδή, «αναμενόμενη απόδοση», «αναμενόμενη προσπάθεια», «κοινωνική επιρροή» και «συνθήκες διευκόλυνσης») και 4 μεταβλητές πλαισίου (δηλαδή, «ηλικία», «φύλο», «εμπειρία» και «προθυμία χρήσης») που επηρεάζουν την πρόθεση συμπεριφοράς για χρήση ενός τεχνολογικού προϊόντος ή συστήματος (Venkatesh et al., 2003).

Η αναμενόμενη απόδοση σχετίζεται με το πώς οι άνθρωποι πιστεύουν ότι οι αναδυόμενες τεχνολογίες μπορούν να τους βοηθήσουν να κάνουν καλύτερα τη δουλειά τους και πολλοί ερευνητές σχετικά με την υιοθέτηση τεχνολογίας έχουν αναγνωρίσει τη σημασία αυτής της διάστασης (Venkatesh et al., 2003). Η αναμενόμενη προσπάθεια συνδέεται σύνθετα με τη χρήση μιας συσκευής και αφορά το πόσο προσπάθεια αναμένει να κάνει κάποιος ώστε να εξοικειωθεί με μια νέα τεχνολογία (Venkatesh et al., 2003b). Η κοινωνική επιρροή αναφέρεται στο πώς η απόφαση ενός ατόμου να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία επηρεάζεται από τους συναδέλφους του, ένα μέλος της οικογένειάς του, τους φίλους του κλπ. (Venkatesh et al., 2003). Οι συνθήκες διευκόλυνσης περιγράφονται ως ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο αναγνωρίζει ότι υπάρχει ένα οργανωτικό και τεχνολογικό πλαίσιο για τη διευκόλυνση της χρήσης ενός συστήματος (Venkatesh et al., 2016).

Σύμφωνα με το UTAUT, η κοινωνική επιρροή, η αναμενόμενη απόδοση και η αναμενόμενη προσπάθεια επηρεάζουν την πρόθεση συμπεριφοράς για χρήση μιας τεχνολογικής υπηρεσίας, ενώ η πρόθεση συμπεριφοράς και οι συνθήκες διευκόλυνσης προβλέπουν τη χρήση αυτής της υπηρεσίας (Venkatesh et al., 2016). Η θεωρητική προοπτική του UTAUT είναι πολύτιμη, καθώς το UTAUT συνοψίζει την εξέλιξη των

παραγόντων υιοθέτησης με την πάροδο του χρόνου που χρησιμοποιούνται σε πολλά μοντέλα στη βιβλιογραφία για τον προσδιορισμό των προθέσεων και των συμπεριφορών των ατόμων (Venkatesh et al., 2003). Αξίζει να σημειωθεί ότι τα δημογραφικά χαρακτηριστικά χρησιμοποιούνται στο μοντέλο για τον μετριασμό των σχέσεων μεταξύ των παραγόντων. Για παράδειγμα, παρατηρείται ότι ο παράγοντας ηλικίας, ο οποίος δεν τυγχάνει ιδιαίτερης προσοχής στις μελέτες αποδοχής τεχνολογίας, επηρεάζει σχεδόν όλες τις σχέσεις στο μοντέλο UTAUT.

Κεφάλαιο 3. Ανασκόπηση συναφών ερευνών

3.1. Τεχνητή νοημοσύνη στον τραπεζικό κλάδο

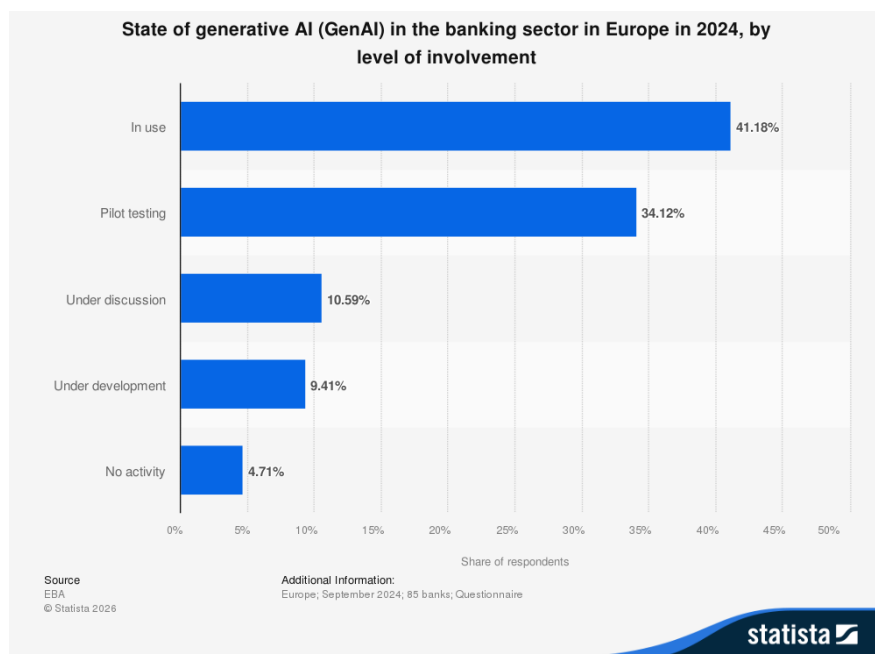
Η έννοια της Τεχνητής Νοημοσύνης, όπως αναφέρθηκε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, αναφέρεται σε ένα ευρύ πεδίο επιστημών που περιλαμβάνει όχι μόνο την επιστήμη των υπολογιστών, αλλά και την ψυχολογία, τη φιλοσοφία, τη γλωσσολογία και άλλους τομείς (Jiang et al., 2022). Η Τεχνητή Νοημοσύνη προσφέρει τεράστια οφέλη στην παγκόσμια οικονομία και τον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με μια πρόσφατη μελέτη, η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να δημιουργήσει πρόσθετη αξία έως και 1 τρισεκατομμύριο δολάρια ΗΠΑ ετησίως για τον παγκόσμιο τραπεζικό κλάδο (Noreen et al., 2023). Σύμφωνα με τον Ross (2015) ο παγκόσμιος κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών αναμένεται να φτάσει τα 28,529 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ έως το 2025-2030 με σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 6%. Αυτό οφείλεται κυρίως στην ουσιαστική χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης στις αναδιατάξεις των τραπεζικών εργασιών, ιδιαίτερα μετά την ανάκαμψη από την COVID-19 (Manta et al., 2024).

Η εξέλιξη του τραπεζικού κλάδου ξεκίνησε από την Τραπεζική 1.0, η οποία βασίζεται στην παραδοσιακή και ιστορική τραπεζική, στην Τραπεζική 4.0, η οποία περιλαμβάνει προηγμένη τεχνολογία που χρησιμοποιείται σε διάφορους τομείς στις τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης (Gaviyau & Godi, 2025). Οι τράπεζες χρησιμοποιούν νέες και πρωτοποριακές τεχνολογίες για να παραμείνουν επίκαιρες και να παραμένουν μπροστά από τον ανταγωνισμό. Για παράδειγμα, με τη χρήση αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανημάτων (ATM) κατά τη δεκαετία του 1960, τα οποία εισήχθησαν στο πλαίσιο του Banking 2.0 και ξεκίνησαν από την Barclays Bank. Οι ραγδαίες εξελίξεις στις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης διευκόλυναν τη μείωση του κόστους επεξεργασίας δεδομένων, αποθήκευσης και ταχύτερης συνδεσιμότητας από το 2017 και μετά και είναι γνωστά ως Banking 4.0 (Manta et al., 2024; Noreen et al., 2023).

Η ελκυστικότητα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που βασίζονται στην Τεχνητή Νοημοσύνη με χαμηλότερο λειτουργικό κόστος οδήγησε σε μια επιταχυνόμενη μετατόπιση των τραπεζικών υπηρεσιών προς αυτές τις τεχνολογίες (Sheth et al., 2022). Οι τράπεζες τα τελευταία έτη έχουν πραγματοποιήσει ένα τεράστιο

ποσό επενδύσεων στην ανάπτυξη υποδομών Τεχνητής Νοημοσύνης και καινοτόμων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για να καλύψουν την αυξανόμενη ζήτηση για χρηματοοικονομικά προϊόντα στην οικονομία (Rahman et al., 2021).

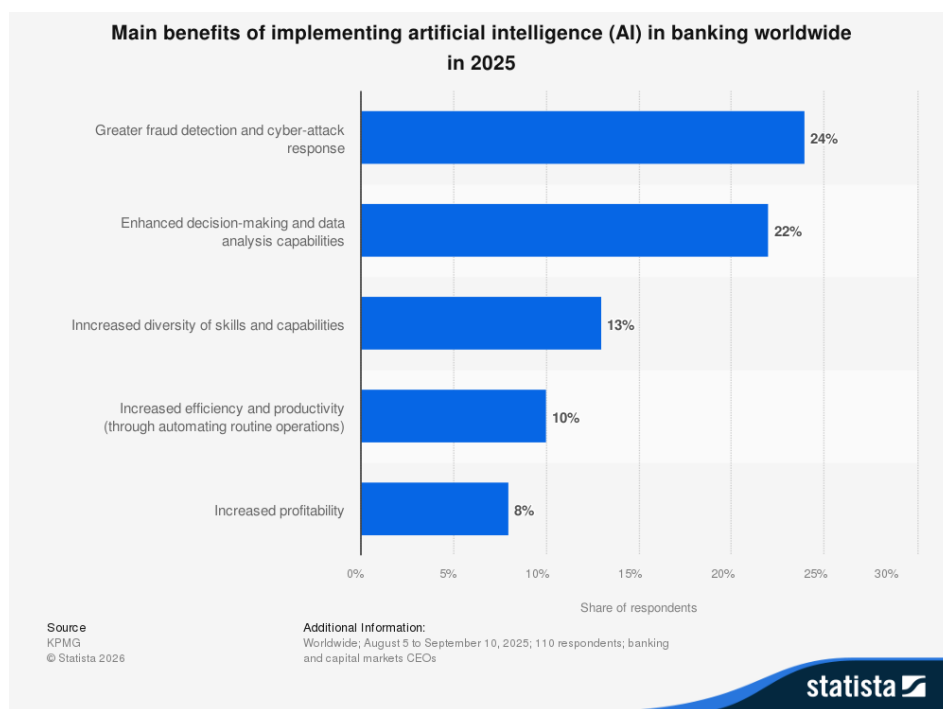
Στο Διάγραμμα 2 δίνονται στοιχεία σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα σχετικά με την κατάσταση της παραγωγικής Τεχνητής Νοημοσύνης (GenAI) στον τραπεζικό τομέα στην Ευρώπη το 2024 (Statista, 2024). Τα στοιχεία αυτά δείχνουν πως ευρωπαϊκές τράπεζες υιοθέτησαν γρήγορα την τεχνολογία της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης το 2024, με το 41,18% να έχει ήδη εφαρμόσει αυτές τις εφαρμογές έως τον Σεπτέμβριο του 2024. Επιπλέον, το 34,12% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι διεξήγαγε πιλοτικές δοκιμές, ενώ το 9,41% ανέφερε ότι οι εφαρμογές της γενετικής τεχνητής νοημοσύνης βρίσκονταν υπό ανάπτυξη. Συνολικά, αυτό σημαίνει ότι σχεδόν το 85% των ευρωπαϊκών τραπεζικών ιδρυμάτων ασχολούνταν με την τεχνολογία της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης σε κάποιο βαθμό.



Διάγραμμα 2. Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη (GenAI) στον τραπεζικό τομέα στην Ευρώπη το 2024, ανά επίπεδο συμμετοχής (Πηγή: Statista, 2024)

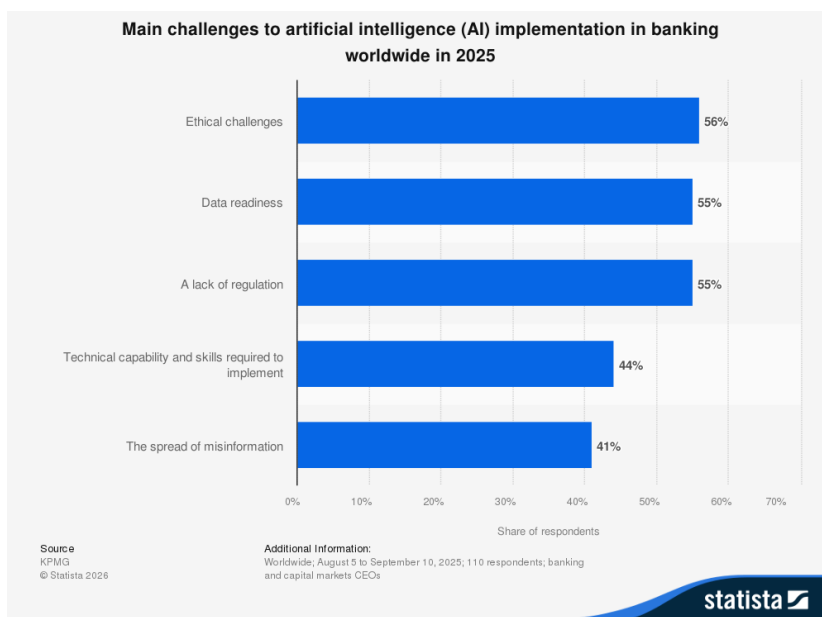
Στο Διάγραμμα 3 δίνονται στοιχεία σχετικά με τα οφέλη από την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στις τραπεζικές συναλλαγές παγκοσμίως το 2025 (Statista, 2025a). Στην έρευνα συμμετείχαν στελέχη τραπεζών και τα αποτελέσματα έδειξαν πως το 24% των ερωτηθέντων ανέφεραν ως σημαντικότερο όφελος της τεχνητής νοημοσύνης τη βελτίωση σε ζητήματα ανίχνευσης απάτης και την αντιμετώπιση

κυβερνοεπιθέσεων, ακολουθούμενη από την βελτιωμένη λήψη αποφάσεων και ανάλυση δεδομένων (22%). Μικρότερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανέφεραν ως οφέλη της τεχνητής νοημοσύνης στη βελτίωση των δεξιοτήτων και δυνατοτήτων (13%), την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα από την αυτοματοποίηση των συνήθων λειτουργιών (10%) και την αυξημένη κερδοφορία (8%).



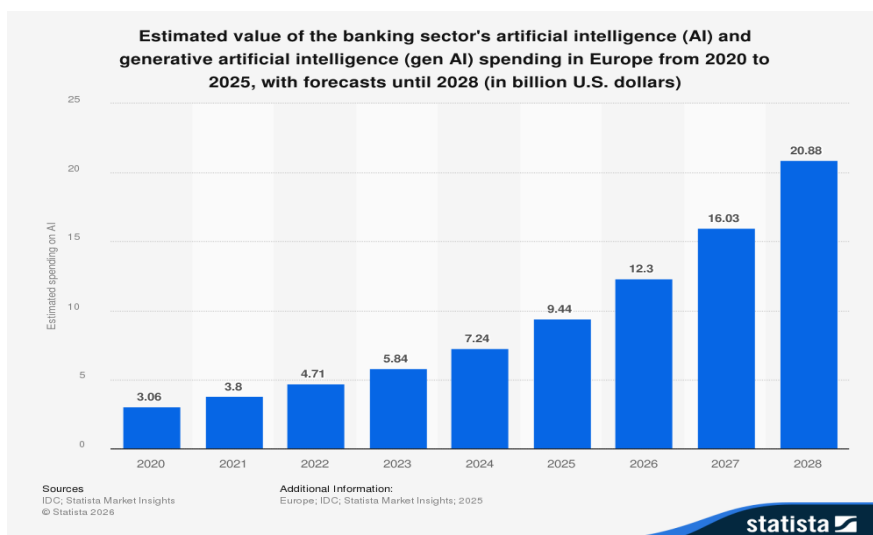
Διάγραμμα 3. Κύρια οφέλη από την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στις τραπεζικές συναλλαγές παγκοσμίως (Πηγή: Statista, 2025a)

Στο Διάγραμμα 4 δίνονται στοιχεία σχετικά με τις βασικές προκλήσεις εφαρμογής της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στον τραπεζικό τομέα παγκοσμίως το 2025 (Statista, 2025b). Η έρευνα βασίστηκε σε στελέχη τραπεζών και έδειξε πως οι ηθικές προκλήσεις βρέθηκαν στην κορυφή της λίστας με 56%, ακολουθούμενες από την ετοιμότητα δεδομένων (55%) και την έλλειψη ρυθμιστικού/ νομοθετικού πλαισίου (55%). Σημαντικές ήταν επίσης οι ανησυχίες των στελεχών των τραπεζών σχετικά με την πρακτική χρήση αυτών των τεχνολογιών, καθώς το 44% ανέφερε τις τεχνικές δυνατότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης. Πέρα από την εφαρμογή, το 41% των στελεχών επεσήμανε τη διάδοση της παραπληροφόρησης ως βασική πρόκληση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο.



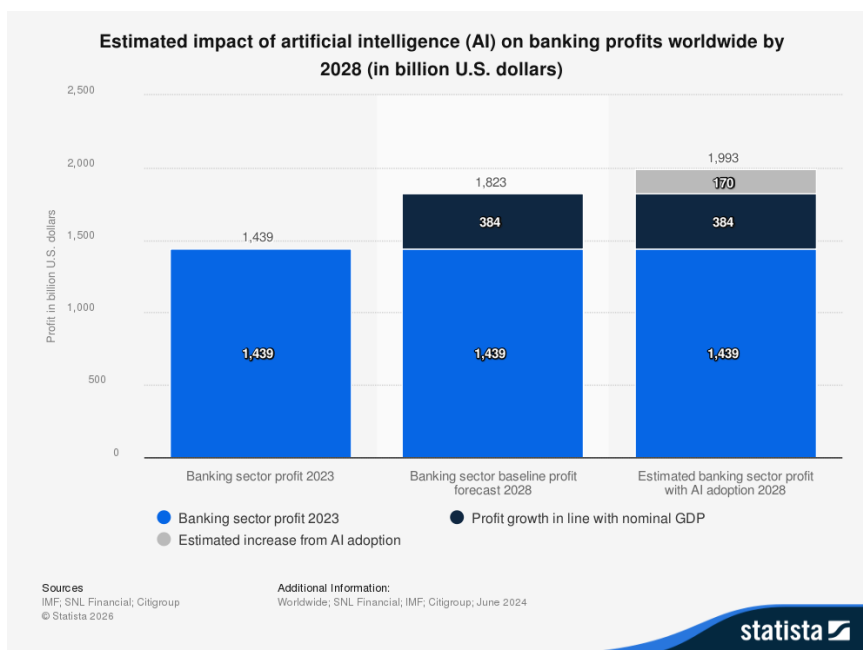
Διάγραμμα 4. Κύριες προκλήσεις για την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στον τραπεζικό τομέα παγκοσμίως (Πηγή: Statista, 2025b)

Επιπλέον, πιο πρόσφατα στοιχεία αναφέρουν πως οι δαπάνες του ευρωπαϊκού τραπεζικού τομέα για την Τεχνητή Νοημοσύνη προβλέπεται να αυξηθούν σημαντικά μεταξύ 2025 και 2028. Ξεκινώντας από 9,44 δισεκατομμύρια δολάρια το 2025, οι δαπάνες αναμένεται να ξεπεράσουν τα 12 δισεκατομμύρια δολάρια έως το 2026. Με σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 30,3%, οι συνολικές επενδύσεις στην Τεχνητή Νοημοσύνη προβλέπεται να φτάσουν τα 20,88 δισεκατομμύρια δολάρια έως το 2028 (Διάγραμμα 5).



