



## ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

---

**«Η ηλεκτρονική Τραπεζική και η δυσκολία υιοθέτησής της στην Ελλάδα :  
Μια εμπειρική ανάλυση»**

**ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ**

**Επιβλέπων Καθηγητής:**

**Γιαννέλης Δημήτριος**

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ [ΙΟΥΝΙΟΣ 2018]**

## Πίνακας περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup> : Εισαγωγή .....	10
1.1 Εισαγωγή .....	10
1.2 Δομή εργασίας .....	10
1.3 Συμβολή εργασίας.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup> : Η ηλεκτρονική τραπεζική (internet banking).....	12
2.1. Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	12
2.2. Τα Είδη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής .....	12
2.3. Τα Προϊόντα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.....	14
2.3.1. Συναλλαγές οικονομικής φύσεως.....	14
2.3.2. Συναλλαγές πληροφορίας .....	15
2.3.3. Αιτήσεις .....	16
2.3.4. Επιπρόσθετες υπηρεσίες.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup> : Η χρησιμότητα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	17
3.1 Παράγοντες που Επηρεάζουν την Υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής .....	17
3.2 Παράγοντες που Αποτρέπουν την Υιοθέτησης μίας νέας τεχνολογίας.....	23
3.3 Τα υπέρ και τα κατά της ηλεκτρονικής τραπεζικής .....	24
3.3.1 Για τους καταναλωτές .....	25
3.3.2 Για τις τράπεζες .....	28
3.4 Κλάδος των τραπεζών και ικανοποίηση των πελατών .....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> : Έρευνα .....	34
4.1. Το Ερευνητικό Εργαλείο .....	34
4.2. Το Δείγμα.....	39
4.3. Διεξαγωγή της Έρευνας και ανάλυση δεδομένων .....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> : Ανάλυση της έρευνας.....	42
5.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση .....	42
5.2 Συγκριτική στατιστική ανάλυση .....	133
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 <sup>ο</sup> : Συμπεράσματα και περιορισμοί.....	139
6.1 Συμπεράσματα έρευνας.....	139
6.2 Περιορισμοί έρευνας .....	145
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 <sup>ο</sup> : Συμπεράσματα .....	145
Βιβλιογραφία .....	147
Παράρτημα.....	150

## Πρόλογος

Η εποχή που διανύουμε διακρίνεται από πολλαπλές αλλαγές των αγορών σε όλους τους κλάδους. Η παγκοσμιοποίηση σε συνδυασμό με τα τεχνολογικά επιτεύγματα προσφέρουν στις επιχειρήσεις νέες ευκαιρίες και δυνατότητες εξέλιξης. Το ζήτημα πλέον, έγκειται στο ποιές επιχειρήσεις δύναται να ακολουθήσουν την τεχνολογική εξέλιξη, ενισχύοντας τα ανταγωνιστικά τους πλεονεκτήματα. Η ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί ένα προϊόν τεχνολογίας, το οποίο γίνεται ολοένα και πιο δημοφιλές στις μέρες μας. Προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να βιώσουν εμπειρίες τραπεζικής εξυπηρέτησης, έχοντας πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα εξ' αποστάσεως. Έτσι, οι καταναλωτές, λαμβάνουν υψηλότερης ποιότητας εξυπηρέτηση, με χαμηλότερο κόστος και λιγότερο απαιτούμενο χρόνο. Πέρα όμως από τους καταναλωτές, με την ηλεκτρονική τραπεζική μεταλλάσσεται ολόκληρος ο τραπεζικός κλάδος, καθώς ευνοεί την αύξηση του ανταγωνισμού και προσφέρει νέες ευκαιρίες στις τράπεζες για παροχή υπηρεσιών, εξατομικευμένων στις ανάγκες των πελατών τους, ενώ παράλληλα αποτελεί και μέσω προσέλκυσης νέων πελατών. Με το internet banking, η τράπεζα έρχεται δίπλα στον καταναλωτή, λαμβάνοντας απευθείας αναπληροφόρηση. Αντιλαμβάνεται κανείς, ότι οι βάσεις στο τραπεζικό σκηνικό έχουν μετατραπεί, δημιουργώντας νέες συνθήκες για τους συμβαλλόμενους. Παρά ταύτα, ακόμα και στις μέρες μας, υπάρχει μεγάλο μέρος των καταναλωτών που δεν είναι δεκτικοί στην ηλεκτρονική τραπεζική. Επομένως, ο εντοπισμός των παραμέτρων που διαμορφώνουν τη στάση των καταναλωτών απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική είναι καθοριστικής σημασίας.

## Abstract

The time we are seeing is distinguished by multiple changes in the markets in all sectors. Globalization coupled with technological breakthroughs offer to the businesses new opportunities and opportunities for development. The question is which companies can follow the technological developments, enhancing their competitive advantages. Internet banking is a technology product that is becoming more and more popular nowadays. It offers to the consumers the opportunity to live the banking experience, having access to banking services and products at a distance. Thus, consumers receive higher quality services, at lower cost and less time. Beyond consumers, the internet banking changing the whole banking industry, as it favors increased competition and offers new opportunities for banks to provide services tailor-made to the needs of their customers while also attracting new customers. With internet banking, the bank comes near to the consumer, receiving direct feedback. It is easy to understand that the bases in the banking scene have changed, creating new conditions for the stakeholders. Nonetheless, even today, there is a large proportion of consumers who are not receptive to electronic banking. Therefore, identifying the parameters that shape consumers' attitudes towards to internet banking is crucial.



<b>Κατάλογος πινάκων</b>	<b>Σελ.</b>
Πίνακας 1: Φύλο	42
Πίνακας 2: Ηλικία	43
Πίνακας 3: Εκπαίδευση	44
Πίνακας 4: Εισόδημα	45
Πίνακας 5: Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;	46
Πίνακας 6: Συνολική ικανοποίηση	47
Πίνακας 7: Συνολικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση των καταναλωτών στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής	48
Πίνακας 8: Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση	56
Πίνακας 9: Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking	57
Πίνακας 10: Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη	58
Πίνακας 11: Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική	59
Πίνακας 12: Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης	60
Πίνακας 13: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking	62
Πίνακας 14: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking	64
Πίνακας 15: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking	65
Πίνακας 16: Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking	66
Πίνακας 17: Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking	68
Πίνακας 18: Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	69
Πίνακας 19: Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο	71
Πίνακας 20: Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου	73
Πίνακας 21: Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο	74
Πίνακας 22: Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη	75
Πίνακας 23: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές	77
Πίνακας 24: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα	78
Πίνακας 25: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο	79
Πίνακας 26: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα	81
Πίνακας 27: Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)	82
Πίνακας 28: Διαθέτω γρήγορο internet	83
Πίνακας 29: Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet	84
Πίνακας 30: Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος	86
Πίνακας 31: Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος	90
Πίνακας 32: Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές	91
Πίνακας 33: Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων	92
Πίνακας 34: Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα	94

Πίνακας 35: Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς	95
Πίνακας 36: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου	97
Πίνακας 37: Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking	98
Πίνακας 38: Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking	100
Πίνακας 39: Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου	101
Πίνακας 40: Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking	102
Πίνακας 41: Συμβατότητα	104
Πίνακας 42: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου	105
Πίνακας 43: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές	107
Πίνακας 44: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις	108
Πίνακας 45: Αυτοπεποίθηση	109
Πίνακας 46: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί	111
Πίνακας 47: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά	113
Πίνακας 48: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης	114
Πίνακας 49: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει	115
Πίνακας 50: Κόστος	117
Πίνακας 51: Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα	118
Πίνακας 52: Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα	119
Πίνακας 53: Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα	121
Πίνακας 54: Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου	122
Πίνακας 55: Πρόθεση χρήσης	123
Πίνακας 56: Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking	124
Πίνακας 57: Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking	126
Πίνακας 58: Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση	127
Πίνακας 59: Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους	128
Πίνακας 60: Μέσοι όροι παραγόντων	129
Πίνακας 61: Συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»	131
Πίνακας 62: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»	132
Πίνακας 63: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με τον «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος»	134

<b>Κατάλογος Διαγραμμάτων</b>	<b>Σελ.</b>
Διάγραμμα 1: Φύλο	42
Διάγραμμα 2: Ηλικία	43
Διάγραμμα 3: Εκπαίδευση	44
Διάγραμμα 4: Εισόδημα	45
Διάγραμμα 5: Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;	46
Διάγραμμα 6: Συνολική ικανοποίηση	47
Διάγραμμα 7: Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση	56
Διάγραμμα 8: Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking	57
Διάγραμμα 9: Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη	58
Διάγραμμα 10: Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική	60
Διάγραμμα 11: Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης	62
Διάγραμμα 12: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking	63
Διάγραμμα 13: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking	64
Διάγραμμα 14: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking	66
Διάγραμμα 15: Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking	67
Διάγραμμα 16: Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking	68
Διάγραμμα 17: Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	71
Διάγραμμα 18: Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο	72
Διάγραμμα 19: Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου	73
Διάγραμμα 20: Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο	75
Διάγραμμα 21: Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη	76
Διάγραμμα 22: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές	77
Διάγραμμα 23: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα	79
Διάγραμμα 24: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο	80
Διάγραμμα 25: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα	82
Διάγραμμα 26: Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης	83
Διάγραμμα 27: Διαθέτω γρήγορο internet	84
Διάγραμμα 28: Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet	85
Διάγραμμα 29: Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος	89
Διάγραμμα 30: Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης	90
Διάγραμμα 31: Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές	92
Διάγραμμα 32: Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων	93
Διάγραμμα 33: Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα	95



Διάγραμμα 34: Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς	96
Διάγραμμα 35: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές	98
Διάγραμμα 36: Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking	99
Διάγραμμα 37: Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking	100
Διάγραμμα 38: Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου	102
Διάγραμμα 39: Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking	103
Διάγραμμα 40: Συμβατότητα	105
Διάγραμμα 41: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου	106
Διάγραμμα 42: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές	107
Διάγραμμα 43: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις	109
Διάγραμμα 44: Αυτοπεποίθηση	111
Διάγραμμα 45: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί	112
Διάγραμμα 46: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά	113
Διάγραμμα 47: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης	115
Διάγραμμα 48: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει	116
Διάγραμμα 49: Κόστος	118
Διάγραμμα 50: Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα	119
Διάγραμμα 51: Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα	120
Διάγραμμα 52: Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα	121
Διάγραμμα 53: Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου	122
Διάγραμμα 54: Πρόθεση χρήσης	124
Διάγραμμα 55: Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking	125
Διάγραμμα 56: Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking	126
Διάγραμμα 57: Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση	127
Διάγραμμα 58: Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους	128
Διάγραμμα 59: Μέσοι όροι παραγόντων	129
Διάγραμμα 60: Συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»	131
Διάγραμμα 61: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»	133

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>:Εισαγωγή**

### **1.1 Εισαγωγή**

Είναι γεγονός ότι η τεχνολογία έχει εισέλθει καθορίστηκα στο παγκόσμιο τραπεζικό σκηνικό. Οι τραπεζικοί όμιλοι κινούνται προς τη κατεύθυνση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενσωματώνοντας νέα συστήματα ασφάλειας (security systems) και τεχνολογίες πληροφοριών (information technologies) (Cont, Moussa, & Santos, 2010).

Οι τραπεζικοί οργανισμοί στη χώρα μας, στην πλειοψηφία τους, έχουν ενσωματώσει τέτοια συστήματα, διασφαλίζοντας την αξιοπιστία των λειτουργιών τους, με επίκεντρο την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών των καταναλωτών τους (Santouridis, Trivellas & Reklitis, 2009).

Μολονότι, όμως, η ανάπτυξη των τραπεζικών συστημάτων έχει προασπίσει την ηλεκτρονική τραπεζική, ακόμα και στις μέρες μας μεγάλο μέρος του καταναλωτικού κοινού δεν χρησιμοποιεί συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής (Akhlaq & Ahmed, 2013). Για τον λόγο αυτό, δεν είναι λίγοι οι ερευνητές, σε παγκόσμιο επίπεδο, που ασχολήθηκαν με το θέμα με σκοπό τον εντοπισμό των παραγόντων, οι οποίοι επιδρούν στη θέληση των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική.

### **1.2 Δομή εργασίας**

Η εργασία διαχωρίζεται σε δύο μέρη, το πρώτο μέρος αναφέρεται στη βιβλιογραφική επισκόπηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τόσο διεθνώς όσο και στη χώρα μας, αλλά και στη χρησιμότητα που αυτή έχει στους καταναλωτές και στις τράπεζες. Το δεύτερο μέρος εμπεριέχει τη ποσοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε καθώς και την ανάλυσή της. Αναλυτικότερα στο πρώτο κεφάλαιο έχουμε την εισαγωγή, τη δομή της εργασίας και τη συμβολή της εργασίας στον επιστημονικό κόσμο. Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στους ορισμούς της ηλεκτρονικής τραπεζικής, στα είδη της και στα προϊόντα του internet banking. Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, τον τραπεζικό τομέα και την ικανοποίηση των καταναλωτών, καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τις τράπεζες και τους καταναλωτές. Το τέταρτο κεφάλαιο περιέχει τα δεδομένα της έρευνας, το ερευνητικό εργαλείο, στοιχεία για το δείγμα της έρευνας, λεπτομέρειες για τη διεξαγωγή της καθώς και τον τρόπο που πραγματοποιήθηκε η ανάλυση της έρευνας. Το πέμπτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα

αποτελέσματα της έρευνας, την περιγραφική στατιστική ανάλυση, με πίνακες ποσοστών και συχνοτήτων και με διαγράμματα, καθώς επίσης και τη συγκριτική στατιστική ανάλυση με χρήση οικονομετρικών μοντέλων. Στο έκτο κεφάλαιο βρίσκονται οι περιορισμοί και τα συμπεράσματα της έρευνας, ενώ στο έβδομο κεφάλαιο εντοπίζονται τα συνολικά συμπεράσματα της που προκύπτουν από την εργασία. Στο τέλος παραθέτεται η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε, ενώ στο παράρτημα βρίσκεται το ερωτηματολόγιο που συμπλήρωσε το δείγμα στα πλαίσια της έρευνας.

### **1.3 Συμβολή εργασίας**

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί πηγή συλλογής στοιχείων, δεδομένων και αποτελεσμάτων ερευνών σχετικά με το θέμα των παραγόντων υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής από Έλληνες καταναλωτές.

Το γεγονός ότι συγκεντρώνει εμπειρικά αποτελέσματα πολλών σύγχρονων διεθνών ερευνών, σε συνδυασμό με τη παγκόσμια βιβλιογραφική επισκόπηση, αναλύει με τον πλέον ξεκάθαρο και αποτελεσματικό τρόπο το θέμα, διαλευκαίνοντας όλες τις πτυχές του αντικειμένου με αντικειμενικότητα.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας αρχικά προσφέρει πολύτιμα συμπεράσματα αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του δείγματος και των παραγόντων που επηρεάζουν τη στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ εν συνεχεία συμβάλει στην αποτελεσματικότερη αντίληψη, γενικότερα του θέματος.

Επιπλέον, η έρευνα αποτελεί ολοκληρωτική και αντικειμενική πηγή ενημέρωσης και γνώσεις για όλους τους ενδιαφερόμενους (τράπεζες, φυσικά πρόσωπα, επιχειρήσεις, κράτος).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Η ηλεκτρονική τραπεζική (internet banking)**

### **2.1. Ορισμός της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

Ο κλάδος της τραπεζικής στην εποχή μας χαρακτηρίζεται από πολύ σημαντική τεχνολογική ανάπτυξη. Το διαδίκτυο στις μέρες μας έχει κυριαρχήσει και δεν θα μπορούσε να μην "εισβάλει" και στις τραπεζικές συναλλαγές. Έτσι, με τη κατάλληλη χρήση των νέων τεχνολογιών η τράπεζες έρχονται σε θέση να παρέχουν πιο άμεσες και υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες προς τον πελάτη. Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα μετατροπής των τραπεζικών υπηρεσιών με τη συμβολή της τεχνολογίας αποτελούν οι αυτόματες ταμειακές μηχανές, τα γνωστά ΑΤΜ. Πέρα από τα ΑΤΜ, όμως, η τεχνολογική ανάπτυξη έχει δώσει τη δυνατότητα στις τράπεζες να παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσω του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής - internet banking, παρέχοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές να λαμβάνουν τις τραπεζικές υπηρεσίες της επιθυμίας τους ακόμα και μέσω κινητών τηλεφώνων. Έτσι, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ο καταναλωτής εκτελεί ένα μεγάλο πλαίσιο τραπεζικών υπηρεσιών εξ' αποστάσεως, εξοικονομώντας πολλαπλά οφέλη από τις συναλλαγές αυτές.