Διάγραμμα 5. Εκτιμώμενη αξία των δαπανών του τραπεζικού τομέα για τεχνητή νοημοσύνη (AI) και παραγωγική τεχνητή νοημοσύνη (gen AI) (Πηγή: Statista, 2026a)

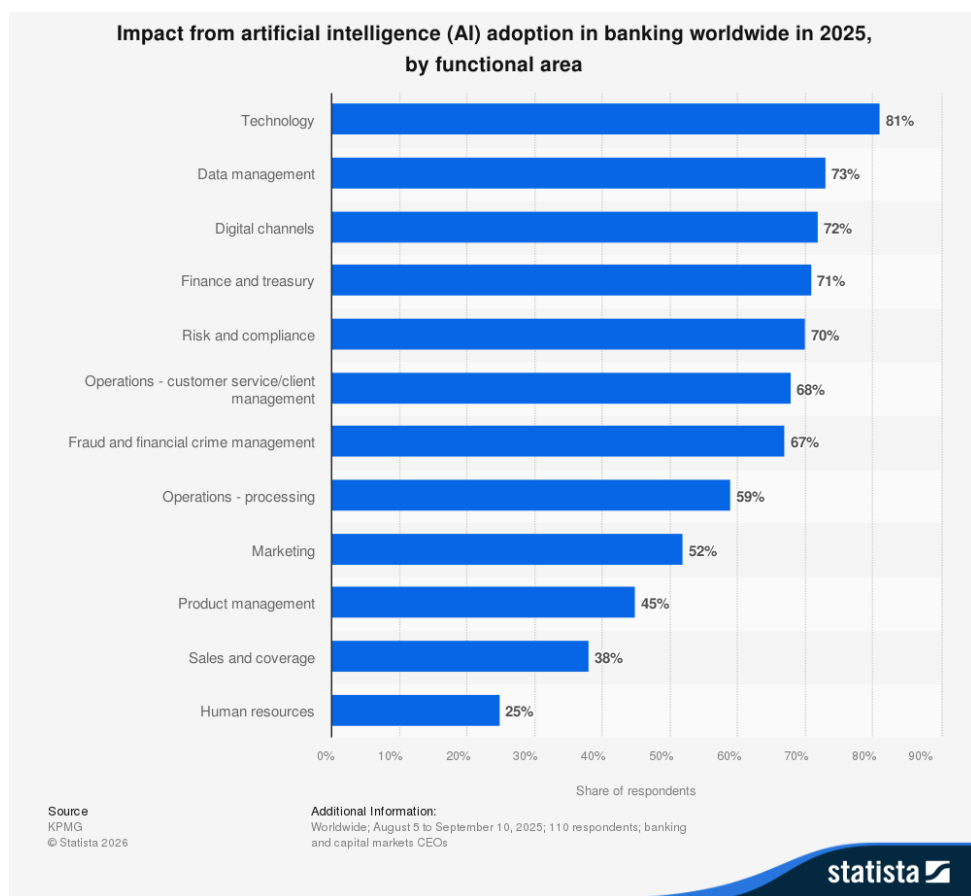
Η υιοθέτηση της τεχνητής νοημοσύνης προβλέπεται να επηρεάσει σημαντικά τα παγκόσμια κέρδη των τραπεζών. Με βάση την απόδοση του τραπεζικού τομέα για το 2023 και τις προβλέψεις των ειδικών, η εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης θα μπορούσε να προσθέσει 170 δισεκατομμύρια δολάρια (ή 9%) στο σύνολο των κερδών του παγκόσμιου τραπεζικού τομέα έως το 2028. Το 2023, τα κέρδη του παγκόσμιου τραπεζικού τομέα έφτασαν τα 1,439 δισεκατομμύρια δολάρια (Statista, 2026b). Η βασική πρόβλεψη κερδών για το 2028, η οποία αυξάνεται σύμφωνα με το ονομαστικό ΑΕΠ, αναμένεται να φτάσει τα 1,822 δισεκατομμύρια δολάρια - αύξηση 384 δισεκατομμυρίων δολαρίων από το 2023. Η υιοθέτηση της τεχνητής νοημοσύνης σε ολόκληρο τον τομέα εκτιμάται ότι θα δημιουργήσει επιπλέον 170 δισεκατομμύρια δολάρια σε κέρδη, ανεβάζοντας ενδεχομένως τα συνολικά κέρδη του τραπεζικού τομέα στα 1,992 δισεκατομμύρια δολάρια έως το 2028 (Διάγραμμα 6).



Διάγραμμα 6. Εκτιμώμενος αντίκτυπος της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στα κέρδη των τραπεζών παγκοσμίως έως το 2028 (Πηγή: Statista, 2026b)

Το διάγραμμα παρουσιάζει τον αντίκτυπο της υιοθέτησης της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) στον τραπεζικό κλάδο παγκοσμίως το 2025, ανά λειτουργικό τομέα (Statista, 2026c). Στην κορυφή βρίσκεται ο τομέας της τεχνολογίας με 81%, υποδεικνύοντας ότι η τεχνητή νοημοσύνη επηρεάζει περισσότερο τις τεχνολογικές λειτουργίες των τραπεζών. Ακολουθούν η διαχείριση δεδομένων με 73% και τα ψηφιακά κανάλια με 72%, γεγονός που δείχνει τη σημασία της ανάλυσης δεδομένων και της ψηφιακής εξυπηρέτησης. Οι τομείς των οικονομικών και ταμειακών

λειτουργιών (finance and treasury) καταγράφουν ποσοστό 71%, ενώ η διαχείριση κινδύνου και συμμόρφωσης φτάνει το 70%. Σημαντικός είναι επίσης ο αντίκτυπος στις λειτουργίες εξυπηρέτησης πελατών (68%) και στην αντιμετώπιση απάτης και οικονομικού εγκλήματος (67%). Οι λειτουργίες επεξεργασίας εμφανίζουν χαμηλότερο ποσοστό (59%), ενώ το marketing βρίσκεται στο 52%. Συνολικά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι ο αντιληπτός αντίκτυπος της Τεχνητής Νοημοσύνης επεκτείνεται σε περισσότερους από έναν τομείς (Διάγραμμα 7).



Διάγραμμα 7. Εκτιμώμενος αντίκτυπος της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στα κέρδη των τραπεζών παγκοσμίως έως το 2028 (Πηγή: Statista, 2026c)

3.2. Απόψεις εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο για την τεχνητή νοημοσύνη

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει κάποιες (περιορισμένες) προσπάθειες για την αποτύπωση των αντιλήψεων και της στάσης των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο για την ένταξη της τεχνητής νοημοσύνης στον εργασιακό τους τομέα. Στην παρούσα

ενότητα παρουσιάζονται ευρήματα άρθρων και ερευνών από τη διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με το συγκεκριμένο ζήτημα. Στο πλαίσιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης καταγράφηκαν άρθρα και έρευνες που δημοσιεύτηκαν μετά το 2020.

Οι Dabbous et al. (2021) ανέφεραν πως η τεχνητή νοημοσύνη γίνεται ολοένα πιο δημοφιλής και προσβάσιμη και για το λόγο αυτό οι εταιρείες και οι οργανισμοί σε αρκετούς κλάδους έχουν αναγνωρίσει τις εκτεταμένες δυνατότητές της. Ωστόσο, παρά τις πολυάριθμες ερευνητικές εργασίες σχετικά με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένης της τεχνητής νοημοσύνης, λίγα είναι γνωστά για τις προθέσεις των μεμονωμένων εργαζομένων να τις χρησιμοποιήσουν. Δεδομένου ότι οι οργανωτικές καινοτομίες έχουν περιορισμένη αξία εάν δεν υιοθετηθούν από τους εργαζόμενους, ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να κατανοήσει τους υποκείμενους παράγοντες που ωθούν τους εργαζόμενους να κάνουν χρήση αυτών των νέων τεχνολογιών στον χώρο εργασίας. Η μελέτη των Dabbous et al. (2021) βασίστηκε σε προηγούμενως μοντέλα που προσπαθούν να εξηγήσουν την αποδοχή μιας νέας τεχνολογίας. Για το σκοπό της έρευνας τους συνέλλεξαν δείγμα από 203 εργαζόμενους από διαφορετικούς κλάδους (συμπεριλαμβανομένου του τραπεζικού κλάδου). Τα ευρήματα της έρευνας τους έδειξαν ότι πέντε παράγοντες επηρεάζουν την πρόθεση των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν συστήματα τεχνητής νοημοσύνης. Η οργανωσιακή κουλτούρα και η ευκολία χρήσης ασκούν θετική επίδραση στην πρόθεση των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν συστήματα τεχνητής νοημοσύνης, ενώ η εργασιακή ανασφάλεια έχει αρνητικό αντίκτυπο σε αυτήν την πρόθεση. Η αντιληπτή χρησιμότητα και οι συνθήκες διευκόλυνσης επιβεβαιώθηκαν επίσης ως σημαντικοί παράγοντες πρόβλεψης της πρόθεσης χρήσης.

Οι Kumar et al. (2025) στην έρευνα τους έθεσαν ως σκοπό της μελέτης τους να διερευνήσουν τους βασικούς παράγοντες και τα εμπόδια που επηρεάζουν την πρόθεση των εργαζομένων να υιοθετήσουν συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα. Για το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα σε δεδομένα από 389 τραπεζικούς υπαλλήλους με χρήση ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς. Τα αποτελέσματα της έρευνας των Kumar et al. (2025) έδειξαν ότι η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζουν σημαντικά τη στάση των εργαζομένων απέναντι στην υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης. Επιπλέον, από την έρευνα προέκυψε επίσης ότι η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η υποστήριξη από την ανώτατη διοίκηση σχετίζονται σημαντικά με την πρόθεση των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης. Ωστόσο, η

τεχνολογική επάρκεια και η κρατική υποστήριξη δεν επηρεάζουν σημαντικά την πρόθεση συμπεριφοράς των εργαζομένων απέναντι στην υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης.

Οι Rong et al. (2025) επικεντρώθηκαν στον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογική ετοιμότητα επηρεάζει την επιθυμία των τραπεζικών υπαλλήλων να χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη στον τραπεζικό κλάδο. Για το σκοπό αυτό συλλέχθηκαν δεδομένα από 374 υπαλλήλους που εργάζονται σε διάφορα επίπεδα τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών οργανισμών σε διάφορες περιοχές της Κίνας. Από την έρευνα προέκυψε πως η εμπιστοσύνη προς τεχνητή νοημοσύνη παίζει σημαντικό ρόλο στην πρόθεση των υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης. Επίσης, σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της πρόθεσης των υπαλλήλων να κάνουν χρήση συστημάτων εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης αναδείχθηκε η ετοιμότητα (γνώσεις και δεξιότητες) των υπαλλήλων.

Οι Goyal et al. (2025) πραγματοποίησαν μια μελέτη με στόχο (1) να εξετάσουν τους καθοριστικούς παράγοντες που είναι κρίσιμοι για τη βιώσιμη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα και (2) να εξετάσουν τον ενδιάμεσο ρόλο της τεχνολογικής γνώσης μεταξύ των παραγόντων της προσαρμογής της τεχνολογίας και της πρόθεσης χρήσης. Για το σκοπό αυτό υλοποίησαν ποσοτική έρευνα στην οποία συμμετείχαν τραπεζικοί υπάλληλοι που χρησιμοποιούν τακτικά την Τεχνητή Νοημοσύνη για την αξιολόγηση κινδύνου και απάτης. Η μελέτη έδειξε ότι η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα εμφάνισαν σημαντική θετική επίδραση στη στάση απέναντι στην τεχνητή νοημοσύνη και στην πρόθεση χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης.

Οι Yuniawan et al. (2025) πραγματοποίησαν μια ποσοτική μελέτη με σκοπό να εξετάσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, εστιάζοντας στα επίπεδα γνώσης και ευαισθητοποίησης, τους αντιληπτούς κινδύνους και οφέλη, την αυτοπεποίθηση και τον μετριαστικό ρόλο της διοικητικής υποστήριξης. Στην έρευνα των Yuniawan et al. (2025) συμμετείχαν 489 υπάλληλοι από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα στην Ινδονησία. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι τα υψηλότερα επίπεδα γνώσης και ευαισθητοποίησης, μαζί με την αυτοπεποίθηση, επηρεάζουν θετικά την πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης, ενώ οι αντιληπτοί κίνδυνοι έχουν αρνητική επίδραση στην πρόθεση χρήσης. Επιπλέον, από την έρευνα αποδείχθηκε πως η διοικητική υποστήριξη

επηρεάζει αυτές τις σχέσεις ενισχύοντας τις θετικές επιπτώσεις των επιπέδων γνώσης και ευαισθητοποίησης και της αυτοπεποίθησης, ενώ παράλληλα μετριάζει τον αρνητικό αντίκτυπο των αντιληπτών κινδύνων. Σύμφωνα με τους Yuniawan et al. (2025) τα αποτελέσματα αυτά υπογραμμίζουν τον κρίσιμο ρόλο τόσο των αντιλήψεων των εργαζομένων όσο και της διοικητικής υποστήριξης στην προώθηση της υιοθέτησης της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο.

Οι Byambaa et al. (2025) στη μελέτη τους πραγματοποίησαν μια ποσοτική έρευνα σε δείγμα 487 εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο με στόχο να αξιολογήσουν τις στάσεις τους απέναντι στην υιοθέτηση συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο. Τα ευρήματα της έρευνας των Byambaa et al. (2025) έδειξαν ότι οι τράπεζες που συμμετείχαν σε αυτή τη μελέτη έχουν ήδη ενσωματώσει διάφορα συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης στον τρόπο λειτουργίας τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή εμπιστοσύνη και η γενική στάση απέναντι στην Τεχνητή Νοημοσύνη στον τραπεζικό κλάδο ενισχύουν σημαντικά την πρόθεση χρήσης τέτοιων συστημάτων. Αυτά τα ευρήματα παρέχουν πρακτικές γνώσεις για τις τράπεζες και τα ενδιαφερόμενα μέρη που επιδιώκουν να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση πελατών με την υποστήριξη της Τεχνητής Νοημοσύνης, συμβάλλοντας παράλληλα στη βιβλιογραφία σχετικά με την υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα από την οπτική γωνία των εργαζομένων.

Οι Papathomas et al. (2025) στο άρθρο τους ανέφεραν πως η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί έναν παράγοντα μετασχηματισμού στον τραπεζικό τομέα, ωστόσο η πρακτική υιοθέτηση αυτών των συστημάτων συχνά επηρεάζεται από τις αντιλήψεις των χρηστών (πχ εργαζομένων). Για το σκοπό αυτό υλοποίησαν μια ποσοτική έρευνα με σκοπό να διερευνήσουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη πρόθεση χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης μεταξύ διαφόρων ενδιαφερόμενων μερών στον ελληνικό συστημικό τραπεζικό τομέα, αντιμετωπίζοντας ένα κρίσιμο κενό στη σχετική έρευνα. Χρησιμοποιώντας το Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) και την Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT) ανέλυσαν δεδομένα από 297 ερωτηθέντες (τραπεζικοί υπάλληλοι, επαγγελματίες του ψηφιακού τομέα και το ευρύ κοινό). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως η πρόθεση των εργαζομένων να υιοθετήσουν τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης επηρεάζεται από την προσδοκώμενη απόδοση, από την προσδοκώμενη προσπάθεια και τα κίνητρα ευχαρίστησης. Δημογραφικοί παράγοντες όπως το φύλο και η ηλικία βρέθηκαν να μην έχουν σημαντική επίδραση στην πρόθεση

χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης. Ωστόσο, η θέση εργασίας και η εκπαίδευση αναδείχθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες, υποδεικνύοντας διαφορετικές στάσεις και διαφορετική πρόθεση. Αυτή η μελέτη είναι η πρώτη που αναπτύσσει ένα θεωρητικό πλαίσιο για την υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης από τα ελληνικά τραπεζικά ιδρύματα, προσφέροντας σημαντικές πληροφορίες. Τα ευρήματα είναι επίσης σημαντικά για χώρες με παρόμοια επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας, συμβάλλοντας στην ευρύτερη ενσωμάτωση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα.

Τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης συνοψίζονται στον Πίνακα 1 ανά μελέτη.

Πίνακας 1: Πίνακας με τις σημαντικότερες μελέτες της βιβλιογραφικής ανασκόπησης

Συγγραφείς	Χώρα/κλάδος	Δείγμα	Θεωρητικό μοντέλο	Κύρια ευρήματα	Σχέση με παρούσα εργασία
Dabbous et al. (2021)	Λίβανος / διαφορετικοί κλάδοι, συμπεριλαμβανομένου του τραπεζικού	203 εργαζόμενοι	Μοντέλα αποδοχής νέας τεχνολογίας / ποσοτική έρευνα	Η οργανωσιακή κουλτούρα και η ευκολία χρήσης επηρεάζουν θετικά την πρόθεση χρήσης ΤΝ. Η εργασιακή ανασφάλεια έχει αρνητική επίδραση, ενώ η αντιληπτή χρησιμότητα και οι συνθήκες διευκόλυνσης λειτουργούν ως σημαντικοί παράγοντες.	Συνδέεται με την παρούσα εργασία, καθώς εξετάζει την πρόθεση εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν τεχνητή νοημοσύνη στον χώρο εργασίας.
Kumar et al. (2025)	Ινδία / τραπεζικός κλάδος	389 τραπεζικοί υπάλληλοι	Μοντέλο υιοθέτησης τεχνητής νοημοσύνης/ ποσοτική έρευνα	Η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζουν τη στάση απέναντι στην ΤΝ. Η χρησιμότητα, η ευκολία χρήσης και η υποστήριξη από την ανώτατη διοίκηση σχετίζονται με την πρόθεση χρήσης ΤΝ.	Υποστηρίζει τις υποθέσεις για την αντιληπτή χρησιμότητα, την ευκολία χρήσης και τη διοικητική υποστήριξη.
Rong et al. (2025)	Κίνα / τραπεζικός και χρηματοπιστωτικός κλάδος	374 εργαζόμενοι σε τραπεζικούς και χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς	Τεχνολογική ετοιμότητα και εμπιστοσύνη προς την τεχνητή νοημοσύνη / SmartPLS	Η εμπιστοσύνη προς την τεχνητή νοημοσύνη και η ετοιμότητα των εργαζομένων, δηλαδή οι γνώσεις και οι δεξιότητές τους, διαμορφώνουν σημαντικά την πρόθεση χρήσης ΤΝ.	Συνδέεται με την αυτοπεποίθηση, τις γνώσεις και την ετοιμότητα των εργαζομένων στη χρήση ΤΝ.
Goyal et al. (2025)	Ινδία / τραπεζικός κλάδος, αξιολόγηση πιστωτικού κινδύνου και απάτης	271 έγκυρες απαντήσεις από τραπεζικούς επαγγελματίες με εμπειρία σε συστήματα ΤΝ	TAM και UTAUT / υβριδική προσέγγιση SEM-ANN	Η αντιληπτή ευκολία χρήσης και η αντιληπτή χρησιμότητα έχουν θετική επίδραση στη στάση απέναντι στην τεχνητή νοημοσύνη και στην πρόθεση/συνέχιση χρήσης της. Η τεχνολογική γνώση αναδεικνύεται επίσης ως σημαντικός παράγοντας.	Ενισχύει το μοντέλο της παρούσας εργασίας ως προς τη χρησιμότητα, την ευκολία χρήσης και τη γνώση/ετοιμότητα.
Yuniawan et al. (2025)	Ινδονησία / χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες	489 εργαζόμενοι από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	Μοντέλο υιοθέτησης τεχνητής νοημοσύνης με γνώση, αυτοπεποίθηση, ρίσκο και διοικητική υποστήριξη	Η γνώση, η ευαισθητοποίηση και η αυτοπεποίθηση επηρεάζουν θετικά την πρόθεση χρήσης ΤΝ. Οι αντιληπτοί κίνδυνοι έχουν αρνητική επίδραση, ενώ η διοικητική υποστήριξη ενισχύει τις θετικές σχέσεις και μειώνει την αρνητική επίδραση του ρίσκου.	Συνδέεται άμεσα με τις υποθέσεις για αυτοπεποίθηση, διοικητική υποστήριξη και αντιληπτό ρίσκο.
Byambaa et al. (2025)	Μογγολία / τραπεζικές υπηρεσίες	508 συμμετέχοντες, 487 έγκυρες απαντήσεις	TAM / PLS-SEM	Η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή εμπιστοσύνη και η στάση απέναντι στην τεχνητή νοημοσύνη ενισχύουν την πρόθεση υιοθέτησης τραπεζικών υπηρεσιών με ΤΝ.	Εξετάζει μεταβλητές όπως η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή εμπιστοσύνη και η στάση απέναντι στην τεχνητή νοημοσύνη
Papathomas et al. (2025)	Ελλάδα / ελληνικός συστημικός τραπεζικός κλάδος	297 ερωτηθέντες: τραπεζικοί υπάλληλοι, επαγγελματίες του ψηφιακού τομέα και ευρύ κοινό	TAM και UTAUT / ποσοτική έρευνα	Η πρόθεση υιοθέτησης τεχνητής νοημοσύνης επηρεάζεται από την προσδοκώμενη απόδοση, την προσδοκώμενη προσπάθεια και τα κίνητρα ευχαρίστησης. Το φύλο	Ιδιαίτερα συναφής μελέτη, επειδή αφορά τον ελληνικό τραπεζικό τομέα και στηρίζει τη χρήση TAM και UTAUT.

Συγγραφείς	Χώρα/κλάδος	Δείγμα	Θεωρητικό μοντέλο	Κύρια ευρήματα	Σχέση με παρούσα εργασία
				και η ηλικία δεν είχαν σημαντική επίδραση, ενώ η θέση εργασίας και η εκπαίδευση αναδείχθηκαν ως σημαντικοί παράγοντες.	

Κεφάλαιο 4. Μεθοδολογία έρευνας

4.1. Είδος έρευνας και ερευνητικός σχεδιασμός

Σε μια επιστημονική έρευνα, ο σχεδιασμός και η στρατηγική που εφαρμόζονται είναι κρίσιμα για να διασφαλιστεί ότι τα ερευνητικά ερωτήματα απαντώνται αποτελεσματικά και οι στόχοι επιτυγχάνονται. Μια ερευνητική στρατηγική χρησιμεύει ως μια συστηματική προσέγγιση, καθοδηγώντας τους ερευνητές στα βήματα της συλλογής, της ανάλυσης και της ερμηνείας δεδομένων. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη των ερευνητικών στόχων. Γενικά ο ερευνητικός σχεδιασμός πρέπει να αποτελεί μια καλά καθορισμένη ερευνητική στρατηγική όχι μόνο διασφαλίζει ότι συλλέγονται τα σωστά δεδομένα, αλλά βοηθά επίσης στην εξαγωγή έγκυρων συμπερασμάτων που συμβάλλουν στην πρόοδο της γνώσης (Bryman & Bell, 2015).

Στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας και της διερεύνησης των ερευνητικών υποθέσεων επιλέχθηκε να πραγματοποιηθεί μια ποσοτική έρευνα. Η ποσοτική έρευνα είναι κατάλληλη για την αποτύπωση συσχετίσεων μεταξύ μεταβλητών καθώς και για την ανάδειξη των παραγόντων που είναι σημαντικότεροι στην πρόβλεψη της πρόθεσης χρήσης εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο (Saunders et al., 2015).

4.2. Εργαλείο έρευνας

Τα ερωτηματολόγια είναι ένα από τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα μέσα συλλογής δεδομένων και, ως εκ τούτου, πολλοί ερευνητές στον τραπεζικό κλάδο, καθώς και σε άλλους τομείς των κοινωνικών επιστημών, συνδέουν την ποσοτική έρευνα με ερωτηματολόγια. Δεδομένης της συχνότητάς τους, είναι πολύ εύκολο να υποθέσουμε ότι τα ερωτηματολόγια είναι εύκολα στον σχεδιασμό και τη χρήση τους (Bryman & Bell, 2015). Τα ερωτηματολόγια αποτελούν ένα πρακτικό εργαλείο συλλογής δεδομένων, καθώς μπορούν να εφαρμοστούν με τυποποιημένο τρόπο και να διευκολύνουν τη σύγκριση ανάμεσα σε διαφορετικές ομάδες. Παρ' όλα αυτά, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι η συγκεκριμένη μέθοδος αποτυπώνει μόνο το είδος των πληροφοριών που είναι δυνατό να αναδειχθούν μέσα από προκαθορισμένες ερωτήσεις,

καθώς και εκείνα τα στοιχεία που οι συμμετέχοντες επιλέγουν να γνωστοποιήσουν (Bryman & Bell, 2015; Saunders et al., 2015).

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας δημιουργήθηκε με βάση ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν σε συναφείς έρευνες στη βιβλιογραφία και συνδέονται άμεσα με τις διαστάσεις του ερευνητικού μοντέλου που προτάθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Το τελικό ερωτηματολόγιο της έρευνας δίνεται στο Παράρτημα Α της διπλωματικής εργασίας.

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου είχε στόχο να καταγράψει τα δημογραφικά στοιχεία των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα. Αναλυτικότερα, καταγράφηκαν το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, τη έτη εργασιακής προϋπηρεσίας, η οικογενειακή κατάσταση και η θέση εργασίας.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου είχε στόχο να καταγράψει τις στάσεις και τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για τη χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο καθώς και την πρόθεση τους να χρησιμοποιήσουν αυτές τις τεχνολογίες στο μέλλον. Συνολικά οι συμμετέχοντες έπρεπε να δηλώσουν το βαθμό συμφωνίας τους με συνολικά 20 δηλώσεις. Οι απαντήσεις σε κάθε δήλωση μπορούσαν να δοθούν με χρήση μιας κλίμακας Likert από 1 = διαφωνώ απόλυτα έως 5 = συμφωνώ απόλυτα. Από τις 20 δηλώσεις αξιολογούνται συνολικά δέκα μεταβλητές:

- Γνώση: Οι ερωτήσεις 1 και 2 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι θεωρούν πως έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να κάνουν χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Yuniawan et al. (2025) και των Rahman et al. (2021).
- Αυτοπεποίθηση: Οι ερωτήσεις 3 και 4 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι αισθάνονται αυτοπεποίθηση στο να κάνουν χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Yuniawan et al. (2025).
- Ευκολία χρήσης: Οι ερωτήσεις 5 και 6 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι θεωρούν εύκολη τη χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Rahman et al. (2021) και Papathomas et al. (2025).
- Αντιληπτή χρησιμότητα: Οι ερωτήσεις 7 και 8 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για τη συνολική χρησιμότητα της

Τεχνητής Νοημοσύνης στην εργασία τους. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Rahman et al. (2021) και Papathomas et al. (2025).

- Αντιληπτό ρίσκο: Οι ερωτήσεις 9 και 10 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για τα πιθανά ρίσκα από τη χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Yuniawan et al. (2025).
- Προσδοκώμενη απόδοση: Οι ερωτήσεις 11 και 12 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για το κατά πόσο οι τεχνολογίες/ εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης θα συμβάλλουν στη βελτίωση της απόδοσης τους. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Papathomas et al. (2025).
- Προσδοκώμενη προσπάθεια: Οι ερωτήσεις 13 και 14 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν τις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για το κατά πόσο οι πληροφορίες που θα παρέχουν οι τεχνολογίες/ εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης θα είναι κατανοητές και δεν θα χρειάζεται να κάνουν εξτρά προσπάθεια. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Papathomas et al. (2025).
- Υποστήριξη από τη διοίκηση: Οι ερωτήσεις 17 και 18 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι θεωρούν ότι η διοίκηση των τραπεζικών ιδρυμάτων τους υποστηρίζει στο να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες/ εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Yuniawan et al. (2025).
- Κίνητρο ευχαρίστησης: Οι ερωτήσεις 19 και 20 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι θεωρούν ότι η χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης είναι ευχάριστη (κίνητρο ευχαρίστησης). Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Papathomas et al. (2025).
- Πρόθεση χρήσης: Οι ερωτήσεις 15 και 16 είχαν σκοπό να αξιολογήσουν το κατά πόσο οι τραπεζικοί υπάλληλοι έχουν τη πρόθεση να χρησιμοποιήσουν στο μέλλον τεχνολογίες/ εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης. Οι ερωτήσεις βασίστηκαν στην έρευνα των Papathomas et al. (2025).

4.3. Συμμετέχοντες

Στην παρούσα μελέτη έλαβαν μέρος 95 τραπεζικοί υπάλληλοι που εργαζόντουσαν στις τέσσερις συστημικές τράπεζες στην Ελλάδα καθώς και στην Τράπεζα της Ελλάδος. Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της δειγματοληψίας ευκολίας, καθώς επιλέχθηκαν άτομα με βάση την ευκολία πρόσβασης. Ειδικότερα, το δείγμα επιλέχθηκε από το σύνολο των τραπεζικών υπαλλήλων που ήταν άμεσα διαθέσιμοι (είτε μέσω του προσωπικού και κοινωνικού περιβάλλοντος του ερευνητή είτε μέσω της ηλεκτρονικής διανομής του ερωτηματολογίου). Η συγκεκριμένη μέθοδος δειγματοληψίας δεν διασφαλίζει ότι το δείγμα είναι πλήρως αντιπροσωπευτικό του συνολικού πληθυσμού των τραπεζικών υπαλλήλων. Ωστόσο δίνει τη δυνατότητα σε έναν ερευνητή να συλλέξει έναν ικανοποιητικό αριθμό συμμετεχόντων και να αξιολογήσει τις αντιλήψεις τους για ένα ζήτημα, στο πλαίσιο μιας διπλωματικής εργασίας (Creswell & Creswell, 2022).

Η προσέλκυση των συμμετεχόντων για συμμετοχή στην έρευνα έγινε διαδικτυακά μέσω της ανάρτησης μιας πρόσκλησης συμμετοχής σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η πρόσκληση συμμετοχής στην έρευνα περιείχε λεπτομέρειες για τη φύση της έρευνας, καθώς και το email του ερευνητή, μέσω του οποίου οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να ζητήσουν περισσότερες πληροφορίες ή να δηλώσουν τη συμμετοχή τους.

4.4. Διαδικασία έρευνας και ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας

Η προσέλκυση των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα έγινε διαδικτυακά με προσέλκυση τους από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ουσιαστικά το ερωτηματολόγιο της έρευνας αναρτήθηκε στην διαδικτυακή πλατφόρμα Google Forms και στη συνέχεια διανεμήθηκε σε διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης επιδιώκοντας την προσέλκυση τραπεζικών υπαλλήλων. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική (δεν δόθηκε χρηματική αποζημίωση) και ανώνυμη (δεν καταγράφηκαν προσωπικά στοιχεία κατά τη συμμετοχή, όπως όνομα, τηλέφωνο ή διεύθυνση email). Πριν την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας με κατάλληλο εισαγωγικό σημείωμα ενημέρωσης στην αρχή του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Κάθε συμμετέχοντας μπορούσε να αποσυρθεί από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου οποτεδήποτε επιθυμούσε χωρίς να υπάρχει κάποια επίπτωση. Η συμμετοχή και η συμπλήρωση του

ερωτηματολογίου έγινε ανώνυμα χωρίς οι συμμετέχοντες να πρέπει να αναφέρουν προσωπικά στοιχεία που θα μπορούσαν να τους ταυτοποιήσουν.

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν αποθηκεύτηκαν με τρόπο που διασφάλιζε την ασφάλεια και την προστασία τους, ενώ αξιοποιήθηκαν μόνο στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ερευνητικής διαδικασίας. Η παρουσίαση των ευρημάτων έγινε χωρίς αναφορά σε προσωπικά στοιχεία των τραπεζικών υπαλλήλων, ώστε να μην μπορεί να επιβεβαιωθεί η ταυτότητα κανενός από τους συμμετέχοντες. Το υλικό αυτό ήταν προσβάσιμο αποκλειστικά από τον ερευνητή. Παράλληλα, η διαχείρισή του πραγματοποιήθηκε υπό καθεστώς πλήρους εμπιστευτικότητας και προβλέπεται η οριστική διαγραφή του με την ολοκλήρωση της έρευνας.

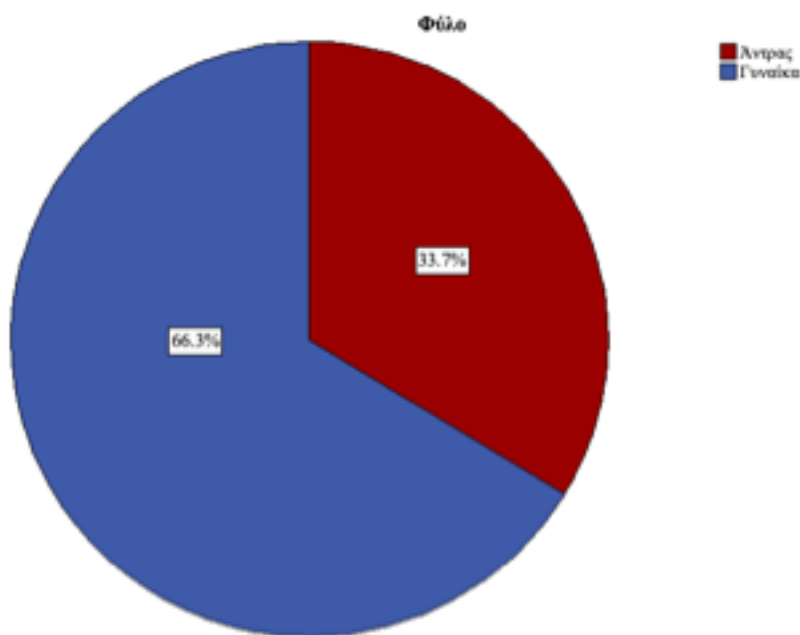
4.5. Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων πραγματοποιήθηκε στο λογισμικό SPSS version 25. Τα αρχικά δεδομένα αρχικά κωδικοποιήθηκαν και στη συνέχεια καταχωρήθηκαν στο λογισμικό. Σε πρώτο στάδιο υλοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση των δεδομένων με σκοπό να αναδειχθούν οι γενικές αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων αναφορικά με τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο καθώς και πρόθεση χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης από τους ίδιους στο μέλλον. Στο πλαίσιο της περιγραφικής ανάλυσης υπολογίστηκαν ο μέσος όρος (ΜΟ) και η τυπική απόκλιση (ΤΑ) για τις διατακτικές μεταβλητές της έρευνας (μεταβλητές που ήταν διατυπωμένες σε κλίμακα Likert). Σε επόμενο στάδιο πραγματοποιήθηκε ανάλυση με σκοπό να εξεταστεί το κατά πόσο οι αντιλήψεις και η πρόθεση χρήσης των τραπεζικών υπαλλήλων διαφοροποιούνται σε στατιστικά σημαντικό βαθμό ως προς τα δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά τους. Για το σκοπό αυτό έγινε χρήση των μη παραμετρικών ελέγχων Mann Whitney U και Kruskal Wallis H. Τέλος, πραγματοποιήθηκε ανάλυση με σκοπό να εξεταστεί το κατά πόσο οι αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων αναφορικά με τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο σχετίζονται με την πρόθεση τους να χρησιμοποιήσουν αυτές τις τεχνολογίες στο μέλλον. Για το σκοπό αυτό υπολογίστηκε ο μη παραμετρικός συντελεστής rho του Spearman και εφαρμόστηκε η μέθοδος της γραμμικής παλινδρόμησης. Όλες οι αναλύσεις έγιναν ορίζοντας επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Κεφάλαιο 5. Αποτελέσματα έρευνας

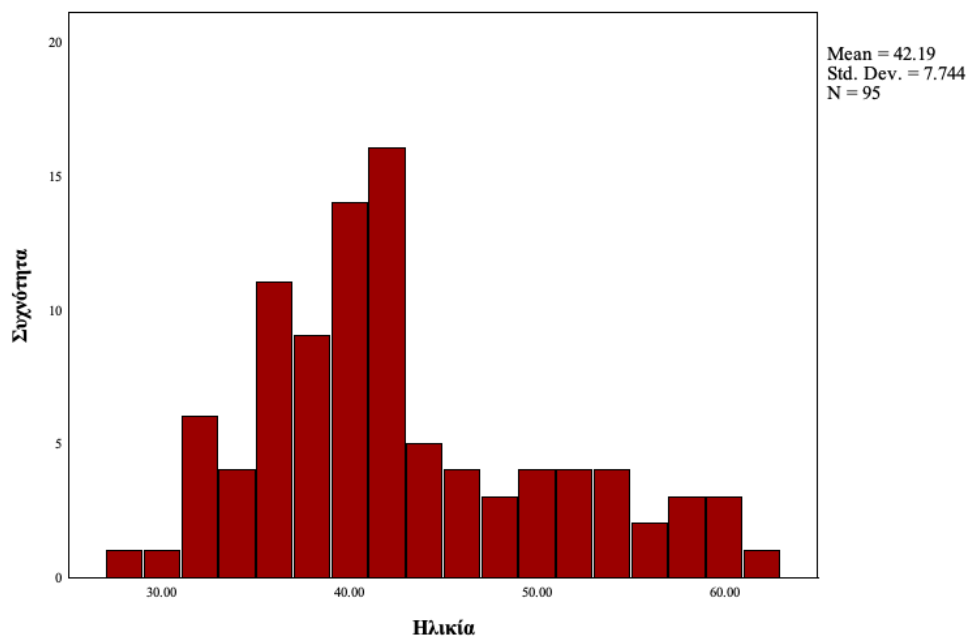
5.1. Δημογραφικά στοιχεία δείγματος

Συνολικά το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από 95 εργαζομένους στον τραπεζικό τομέα. Στο Διάγραμμα 8 παρουσιάζονται τα στοιχεία σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας. Η ανάλυση έδειξε πως το 66.3% ($n = 63$) ήταν γυναίκες και το 33.7% ($n = 32$) ήταν άντρες.



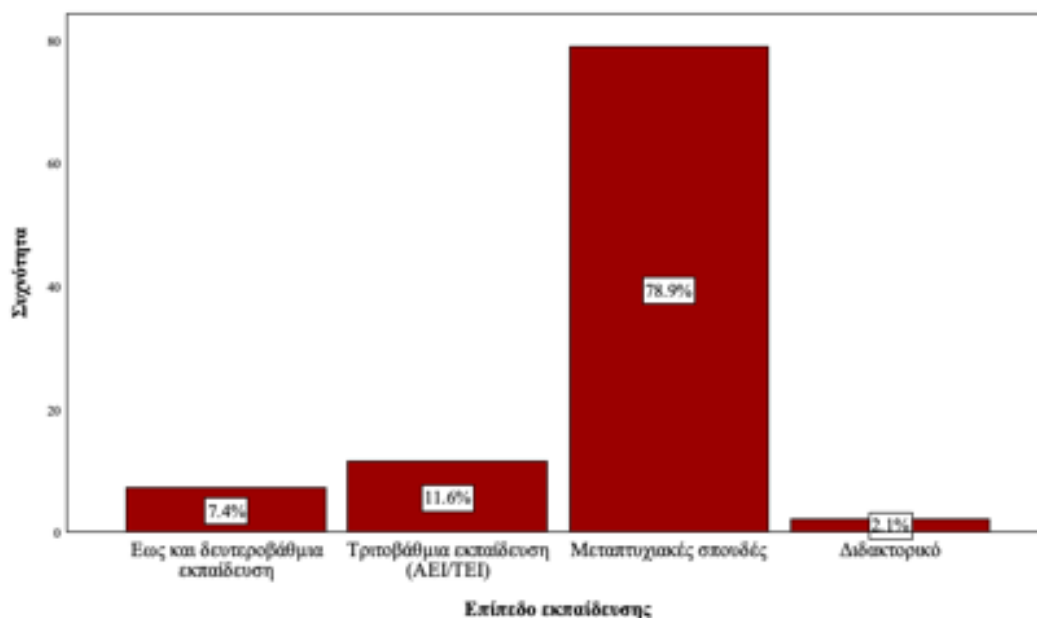
Διάγραμμα 8. Φύλο των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Στο Διάγραμμα 9 δίνονται τα ευρήματα σχετικά με την ηλικιακή κατανομή των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα. Η μέση ηλικία στο δείγμα της έρευνας ήταν τα 42.2 (ΤΑ = 7.7) έτη. Από την κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων σε ηλικιακές ομάδες προέκυψε πως το 20% ($n = 19$) του δείγματος ήταν ηλικίας μικρότερης των 35 ετών, το 58.9% ($n = 56$) ήταν ηλικίας μεταξύ 36 και 50 ετών και το 21.1% ($n = 20$) ήταν ηλικίας άνω των 50 ετών.



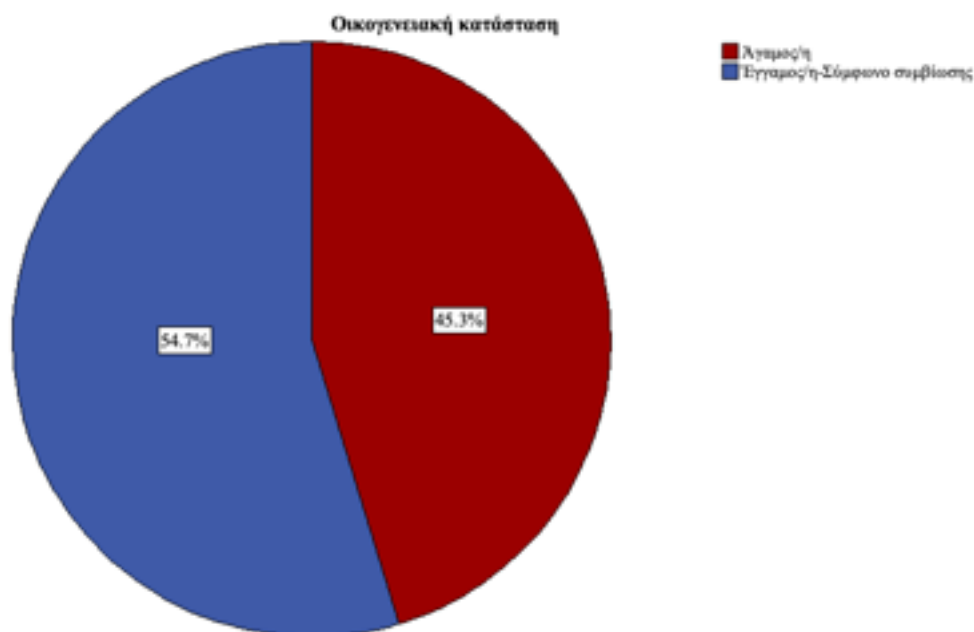
Διάγραμμα 9. Ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Στο Διάγραμμα 10 παρουσιάζεται η κατανομή των συμμετεχόντων αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσής τους. Τα ευρήματα δείχνουν πως η πλειοψηφία του δείγματος ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ($n = 75$, 78.9%) ενώ μικρότερο ποσοστό του δείγματος ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ($n = 11$, 11.6%) και απόφοιτοι έως δευτεροβάθμια εκπαίδευση ($n = 7$, 7.4%).