Ο γενικότερος ορισμός με πιο ευρύ στοιχεία αναφέρεται στην ηλεκτρονική τραπεζική ως τη μετατροπή των τραπεζικών υπηρεσιών με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Από τον ορισμό αυτό προκύπτει ότι και τα ΑΤΜ αποτελούν κομμάτι ηλεκτρονικής τραπεζικής ή μάλλον καλύτερα το πρώτο βήμα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σήμερα, με ακριβέστερο ορισμό (Αγγελής, 2005) μπορούμε να ορίσουμε ως ηλεκτρονική τραπεζική ολόκληρο το εύρος των τραπεζικών συναλλαγών, οι οποίες πραγματοποιούνται χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες διαδικτύου, virtual private net works και extranet μέσω κινητού τηλεφώνου, σταθερού τηλεφώνου ή υπολογιστή - tablet, όπου ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να επισκεφτεί κάποιο κατάστημα.

### **2.2. Τα Είδη της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής**

Τα κανάλια μέσα από τα οποία κάποιος καταναλωτής μπορεί να λάβει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως αναφέρει ο Αγγελής (2005) είναι τρία:

- Η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω του διαδικτύου – υπολογιστή ή internet banking
- Η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω τηλεφώνου γραμμής ή αλλιώς phone banking

- Η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω κινητού τηλεφώνου - tablet ή αλλιώς mobile banking

Σύμφωνα με τους Tan & Teo (2000), η ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου, απαιτεί τη πρόσβαση του καταναλωτή σε ηλεκτρονικό υπολογιστή καθώς και σύνδεση στο διαδίκτυο. Η ηλεκτρονική τραπεζική αυτού του είδους, προϋποθέτει υψηλών προδιαγραφών εγκαταστάσεις από τις τράπεζες, με συσκευές και λογισμικά ασφάλειας, διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την αξιοπιστία του μέσου, ενώ πολλές φορές ζητείται η εισαγωγή προσωπικού κωδικού - pin.

Αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω γραμμής τηλεφώνου ή αλλιώς phone banking, οι Tan & Teo (2000), το διαχωρίζουν σε δύο επιμέρους διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση αναφέρεται στις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται από υπάλληλους της τράπεζας μέσω τηλεφωνικών γραμμών, στα τηλεφωνικά κέντρα της τράπεζας. Με τον τρόπο αυτό ο καταναλωτής έρχεται σε επαφή άμεσα με εξειδικευμένο εργαζόμενο της τράπεζας, ο οποίος αρχικά τον ταυτοποιεί για λόγους ασφάλειας και στη συνέχεια τον εξυπηρετεί. Η δεύτερη διάσταση, και η πιο σύγχρονη, αναφέρεται στις υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, με την τεχνολογία interactive voice. Τα ηλεκτρονικά μηνύματα της δεύτερης διάστασης ακολουθούν μια σειρά πρωτοκόλλου διασφαλίζοντας αρχικά την ασφάλεια των συναλλαγών, ενώ παράλληλα εξυπηρετεί τον καταναλωτή παρέχοντάς του λεπτομέρειες αναφορικά με τα αιτήματά του, αναγνωρίζοντας λέξεις και φράσεις κλειδιά.

Το πιο σύγχρονο κανάλι που λαμβάνει ο καταναλωτής τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί το mobile banking. Το λεγόμενο mobile banking πραγματοποιεί τις τραπεζικές υπηρεσίες άμεσα, μέσω κινητού τηλεφώνου, χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο μέσω φορητών συσκευών (κινητό τηλέφωνο, tablet), αλλά και σύντομα μηνύματα επιβεβαίωσης συναλλαγών. Το mobile banking στις μέρες μας μεταπηδά σε μια νέα εποχή, όπου η χρήση του ξεπερνά κατά πολύ τα παλαιότερα δεδομένα, με τη συμβολή των εξειδικευμένων τραπεζικών εφαρμογών, σε smartphones.

Με τους παραπάνω τρόπους οι καταναλωτές και οι τράπεζες έρχονται σε επαφή καθημερινά, δημιουργώντας νέες σχέσεις εξάρτησης. Οι νέες αυτές τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στις τράπεζες να παρέχουν υπηρεσίες στους καταναλωτές άμεσα, αλλά και με χαμηλό κόστος (δεν απαιτούνται φυσικά καταστήματα, δεν απαιτούνται υπάλληλοι), επιτυγχάνοντας την προσέλκυση νέων καταναλωτών. Έτσι, είναι

απολύτως λογικό να επικεντρωθούν οι τράπεζες τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες και στην ηλεκτρονική τραπεζική. Παρόλα αυτά, δεν είναι λίγοι οι κίνδυνοι για τους καταναλωτές αλλά και για τις τράπεζες που εκλαμβάνονται μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και η ανάγκη κατάλληλης και αποτελεσματικής διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών.

### **2.3. Τα Προϊόντα της ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική διαθέτει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, τα οποία συνεχώς εξελίσσονται ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των καταναλωτών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα πολλές φορές διαφέρουν από τράπεζα σε τράπεζα, καθώς είναι αρκετές οι τράπεζες που είναι ευέλικτες και διαφοροποιούνται κυρίως λόγω του ανταγωνισμού. Ο Αγγελής (2005) διαχωρίζει τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε τέσσερις επιμέρους κατηγορίες:

- Συναλλαγές οικονομικής φύσεως
- Συναλλαγές πληροφορίας
- Αιτήσεις προς τη τράπεζα
- Επιπρόσθετες υπηρεσίες

Οι τέσσερις αυτές κατηγορίες συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο όγκο παρεχόμενων υπηρεσιών μιας ηλεκτρονικής τραπεζικής. Παρακάτω αναλύεται μια - μια η κάθε κατηγορία με σκοπό την ολοκληρωτική και αποτελεσματικότερη αντίληψη του αντικειμένου.

#### **2.3.1. Συναλλαγές οικονομικής φύσεως**

Η κατηγορία των συναλλαγών οικονομικής φύσεως εμπεριέχει οποιαδήποτε συναλλαγή που έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει ένας πελάτης σε ένα φυσικό τραπεζικό κατάστημα. Οι συναλλαγές αυτές μπορεί να αφορούν ενδοτραπεζικά ζητήματα, όπως πληρωμές δανείων ή μεταφορές χρημάτων μέσα στην ίδια την τράπεζα, άλλα και εξωτραπεζικά ζητήματα, όπως η μεταφορά χρημάτων σε άλλη τράπεζα, η πληρωμή λογαριασμών ΔΕΚΟ κλπ. Αναλυτικότερα, αυτής της κατηγορίας οι συναλλαγές περιλαμβάνουν (Αγγελής, 2005):

- Μεταφορές χρημάτων:
  - ο Μεταξύ λογαριασμών του ίδιο συναλλασσόμενου

- Σε τρίτο πρόσωπο στην Τράπεζα
- Σε άλλη τράπεζα / Έμβασμα
- IRIS 24/7 Payment
- Πληρωμή τιμολογίου μέσω CLA
- Μεταφορά για πληρωμή δανείου
- Αποστολή μετρητών (με την υπηρεσία "λεφτά στο λεπτό")
- Πληρωμές (αφορά όλο το εύρος των πληρωμών)
  - Ασφάλιση
  - Δημόσιο - Δήμοι - Ασφαλιστικά ταμεία
  - Εμπορικές επιχειρήσεις
  - Ενέργεια
  - Παροχή υπηρεσιών
  - Σύλλογοι - επιμελητήρια
  - Τηλεπικοινωνίες
  - Τουρισμός - μεταφορές
  - Ύδρευση
  - Πάγιες εντολές

### 2.3.2. Συναλλαγές πληροφορίας

Η κατηγορία των συναλλαγών πληροφόρησης εμπεριέχει οποιαδήποτε είδους πληροφορία ενδιαφέρει τον καταναλωτή. Οι συναλλαγές αυτού του είδους ενδιαφέρουν ιδιαίτερα τις τράπεζες καθώς με βάση την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών προς τον καταναλωτή χτίζεται και η σχέση της τράπεζας με τον πελάτη. Με άλλα λόγια, η παραπάνω κατηγορία μπορεί να δημιουργήσει περισσότερους έμπιστους πελάτες, αφοσιωμένους στην τράπεζα (Floh & Treiblmaier, 2006). Παρακάτω κατηγοριοποιούνται οι συναλλαγές πληροφοριών από τον Αγγελή (2005):

- Πληροφορίες για τις καταθέσεις
  - Του λογαριασμού
  - Των προθεσμιακών
  - Των συναλλαγματικών
  - Των επιταγών
  - Των καρτών
- Πληροφορίες για τις κάρτες
  - Πιστωτικές κάρτες

- Χρεωστικές κάρτες
- Προπληρωμένες κάρτες
- Αναλυτικά στοιχεία κινήσεων
- Πληροφορίες για τα δάνεια και τις χορηγήσεις
- Πληροφορίες για το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο του καταναλωτή
- Πληροφορίες για το χρηματιστήριο
  - Ελληνικό χρηματιστήριο
  - Διεθνή χρηματιστήρια

### **2.3.3. Αιτήσεις**

Τα σύγχρονα συστήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχουν την ευχέρεια να εξυπηρετήσουν τους καταναλωτές εξ' αποστάσεως. Έτσι, με μια σειρά από αιτήσεις, ο καταναλωτής είναι σε θέση να αιτηθεί κάποια τραπεζική υπηρεσία, χωρίς να έχει την υποχρέωση να παραβρεθεί με φυσική παρουσία σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας, ξοδεύοντας πολύτιμο χρόνο. Τα πιο συνηθισμένα είδη αιτήσεων αφορούν:

- Αίτηση για άνοιγμα νέου λογαριασμού στην τράπεζα
- Αίτηση για χορήγηση δανείου ή χορηγήσεων
- Αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας
- Αίτηση παραγγελίας βιβλιαρίου επιταγών
- Αίτηση συμμετοχής σε δημόσια προσφορά
- Αιτήσεις ασφαλιστικών προϊόντων
- Αιτήσεις νέων συμβάσεων
- Αιτήσεις συμμετοχής σε τραπεζικά προγράμματα

### **2.3.4. Επιπρόσθετες υπηρεσίες**

Η κατηγορία των επιπρόσθετων υπηρεσιών δίνει τη δυνατότητα στους συναλλασσόμενους να συμμετέχουν σε μια σειρά από προϊόντα ή υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες τους, οι οποίες δεν αποτελούν κύριες δραστηριότητες της τράπεζας. Οι δραστηριότητες αυτές μπορεί να αφορούν επαγγελματίες και επιχειρήσεις, ηλεκτρονικό εμπόριο - διαδικτυακές αγορές, ασφαλίσσεις εμπορευμάτων, επενδυτικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες, αυτασφάλιση μέσω εργοσίμου κλπ.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Η χρησιμότητα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

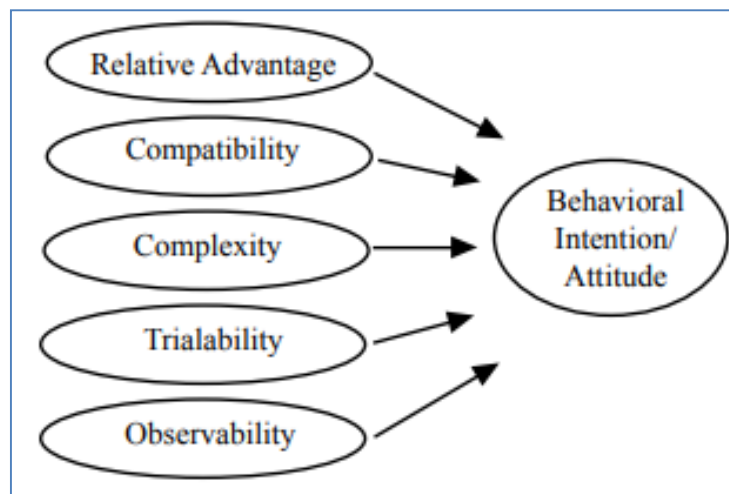
### 3.1 Παράγοντες που Επηρεάζουν την Υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική σχετίζεται άμεσα με τη τεχνολογία και την είσοδο νέων τεχνολογιών στην αγορά (Polasik & Wisniewski, 2009). Η ηλεκτρονική τραπεζική ξεκίνησε ως ένας τύπος μέσα από τον οποίο η τράπεζα θα μπορούσε να προβάλει τον εαυτό της, τα επιτεύγματα της και γενικότερα να ενισχύσει την δημόσια προβολή της. Στη συνέχεια η ηλεκτρονική τραπεζική μεταλλάχθηκε, καθώς μέσω αυτής οι τράπεζες άρχισαν να πωλούν προϊόντα χρηματοπιστωτικής φύσεως. Τη τελευταία επταετία και με την είσοδο νέων - βελτιωμένων συστημάτων υψηλής ασφάλειας, αλλά και αλγορίθμων εντοπισμού ασφάλειας, οι τράπεζες εισήγαγαν στην ηλεκτρονική τραπεζική όλων των ειδών τις συναλλαγές τους, λαμβάνοντας τη μορφή που έχουν σήμερα (Ravi, Carr & Sagar, 2006). Δεν είναι λίγοι οι διεθνείς ερευνητές που ασχολήθηκαν με το e-banking και με τους παράγοντες που επηρεάζουν την υιοθέτησή του. Οι σημαντικότεροι παράγοντες, στους οποίους εστίασαν οι περισσότεροι ερευνητές αφορούν την εκλαμβανόμενη υπηρεσία, την ευκολία χρήσης, την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, την ποιότητα της διαδικτυακής σύνδεσης, τον εκλαμβανόμενο κίνδυνο, το κόστος, την εμπιστοσύνη και αφοσίωση στην τράπεζα και στη στάση των εργαζομένων του τραπεζικού ιδρύματος.

Ο εντοπισμός των παραγόντων που αποτελούν τον πυρίνα της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών από την κοινωνία και τους καταναλωτές αποτέλεσε πηγή ερευνών και το επίκεντρο πολλών θεωριών. Οι βασικότερες θεωρίες που αναπτύχθηκαν στον εντοπισμό των παραγόντων υιοθέτησης νέων τεχνολογιών σύμφωνα με τον NoR (2008) είναι:

**Η θεωρία του Roger's (1983)** - Η Θεωρία διάχυσης των καινοτομιών (Innovation Diffusion Theory - IDT). Η θεωρία αυτή επικεντρώνεται στη μείωση της αβεβαιότητας που προκαλείται από μια νέα τεχνολογία. Ο Roger's σύμφωνα με τον NoR (2008), προτείνει πέντε βασικές πεποιθήσεις που επηρεάζουν την υιοθέτηση μιας νέας τεχνολογίας. Η πρώτη πεποίθηση αναφέρεται στο πλεονέκτημα που δημιουργείται από την αντικατάσταση της νέας τεχνολογίας σε σχέση με την παλαιότερη, ενώ η δεύτερη αναφέρεται στη συμβατότητα της νέας τεχνολογίας με τις υπάρχουσες αξίες - ανάγκες - εμπειρίες του παρελθόντος. Η τρίτη πεποίθηση για τον Roger's έχει να κάνει με την πολυπλοκότητα της νέας τεχνολογίας στο να γίνεται αντιληπτή και να χρησιμοποιηθεί, η τέταρτη πεποίθηση αναφέρεται στη δοκιμασία, με την έννοια του βαθμού στον οποίο

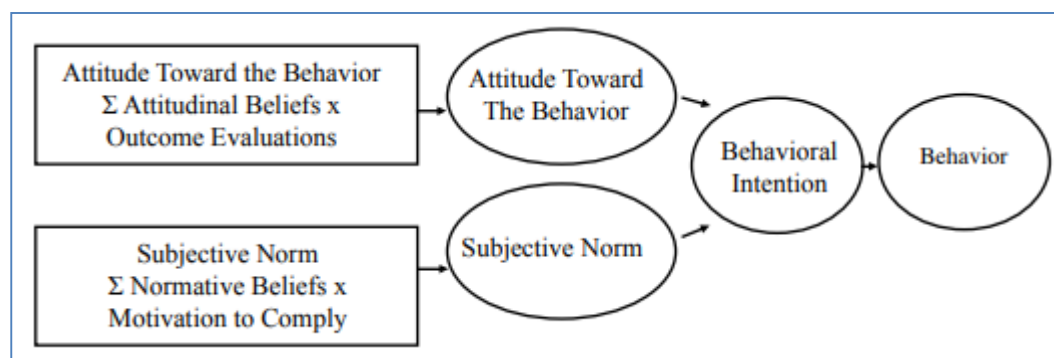
μπορεί να πειραματιστεί κάποιος με μια νέα τεχνολογία και τέλος η πέμπτη πεποίθηση αναφέρεται στην ορατότητα των αποτελεσμάτων της νέας τεχνολογίας.