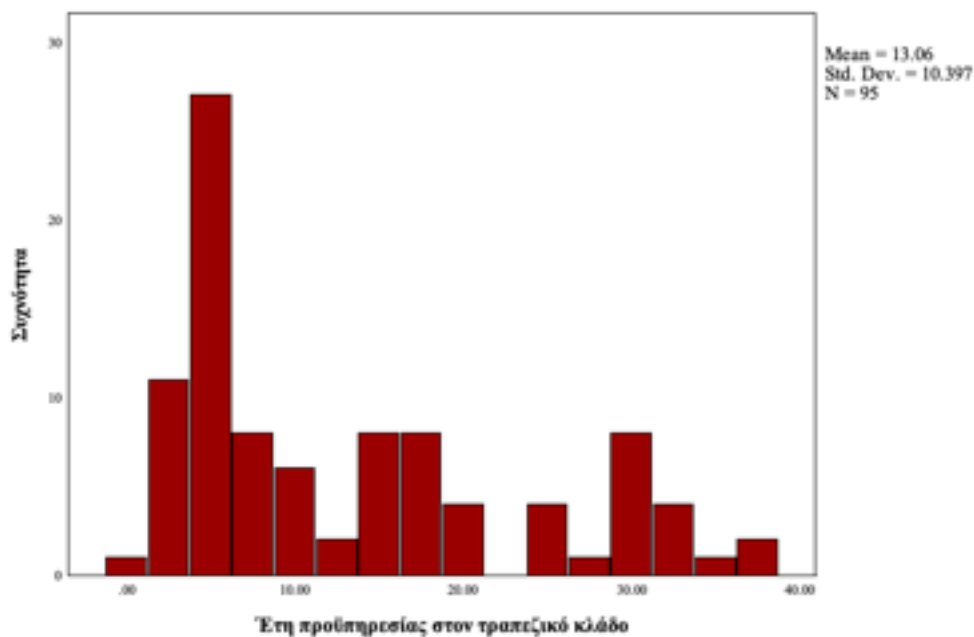
Διάγραμμα 10. Επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Στο Διάγραμμα 11 δίνονται τα ευρήματα σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα. Από την ανάλυση προέκυψε πως το 45.3% ($n = 43$) των συμμετεχόντων ήταν άγαμοι ενώ το 54.7% ($n = 52$) ήταν έγγαμοι ή είχαν σύμφωνο συμβίωσης.



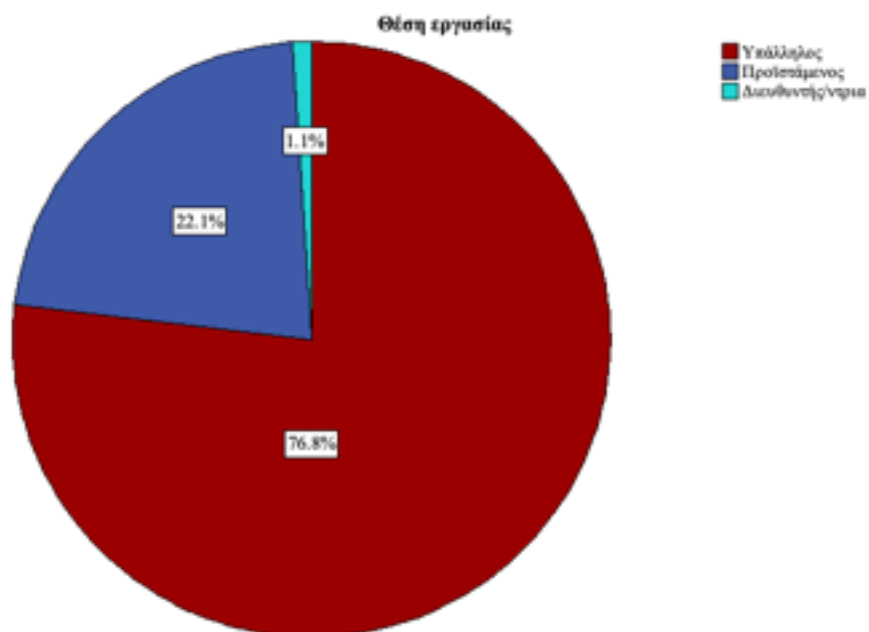
Διάγραμμα 11. Οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Στο Διάγραμμα 12 δίνονται τα ευρήματα σχετικά με την κατανομή της εργασιακής προϋπηρεσίας των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα. Η μέση προϋπηρεσία στο δείγμα της έρευνας ήταν τα 13.1 (TA = 10.4) έτη. Από την κατηγοριοποίηση των συμμετεχόντων σε ομάδες προέκυψε πως το 53.7% ($n = 51$) του δείγματος είχαν εργασιακή προϋπηρεσία μικρότερη των 10 ετών, το 25.3% ($n = 24$) είχαν εργασιακή προϋπηρεσία μεταξύ 11 και 20 ετών και το 21.1% ($n = 20$) είχαν εργασιακή προϋπηρεσία άνω των 20 ετών.



Διάγραμμα 12. Εργασιακή προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Στο Διάγραμμα 13 δίνονται τα ευρήματα σχετικά με τη θέση εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα. Από την ανάλυση προέκυψε πως το 76.8% ($n = 73$) των συμμετεχόντων ήταν υπάλληλοι, το 22.1% ($n = 21$) ήταν προϊστάμενοι και το 1.1% ($n = 1$) ήταν διευθυντές/ντρες.



Διάγραμμα 13. Θέση εργασίας των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας

Συγκεντρωτικά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος δίνονται στον Πίνακα 2 με τη μορφή συχνοτήτων (ν) και ποσοστών %.

Πίνακας 2: Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος της έρευνας (N = 95)

		ν	%
Φύλο	Άντρας	32	33.7%
	Γυναίκα	63	66.3%
Ηλικία	<35	19	20.0%
	36-50	56	58.9%
	>50	20	21.1%
Επίπεδο εκπαίδευσης	Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση	7	7.4%
	Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	11	11.6%
	Μεταπτυχιακές σπουδές	75	78.9%
	Διδακτορικό	2	2.1%
Προϋπηρεσία	<10	51	53.7%
	11-20	24	25.3%
	>20	20	21.1%
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	43	45.3%
	Έγγαμος/η-Σύμφωνο συμβίωσης	52	54.7%
Θέση εργασίας	Υπάλληλος	73	76.8%
	Προϊστάμενος	21	22.1%
	Διευθυντής/ντρια	1	1.1%

5.2. Αντιλήψεις εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης

Στην επόμενη ενότητα του κεφαλαίου των αποτελεσμάτων δίνονται τα ευρήματα της ανάλυσης σχετικά με τις αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης. Στον Πίνακα 3 δίνονται τα ευρήματα της περιγραφικής ανάλυσης για τις μεμονωμένες δηλώσεις που αξιολογούν τις αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης.

Τα αποτελέσματα δείχνουν πως οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό κλάδο διαφωνούν αρκετά με το ότι θα μπορούν να αλληλοεπιδρούν με την Τεχνητή Νοημοσύνη καλύτερα από ό,τι με τους ανθρώπους (MO = 2.4, TA = 1.0) και με το ότι

η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα είναι ενοχλητική στον εργασιακό τους χώρο (MO = 2.4, TA = 0.8). Αντίθετα, οι εργαζόμενοι συμφωνούν με το ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι σε θέση να τους δώσει χρήσιμες απαντήσεις (MO = 3.8, TA = 0.6), με το ότι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα τους βοηθήσει να ολοκληρώσουν την εργασία τους πιο αποτελεσματικά (MO = 3.8, TA = 0.7), με το ότι χρησιμοποιώντας την Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι πιο αποτελεσματικοί/ές (MO = 3.7, TA = 0.8), με το ότι οι πληροφορίες που τους παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι κατανοητές (MO = 3.7, TA = 0.6), καθώς και με το ότι ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν διαθέτει την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή (MO = 3.6, TA = 0.9) και επαρκείς μηχανισμούς ασφαλείας για την πλήρη υιοθέτησή της (MO = 3.6, TA = 0.8). Τέλος, οι εργαζόμενοι αναφέρουν μια ουδέτερη άποψη σχετικά με το επίπεδο γνώσης και επίγνωσής τους για την Τεχνητή Νοημοσύνη (MO = 3.1, TA = 0.9), την αυτοπεποίθησή τους στη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στον εργασιακό τους χώρο (MO = 3.4, TA = 1.0), τη σαφήνεια και την ευκολία κατανόησής τους (MO = 3.3, TA = 0.9), τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με την Τεχνητή Νοημοσύνη σε οποιοδήποτε μέρος και χρόνο (MO = 3.3, TA = 0.9) και την ικανότητά της να κατανοεί τα ερωτήματα που θέτουν (MO = 3.3, TA = 0.8). Παρόμοια, οι συμμετέχοντες εκφράζουν μια ουδέτερη άποψη για το την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη (MO = 3.1, TA = 0.8), την υποστήριξη των διευθυντών/προϊσταμένων για την υιοθέτησή της στον κλάδο (MO = 3.0, TA = 0.9), την προώθηση της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών από τη διοίκηση ως στρατηγική για την ανάπτυξη της τράπεζας (MO = 3.4, TA = 0.9), το ενδιαφέρον τους να χρησιμοποιήσουν την Τεχνητή Νοημοσύνη στον εργασιακό τους χώρο (MO = 3.8, TA = 0.7), καθώς και με το ότι οι γνώσεις τους σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη είναι σχετικά χαμηλές σε σύγκριση με την πλειοψηφία των ατόμων στον κλάδο (MO = 2.6, TA = 1.0).

Πίνακας 3: Αντιλήψεις αναφορικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο

	MO	TA
Διαθέτω σημαντικό επίπεδο γνώσης και επίγνωσης σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη.	3.1	0.9

Σε σύγκριση με την πλειοψηφία των ατόμων στον κλάδο, οι γνώσεις μου σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη είναι σχετικά χαμηλές	2.6	1.0
Έχω αυτοπεποίθηση στον εαυτό μου σε ζητήματα χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στον εργασιακό μου χώρο	3.4	1.0
Νιώθω αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης λόγω της σαφήνειας και της ευκολίας κατανόησής τους.	3.3	0.9
Πιστεύω ότι θα μπορώ να αλληλοεπιδρώ με την Τεχνητή Νοημοσύνη καλύτερα από ό,τι με τους ανθρώπους	2.4	1.0
Πιστεύω ότι θα μπορώ να αλληλοεπιδρώ με την Τεχνητή Νοημοσύνη σε οποιοδήποτε μέρος και χρόνο.	3.3	0.9
Πιστεύω ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να κατανοήσει τα ερωτήματα που θέτω.	3.3	0.8
Πιστεύω ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι σε θέση να μου δώσει χρήσιμες απαντήσεις.	3.8	0.6
Δεδομένων των κινδύνων και των οφελών, ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν διαθέτει την απαραίτητη τεχνολογική	3.6	0.9
Ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μας δεν διαθέτει επαρκείς μηχανισμούς ασφαλείας για την πλήρη υιοθέτηση	3.6	0.8
Πιστεύω ότι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα με βοηθήσει να ολοκληρώσω την εργασία μου πιο αποτελεσματικά.	3.8	0.7
Χρησιμοποιώντας την Τεχνητή Νοημοσύνη, θα είμαι πιο αποτελεσματικός/ή.	3.7	0.8
Πιστεύω ότι οι πληροφορίες που μου παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι κατανοητές.	3.7	0.6
Πιστεύω ότι οι πληροφορίες που μου παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι ακριβείς.	3.1	0.8

Οι διευθυντές/ προϊστάμενοι εκφράζουν ρητά την υποστήριξή τους για την υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον κλάδο	3.0	0.9
Η διοίκηση προωθεί την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών ως στρατηγική για την ανάπτυξη της τράπεζας.	3.4	0.9
Πιστεύω ότι θα ενδιαφερθώ πολύ να χρησιμοποιήσω την Τεχνητή Νοημοσύνη στον εργασιακό μου χώρο.	3.8	0.7
Πιστεύω ότι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα είναι ενοχλητική στον εργασιακό μου χώρο.	2.4	0.8

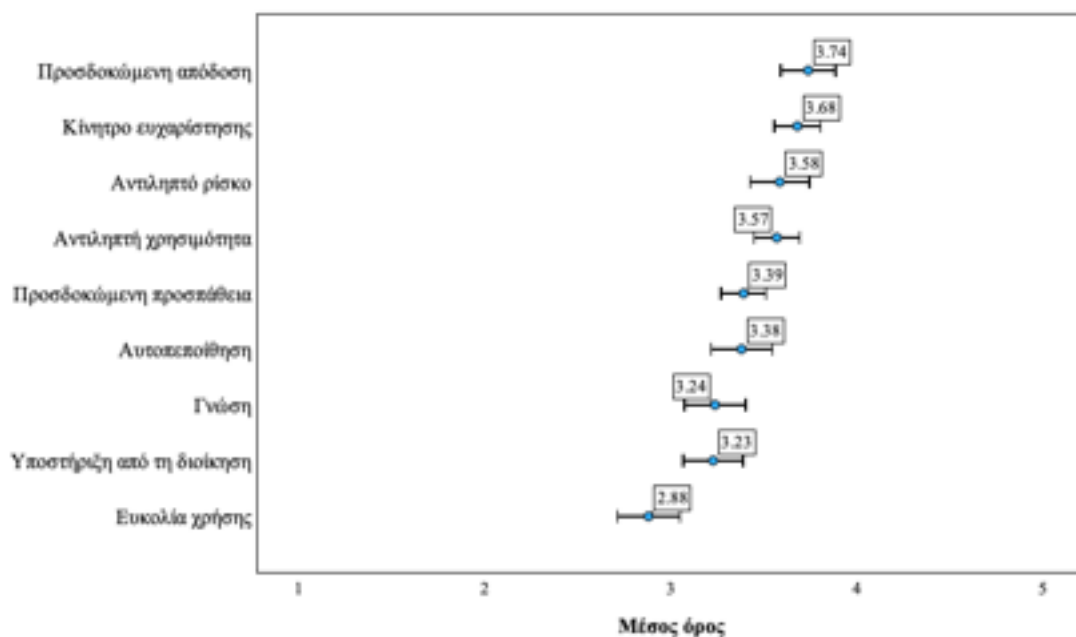
Στον Πίνακα 4 δίνονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής ανάλυσης για τις μεταβλητές που αξιολογούν τις αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης. Η ανάλυση έδειξε πως οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν σε μέτριο βαθμό τη γνώση τους σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη (MO = 3,2, TA = 0,8), την ευκολία χρήσης της (MO = 2,9, TA = 0,8) και την υποστήριξη που λαμβάνουν από τη διοίκηση για την αξιοποίησή της Τεχνητής Νοημοσύνης (MO = 3,2, TA = 0,8). Παράλληλα, οι τραπεζικοί υπάλληλοι ανέφεραν μέτριο προς μεγάλο επίπεδο αυτοπεποίθησης σε ζητήματα χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης (MO = 3.4, TA = 0.8) ενώ ταυτόχρονα αναγνωρίζουν σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό την προσπάθεια που απαιτεί από τους ίδιους η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης (MO = 3.4, TA = 0.6). Οι τραπεζικοί υπάλληλοι αναγνωρίζουν επίσης σε μέτριο προς μεγάλο βαθμό τη χρησιμότητα της Τεχνητής Νοημοσύνης στον εργασιακό τους χώρο (MO = 3.6, TA = 0.6), αλλά και το αντιληπτό ρίσκο που συνδέεται με τη χρήση της (MO = 3.6, TA = 0.8). Τέλος, σε μεγαλύτερο βαθμό αναγνωρίζονται η αναμενόμενη απόδοση της Τεχνητής Νοημοσύνης (MO = 3.7, TA = 0.7) και το κίνητρο ευχαρίστησης που σχετίζεται με αυτήν (MO = 3.7, TA = 0.6).

Πίνακας 4: Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσης για τις συνολικές μεταβλητές της έρευνας

	MO	TA
Γνώση	3.2	0.8
Αυτοπεποίθηση	3.4	0.8
Ευκολία χρήσης	2.9	0.8
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.6	0.6

Αντιληπτό ρίσκο	3.6	0.8
Προσδοκώμενη απόδοση	3.7	0.7
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.4	0.6
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.2	0.8
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.6

Διαγραμματικά τα αποτελέσματα του Πίνακα 4 δίνονται με τη μορφή μέσου όρου και 95% διαστήματος εμπιστοσύνης στο Διάγραμμα 14.



Διάγραμμα 14. Αντιλήψεις των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο σχετικά με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης

5.3. Πρόθεση εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνητή νοημοσύνη στην εργασία τους

Στον Πίνακα 5 δίνονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής ανάλυσης για τις δηλώσεις που αξιολογούν την πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να κάνουν χρήση της τεχνητής νοημοσύνης. Η ανάλυση έδειξε πως συνολικά, καταγράφεται υψηλό επίπεδο πρόθεσης χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης από τους εργαζομένους στον τραπεζικό κλάδο (MO = 4.0, TA = 0.7).

Πίνακας 5: Πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να κάνουν χρήση της τεχνητής νοημοσύνης

	ΜΟ	ΤΑ
Σκοπεύω να χρησιμοποιήσω Τεχνητή Νοημοσύνη στο μέλλον.	3.9	0.8
Είναι πιθανό να χρησιμοποιήσω Τεχνητή Νοημοσύνη στο μέλλον.	4.1	0.7
Πρόθεση χρήσης	4.0	0.7

5.4. Έλεγχος διαφορών ως προς τα δημογραφικά/ εργασιακά των εργαζομένων

Η επόμενη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με σκοπό να εξεταστεί το κατά πόσο οι αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων διαφοροποιούνται ως προς τα δημογραφικά/ εργασιακά των εργαζομένων. Στον Πίνακα 6 δίνονται τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς το φύλο των εργαζομένων. Τα ευρήματα δείχνουν πως δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά στις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για της τεχνητή νοημοσύνης ως προς το φύλο τους ($p > 0.05$ σε όλες τις συγκρίσεις).

Πίνακας 6: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς το φύλο των εργαζομένων

	Φύλο			
	Άντρας		Γυναίκα	
	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
Γνώση	3.4	0.9	3.2	0.8
Αυτοπεποίθηση	3.4	0.8	3.4	0.8
Ευκολία χρήσης	2.8	1.0	2.9	0.7
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.7	0.6	3.5	0.6
Αντιληπτό ρίσκο	3.8	0.8	3.5	0.8
Προσδοκώμενη απόδοση	3.8	0.7	3.7	0.7
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.4	0.7	3.4	0.6
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.0	0.8	3.3	0.7
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.7	3.7	0.6

Πρόθεση χρήσης	4.2	0.6	3.9	0.7
	Mann-Whitney U		p	
Γνώση	844.5		.188	
Αυτοπεποίθηση	973.5		.781	
Ευκολία χρήσης	835.0		.163	
Αντιληπτή χρησιμότητα	784.0		.067	
Αντιληπτό ρίσκο	815.0		.115	
Προσδοκώμενη απόδοση	943.5		.586	
Προσδοκώμενη προσπάθεια	968.0		.744	
Υποστήριξη από τη διοίκηση	770.5		.056	
Κίνητρο ευχαρίστησης	968.0		.738	
Πρόθεση χρήσης	837.0		.145	

Η επόμενη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με σκοπό τη σύγκριση των αντιλήψεων των τραπεζικών υπαλλήλων για τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο ως προς την ηλικιακή ομάδα τους. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 7. Από την ανάλυση προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές που αφορούν το επίπεδο γνώσης ($H = 7.10$, $p = .029$, effect size = 0.26), την ευκολία χρήσης ($H = 6.37$, $p = .041$), την αντιληπτή χρησιμότητα ($H = 7.92$, $p = .019$, effect size = 0.32), την προσδοκώμενη προσπάθεια ($H = 6.34$, $p = .042$, effect size = 0.21) και τη πρόθεση χρήσης ($H = 9.45$, $p = .009$, effect size = 0.44). Από τα effect sizes προκύπτει πως η επίδραση της ηλικιακής ομάδας στις αντιλήψεις των εργαζομένων και την πρόθεση χρήσης κυμαίνεται σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε ανάλυση πολλαπλών συγκρίσεων με τη μέθοδο Dunn-Bonferroni όπως δίνεται από το λογισμικό SPSS. Συγκεκριμένα, για το επίπεδο γνώσεων σε ζητήματα τεχνητής νοημοσύνης προέκυψε πως οι εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 35 ετών ($MO = 3.5$, $TA = 0.9$), και οι εργαζόμενοι ηλικίας 36-50 ετών ($MO = 3.3$, $TA = 0.7$) ανέφεραν υψηλότερο επίπεδο γνώσης σε ζητήματα σχετικά με την τεχνητή νοημοσύνη σε σύγκριση με εργαζομένους ηλικίας άνω των 50 ετών ($MO = 2.8$, $TA = 0.8$) με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.012$ (σύγκριση μεταξύ <35 ετών και >50 ετών) και $p = 0.025$ (σύγκριση μεταξύ 36-50 ετών και >50 ετών). Αντίστοιχα, για την ευκολία χρήσης προέκυψε πως οι

εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 35 ετών ανέφεραν υψηλότερη ευκολία χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης ($MO = 3.3$, $TA = 0.8$) σε σύγκριση με τους εργαζόμενους ηλικίας 36-50 ετών ($MO = 2.8$, $TA = 0.7$) και άνω των 50 ετών ($MO = 2.7$, $TA = 1.1$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.016$ (σύγκριση μεταξύ <35 ετών και 36-50 ετών) και $p = 0.036$ (σύγκριση μεταξύ <35 ετών και >50 ετών).