Εικόνα 1: Η Θεωρία διάχυσης των καινοτομιών NoR (2008).

Αν και η θεωρία διάχυσης των καινοτομιών αποτελεί μια εκ των πρώτων θεωριών αναφερόμενη στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, χρησιμοποιείται ακόμα στις μέρες μας σε πολλά λειτουργικά συστήματα όπως των Gerrard and Cunningham (2003), αλλά και στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική από τους MD. Nor and Pearson (2007 και 2008).

**Η θεωρία των Fishbein&Ajzen (1975)** - Η Θεωρία της αιτιολογημένης δράσης (Theory of reasoned action - TRA). Η θεωρία αυτή υποθέτει μια συμπεριφορά, η οποία προβλέπεται από την πρόθεση του ατόμου να συμμετάσχει σε αυτή τη συμπεριφορά, ενώ η πρόθεση του ατόμου να συμμετάσχει στη συμπεριφορά αυτή διαμορφώνεται από τη στάση του ατόμου απέναντι στη συμπεριφορά και από τη στάση του κοινωνικού περιβάλλοντος του ατόμου.

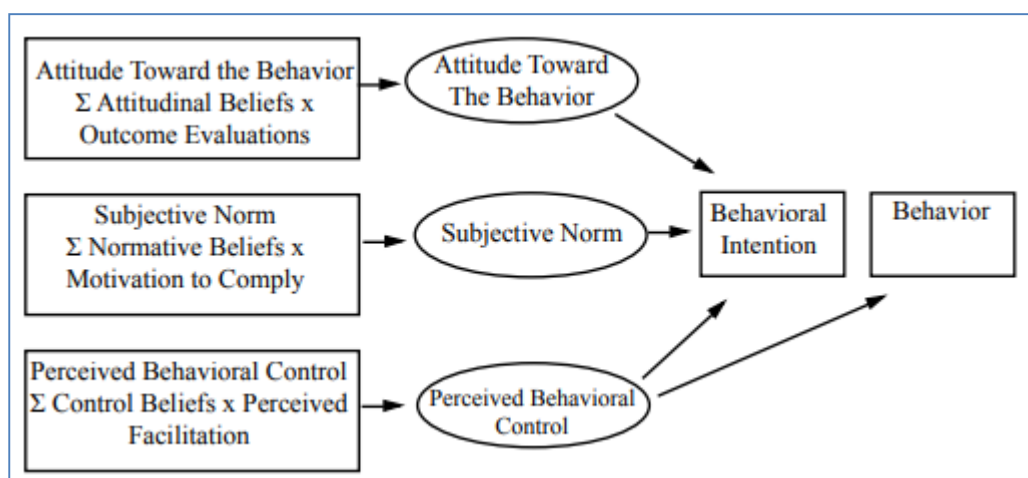


Εικόνα 2: Η Θεωρία της αιτιολογημένης δράσης NoR (2008).

Η θεωρία της αιτιολογημένης δράσης, όπως και η θεωρία διάχυσης των καινοτομιών, έχει επίσης εφαρμοστεί ευρέως σε μια ποικιλία από ερευνητικές ρυθμίσεις και λειτουργικά συστήματα, όπως και στην ηλεκτρονική τραπεζική από τους MdNoretal. (2008).

**Η θεωρία των Fishbein&Ajzen (1975)** - Η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (Theory of planned behavior - TPB). Η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς αποτελεί συνέχεια της θεωρίας της αιτιολογημένης δράσης στην οποία προστέθηκε μια επιπλέον πεποίθηση, αυτή της αντίληψης του ελέγχου συμπεριφοράς.

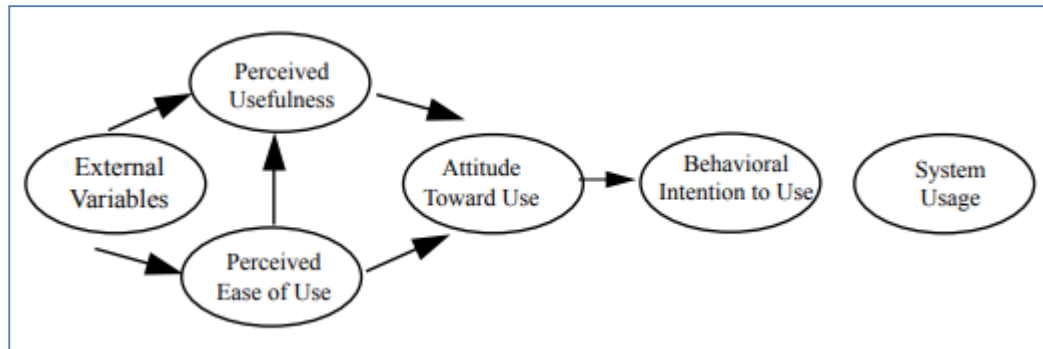
Η θεωρία αυτή χρησιμοποιήθηκε και αναπτύχθηκε ιδιαίτερα στις τηλεπικοινωνίες, σε online καταστήματα από τους Hu and Chau (1999), σε λογισμικά από τους Limayemetal. (2000) και γενικότερα στο διαδίκτυο από τον George (2002).



Εικόνα 3: Η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς, Ajzen (1991)

**Το μοντέλο του Davis (1989)** - Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (Technology acceptance model - TAM). Το μοντέλο αυτό έχει διαμορφωθεί από τη θεωρία της αιτιολογημένης δράσης. Το μοντέλο αυτό επικεντρώνεται στο γεγονός ότι η αντιληπτή χρησιμότητα και η αντιληπτή ευκολία χρήσης μιας νέας τεχνολογίας επηρεάζει άμεσα τη στάση του ατόμου απέναντι της, ενώ η στάση του ατόμου είναι αυτή που διαμορφώνει την πρόθεση του να χρησιμοποιήσει ή όχι τη νέα αυτή τεχνολογία. Το μοντέλο της αποδοχής τεχνολογίας υποθέτει μια σύνδεση της αντιλαμβανόμενης