Αντίστοιχα, για την αντιληπτή χρησιμότητα της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο προέκυψε πως οι εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 35 ετών ($MO = 3.8$, $TA = 0.6$) και 36-50 ετών ($MO = 3.6$, $TA = 0.5$), αναγνωρίζουν σε σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό τη χρησιμότητα αυτών των τεχνολογιών σε σύγκριση με τους εργαζόμενους ηλικίας άνω των 50 ετών ($MO = 3.2$, $TA = 0.6$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.006$ (σύγκριση μεταξύ <35 ετών και >50 ετών) και $p = 0.029$ (σύγκριση μεταξύ 36-50 ετών και >50 ετών).

Όσον αφορά την προσδοκώμενη προσπάθεια, προκύπτει πως οι εργαζόμενοι ηλικίας έως 35 ετών ($MO = 3.6$, $TA = 0.6$) αναφέρουν σε σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό πως θα ήταν πρόθυμοι να καταβάλουν προσπάθεια σε ζητήματα χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης σε σύγκριση με τους εργαζόμενους ηλικίας άνω των 50 ετών ($MO = 3.1$, $TA = 0.5$), με το p-value να ισούται με $p = 0.013$.

Τέλος, ως προς την πρόθεση χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης, προέκυψε πως οι εργαζόμενοι ηλικίας κάτω των 35 ετών ($MO = 4.2$, $TA = 0.7$) και ηλικίας 36-50 ετών ($MO = 4.1$, $TA = 0.5$) εκφράζουν υψηλότερη πρόθεση χρήσης σε σύγκριση με εργαζόμενους ηλικίας άνω των 50 ετών ($MO = 3.6$, $TA = 0.9$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.005$ (σύγκριση μεταξύ <35 ετών και >50 ετών) και $p = 0.008$ (σύγκριση μεταξύ 36-50 ετών και >50 ετών).. Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν πως όσο αυξάνεται η ηλικία των εργαζομένων μειώνεται η πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν την Τεχνητή Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας τους στο μέλλον.

Ωστόσο, η πρακτική σημασία αυτών των αποτελεσμάτων δεν περιορίζεται απλώς στη διαπίστωση διαφορών ως προς τις ηλικιακές ομάδες των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι φαίνεται να εμφανίζουν χαμηλότερο επίπεδο γνώσης, χαμηλότερη αντιληπτή ευκολία χρήσης και μικρότερη πρόθεση χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης. Επομένως, η ηλικία μπορεί να συνδέεται με διαφορετικά επίπεδα ετοιμότητας και εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για τον τραπεζικό κλάδο, καθώς δείχνει ότι

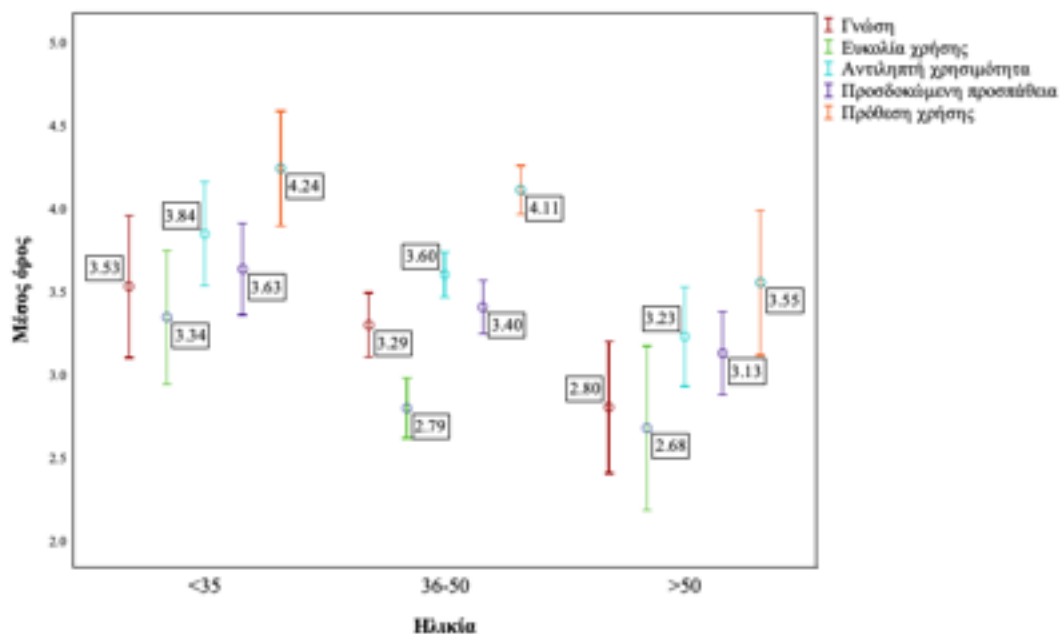
η εισαγωγή εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης δεν μπορεί να βασιστεί μόνο στις τεχνολογίες αυτές καθαυτές, αλλά χρειάζεται να συνοδεύεται από στοχευμένες πολιτικές εκπαίδευσης. Ιδιαίτερα για τους εργαζομένους μεγαλύτερης ηλικίας, απαιτούνται προγράμματα κατάρτισης, προγράμματα σταδιακής εξοικείωσης με τις εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης και υποστήριξη κατά τη διαδικασία οργανωσιακής αλλαγής.

Πίνακας 7: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων

	Ηλικία					
	<35		36-50		>50	
	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
Γνώση	3.5	0.9	3.3	0.7	2.8	0.8
Αυτοπεποίθηση	3.5	0.7	3.5	0.7	3.0	1.1
Ευκολία χρήσης	3.3	0.8	2.8	0.7	2.7	1.1
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.8	0.6	3.6	0.5	3.2	0.6
Αντιληπτό ρίσκο	3.6	0.8	3.6	0.8	3.6	0.8
Προσδοκώμενη απόδοση	3.9	0.7	3.8	0.6	3.4	0.9
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.6	0.6	3.4	0.6	3.1	0.5
Υποστήριξη από τη διοίκηση	2.9	0.8	3.2	0.8	3.5	0.8
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.8	3.7	0.5	3.5	0.6
Πρόθεση χρήσης	4.2	0.7	4.1	0.5	3.6	0.9

	Kruskal-Wallis H	p
Γνώση	7.1	.029
Αυτοπεποίθηση	3.39	.184
Ευκολία χρήσης	6.37	.041
Αντιληπτή χρησιμότητα	7.92	.019
Αντιληπτό ρίσκο	0.04	.980
Προσδοκώμενη απόδοση	5.74	.057
Προσδοκώμενη προσπάθεια	6.34	.042
Υποστήριξη από τη διοίκηση	4.84	.089
Κίνητρο ευχαρίστησης	2.43	.296
Πρόθεση χρήσης	9.45	.009

Στο Διάγραμμα 15 που ακολουθεί παρουσιάζονται με μορφή μέσου όρου και 95% διαστήματος εμπιστοσύνης οι μεταβλητές για τις οποίες καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων



Διάγραμμα 15. Σημαντικές διαφορές ως προς την ηλικιακή ομάδα των εργαζομένων

Στον Πίνακα 8 δίνονται τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων. Τα ευρήματα δείχνουν πως δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική διαφορά στις αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων για της τεχνητή νοημοσύνης ως προς την οικογενειακή κατάσταση τους ($p > 0.05$ σε όλες τις συγκρίσεις).

Πίνακας 8: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων

	Οικογενειακή κατάσταση			
	Άγαμος/η		Διαζευγμένος/η	
	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
Γνώση	3.3	0.9	3.2	0.7
Αυτοπεποίθηση	3.5	0.8	3.3	0.8
Ευκολία χρήσης	3.1	0.8	2.7	0.8
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.7	0.7	3.5	0.5
Αντιληπτό ρίσκο	3.7	0.7	3.5	0.8

Προσδοκώμενη απόδοση	3.8	0.8	3.7	0.7
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.5	0.6	3.3	0.6
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.2	0.8	3.2	0.8
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.6	3.7	0.6
Πρόθεση χρήσης	4.1	0.7	3.9	0.7

	Mann-Whitney U	p
Γνώση	1077.0	.754
Αυτοπεποίθηση	1016.5	.437
Ευκολία χρήσης	884.0	.073
Αντιληπτή χρησιμότητα	873.5	.057
Αντιληπτό ρίσκο	1052.0	.609
Προσδοκώμενη απόδοση	1036.0	.511
Προσδοκώμενη προσπάθεια	898.5	.089
Υποστήριξη από τη διοίκηση	1110.0	.951
Κίνητρο ευχαρίστησης	1086.5	.803
Πρόθεση χρήσης	967.5	.224

Η επόμενη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με σκοπό τη σύγκριση ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 9. Από την ανάλυση καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές που αφορούν τη γνώση ($H = 9.55$, $p = .008$, effect size = 0.30), την αυτοπεποίθηση ($H = 7.47$, $p = .024$, effect size = 0.29), την αντιληπτή χρησιμότητα της ($H = 12.00$, $p = .002$, effect size = 0.34), την προσδοκώμενη απόδοση ($H = 22.09$, $p < .001$, effect size = 0.42), την προσδοκώμενη προσπάθεια ($H = 15.13$, $p < .001$, effect size = 0.41), το κίνητρο ευχαρίστησης ($H = 10.09$, $p = .006$, effect size = 0.33) και την πρόθεση χρήσης ($H = 13.11$, $p = .001$, effect size = 0.37). Από τα effect sizes προκύπτει πως η επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στις αντιλήψεις των εργαζομένων και την πρόθεση χρήσης κυμαίνεται σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Συγκεκριμένα, για τη γνώση προέκυψε πως οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης (έως δευτεροβάθμια: $MO = 2.4$, $TA = 0.8$) ανέφεραν χαμηλότερο επίπεδο γνώσης σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη σε σύγκριση με όσους είχαν Μεταπτυχιακό/PhD ($MO = 3.3$, $TA = 0.8$), με το αντίστοιχο p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.006$. Αντίστοιχα, για την αυτοπεποίθηση προέκυψε πως οι

εργαζόμενοι με εκπαίδευση έως δευτεροβάθμια (MO = 2.6, TA = 1.0) ανέφεραν χαμηλότερη αυτοπεποίθηση ως προς τη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης σε σύγκριση με εκείνους με μεταπτυχιακές σπουδές ή PhD (MO = 3.5, TA = 0.8), με το αντίστοιχο p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.013$.

Από την ανάλυση προέκυψε πως οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης (έως δευτεροβάθμια) ανέφεραν χαμηλότερη αντιληπτή χρησιμότητα (MO = 2.9, TA = 0.6) σε σύγκριση με εκείνους με μεταπτυχιακές σπουδές ή PhD (MO = 3.7, TA = 0.5), με το αντίστοιχο p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.001$. Όσον αφορά την προσδοκώμενη απόδοση, παρατηρείται πως οι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ PhD (MO = 3.9, TA = 0.6) αναγνωρίζουν σε μεγαλύτερο βαθμό την απόδοση των τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης σε σύγκριση με τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (MO = 2.9, TA = 0.6) και τους απόφοιτους (AEI/TEI: MO = 3.2, TA = 0.8), με τα αντίστοιχα p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.001$ (σύγκριση απόφοιτων δευτεροβάθμιας και κατόχων μεταπτυχιακού/ PhD) και $p = 0.002$ (σύγκριση απόφοιτων AEI/TEI και κατόχων μεταπτυχιακού/ PhD). Παρόμοια, για την προσδοκώμενη προσπάθεια προέκυψε πως οι εργαζόμενοι που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ PhD (MO = 3.5, TA = 0.6) αναφέρουν σε σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό πως θα ήταν πρόθυμοι να καταβάλουν προσπάθεια σε ζητήματα χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης σε σύγκριση με τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας (MO = 2.9, TA = 0.5) και τους απόφοιτους AEI/TEI (MO = 2.9, TA = 0.5), με τα αντίστοιχα p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.016$ (σύγκριση απόφοιτων δευτεροβάθμιας και κατόχων μεταπτυχιακού/ PhD) και $p = 0.001$ (σύγκριση απόφοιτων AEI/TEI και κατόχων μεταπτυχιακού/ PhD).

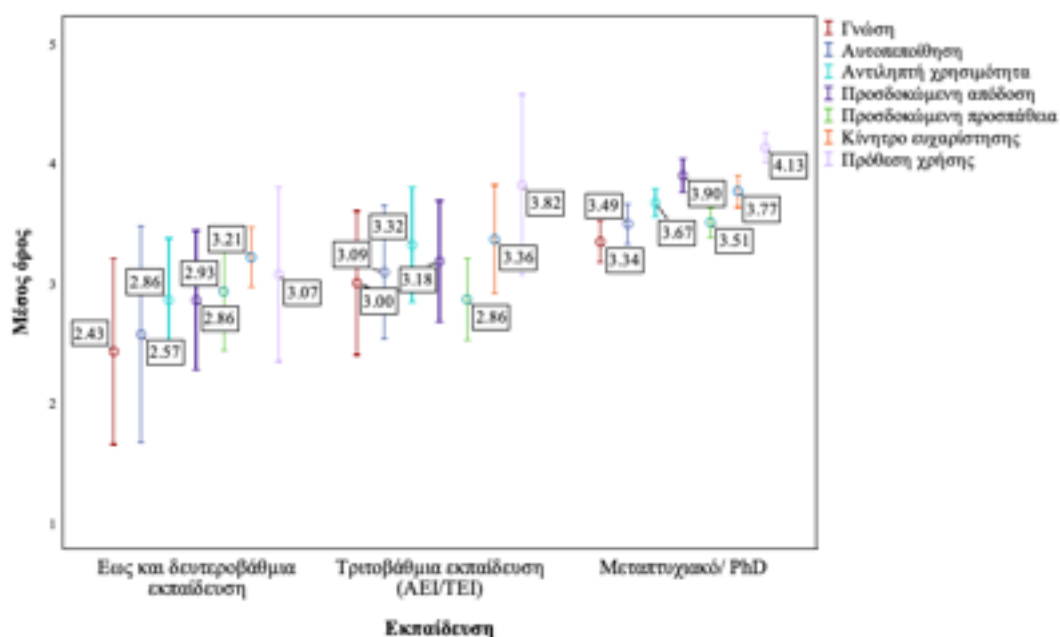
Αντίστοιχα, ως προς το κίνητρο ευχαρίστησης παρατηρείται πως οι εργαζόμενοι που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ PhD (MO = 3.8, TA = 0.6) αναφέρουν μεγαλύτερο κίνητρο ευχαρίστησης σε σύγκριση με τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας (MO = 3.2, TA = 0.3), με το αντίστοιχο p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.006$. Τέλος, τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι με ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση (AEI/TEI: MO = 3.8, TA = 1.1· Μεταπτυχιακό/PhD: MO = 4.1, TA = 0.6) εκφράζουν και μεγαλύτερο προθυμία χρήσης αυτών των τεχνολογιών στο χώρο εργασίας τους σε σύγκριση με εργαζομένους με χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης (MO = 3.1, TA = 0.8), με τα αντίστοιχα p-value των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.015$ (σύγκριση απόφοιτων δευτεροβάθμιας και απόφοιτων AEI/TEI) και $p = 0.001$ (σύγκριση απόφοιτων δευτεροβάθμιας και κατόχων μεταπτυχιακού/ PhD).

Πίνακας 9: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων

	Εκπαίδευση					
	Έως δευτεροβάθμια		ΑΕΙ/ΤΕΙ		Μεταπτυχιακό/ PhD	
	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
Γνώση	2.4	0.8	3.0	0.9	3.3	0.8
Αυτοπεποίθηση	2.6	1.0	3.1	0.8	3.5	0.8
Ευκολία χρήσης	2.4	0.9	2.6	1.1	3.0	0.8
Αντιληπτή χρησιμότητα	2.9	0.6	3.3	0.7	3.7	0.5
Αντιληπτό ρίσκο	3.5	0.6	3.9	0.6	3.6	0.8
Προσδοκώμενη απόδοση	2.9	0.6	3.2	0.8	3.9	0.6
Προσδοκώμενη προσπάθεια	2.9	0.5	2.9	0.5	3.5	0.6
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.3	0.3	3.1	0.7	3.2	0.8
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.2	0.3	3.4	0.7	3.8	0.6
Πρόθεση χρήσης	3.1	0.8	3.8	1.1	4.1	0.6

	Kruskal-Wallis H	p
Γνώση	9.55	.008
Αυτοπεποίθηση	7.47	.024
Ευκολία χρήσης	2.91	.233
Αντιληπτή χρησιμότητα	12.00	.002
Αντιληπτό ρίσκο	2.36	.307
Προσδοκώμενη απόδοση	22.09	<.001
Προσδοκώμενη προσπάθεια	15.13	<.001
Υποστήριξη από τη διοίκηση	.42	.811
Κίνητρο ευχαρίστησης	10.09	.006
Πρόθεση χρήσης	13.11	.001

Στο Διάγραμμα 16 που ακολουθεί παρουσιάζονται με μορφή μέσου όρου και 95% διαστήματος εμπιστοσύνης οι μεταβλητές για τις οποίες καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων



Διάγραμμα 16. Σημαντικές διαφορές ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων

Η επόμενη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με σκοπό τη σύγκριση ως προς την προϋπηρεσία των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal Wallis δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 10. Από την ανάλυση αναδείχθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές που αφορούν τη γνώση ($H = 6.24$, $p = .044$, effect size = 0.23), την αντιληπτή χρησιμότητα της Τεχνητής Νοημοσύνης ($H = 7.31$, $p = .026$, effect size = 0.29), την προσδοκώμενη απόδοση ($H = 9.37$, $p = .009$, effect size = 0.29) και την πρόθεση χρήσης ($H = 13.07$, $p = .001$, effect size = 0.32). Από τα effect sizes προκύπτει πως η επίδραση της προϋπηρεσίας στις αντιλήψεις των εργαζομένων και την πρόθεση χρήσης κυμαίνεται σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Αναλυτικότερα, προέκυψε πως οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία άνω των 20 ετών εμφάνισαν χαμηλότερο επίπεδο γνώσεων σε ζητήματα χρήσης Τεχνητής Νοημοσύνης ($MO = 2.9$, $TA = 0.8$) σε σύγκριση με εκείνους με λιγότερα έτη προϋπηρεσίας (<10 : $MO = 3.3$, $TA = 0.8$ · $11-20$: $MO = 3.4$, $TA = 0.8$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.035$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και <10 ετών) και $p = 0.018$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και $11-20$ ετών). Αντίστοιχα, προέκυψε πως οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία άνω των 20 ετών αναγνωρίζουν σε χαμηλότερο βαθμό τη χρησιμότητα της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο ($MO = 3.2$, $TA = 0.6$) σε σύγκριση με τους τραπεζικούς υπαλλήλους με προϋπηρεσία έως 10 έτη ($MO = 3.7$, $TA = 0.6$), με το αντίστοιχο p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.007$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και <10 ετών). Όσον

αφορά την προσδοκώμενη απόδοση, παρατηρείται χαμηλότερος μέσος όρος για τους τραπεζικούς υπαλλήλους με προϋπηρεσία άνω των 20 ετών και υψηλότερος μέσος όρος για τους τραπεζικούς υπαλλήλους με προϋπηρεσία έως 10 έτη (<10 : $MO = 3.9$, $TA = 0.7$ · $11-20$: $MO = 3.8$, $TA = 0.5$ · >20 : $MO = 3.3$, $TA = 0.9$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.002$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και <10 ετών) και $p = 0.044$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και $11-20$ ετών). Τα ευρήματα αυτά δείχνουν πως όσο αυξάνεται η προϋπηρεσία των εργαζομένων μειώνεται και ο βαθμός στον οποίο αναγνωρίζουν την απόδοσης των εφαρμογών και τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης.

Τέλος, τα ευρήματα έδειξαν πως οι εργαζόμενοι με μικρότερη προϋπηρεσία ανέφεραν υψηλότερη πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης (<10 : $MO = 4.2$, $TA = 0.6$ · $11-20$: $MO = 4.0$, $TA = 0.4$) σε σύγκριση με εκείνους με προϋπηρεσία άνω των 20 ετών ($MO = 3.5$, $TA = 0.9$), με τα αντίστοιχα p-values των πολλαπλών συγκρίσεων να είναι $p = 0.001$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και <10 ετών) και $p = 0.048$ (σύγκριση μεταξύ >20 ετών και $11-20$ ετών). Τα ευρήματα αυτά δείχνουν πως όσο αυξάνεται η προϋπηρεσία των εργαζομένων μειώνεται και η πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν τέτοια εργαλεία/ εφαρμογές.

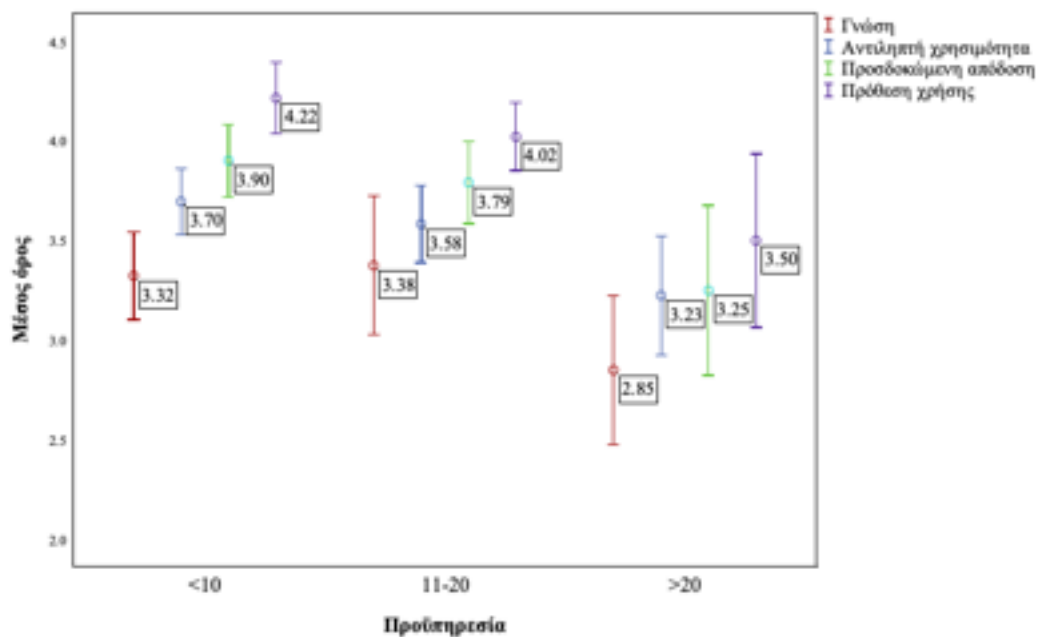
Τα παραπάνω αποτελέσματα δείχνουν ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο αποτελεί σημαντικό παράγοντα αποδοχής της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο. Οι εργαζόμενοι με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης φαίνεται να αντιλαμβάνονται περισσότερο τα οφέλη της, να αισθάνονται μεγαλύτερη σιγουριά ως προς τη χρήση της και να είναι πιο πρόθυμοι να την εντάξουν στην εργασία τους. Πρακτικά, το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι οι τράπεζες δεν μπορούν να εφαρμόσουν οριζόντια τις ίδιες πολιτικές εκπαίδευσης σε ζητήματα Τεχνητής Νοημοσύνης για όλους τους εργαζομένους. Οι εργαζόμενοι με χαμηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο ενδέχεται να χρειάζονται πιο εκτενή και πρακτική κατάρτιση στη χρήση εργαλείων Τεχνητής Νοημοσύνης. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο μπορούν να αξιοποιηθούν ως μέντορες. Επομένως, η επιτυχής ένταξη της Τεχνητής Νοημοσύνης απαιτεί διαφοροποιημένα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, ώστε να μειωθούν οι ανισότητες στις αντιλήψεις και τις γνώσεις του προσωπικού.

Πίνακας 10: Αποτελέσματα ελέγχου Kruskal Wallis για τη σύγκριση ως προς την προϋπηρεσία των εργαζομένων

	Προϋπηρεσία					
	<10		11-20		>20	
	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ	ΜΟ	ΤΑ
Γνώση	3.3	0.8	3.4	0.8	2.9	0.8
Αυτοπεποίθηση	3.5	0.7	3.4	0.8	3.1	1.1
Ευκολία χρήσης	3.1	0.8	2.6	0.7	2.7	1.0
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.7	0.6	3.6	0.5	3.2	0.6
Αντιληπτό ρίσκο	3.6	0.7	3.7	0.9	3.4	0.8
Προσδοκώμενη απόδοση	3.9	0.7	3.8	0.5	3.3	0.9
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.5	0.6	3.3	0.6	3.2	0.5
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.1	0.8	3.3	0.6	3.5	0.9
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.6	3.8	0.5	3.5	0.7
Πρόθεση χρήσης	4.2	0.6	4.0	0.4	3.5	0.9

	Kruskal-Wallis H	p
Γνώση	6.24	.044
Αυτοπεποίθηση	1.78	.411
Ευκολία χρήσης	5.40	.067
Αντιληπτή χρησιμότητα	7.31	.026
Αντιληπτό ρίσκο	.96	.618
Προσδοκώμενη απόδοση	9.37	.009
Προσδοκώμενη προσπάθεια	5.44	.066
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.31	.191
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.47	.176
Πρόθεση χρήσης	13.07	.001

Στο Διάγραμμα 17 που ακολουθεί παρουσιάζονται με μορφή μέσου όρου και 95% διαστήματος εμπιστοσύνης οι μεταβλητές για τις οποίες καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς την εργασιακή προϋπηρεσία των τραπεζικών υπαλλήλων.



Διάγραμμα 17. Σημαντικές διαφορές ως προς την προϋπηρεσία των εργαζομένων

Η επόμενη ανάλυση πραγματοποιήθηκε με σκοπό τη σύγκριση των αντιλήψεων των τραπεζικών υπαλλήλων ως προς τη θέση εργασίας τους. Τα αποτελέσματα του ελέγχου Mann Whitney U δίνονται αναλυτικά στον Πίνακα 11. Τα αποτελέσματα ανέδειξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στις μεταβλητές που αφορούν την ευκολία χρήσης ($U = 517.5$, $p = .021$, effect size = 0.28), την αντιληπτή χρησιμότητα ($U = 450.5$, $p = .003$, effect size = 0.31), την προσδοκώμενη απόδοση ($U = 515.0$, $p = .015$, effect size = 0.29), την προσδοκώμενη προσπάθεια ($U = 474.0$, $p = .006$, effect size = 0.30) και το κίνητρο ευχαρίστησης ($U = 562.0$, $p = .049$, effect size = 0.21). Από τα effect sizes προκύπτει πως η επίδραση της θέσης εργασίας στις αντιλήψεις των εργαζομένων και την πρόθεση χρήσης κυμαίνεται σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

Από την ανάλυση προέκυψε πως οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης ανέφεραν σε μεγαλύτερο βαθμό την ευκολία χρήσης των τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης ($MO = 3.0$, $TA = 0.8$) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους/διευθυντές ($MO = 2.5$, $TA = 1.0$). Αντίστοιχα, οι υπάλληλοι αναγνώρισαν σε μεγαλύτερο βαθμό τη χρησιμότητα των τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης ($MO = 3.7$, $TA = 0.5$) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους/διευθυντές ($MO = 3.2$, $TA = 0.6$).

Όσον αφορά την προσδοκώμενη απόδοση, παρατηρείται υψηλότερος μέσος όρος στους υπαλλήλους χωρίς θέση ευθύνης ($MO = 3.8$, $TA = 0.7$) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους/διευθυντές ($MO = 3.4$, $TA = 0.8$). Παρόμοια, οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης ανέφεραν υψηλότερο επίπεδο προσδοκώμενης προσπάθειας ($MO = 3.5$,

TA = 0.6) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους/διευθυντές (MO = 3.0, TA = 0.6). Τέλος, τα ευρήματα έδειξαν πως οι υπάλληλοι χωρίς θέση ευθύνης ανέφεραν υψηλότερο κίνητρο ευχαρίστησης από τη χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης (MO = 3.7, TA = 0.5) σε σύγκριση με τους προϊσταμένους/διευθυντές (MO = 3.4, TA = 0.7).

Πρακτικά, τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι οι προϊστάμενοι/διευθυντές ενδέχεται να χρειάζονται διαφορετικού τύπου υποστήριξη (όχι μόνο τεχνική εκπαίδευση) αλλά και ενημέρωση για τον τρόπο με τον οποίο η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να ενταχθεί σε ζητήματα διοίκησης, λήψης αποφάσεων και οργάνωσης των εργασιών τους. Επομένως, κατά την ένταξη της Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο πρέπει να ληφθούν υπόψη οι διαφορετικές ανάγκες και στάσεις ανάλογα με τη θέση εργασίας των εργαζομένων.

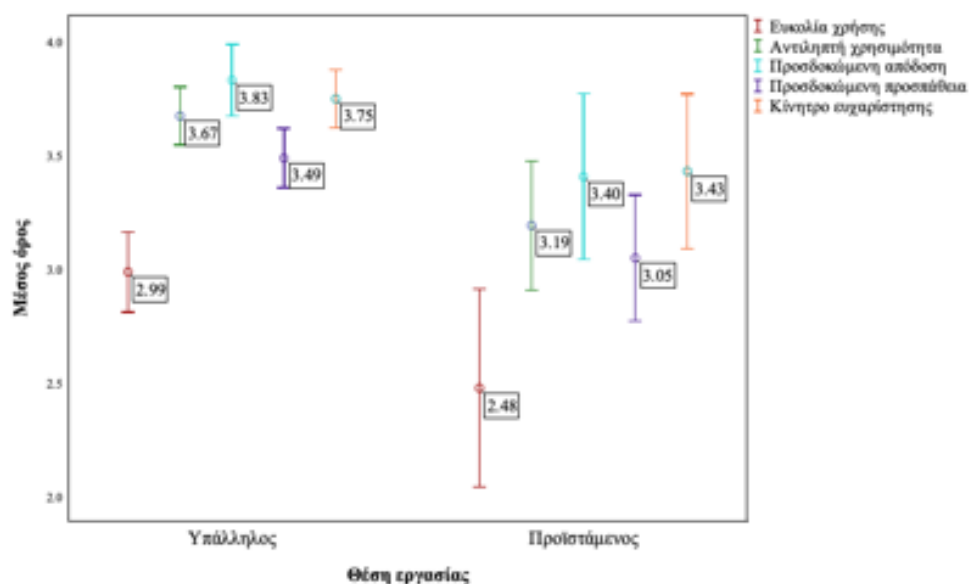
Πίνακας 11: Αποτελέσματα ελέγχου Mann Whitney για τη σύγκριση ως προς τη θέση εργασίας των εργαζομένων

	Θέση			
	Υπάλληλος		Προϊστάμενος/η- Διευθυντής/ντρία	
	MO	TA	MO	TA
Γνώση	3.3	0.8	3.0	0.8
Αυτοπεποίθηση	3.4	0.8	3.4	1.0
Ευκολία χρήσης	3.0	0.8	2.5	1.0
Αντιληπτή χρησιμότητα	3.7	0.5	3.2	0.6
Αντιληπτό ρίσκο	3.6	0.7	3.4	0.9
Προσδοκώμενη απόδοση	3.8	0.7	3.4	0.8
Προσδοκώμενη προσπάθεια	3.5	0.6	3.0	0.6
Υποστήριξη από τη διοίκηση	3.2	0.7	3.4	0.9
Κίνητρο ευχαρίστησης	3.7	0.5	3.4	0.7
Πρόθεση χρήσης	4.1	0.6	3.7	0.9

	Mann-Whitney U	p
Γνώση	595.5	.112
Αυτοπεποίθηση	742.0	.820
Ευκολία χρήσης	517.5	.021
Αντιληπτή χρησιμότητα	450.5	.003

Αντιληπτό ρίσκο	699.5	.529
Προσδοκώμενη απόδοση	515.0	.015
Προσδοκώμενη προσπάθεια	474.0	.006
Υποστήριξη από τη διοίκηση	654.5	.299
Κίνητρο ευχαρίστησης	562.0	.049
Πρόθεση χρήσης	571.0	.056

Στο Διάγραμμα 18 που ακολουθεί παρουσιάζονται με μορφή μέσου όρου και 95% διαστήματος εμπιστοσύνης οι μεταβλητές για τις οποίες καταγράφηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς τη θέση εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων.



Διάγραμμα 18. Σημαντικές διαφορές ως προς τη θέση εργασίας των εργαζομένων

5.5. Συσχέτιση μεταξύ μεταβλητών

Στην επόμενη ενότητα του κεφαλαίου δίνονται τα ευρήματα της ανάλυσης που στόχο έχουν να απαντήσουν στις ερευνητικές υποθέσεις της μελέτης. Αρχικά, τη διερεύνηση των συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχετίσεων με βάση το συντελεστή συσχέτισης Spearman και τα ευρήματα δίνονται στον Πίνακα 12.

Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε πως το επίπεδο γνώσεων των υπαλλήλων σε ζητήματα Τεχνητής Νοημοσύνης συσχετίζεται θετικά με την αυτοπεποίθηση ($\rho = .648, p < .001$), με την αντιληπτή χρησιμότητα ($\rho = .297, p = .003$), με την προσδοκώμενη απόδοση ($\rho = .341, p < .001$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .312, p = .002$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .331, p = .001$). Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι το υψηλότερο επίπεδο γνώσεων σε ζητήματα Τεχνητής Νοημοσύνης συνδέεται με θετικότερες αντιλήψεις και ισχυρότερη πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης.

Αντίστοιχα, τα αποτελέσματα έδειξαν πως η αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης σχετίζεται θετικά με την ευκολία χρήσης ($\rho = .301, p = .003$), με την αντιληπτή χρησιμότητα ($\rho = .319, p = .002$), με την προσδοκώμενη απόδοση ($\rho = .393, p < .001$), με την προσδοκώμενη προσπάθεια ($\rho = .298, p = .003$), με την υποστήριξη από τη διοίκηση ($\rho = .225, p = .028$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .448, p < .001$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .401, p < .001$).

Αντίστοιχα, από τον Πίνακα 12 προκύπτει πως η ευκολία χρήσης σχετίζεται θετικά με την αντιληπτή χρησιμότητα ($\rho = .314, p = .002$), με την προσδοκώμενη απόδοση ($\rho = .316, p = .002$), με την προσδοκώμενη προσπάθεια ($\rho = .241, p = .019$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .273, p = .007$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .328, p = .001$). Παρόμοια, η αντιληπτή χρησιμότητα παρουσίασε θετική συσχέτιση με την προσδοκώμενη απόδοση ($\rho = .572, p < .001$), με την προσδοκώμενη προσπάθεια ($\rho = .635, p < .001$), με την υποστήριξη από τη διοίκηση ($\rho = .252, p = .014$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .508, p < .001$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .403, p < .001$). Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι όσο περισσότερο χρήσιμα και εύκολα στη χρήση θεωρούνται οι τεχνολογίες/ εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης τόσο θετικότερες είναι αντιλήψεις των τραπεζικών υπαλλήλων απέναντι στην Τεχνητή Νοημοσύνη και τόσο μεγαλύτερη είναι η πρόθεσή τους να τη χρησιμοποιήσουν στο μέλλον.

Αντίθετα, το αντιληπτό ρίσκο δεν παρουσίασε στατιστικά σημαντική συσχέτιση με τις περισσότερες μεταβλητές, με εξαίρεση την υποστήριξη από τη διοίκηση, με την οποία συσχετίστηκε αρνητικά ($\rho = -.250, p = .014$), υποδηλώνοντας ότι η αυξημένη διοικητική υποστήριξη συνδέεται με λιγότερες ανησυχίες σχετικά με το ρίσκο που προκύπτει από τη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης. Παράλληλα, η προσδοκώμενη απόδοση συσχετίστηκε θετικά με την προσδοκώμενη προσπάθεια (ρ

= .586, $p < .001$), με την υποστήριξη από τη διοίκηση ($\rho = .204$, $p = .047$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .655$, $p < .001$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .502$, $p < .001$), ενώ η προσδοκώμενη προσπάθεια συσχετίστηκε θετικά με την υποστήριξη από τη διοίκηση ($\rho = .210$, $p = .041$), με το κίνητρο ευχαρίστησης ($\rho = .458$, $p < .001$) και με την πρόθεση χρήσης ($\rho = .294$, $p = .004$).

Τέλος, από την ανάλυση προέκυψε πως το κίνητρο ευχαρίστησης συσχετίστηκε θετικά με την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης ($\rho = .557$, $p < .001$), επιβεβαιώνοντας ότι μια θετική εμπειρία από τη χρήση τεχνολογιών/ εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης ενισχύει τη πρόθεση χρήσης αυτών των τεχνολογιών/ εφαρμογών (Πίνακας 12).

Πίνακας 12: Αποτελέσματα συντελεστή συσχέτισης Spearman μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας

		[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]
[1] Γνώση	rho	--									
	p	.									
	N	95									
[2] Αυτοπεποίθησ η	rho	.648**	--								
	p	<.001	.								
	N	95	95								
[3] Ευκολία χρήσης	rho	.185	.301**	--							
	p	.073	.003	.							
	N	95	95	95							
[4] Αντιληπτή χρησιμότητα	rho	.297**	.319**	.314**	--						
	p	.003	.002	.002	.						
	N	95	95	95	95						
[5] Αντιληπτό ρίσκο	rho	-.066	-.059	-.095	-.014	--					
	p	.525	.568	.361	.894	.					
	N	95	95	95	95	95					
[6] Προσδοκώμεν η απόδοση	rho	.341**	.393**	.316**	.572**	-.064	--				
	p	<.001	<.001	.002	<.001	.541	.				
	N	95	95	95	95	95	95				

[7] Προσδοκώμενη προσπάθεια	rho	.138	.298**	.241*	.635**	-.080	.586**	--			
	p	.184	.003	.019	<.001	.441	<.001	.			
	N	95	95	95	95	95	95	95			
[8] Υποστήριξη από τη διοίκηση	rho	.113	.225*	.134	.252*	-.250*	.204*	.210*	--		
	p	.275	.028	.196	.014	.014	.047	.041	.		
	N	95	95	95	95	95	95	95	95		
[9] Κίνητρο ευχαρίστησης	rho	.312**	.448**	.273**	.508**	-.198	.655**	.458**	.289**	--	
	p	.002	<.001	.007	<.001	.054	<.001	<.001	.004	.	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	
[10] Πρόθεση χρήσης	rho	.331**	.401**	.328**	.403**	-.159	.502**	.294**	.187	.557**	--
	p	.001	<.001	.001	<.001	.125	<.001	.004	.070	<.001	.
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

5.6. Αποτελέσματα γραμμικής παλινδρόμησης με εξαρτημένη μεταβλητή την πρόθεση χρήσης

Στον Πίνακα 13 δίνονται τα αποτελέσματα της γραμμικής παλινδρόμησης με τη μέθοδο forward selection με εξαρτημένη μεταβλητή την πρόθεση χρήσης. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως η πρόθεση των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνητή νοημοσύνη στην εργασία τους προβλέπεται σημαντικά από την προσδοκώμενη απόδοση ($b = 0.316$, $t = 3.089$, $p = 0.003$), από την αυτοπεποίθηση των εργαζομένων ως προς τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης ($b = 0.217$, $t = 2.885$, $p = 0.005$) και από το κίνητρο ευχαρίστησης ($b = 0.329$, $t = 2.675$, $p = 0.009$). Συνολικά αυτές οι τρεις μεταβλητές προβλέπουν το 48.8% της πρόθεσης των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο να χρησιμοποιήσουν τεχνητή νοημοσύνη στην εργασία τους ($R^2 = 0.488$, $F = 28.946$, $p < 0.001$). Ουσιαστικά, από την ανάλυση προκύπτει πως όσο περισσότερο οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης θα βελτιώσει την απόδοσή τους στην εργασία τους, όσο μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση αισθάνονται ως προς τη χρήση τέτοιων τεχνολογιών και όσο υψηλότερη είναι η ευχαρίστηση που συνδέεται με τη χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, τόσο περισσότερο ενισχύεται η πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν τέτοιες τεχνολογίες στην εργασία τους.

Κατά την εφαρμογή της γραμμικής παλινδρόμησης ελέγχθηκαν οι βασικές παραδοχές της ανάλυσης γραμμικής παλινδρόμησης. Συγκεκριμένα, ο δείκτης Durbin-Watson ήταν ίσος με 1.626, γεγονός που δείχνει ότι δεν υπάρχει ένδειξη σοβαρής αυτοσυσχέτισης των σφαλμάτων. Επιπλέον, οι τιμές VIF του τελικού μοντέλου ήταν 1.894, 1.296 και 1.937, δηλαδή εντός του αποδεκτού εύρους τιμών (<10), γεγονός που δείχνει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα πολυσυγγραμμικότητας μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών. Τέλος, με βάση το ιστόγραμμα των σφαλμάτων δεν διαπιστώθηκε ουσιαστική απόκλιση από την κανονική κατανομή. Επομένως, δεν προέκυψαν ενδείξεις σοβαρής παραβίασης των βασικών παραδοχών της γραμμικής παλινδρόμησης.