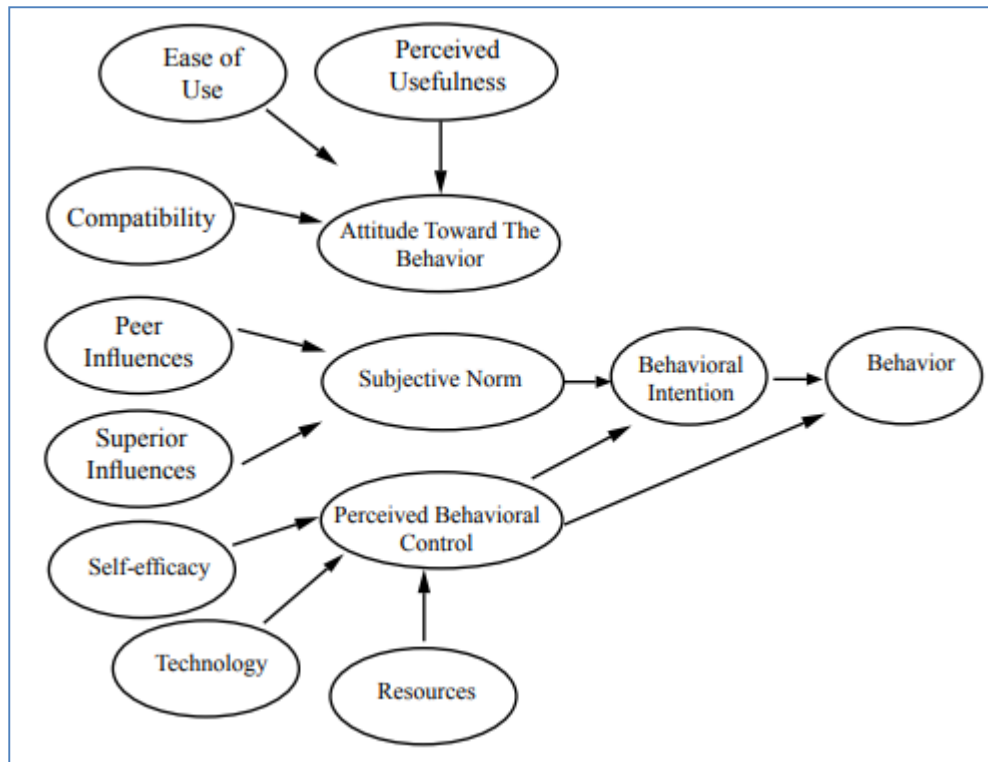
χρησιμότητας με τη πρόθεση συμπεριφοράς και την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης η οποία μετατρέπεται σε χρησιμότητα. Με τον όρο αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα αναφερόμαστε στο βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση ενός συστήματος θα ενισχύσει την απόδοση μιας λειτουργίας, ενώ με τον όρο ευκολία χρήσης το βαθμό στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι θα χρησιμοποιήσει ένα σύστημα με μικρή προσπάθεια (NoR, 2008).



Εικόνα 4: Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας, Davis et al (1989).

Όπως και άλλα μοντέλα αποδοχής τεχνολογίας που συζητήθηκαν προηγουμένως, Η TAM έχει επίσης λάβει σημαντική προσοχή και εμπειρική υποστήριξη μεταξύ των ερευνητών της πληροφορικής σε πολλά περιβάλλοντα και τεχνολογίες. Μερικές από τις μελέτες που χρησιμοποίησαν το μοντέλο επικεντρώνονται σε εικονικά συστήματα από τους Chen et al (2002), τα Shop-Bot από τους Gentry and Calantone (2002) και το Mobile Banking από τους Teoh & MD Nor (2007).

**Η θεωρία των Taylor and Todd (1995)** - Η αναλυτική θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (The decomposed theory of planned behavior - DTPB). Η θεωρία της αποσυνδεδεμένης προγραμματισμένης συμπεριφοράς, βασίζεται κατά πολύ στη θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (theory of planned behavior - TPB) που αναλύσαμε νωρίτερα. Η νεώτερη αυτή έκδοση επεκτείνει την προηγούμενη αποσυνθέτοντας τη συμπεριφορά και τις αντιλαμβανόμενες πεποιθήσεις (NoR, 2008).



Εικόνα 5: Η αποσυνθεμένη θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς, Taylor and Todd (1995).

Η νεότερη αυτή έκδοση έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες και σε συστήματα αναφορικά με κέντρα υπολογιστών από τους Taylor and Todd (1995), το online εμπόριο από τον Lau (2002), αλλά και την ηλεκτρονική τραπεζική από τους Tan and Teo (2000) και τους MdNor and Pearson (2008).

Οι παραπάνω θεωρίες συνέθεσαν ένα πάζλ παραγόντων και παραμέτρων γύρω από το οποίο εισέρχονται οι νέες τεχνολογίες, όπως και αυτή της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι παράγοντες αυτοί σε συνδυασμό με πολλούς ακόμη, ανάλογα με το είδος της κάθε νέας τεχνολογίας, δημιουργούν καταναλωτικές τάσεις και αντιλήψεις.

Έτσι, σε πολλές τεχνολογίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής εισέρχεται ένας καινούργιος παράγοντας, που πρωτοεμφανίστηκε τη τελευταία δεκαετία από τον Vainio, αυτός της αυτοπεποίθησης. Ο Vainio (2006), θεωρεί ότι η αυτοπεποίθηση διαθέτει την ιδιότητα μετάλλαξης μιας στάσης ενός ατόμου.

Επιπλέον, έρευνες παρουσίασαν μια σειρά από δημογραφικούς παράγοντες οι οποίοι σχετίζονται άμεσα με την πρόθεση υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά έχουν να κάνουν με:

- Το φύλο (άνδρας γυναίκα), όπου σύμφωνα με τους Kesharwani και Radhakrishna (2013), οι γυναίκες παρουσιάζουν μικρότερο βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής,
- Την ηλικία, όπου σύμφωνα με τους Kesharwani και Radhakrishna (2013), η ηλικιακή κλίμακα από 26 έως 35 ετών παρουσιάζει μεγαλύτερο βαθμό υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής,
- Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, όπου σύμφωνα με τους Kesharwani και Radhakrishna (2013), οι πτυχιούχοι ανωτέρων και ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εμφανίζουν πολύ υψηλότερα ποσοστά υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής,
- Το εισόδημα, που σύμφωνα με τον Karjaluoto (2002) οι καταναλωτές που διαθέτουν μεγαλύτερη οικονομική ευχέρεια, παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Υπόλοιποι παράγοντες που επηρεάζουν άμεσα την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής σύμφωνα με έρευνες, αποτελούν των:

- Venkatesh and Davis (1996) - Ο οποίος επικεντρώνεται στην αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (perceived usefulness) και στην ατομική αποδοτικότητα που εκλαμβάνει ο καταναλωτής
- Venkatesh and Davis (1996) - Οι οποίοι αναφέρθηκαν στην αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (perceive ease of use) και στο πόσο εύκολο είναι κάποιος να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τραπεζική
- Hoffman, Novak και Peralt (1999) - Οι οποίοι ανέλυσαν τον παράγοντα της εμπιστοσύνης και εντόπισαν σημαντική συσχέτιση με τη τάση των καταναλωτών να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική
- Venkatesh and Davis (2000) - Όπου αναφέρεται στην πολυπλοκότητα των τεχνολογιών (technology complexity) και στα τεχνικά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Venkatesh and Davis (2000) - Όπου επικεντρώνεται στις κοινωνικές επιρροές και αντιλήψεις (social influence), στις προτάσεις από συγγενής και φίλους αναφορικά με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Venkatesh (2000) - Ο οποίος αναφέρεται στην αυτό-αποτελεσματικότητα στο περιβάλλον των υπολογιστών (computer self-efficacy) και στον τρόπο με τον

οποίο μπορεί κάποιος να περιηγηθεί στο περιβάλλον της ηλεκτρονικής τραπεζικής ευκολότερα

- Hanudin (2007) - Ο οποίος αναφέρθηκε στην αξιοπιστία των τραπεζικών συστημάτων, ως παράγοντα επιτυχίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Zhao et al. (2008) - Ο οποίος αναλύει το κίνδυνο απόδοσης (performance risk) και στο ενδεχόμενο δημιουργίας προβλημάτων αναφορικά με την απόδοση των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών
- Zhao et al. (2008) - Όπου πέρα από τα άλλα, αναφέρθηκε εκτενώς στην ανησυχία του αναφορικά με το κόστος που εκλαμβάνει οποιοσδήποτε χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική τραπεζική
- Zhao et al. (2008) - Όπου αναλύει το χρηματοπιστωτικό κίνδυνο (Financial risk) και το ενδεχόμενο απώλειας κεφαλαίου

### **3.2 Παράγοντες που Αποτρέπουν την Υιοθέτησης μίας νέας τεχνολογίας**

Η υιοθέτηση μιας νέας τεχνολογίας πολλές φορές επιφυλάσσει κινδύνους. Σύμφωνα με τους Dimitriadis & Kyrezi (2011), οι κίνδυνοι αυτοί μπορούν να αποτρέψουν τους καταναλωτές στο να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία αυτή. Ο παραπάνω κίνδυνος στην ηλεκτρονική τραπεζική έγκειται στο γεγονός μιας ενδεχόμενης απώλειας κεφαλαίου ή πληροφοριών που μπορεί να προκληθεί είτε από κακή χρήση του συστήματος, είτε από προβλήματα στην ασφάλειά του (Hanafizadeh, Keating & Khedmatgozar, 2014). Παρόλο που στον ευρύτερο τεχνολογικό περιβάλλον, ο εντοπισμός των κινδύνων που μπορεί να προκληθούν από την χρήση μιας καινοτομίας είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί αποτελεσματικά, στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αυτό είναι ευκολότερο να συμβεί (Gu, Lee & Suh, 2009).

Ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος για την διεθνή ερευνητική κοινότητα διαχωρίζεται σε μια σειρά από επί μέρους κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει την έλλειψη ασφάλειας σε συνάρτηση με τον αντιλαμβανόμενο κίνδυνο της απώλειας κεφαλαίων, μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών δραστηριοτήτων. Οι Carlos Roca, José García & José dela Vega (2009), τονίζουν την σημαντικότητα της ασφάλειας στην απόφαση των καταναλωτών να υιοθετήσουν ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Μετά την ασφάλεια των συναλλαγών, έρχεται ο φόβος απώλειας των προσωπικών δεδομένων. Έτσι, μιλώντας για ασφάλεια, ακόμη και η αίσθηση κινδύνου απώλειας προσωπικών δεδομένων μπορεί να λειτουργήσει αποτρεπτικά στους καταναλωτές (Carlos Roca,

José García & José dela Vega, 2009). Η επόμενη κατηγορία περιλαμβάνει την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών του συστήματος της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Kuisma, Laukkanen & Hiltunen, 2007). Η εμπιστοσύνη ως προς την ικανότητα ενός συστήματος να είναι αποτελεσματικό και λειτουργικό δυστυχώς είναι δύσκολο να χτιστεί εύκολα, ενώ η απώλειά της μπορεί να πραγματοποιηθεί με ένα και μόνο μεμονωμένο λάθος. Η επόμενη κατηγορία αφορά τον κίνδυνο απώλειας χρόνου με σκοπό τον εντοπισμό οδηγιών χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής (Abbasi, Rostami, Heydarian & Amini, 2015), ενώ η τελευταία κατηγορία αφορά κοινωνικές προεκτάσεις, οι οποίες σχετίζονται με τη ανάγκη των ανθρώπων για κοινωνικοποίηση και αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους. Ο παραπάνω κίνδυνος εντοπίζεται συχνότερα τα τελευταία χρόνια, γεγονός που έχει να κάνει κυρίως με τους ρυθμούς ζωής των σύγχρονων κοινωνιών (Kuisma, Laukkanen & Hiltunen, 2007).

Έτσι, ο συνδυασμός των παραπάνω κινδύνων μπορεί να δημιουργήσει φραγμούς στους καταναλωτές προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Επιπροσθέτως, ένας σημαντικός παράγοντας ο οποίος συμβάλει στη αποτροπή υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί το κόστος. Το κόστος σύμφωνα με τους Zhao et al. (2008), από Kesharwani & Radhakrishna (2013) εντοπίζεται στα δύο παρακάτω ερωτήματα:

- Η χρησιμοποίηση της ηλεκτρονική τραπεζική είναι μια ακριβή διαδικασία (χρεώσεις διαδικτύου κλπ.);
- Υπάρχει πιθανότητα χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική να χρεωθώ;

Επιπλέον, σύμφωνα με τους Dimitriadis & Kyrezi (2011), η πολυπλοκότητα των λειτουργιών αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα που αποτρέπει την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ εστίασαν πολύ στην αίσθηση και πιο συγκεκριμένα στον φόβο υποθετικής ύπαρξης πολυπλοκότητας. Στο ίδιο μήκος κύματος και οι Gerrard, Barton Cunningham, & Devlin (2006), οι οποίοι εστιάζουν στην αίσθηση του καταναλωτή ότι η νέα τεχνολογία αποτελεί ένα πολύπλοκο προϊόν, μειώνοντας την διάθεση υιοθέτησής της.

### **3.3 Τα υπέρ και τα κατά της ηλεκτρονικής τραπεζικής**

Το φάσμα των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής διαχωρίζεται σε δύο επιμέρους πλαίσια. Το πρώτο πλαίσιο αφορά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αποκομίζουν οι τράπεζες με τη χρήση της ηλεκτρονικής



τραπεζικής, ενώ το δεύτερο πλαίσιο εστιάζει στους καταναλωτές και στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που αυτοί εκλαμβάνουν από μια τέτοια λειτουργία. Η ανάλυση και των δύο πλαισίων αποτέλεσε αντικείμενο διερεύνησης πολλών διεθνών ερευνών, καθώς τα αποτελέσματά τους πρόσφεραν γνώση στις τράπεζες με σκοπό την εξέλιξη και μορφοποίηση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων τους, στοχεύοντας την καταλληλότερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

### 3.3.1 Για τους καταναλωτές

#### 3.3.1.1 Τα πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές

Από μια συνδιαλλαγή μέσω των σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, οι καταναλωτές επηρεάζονται άμεσα. Δεν είναι λίγα τα οφέλη που αποκομίζουν, σύμφωνα με τους Angelopoulos & Mihiotis (2011), των οποίων η μελέτη επικεντρώθηκε στην ηλεκτρονική τραπεζική και στις ευκαιρίες και τα πλεονεκτήματα της στον τραπεζικό τομέα της Ελλάδας. Αναλυτικότερα, οι δύο παραπάνω ερευνητές δηλώνουν ότι η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής ωφελεί καθώς:

- μειώνεται το κόστος των συναλλαγών
- καταρρίπτονται οι γεωγραφικοί περιορισμοί στις συναλλαγές
- ευνοείται η έλλειψη χρονικών περιορισμών
- υπάρχει αποδεδειγμένα ασφάλεια των συναλλαγών
- αυξάνεται η χρησιμότητα στις καθημερινές λειτουργίες των καταναλωτών
- ευνοείται η εκμετάλλευση της πληροφορίας προς το συμφέρον των καταναλωτών
- υπάρχει δυνατότητα άμεσης επαφής με υπάλληλο υποστήριξης
- υποστηρίζεται πλήθος παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- ευνοείται η εξυπηρέτηση ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

*Το μικρό κόστος των συναλλαγών:* Το γεγονός αυτό, αποτελεί συμπέρασμα των Angelopoulos & Mihiotis (2011), οι οποίοι αναφέρουν ότι το κόστος των συναλλαγών με την ηλεκτρονική τραπεζική είναι μικρότερο, αν όχι μηδενικό, συγκριτικά με αυτό της επίσκεψης σε κατάστημα της τράπεζας.

*Η έλλειψη γεωγραφικών περιορισμών στις συναλλαγές:* Η μόνη προϋπόθεση για τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο. Έπειτα, σε

οποιοδήποτε τόπο βρίσκεται ο καταναλωτής, μπορεί να προβεί άμεσα στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, ακόμη και εάν βρίσκεται εκτός συνόρων.

*Η έλλειψη χρονικών περιορισμών.* Η πρόσβαση στην ηλεκτρονική τραπεζική αποτελεί μια δραστηριότητα την οποία μπορεί να την πραγματοποιήσει ο καταναλωτής 24 ώρες το 24ώρο, καθώς και σε εθνικές επετείους και αργίες. Έτσι, το όφελος για τον καταναλωτή είναι ισχυρό, αφού δεν τον περιορίζει χρονικά,μη δεσμεύοντας τον να συναλλάσσεται με την τράπεζα μόνο σε ώρες αγοράς.

*Η ασφάλεια των συναλλαγών:* Παρότι η ασφάλεια αποτελεί ένα ευαίσθητο θέμα, το οποίο θα μπορούσε να ενταχτεί στα μειονεκτήματα των καταναλωτών, από τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, σε βάθος χρόνου αντιλαμβάνεται κανείς τα υψηλά επίπεδα ασφάλειας που διασφαλίζουν την εγκυρότητα των συστημάτων και των συναλλαγών.

*Η χρηστικότητα στις καθημερινές λειτουργίες των καταναλωτών:* Είναι γεγονός ότι τόσο οι συναλλασσόμενοι, όσο και οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις τραπεζικές υπηρεσίες εκλαμβάνουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, άμεσα, χωρίς να απαιτείται να αναμένουν τη σειρά τους, λαμβάνοντας κάποιο "νουμεράκι" στα υποκαταστήματα των τραπεζών. Επίσης, οι επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν με καλύτερο τρόπο τον χρόνο που δαπανούν οι εργαζόμενοί τους στην αναμονή στη τράπεζα, δίνοντας τους τη δυνατότητα να προβούν σε άλλες εργασίες, προσφέροντας περισσότερο στις επιχειρήσεις, χωρίς παράλληλα να πηγαίνουν οι τραπεζικές υποθέσεις πίσω.