Πίνακας 13: Γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή την πρόθεση των εργαζομένων να κάνουν χρήση τεχνητής νοημοσύνης στην εργασία τους

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.374	.367	.56684
2	.669 ^b	.448	.436	.53509
3	.699 ^c	.488	.471	.51805

a. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση

b. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση, Αυτοπεποίθηση

c. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση, Αυτοπεποίθηση, Κίνητρο ευχαρίστησης

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.845	1	17.845	55.537	<.001 ^b
	Residual	29.882	93	.321		
	Total	47.726	94			
2	Regression	21.385	2	10.692	37.343	<.001 ^c
	Residual	26.342	92	.286		
	Total	47.726	94			
3	Regression	23.305	3	7.768	28.946	<.001 ^d
	Residual	24.422	91	.268		
	Total	47.726	94			

a. Dependent Variable: Πρόθεση χρήσης

b. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση

c. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση, Αυτοπεποίθηση

d. Predictors: (Constant), Προσδοκώμενη απόδοση, Αυτοπεποίθηση, Κίνητρο ευχαρίστησης

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	VIF
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.747	.310		5.638	<.001	
	Προσδοκώμενη απόδοση	.607	.081	.611	7.452	<.001	1.000
2	(Constant)	1.326	.316		4.194	<.001	
	Προσδοκώμενη απόδοση	.480	.085	.483	5.644	<.001	1.222
	Αυτοπεποίθηση	.266	.076	.301	3.516	<.001	1.222
3	(Constant)	.890	.347		2.569	.012	
	Προσδοκώμενη απόδοση	.316	.102	.319	3.089	.003	1.894
	Αυτοπεποίθηση	.217	.075	.246	2.885	.005	1.296
	Κίνητρο ευχαρίστησης	.329	.123	.279	2.675	.009	1.937

a. Dependent Variable: Πρόθεση χρήσης

5.7. Σύνοψη ερευνητικών υποθέσεων

Στον Πίνακα 14 συνοψίζονται τα αποτελέσματα για τις έξι ερευνητικές υποθέσεις. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως επιβεβαιώνονται οι τέσσερις από τις έξι ερευνητικές υποθέσεις της έρευνας. Ειδικότερα, η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνητής νοημοσύνης και το κίνητρο ευχαρίστησης σχετίζονται θετικά και στατιστικά σημαντικά με την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης. Επομένως, οι υποθέσεις H1, H2, H3 και H6 γίνονται αποδεκτές. Αντίθετα, η διοικητική υποστήριξη δεν σχετίζεται με την πρόθεση χρήσης, αν και σχετίζεται με άλλες επιμέρους μεταβλητές, όπως η αυτοπεποίθηση, η αντιληπτή χρησιμότητα και η μείωση του αντιληπτού ρίσκου. Συνεπώς, η H4 δεν επιβεβαιώνεται. Παράλληλα, το αντιληπτό ρίσκο δεν παρουσίασε στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την πρόθεση χρήσης, επομένως η H5 απορρίπτεται.

Πίνακας 14: Σύνοψη ερευνητικών υποθέσεων

Υπόθεση	Διατύπωση υπόθεσης	Απόφαση	Σύντομη ερμηνεία
H1	Η αντιληπτή χρησιμότητα επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης ΤΝ.	Αποδοχή	Οι εργαζόμενοι που θεωρούν την τεχνητή νοημοσύνη χρήσιμη εμφανίζουν υψηλότερη πρόθεση να τη χρησιμοποιήσουν στην εργασία τους.

H2	Η αντιληπτή ευκολία χρήσης επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης ΤΝ.	Αποδοχή	Όσο ευκολότερη θεωρείται η χρήση των εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης, τόσο μεγαλύτερη είναι η πρόθεση χρήσης τους.
H3	Η αυτοπεποίθηση στη χρήση ΤΝ επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης.	Αποδοχή	Η μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνητής νοημοσύνης ενισχύει την πρόθεση των εργαζομένων να αξιοποιήσουν τέτοιες τεχνολογίες.
H4	Η διοικητική υποστήριξη επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης.	Απόρριψη	Η διοικητική υποστήριξη φαίνεται να συνδέεται περισσότερο με άλλες αντιλήψεις για την τεχνητή νοημοσύνη και όχι άμεσα με την πρόθεση χρήσης.
H5	Το αντιληπτό ρίσκο επηρεάζει αρνητικά την πρόθεση χρήσης.	Απόρριψη	Οι ανησυχίες για το ρίσκο δεν φάνηκε να μειώνουν άμεσα την πρόθεση χρήσης τεχνητής νοημοσύνης.
H6	Το κίνητρο ευχαρίστησης επηρεάζει θετικά την πρόθεση χρήσης.	Αποδοχή	Η θετική εμπειρία και η ευχαρίστηση από τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης ενισχύουν την πρόθεση μελλοντικής χρήσης.

Κεφάλαιο 6. Συμπεράσματα

Στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν να εξετάσει πώς οι εργαζόμενοι στον τραπεζικό τομέα αντιλαμβάνονται τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας τους και να εντοπίσει τους παράγοντες που διαμορφώνουν την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες που βασίζονται στην Τεχνητή Νοημοσύνη στο μέλλον. Η εργασία βασίστηκε στο Μοντέλο Αποδοχής Τεχνολογίας (TAM) και την Ενοποιημένη Θεωρία Αποδοχής και Χρήσης της Τεχνολογίας (UTAUT), η μελέτη επικεντρώθηκε στην αντιληπτή χρησιμότητα, την αντιληπτή ευκολία χρήσης, τη γνώση, τον αντιληπτό κίνδυνο, τη διοικητική υποστήριξη και το κίνητρο ευχαρίστησης.

Με βάση τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας, οι τραπεζικοί υπάλληλοι στην Ελλάδα έχουν μια θετική γενική στάση αναφορικά με τη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης στον κλάδο τους. Αναλυτικότερα, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι τραπεζικοί υπάλληλοι αναγνωρίζουν την αντιληπτή χρησιμότητα, την αναμενόμενη απόδοση και τα κίνητρα ευχαρίστησης ενώ εκφράζουν υψηλή πρόθεση να χρησιμοποιήσουν συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης στο μέλλον. Αντίστοιχα, τα ευρήματα ανέδειξαν ένα μέτριο επίπεδο γνώσης των τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης ενώ παρόμοια, σε μέτριο βαθμό οι τραπεζικοί υπάλληλοι αναγνώρισαν την ευκολία χρήσης τέτοιων συστημάτων. Επιπρόσθετα, τα αποτελέσματα δείχνουν πως η υποστήριξη από τη διοίκηση κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα ενώ οι τραπεζικοί υπάλληλοι αναγνώρισαν και τους πιθανούς κινδύνους από τη χρήση τέτοιων συστημάτων.

Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν με προηγούμενες έρευνες που έχουν δείξει ότι η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης παραμένουν καθοριστικοί παράγοντες αποδοχής της Τεχνητής Νοημοσύνης (ή άλλων καινοτόμων τεχνολογιών) (Dabbous et al., 2021; Goyal et al., 2025; Kumar et al., 2025). Στην παρούσα μελέτη, και οι δύο μεταβλητές συσχετίστηκαν θετικά με την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης. Αυτό υποστηρίζει τις βασικές υποθέσεις του Μοντέλου Αποδοχής Τεχνολογίας και υποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες και συστήματα Τεχνητής Νοημοσύνης όταν τα αναγνωρίζουν ως χρήσιμα και ως εύκολα στη χρήση.

Τα αποτελέσματα υποστηρίζουν επίσης τις βασικές υποθέσεις του θεωρητικού μοντέλου UTAUT. Η προσδοκώμενη απόδοση, η προσδοκώμενη προσπάθεια και το

κίνητρο ευχαρίστησης συσχετίστηκαν θετικά με την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης από τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Αυτά τα αποτελέσματα συμφωνούν με τα αποτελέσματα των Parathomas et al. (2025), οι οποίοι διαπίστωσαν ότι αυτοί οι παράγοντες είναι σημαντικοί για τη διαμόρφωση μιας θετικής στάσης απέναντι στη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης στο ελληνικό τραπεζικό πλαίσιο. Τα ευρήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας έδειξαν περαιτέρω ότι η γνώση των τραπεζικών υπαλλήλων σε ζητήματα Τεχνητής Νοημοσύνης σχετίζεται θετικά με την αυτοπεποίθηση, την αντιληπτή χρησιμότητα, την προσδοκώμενη απόδοση, το κίνητρο ευχαρίστησης και την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης. Η αυτοπεποίθηση των τραπεζικών υπαλλήλων σε ζητήματα Τεχνητής Νοημοσύνης σχετίστηκε, επίσης θετικά με την ευκολία χρήσης, τη χρησιμότητα, την προσδοκώμενη απόδοση, την προσδοκώμενη προσπάθεια και την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης. Αυτά τα αποτελέσματα συμφωνούν με τα ευρήματα των Rong et al. (2025) και Yuniawan et al. (2025), οι οποίοι τονίζουν τον ρόλο της ετοιμότητας, της γνώσης και της αυτοπεποίθησης των εργαζομένων στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Όσον αφορά τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο από τη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης, τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας δεν επιβεβαίωσαν σημαντική συσχέτιση του με την πρόθεση χρήσης. Τα ευρήματα δείχνουν ότι σε αυτό το δείγμα τραπεζικών υπαλλήλων, ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος δεν επιβεβαιώθηκε ως κεντρικός παράγοντας της πρόθεσης χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης, σε αντίθεση με τη χρησιμότητα, την αυτοπεποίθηση, την αναμενόμενη απόδοση και το κίνητρο ευχαρίστησης. Αυτά τα αποτελέσματα έρχονται σε διαφωνία με όσα βρήκαν οι Yuniawan et al. (2025), οι οποίοι επιβεβαίωσαν τον σημαντικό αρνητικό ρόλο του αντιλαμβανόμενου κινδύνου στην πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης.

Από την έρευνα καταγράφηκαν επίσης σημαντικές διαφορές ανάλογα με τα δημογραφικά και τα εργασιακά χαρακτηριστικά των τραπεζικών υπαλλήλων. Οι νεότεροι εργαζόμενοι και οι εργαζόμενοι με λιγότερα χρόνια υπηρεσίας ανέφεραν υψηλότερο επίπεδο γνώσεων ενώ αναγνώρισαν σε μεγαλύτερο βαθμό την ευκολία χρήσης και τη χρησιμότητα των συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης. Παρόμοια, οι νεότεροι τραπεζικοί υπάλληλοι και οι εργαζόμενοι με λιγότερα χρόνια υπηρεσίας ανέφεραν υψηλότερη πρόθεση χρήσης συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης στο μέλλον. Οι εργαζόμενοι με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ανέφεραν υψηλότερο επίπεδο γνώσεων, υψηλότερη αυτοπεποίθηση ενώ αναγνώρισαν σε μεγαλύτερο βαθμό τη χρησιμότητα των συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης. Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι

με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ανέφεραν υψηλότερη πρόθεση χρήσης συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης στο μέλλον. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι χωρίς θέση ευθύνης αναγνώρισαν σε μεγαλύτερο βαθμό την ευκολία χρήσης, τη χρησιμότητα, την προσδοκώμενη απόδοση, την προσδοκώμενη προσπάθεια και τα κίνητρα ευχαρίστησης. Αυτά τα ευρήματα συμφωνούν σε γενικές γραμμές με τους Parathomas et al. (2025), ιδίως όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης και της θέσης εργασίας.

Τέλος, η πολυμεταβλητή ανάλυση έδειξε ότι η πρόθεση χρήσης συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης προβλέπεται σε σημαντικότερο βαθμό από την προσδοκώμενη απόδοση, την αυτοπεποίθηση και τα κίνητρα ευχαρίστησης.

Παρά τη συμβολή της, η παρούσα διπλωματική εργασία και τα ευρήματα που καταγράφηκαν θα πρέπει να ερμηνευτούν με προσοχή λόγω των περιορισμών που τη χαρακτηρίζουν. Τα ευρήματα αποτυπώνουν τις αντιλήψεις και τις προθέσεις των εργαζομένων και όχι την πραγματική μακροπρόθεσμη συμπεριφορά. Επιπλέον, το δείγμα της έρευνας προέκυψε με βάση ένα πλάνο δειγματοληψίας ευκολίας και δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιπροσωπεύει το σύνολο των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα. Ο περιορισμός αυτός είναι ιδιαίτερα σημαντικός, καθώς το δείγμα εμφανίζει έντονη συγκέντρωση σε άτομα με υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο, αφού το 78,9% των συμμετεχόντων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Το γεγονός αυτό ενδέχεται να έχει επηρεάσει τα αποτελέσματα, καθώς εργαζόμενοι με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο είναι πιθανό να εμφανίζουν μεγαλύτερη εξοικείωση με νέες τεχνολογίες και, συνεπώς, να εμφανίζουν και θετικότερη στάση ή πρόθεση χρήσης απέναντι στη χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης. Επομένως, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας θα πρέπει να ερμηνεύονται με προσοχή, καθώς ενδέχεται να αποτυπώνουν σε μεγαλύτερο βαθμό τις αντιλήψεις εργαζομένων με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο και όχι το σύνολο των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο.

Μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει την πραγματική συμπεριφορά των τραπεζικών υπαλλήλων με την πάροδο του χρόνου, να συγκρίνει διαφορετικά τραπεζικά ιδρύματα και να διερευνήσει πιο προσεκτικά πώς και άλλες μεταβλητές (όπως για παράδειγμα η οργανωσιακή κουλτούρα, η ηγεσία κλπ.) επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης της Τεχνητής Νοημοσύνης. Θα ήταν επίσης χρήσιμο να διερευνηθεί περαιτέρω σε βάθος γιατί οι μεγαλύτερης ηλικίας, οι πιο έμπειροι και οι εργαζόμενοι με θέση ευθύνης εμφανίζονται λιγότερο θετικοί απέναντι στη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο.

Κεφάλαιο 7. Πρακτικές προεκτάσεις για τις τράπεζες

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας έχουν σημαντικές πρακτικές προεκτάσεις για τον τραπεζικό κλάδο. Τα αποτελέσματα της διπλωματικής εργασίας επιβεβαιώνουν ότι η αποδοχή της τεχνητής νοημοσύνης από τους εργαζομένους στον τραπεζικό κλάδο δεν εξαρτάται μόνο από την ύπαρξη των κατάλληλων εφαρμογών/ τεχνολογιών, αλλά και από τον τρόπο με τον οποίο αυτές εισάγονται, εξηγούνται και επικοινωνούνται μέσα σε έναν τραπεζικό οργανισμό. Εφόσον η γνώση, η αυτοπεποίθηση, η αντιληπτή χρησιμότητα, η προσδοκώμενη απόδοση και το κίνητρο ευχαρίστησης σχετίζονται με θετικότερη πρόθεση χρήσης, οι τράπεζες χρειάζεται να δώσουν έμφαση όχι μόνο στην τεχνική πλευρά της χρήσης συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης, αλλά και στην προετοιμασία (εκπαίδευση, κατάρτιση, ενημέρωση) των εργαζομένων να χρησιμοποιήσουν αυτά τα συστήματα.

Αρχικά, είναι σημαντικό να αναπτυχθούν στοχευμένα προγράμματα εκπαίδευσης ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα, το επίπεδο εκπαίδευσης και τον βαθμό ψηφιακής ετοιμότητας των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι και οι εργαζόμενοι με χαμηλό εκπαιδευτικό επίπεδο (έως δευτεροβάθμια εκπαίδευση) εμφανίζουν χαμηλότερη εξοικείωση και μικρότερη πρόθεση χρήσης συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης. Επομένως, οι τράπεζες θα πρέπει να εφαρμόσουν προγράμματα κατάρτισης και ενημέρωσης για αυτές τις ομάδες εργαζομένων. Παράλληλα, η ανάπτυξη προγραμμάτων AI literacy (γραμματισμός τεχνητής νοημοσύνης) μπορεί να βελτιώσει τις γνώσεις των εργαζομένων σε ζητήματα τεχνητής νοημοσύνης, να αυξήσει την αυτοπεποίθηση των εργαζομένων στη χρήση τέτοιων συστημάτων και να περιορίσει την αβεβαιότητα που πιθανόν έχουν απέναντι σε αυτές τις τεχνολογίες.

Επιπλέον, η ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο θα μπορούσε να ξεκινήσει μέσα από πιλοτικές εφαρμογές τέτοιων συστημάτων σε ελεγχόμενα περιβάλλοντα. Αυτό θα βοηθήσουν στον έλεγχο της αποτελεσματικότητας τους πριν από τη γενικευμένη εφαρμογή τους. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι θα μπορούσαν να εξοικειωθούν σταδιακά με τα νέα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης, να κατανοήσουν τη χρησιμότητά αυτών των εργαλείων και να αντιληφθούν τα οφέλη της τεχνητής νοημοσύνης στην εκτέλεση καθημερινών εργασιών.

Ιδιαίτερη σημασία έχει και ο ρόλος της διοίκησης των τραπεζικών οργανισμών. Η διοίκηση των τραπεζών θα πρέπει να επικοινωνεί με σαφήνεια τον σκοπό της χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης. Επίσης, θα ήταν σκόπιμο μέσω της διοίκησης να αναδεικνύονται τα αναμενόμενα οφέλη από τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης αλλά και να θεσπίζονται τα όρια χρήσης της. Στο ίδιο πλαίσιο μια στρατηγική εσωτερικής επικοινωνίας θα μπορούσε να μειώσει την αβεβαιότητα των εργαζομένων και να ενισχύσει την εμπιστοσύνη τους προς τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης.

Τέλος, η συμμετοχή των εργαζομένων στον σχεδιασμό και στην εφαρμογή των τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχή υιοθέτησή της στον τραπεζικό κλάδο. Η εμπλοκή των εργαζομένων σε όλες τις διαδικασίες ενσωμάτωσης της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο θα μπορούσα να συμβάλλει στο να μην εμφανίζεται η τεχνητή νοημοσύνη ως μια τεχνολογία που επιβάλλεται από τη διοίκηση, αλλά ως ένα εργαλείο που μπορεί να υποστηρίξει την εργασία τους. Επομένως, οι τράπεζες χρειάζεται να αντιμετωπίσουν την ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης ως μια διαδικασία οργανωσιακής αλλαγής και όχι ως μια απλή διαδικασία τεχνολογικής αναβάθμισης.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Abbas, S. R., Seol, H., Abbas, Z., & Lee, S. W. (2025). Exploring the Role of Artificial Intelligence in Smart Healthcare: A Capability and Function-Oriented Review. *Healthcare*, 13(14), 1642. <https://doi.org/10.3390/healthcare13141642>
- Ajzen, I., Fishbein, M., Lohmann, S., & Albarracín, D. (2018). The influence of attitudes on behavior. *Dialnet (Universidad De La Rioja)*, 197–255. <https://doi.org/10.4324/9781315178103-5>
- Al-Dosari, K., Fetais, N., & Kucukvar, M. (2022). Artificial intelligence and Cyber Defense System for Banking industry: A Qualitative Study of AI Applications and Challenges. *Cybernetics & Systems*, 55(2), 302–330. <https://doi.org/10.1080/01969722.2022.2112539>
- Barroso, M., & Laborda, J. (2022). Digital transformation and the emergence of the Fintech sector: Systematic literature review. *Digital Business*, 2(2), 100028. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100028>
- Belanche, D., Casaló, L. V., & Flavián, C. (2019). Artificial Intelligence in FinTech: understanding robo-advisors adoption among customers. *Industrial Management & Data Systems*, 119(7), 1411–1430. <https://doi.org/10.1108/imds-08-2018-0368>
- Bharadwaj, A., Sawy, O. a. E., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital Business Strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482. <https://doi.org/10.25300/misq/2013/37:2.3>
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business research methods*. Oxford University Press, USA.
- Burlakov, V. V., Dzyurdzha, O. A., Fedotova, G. V., Alieva, A. H., & Kravchenko, E. N. (2020). The modern trends of development of AI technologies. In *Advances in intelligent systems and computing* (pp. 374–383). https://doi.org/10.1007/978-3-030-39319-9_43

- Byambaa, O., Yondon, C., Rentsen, E., Darkhijav, B., & Rahman, M. (2025). An empirical examination of the adoption of artificial intelligence in banking services: the case of Mongolia. *Future Business Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00504-y>
- Caluori, L. (2023). Hey Alexa, why are you called intelligent? An empirical investigation on definitions of AI. *AI & Society*, 39(4), 1905–1919. <https://doi.org/10.1007/s00146-023-01643-y>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Currie, G., Hawk, K. E., Rohren, E., Vial, A., & Klein, R. (2019). Machine learning and deep learning in medical imaging: Intelligent Imaging. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 50(4), 477–487. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2019.09.005>
- Dabbous, A., Barakat, K. A., & Sayegh, M. M. (2021). Enabling organizational use of artificial intelligence: an employee perspective. *Journal of Asia Business Studies*, 16(2), 245–266. <https://doi.org/10.1108/jabs-09-2020-0372>
- Datta, P., & Nwankpa, J. K. (2021). Digital transformation and the COVID-19 crisis continuity planning. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 11(2), 81–89. <https://doi.org/10.1177/2043886921994821>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewasiri, N. J., Karunarathne, K. S. S. N., Menon, S., Jayarathne, P. G. S. A., & Rathnasiri, M. S. H. (2023). Fusion of Artificial Intelligence and Blockchain in the Banking Industry: Current Application, Adoption, and Future Challenges. In *Transformation for Sustainable Business and Management Practices: Exploring the Spectrum of Industry 5.0* (pp. 293–307). <https://doi.org/10.1108/978-1-80262-277-520231021>

- Elia, G., Stefanelli, V., & Ferilli, G. B. (2022). Investigating the role of Fintech in the banking industry: what do we know? *European Journal of Innovation Management*, 26(5), 1365–1393. <https://doi.org/10.1108/ejim-12-2021-0608>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gaviyau, W., & Godi, J. (2025). Banking sector Transformation: Disruptions, challenges and opportunities. *FinTech*, 4(3), 48. <https://doi.org/10.3390/fintech4030048>
- Goodman, D., & Keene, R. (1997). Man versus Machine: Kasparov versus Deep Blue. *ICGA Journal*, 20(3), 186–187 <https://doi.org/10.3233/icg-1997-20308>
- Goyal, K., Garg, M., & Malik, S. (2025). Adoption of artificial intelligence-based credit risk assessment and fraud detection in the banking services: a hybrid approach (SEM-ANN). *Future Business Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00464-3>
- Hafeez, S., Shahzad, K., Helo, P., & Mubarak, M. F. (2025). Knowledge management and SMEs' digital transformation: A systematic literature review and future research agenda. *Journal of Innovation & Knowledge*, 10(3), 100728. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2025.100728>
- Hai, T. N., Van, Q. N., & Tuyet, M. N. T. (2021). Digital Transformation: Opportunities and challenges for leaders in the emerging countries in response to COVID-19 Pandemic. *Emerging Science Journal*, 5, 21–36. <https://doi.org/10.28991/esj-2021-sper-03>
- Helm, J. M., Swiergosz, A. M., Haeberle, H. S., Karnuta, J. M., Schaffer, J. L., Krebs, V. E., Spitzer, A. I., & Ramkumar, P. N. (2020). Machine learning and Artificial intelligence: definitions, applications, and future directions. *Current Reviews in Musculoskeletal Medicine*, 13(1), 69–76. <https://doi.org/10.1007/s12178-020-09600-8>

- Hinings, B., Gegenhuber, T., & Greenwood, R. (2018). Digital innovation and transformation: An institutional perspective. *Information and Organization*, 28(1), 52–61. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2018.02.004>
- Hoffmann, C. H. (2022). Is AI intelligent? An assessment of artificial intelligence, 70 years after Turing. *Technology in Society*, 68, 101893. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101893>
- Huynh, J. (2025). Digital transformation and the bank lending channel. *China Finance Review International*, 15(4), 844–863. <https://doi.org/10.1108/cfri-10-2024-0615>
- Jardak, M. K., & Hamad, S. B. (2022). The effect of digital transformation on firm performance: evidence from Swedish listed companies. *The Journal of Risk Finance*, 23(4), 329–348. <https://doi.org/10.1108/jrf-12-2021-0199>
- Jia, K., & Liu, X. (2024). Bank digital transformation, bank competitiveness and systemic risk. *Frontiers in Physics*, 11. <https://doi.org/10.3389/fphy.2023.1297912>
- Jiang, Y., Li, X., Luo, H., Yin, S., & Kaynak, O. (2022). Quo vadis artificial intelligence? *Discover Artificial Intelligence*, 2(1). <https://doi.org/10.1007/s44163-022-00022-8>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An overview of the current state of the art of research. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Krauss, P. (2024). What is Artificial Intelligence? In *Artificial Intelligence and Brain Research* (pp. 107–112). https://doi.org/10.1007/978-3-662-68980-6_11
- Kumar, J., Rani, M., Rani, G., & Rani, V. (2025). Unveiling employee readiness for artificial intelligence adoption: empirical insight from the perspective of the banking sector. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/jstpm-08-2023-0130>

- Kumpulainen, S., & Terziyan, V. (2022). Artificial General Intelligence vs. Industry 4.0: Do They Need Each Other? *Procedia Computer Science*, 200, 140–150. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.213>
- Lee, I., & Shin, Y. J. (2017). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35–46. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003>
- Liu, P. C., Wang, W., Wang, Z., & Yang, Y. (2023). Will artificial intelligence undermine the effects of guanxi on relationship performance? Evidence from China's banking industry. *Industrial Marketing Management*, 116, 12–25. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2023.11.007>
- Madden, T. J., Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992). A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(1), 3–9. <https://doi.org/10.1177/0146167292181001>
- Manta, A. G., Bădîrcea, R. M., Doran, N. M., Badareu, G., Gherțescu, C., & Popescu, J. (2024). Industry 4.0 Transformation: Analysing the Impact of Artificial Intelligence on the Banking Sector through Bibliometric Trends. *Electronics*, 13(9), 1693. <https://doi.org/10.3390/electronics13091693>
- Marcon, É., Dain, M. L., & Frank, A. G. (2022). Designing business models for Industry 4.0 technologies provision: Changes in business dimensions through digital transformation. *Technological Forecasting and Social Change*, 185, 122078. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122078>
- Mohsen, S. E., Hamdan, A., & Shoaib, H. M. (2024). Digital transformation and integration of artificial intelligence in financial institutions. *Journal of Financial Reporting & Accounting*, 23(2), 680–699. <https://doi.org/10.1108/jfra-09-2023-0544>
- Noreen, U., Shafique, A., Ahmed, Z., & Ashfaq, M. (2023). Banking 4.0: Artificial Intelligence (AI) in Banking Industry & Consumer's Perspective. *Sustainability*, 15(4), 3682. <https://doi.org/10.3390/su15043682>

- Norzelan, N. A., Mohamed, I. S., & Mohamad, M. (2023). Technology acceptance of artificial intelligence (AI) among heads of finance and accounting units in the shared service industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 198, 123022. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.123022>
- Osei, L. K., Cherkasova, Y., & Oware, K. M. (2023). Unlocking the full potential of digital transformation in banking: a bibliometric review and emerging trend. *Future Business Journal*, 9(1), 1-21. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00207-2>
- Othayoth, P. K., & Khanna, S. (2025). Implementation of Artificial intelligence and chatbot for the enhancement of New age banking systems: A Systematic review. *Information Systems Engineering and Management*, 1–19. https://doi.org/10.1007/978-3-031-76957-3_1
- Papathomas, A., Konteos, G., & Avlogiaris, G. (2025). Behavioral Drivers of AI adoption in Banking in a Semi-Mature Digital Economy: A TAM and UTAUT-2 Analysis of Stakeholder Perspectives. *Information*, 16(2), 137. <https://doi.org/10.3390/info16020137>
- Rahman, M., Ming, T. H., Baigh, T. A., & Sarker, M. (2021). Adoption of artificial intelligence in banking services: an empirical analysis. *International Journal of Emerging Markets*, 18(10), 4270–4300. <https://doi.org/10.1108/ijjem-06-2020-0724>
- Rajaraman, V. (2023). From ELIZA to ChatGPT. *Resonance*, 28(6), 889–905. <https://doi.org/10.1007/s12045-023-1620-6>
- Rêgo, B. S., Jayantilal, S., Ferreira, J. J., & Carayannis, E. G. (2021). Digital Transformation and Strategic Management: a Systematic Review of the Literature. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(4), 3195–3222. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00853-3>
- Rong, C., Sial, M. S., Saci, F., Jasimuddin, S. M., & Zhang, J. Z. (2025). AI adoption in the finance sector of a developing economy. *Journal of Organizational and End User Computing*, 37(1), 1–29. <https://doi.org/10.4018/joeuc.371412>

- Ross, S. (2015). What percentage of the global economy is comprised of the financial services sector. *Investopedia* 5, Διαθέσιμο στο: <https://www.investopedia.com/ask/answers/030515/what-percentage-global-economy-comprised-financial-services->
- Roy, P., Ghosh, S., Podder, A., & Sarkar, S. K. (2025). Opportunities and challenges of artificial intelligence (AI) in the banking and finance sector. In *Productivity Press eBooks* (pp. 120–137). <https://doi.org/10.4324/9781003501947-8>
- Russell, S.J., & Norvig, P. (2016) *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson Education Limited, Malaysia.
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Research Methods for Business Students PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Sheth, J. N., Jain, V., Roy, G., & Chakraborty, A. (2022). AI-driven banking services: the next frontier for a personalized experience in the emerging market. *International Journal of Bank Marketing*, 40(6), 1248–1271. <https://doi.org/10.1108/ijbm-09-2021-0449>
- Statista (2024). State of generative AI (GenAI) in the banking sector in Europe in 2024, by level of involvement. Διαθέσιμο στο: <https://www.statista.com/statistics/1608697/europe-banking-sector-generative-ai-involvement/>
- Statista (2025a). Main benefits of implementing artificial intelligence (AI) in banking worldwide in 2025. Διαθέσιμο στο: <https://www.statista.com/statistics/1659411/main-benefits-ai-banking-worldwide/>
- Statista (2025b). Main challenges to artificial intelligence (AI) implementation in banking worldwide in 2025. Διαθέσιμο στο: https://www.statista.com/statistics/1254749/ai-challenges-financial-services/?srsltid=AfmBOoq6OsfcsWlGIZGIy_R-ZCwbEjWILEoQGcCj1IwDNxKgqYNjJrRR

Statista (2026a). Estimated value of the banking sector's artificial intelligence (AI) and generative artificial intelligence (gen AI) spending in Europe from 2020 to 2025, with forecasts until 2028. Διαθέσιμο στο: <https://www.statista.com/statistics/1537197/europe-banking-sector-ai-spending-forecast/?srsltid=AfmBOopSe3VD5ez5iOpnGrWl2HAV7oVOY4HIS4xLtUmQbgQazvqpVpsX>

Statista (2026b). Estimated impact of artificial intelligence (AI) on banking profits worldwide by 2028. Διαθέσιμο στο: <https://www.statista.com/statistics/1560141/ai-profit-impact-in-banking-worldwide-forecast/?srsltid=AfmBOoqEseBMikwJzwCYMXO2zGwtV-YZoKXQmqRISQJhBBIAW-5Z1SH8>

Statista (2026c). Impact from artificial intelligence (AI) adoption in banking worldwide in 2025, by functional area. Διαθέσιμο στο: <https://www.statista.com/statistics/1560141/ai-profit-impact-in-banking-worldwide-forecast/?srsltid=AfmBOoqEseBMikwJzwCYMXO2zGwtV-YZoKXQmqRISQJhBBIAW-5Z1SH8>

Szegedy, C. (2020). A promising path towards autoformalization and general artificial intelligence. In *Lecture notes in computer science* (pp. 3–20). https://doi.org/10.1007/978-3-030-53518-6_1

Tsindeliani, I. A., Proshunin, M. M., Sadovskaya, T. D., Popkova, Z. G., Davydova, M. A., & Babayan, O. A. (2021). Digital transformation of the banking system in the context of sustainable development. *Journal of Money Laundering Control*, 25(1), 165–180. <https://doi.org/10.1108/jmlc-02-2021-0011>

Turing, A. M. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind*, LIX(236), 433–460. <https://doi.org/10.1093/mind/lix.236.433>

Van Assen, M., Muscogiuri, E., Tessarin, G., & De Cecco, C. N. (2022). Artificial Intelligence: a Century-Old Story. In *Contemporary medical imaging* (pp. 3–13). https://doi.org/10.1007/978-3-030-92087-6_1

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of Information Technology: toward a unified view1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: a Synthesis and the Road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wang, K. (2024). From ELIZA to ChatGPT: A brief history of chatbots and their evolution. *Applied and Computational Engineering*, 39(1), 57–62. <https://doi.org/10.54254/2755-2721/39/20230579>
- Wang, P. (2019). On Defining Artificial Intelligence. *Journal of Artificial General Intelligence*, 10(2), 1–37. doi:<https://doi.org/10.2478/jagi-2019-0002>.
- Wang, S., Asif, M., Shahzad, M. F., & Ashfaq, M. (2024). Data privacy and cybersecurity challenges in the digital transformation of the banking sector. *Computers & Security*, 147, 104051. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2024.104051>
- Wu, Y., & Feng, J. (2017). Development and application of artificial neural network. *Wireless Personal Communications*, 102(2), 1645–1656. <https://doi.org/10.1007/s11277-017-5224-x>
- Yuniawan, A., Hersugondo, H., Mas'ud, F., Latan, H., & Renwick, D. W. (2025). Determinants of artificial intelligence adoption in the financial services industry: Understanding employees' perspectives. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(2), 100371. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100371>
- Zaoui, F., & Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621–628. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.07.090>

- Zhang, C., & Lu, Y. (2021). Study on artificial intelligence: The state of the art and future prospects. *Journal of Industrial Information Integration*, 23, 100224. <https://doi.org/10.1016/j.jii.2021.100224>
- Zhang, Q., Lu, J., & Jin, Y. (2020). Artificial intelligence in recommender systems. *Complex & Intelligent Systems*, 7(1), 439–457. <https://doi.org/10.1007/s40747-020-00212-w>
- Zhang, X., Xu, Y. Y., & Ma, L. (2023). Information technology investment and digital transformation: the roles of digital transformation strategy and top management. *Business Process Management Journal*, 29(2), 528–549. <https://doi.org/10.1108/bpmj-06-2022-0254>

Παράρτημα Α – Ερωτηματολόγιο έρευνας

Χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό κλάδο: διερεύνηση της στάσης και των αντιλήψεων των τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα

Α. Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

- ☐ Άντρας
- ☐ Γυναίκα
- ☐ Άλλο

2. Ηλικία (σε έτη):

3. Επίπεδο εκπαίδευσης:

- ☐ Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- ☐ Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ ΤΕΙ)
- ☐ Μεταπτυχιακές σπουδές
- ☐ Διδακτορικό

4. Έτη προϋπηρεσίας στον τραπεζικό κλάδο (σε έτη):

5. Οικογενειακή κατάσταση:

- ☐ Άγαμος/η
- ☐ Έγγαμος/η- Σύμφωνα συμβίωσης
- ☐ Άλλο

6. Θέση εργασίας

- ☐ Υπάλληλος
- ☐ Προϊστάμενος
- ☐ Διευθυντής/ντρία

Β. Στάση και αντιλήψεις για τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα

Παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά κάθε δήλωση και αναφέρετε πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε χρησιμοποιώντας την ακόλουθη κλίμακα Likert:

- 1 — Διαφωνώ απόλυτα
- 2 — Διαφωνώ
- 3 — Ουδέτερος / Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

4 — Συμφωνώ

5 — Συμφωνώ απόλυτα

1. Διαθέτω σημαντικό επίπεδο γνώσης και επίγνωσης σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη.	1	2	3	4	5
2. Σε σύγκριση με την πλειοψηφία των ατόμων στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι γνώσεις μου σχετικά με την Τεχνητή Νοημοσύνη είναι σχετικά χαμηλές.	1	2	3	4	5
3. Έχω αυτοπεποίθηση στον εαυτό μου σε ζητήματα χρήσης τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης στον εργασιακό μου χώρο	1	2	3	4	5
4. Νιώθω αυτοπεποίθηση στη χρήση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης λόγω της σαφήνειας και της ευκολίας κατανόησής τους.	1	2	3	4	5
5. Πιστεύω ότι θα μπορώ να αλληλοεπιδρώ με την Τεχνητή Νοημοσύνη καλύτερα από ό,τι με τους ανθρώπους	1	2	3	4	5
6. Πιστεύω ότι θα μπορώ να αλληλοεπιδρώ με την Τεχνητή Νοημοσύνη σε οποιοδήποτε μέρος και χρόνο.	1	2	3	4	5
7. Πιστεύω ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη μπορεί να κατανοήσει τα ερωτήματα που θέτω.	1	2	3	4	5
8. Πιστεύω ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι σε θέση να μου δώσει χρήσιμες απαντήσεις.	1	2	3	4	5
9. Δεδομένων των κινδύνων και των οφελών, ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δεν διαθέτει την απαραίτητη τεχνολογική εμπειρογνωμοσύνη για την πλήρη υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης.	1	2	3	4	5
10. Ο κλάδος των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μας δεν διαθέτει επαρκείς μηχανισμούς ασφαλείας για την πλήρη υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης.	1	2	3	4	5

11. Πιστεύω ότι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα με βοηθήσει να ολοκληρώσω την εργασία μου πιο αποτελεσματικά.	1	2	3	4	5
12. Χρησιμοποιώντας την Τεχνητή Νοημοσύνη, θα είμαι πιο αποτελεσματικός/ή.	1	2	3	4	5
13. Πιστεύω ότι οι πληροφορίες που μου παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι κατανοητές.	1	2	3	4	5
14. Πιστεύω ότι οι πληροφορίες που μου παρέχει η Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι ακριβείς.	1	2	3	4	5
15. Σκοπεύω να χρησιμοποιήσω Τεχνητή Νοημοσύνη στο μέλλον.	1	2	3	4	5
16. Είναι πιθανό να χρησιμοποιήσω Τεχνητή Νοημοσύνη στο μέλλον.	1	2	3	4	5
17. Οι διευθυντές/ προϊστάμενοι εκφράζουν ρητά την υποστήριξή τους για την υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον κλάδο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.	1	2	3	4	5
18. Η διοίκηση προωθεί την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών ως στρατηγική για την ανάπτυξη της τράπεζας.	1	2	3	4	5
19. Πιστεύω ότι θα ενδιαφερθώ πολύ να χρησιμοποιήσω την Τεχνητή Νοημοσύνη στον εργασιακό μου χώρο.	1	2	3	4	5
20. Πιστεύω ότι η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης θα είναι ενοχλητική στον εργασιακό μου χώρο.	1	2	3	4	5

Παράρτημα Β – Αποτελέσματα πολλαπλών συγκρίσεων

Β1. Συγκρίσεις ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

Γνώση across Εκπαίδευση*Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Total N	95
Test Statistic	9.549 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.008

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (AEI/TEI)	-15.026	13.026	-1.154	.249
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-29.403	10.635	-2.765	.006
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (AEI/TEI)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-14.377	8.684	-1.656	.098

Αυτοπεποίθηση across Εκπαίδευση*Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Total N	95
Test Statistic	7.474 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.024

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (AEI/TEI)	-14.344	13.026	-1.101	.271

Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-26.416	10.636	-2.484	.013
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-12.071	8.684	-1.390	.165

Αντιληπτή χρησιμότητα across Εκπαίδευση

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	12.003 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.002

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	-19.312	12.821	-1.506	.132
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-33.461	10.468	-3.197	.001
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-14.149	8.547	-1.655	.098

Προσδοκώμενη απόδοση across Εκπαίδευση

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	22.086 ^a
Degree Of Freedom	2
	80

Asymptotic Sig.(2-sided test) <.001

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	-12.695	12.431	-1.021	.307
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-38.636	10.150	-3.807	<.001
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-25.942	8.287	-3.130	.002

Προσδοκώμενη προσπάθεια across Εκπαίδευση

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	15.131 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	<.001

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση	2.948	12.876	.229	.819
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-28.221	8.584	-3.288	.001
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-25.273	10.513	-2.404	.016

Κίνητρο ευχαρίστησης across Εκπαίδευση*Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Total N	95
Test Statistic	10.093 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.006

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	-13.000	12.559	-1.035	.301
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-28.370	10.254	-2.767	.006
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-15.370	8.372	-1.836	.066

Πρόθεση χρήσης across Εκπαίδευση*Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary*

Total N	95
Test Statistic	13.106 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.001

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test		Std. Test	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Sig.
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	-30.130	12.325	-2.445	.015
Έως και δευτεροβάθμια εκπαίδευση-Μεταπτυχιακό/ PhD	-36.234	10.063	-3.601	<.001
Τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)-Μεταπτυχιακό/ PhD	-6.104	8.217	-.743	.458

B2. Συγκρίσεις ως προς την ηλικία

Γνώση across Ηλικία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	7.105 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.029

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test		Std. Test	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Sig.
>50-36-50	15.709	7.018	2.238	.025
>50-<35	21.575	8.631	2.500	.012
36-50-<35	5.866	7.153	.820	.412

Ευκολία χρήσης across Ηλικία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
---------	----

Test Statistic	6.366 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.041

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>50-36-50	.909	7.013	.130	.897
>50-<35	18.071	8.625	2.095	.036
36-50-<35	17.162	7.148	2.401	.016

Αντιληπτή χρησιμότητα across Ηλικία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	7.916 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.019

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>50-36-50	15.079	6.907	2.183	.029
>50-<35	23.183	8.495	2.729	.006
36-50-<35	8.104	7.040	1.151	.250

Προσδοκώμενη προσπάθεια across Ηλικία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	6.338 ^a

Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.042

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>50-36-50	12.570	6.937	1.812	.070
>50-<35	21.203	8.532	2.485	.013
36-50-<35	8.633	7.071	1.221	.222

Πρόθεση χρήσης across Ηλικία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	9.449 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.009

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>50-36-50	17.589	6.640	2.649	.008
>50-<35	23.158	8.167	2.836	.005
36-50-<35	5.569	6.768	.823	.411

B3. Συγκρίσεις ως προς την προϋπηρεσία

Γνώση across Προϋπηρεσία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	6.236 ^a

Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.044

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>20-<10	15.013	7.108	2.112	.035
>20-11-20	19.258	8.157	2.361	.018
<10-11-20	-4.245	6.669	-.637	.524

Αντιληπτή χρησιμότητα across Προϋπηρεσία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	7.305 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.026

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>20-11-20	13.358	8.028	1.664	.096
>20-<10	18.907	6.996	2.703	.007
11-20-<10	5.549	6.564	.845	.398

Προσδοκώμενη απόδοση across Προϋπηρεσία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	9.371 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.009

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>20-11-20	15.683	7.784	2.015	.044
>20-<10	20.747	6.783	3.059	.002
11-20-<10	5.064	6.364	.796	.426

Πρόθεση χρήσης across Προϋπηρεσία

Independent-Samples Kruskal-Wallis Test Summary

Total N	95
Test Statistic	13.074 ^a
Degree Of Freedom	2
Asymptotic Sig.(2-sided test)	.001

a. The test statistic is adjusted for ties.

Sample 1-Sample 2	Test Statistic	Std. Error	Std. Test Statistic	Sig.
>20-11-20	15.267	7.718	1.978	.048
>20-<10	24.203	6.726	3.599	<.001
11-20-<10	8.936	6.310	1.416	.157