*Η εκμετάλλευση της πληροφορίας:* Η αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών, έχει σαν αποτέλεσμα την μετατροπή των προϊόντων και υπηρεσιών τους, σε βαθμό τέτοιο που να είναι ελκυστικότερα για τους καταναλωτές. Έτσι, οι καταναλωτές χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική, είσαι σε θέση να εντοπίσουν όλα τα πλεονεκτήματα του ανταγωνισμού, καθώς μπορούν να επισκεφτούν άμεσα και χωρίς κόπο τις ιστοσελίδες των τραπεζών και να δουν τι προσφέρει η κάθε μία.

*Άμεση επαφή με υπάλληλο υποστήριξης:* Η υποστηρικτική γραμμή των τραπεζών στις σύγχρονες μορφές ηλεκτρονικής τραπεζικής αναμφίβολα προσφέρει ένα αίσθημα ασφάλειας στους καταναλωτές. Η επικοινωνία μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας (ακόμα και το βράδυ) διασφαλίζοντας την ομαλή

λειτουργία του συστήματος αλλά και την εγκυρότητα της τράπεζας απέναντι στην πελάτη.

*Το πλήθος των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών:* Ο καταναλωτής μπορεί να πληροφορηθεί για όλες του τις δραστηριότητες μέσα από την ηλεκτρονική τραπεζική, για τις κινήσεις που πραγματοποιεί ο λογαριασμός του, για τα δάνεια και γενικότερα για όλες τις λειτουργίες που μπορεί να πραγματοποιήσει σε ένα φυσικό κατάστημα μιας τράπεζας. Πέρα όμως από την πληροφορία, ο χρήστης είναι σε θέση να αιτηθεί οτιδήποτε έχει ανάγκη, έχοντας πρόσβαση σε μια μεγάλη γκάμα ηλεκτρονικά παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να ολοκληρώσει πολλών ειδών πληρωμές άμεσα.

*Εξυπηρέτηση ατόμων με μειωμένη κινητικότητα:* Το γεγονός ότι μια λειτουργία ηλεκτρονικής τραπεζικής μπορεί να πραγματοποιηθεί ακόμα και στο σπίτι του χρήστη, παρέχεται το δικαίωμα σε άτομα μειωμένης κινητικής ικανότητας και γενικότερα σε άτομα με ειδικές ανάγκες να εισέλθουν σε μια τράπεζα, αποφεύγοντας τις όποιες δυσκολίες μπορούν να αντιμετωπίσουν στην πορεία τους από το σπίτι στο υποκατάστημα της τράπεζας.

### **3.3.1.2 Τα μειονεκτήματα για τους καταναλωτές**

Τα μειονεκτήματα αναφορικά με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τους καταναλωτές εντοπίζονται από τους ερευνητές σε τέσσερα επίπεδα. Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στην ασφάλεια, το δεύτερο στην έλλειψη γνώσης από τους καταναλωτές στη χρήση τέτοιων συστημάτων, το τρίτο επίπεδο αναφέρεται στην απώλεια διαπροσωπικής επαφής και το τέταρτο επίπεδο στην περιορισμένη πρόσβαση (Angelopoulos & Mihiotis, 2011).

Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στην ασφάλεια των συναλλαγών και στους φόβους των καταναλωτών για τυχόν απώλεια κεφαλαίου ή προσωπικών δεδομένων. Το γεγονός ότι συστηματικά ενημερώνεται ο κόσμος για την ύπαρξη ιών, για παραβιάσεις σε λογαριασμούς και κυβερνητικές ιστοσελίδες επιβαρύνουν το αρνητικό κλίμα αίσθησης αβεβαιότητας και ανασφάλειας στη γενικότερη χρήση του διαδικτύου και ειδικότερα στη χρησιμοποίηση μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής. Η ασφάλεια αποτελεί το Νο1 στόχο για τις τράπεζες, αναβαθμίζοντας τακτικά τα συστήματά τους, αποσκοπώντας στον εκμηδενισμό τη ανασφάλειας.

Το δεύτερο επίπεδο αναφέρεται στην έλλειψη γνώση των καταναλωτών στη χρήση τέτοιων συστημάτων. Τα νεότερα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής απαιτούν δεξιότητες και γνώσεις αναφορικά με το διαδίκτυο και την πλοήγηση μέσω αυτού. Έτσι, οι καταναλωτές μεγαλύτερης ηλικίας ενδέχεται να μην έχουν τις απαραίτητες γνώσεις έτσι ώστε να μπορέσουν να εισέλθουν σε ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Το τρίτο επίπεδο αναφέρεται στην περιορισμένη πρόσβαση. Στο ίδιο μήκος κύματος με το δεύτερο επίπεδο και την ελλιπή γνώση των καταναλωτών στη χρήση τέτοιων συστημάτων είναι και το τρίτο επίπεδο μειονεκτημάτων. Ενδέχεται ένας καταναλωτής να μην διαθέτει τον προαπαιτούμενο εξοπλισμό έτσι ώστε να μπορέσει να εισέλθει σε ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Έτσι, δεν χρειάζεται ένας καταναλωτής μόνο να γνωρίζει πως να χειριστεί ένα τέτοιο σύστημα, αλλά να διαθέτει έναν τεχνολογικό εξοπλισμό ανάλογο με τις σύγχρονες τεχνολογίες.

Το τέταρτο επίπεδο αναφέρεται στην απώλεια διαπροσωπικής επαφής του καταναλωτή με τον υπάλληλο της τράπεζας. Η αίσθηση της απώλειας αυτής οδηγεί τους καταναλωτές στο να αποφεύγουν τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς οι ανάγκες για κοινωνικοποίηση και επικοινωνία είναι ιδιαίτερα ισχυρές στους ανθρώπους. Η αίσθηση του καταναλωτή ότι κάποιος εργαζόμενος ενδιαφέρεται για αυτόν, βρίσκεται εκεί για να τον εξυπηρετήσει και να επέμβει άμεσα σε τυχόν λάθος που μπορεί να συμβεί, παρέχει ασφάλεια στον καταναλωτή αίσθημα ασφάλειας και αυξάνει τα επίπεδα εμπιστοσύνης προς τη τράπεζα, δυσκολεύοντας την καθολικότητα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

### **3.3.2 Για τις τράπεζες**

#### **3.3.2.1 Τα πλεονεκτήματα για τις τράπεζες**

Οι Angelopoulos & Mihiotis (2011), εξετάζουν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής για τον ελληνικό τραπεζικό τομέα κατά την εποχή του ηλεκτρονικού εμπορίου και παρουσιάζουν τα αποτελέσματα μιας έρευνας από στελέχη που εργάζονται σε τράπεζες και παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής. Σύμφωνα με τους ίδιους "οι τεχνολογίες του Διαδικτύου έχουν μεγάλες δυνατότητες να αλλάξουν θεμελιωδώς τις τράπεζες και τον τραπεζικό κλάδο. Οι ευκαιρίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική στον τραπεζικό τομέα για την κάλυψη των

υφιστάμενων αναγκών των πελατών και την προσέλκυση νέων υποψήφιων πελατών αποτελούν τις κινητήριες δυνάμεις των τραπεζών προκειμένου να σχεδιάσουν, να αναπτύξουν και να λειτουργήσουν τα δικά τους συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής". Αναλυτικότερα, τα πλεονεκτήματα που εντοπίζουν είναι:

- Προσέλκυση νέων καταναλωτών

Οι τραπεζικές λειτουργίες μεταβάλλονται σύμφωνα με τις νέες τεχνολογίες μετατρέποντας τις τράπεζες σε ευέλικτους οργανισμούς, οι οποίοι πορεύονται με γνώμονα την κάλυψη των αναγκών των καταναλωτών. Έτσι, μεταλλάσσονται τα προϊόντα και οι παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες, βελτιώνοντας την ελκυστικότητά τους στην προσέλκυση νέων καταναλωτών μέσα από τα σύγχρονα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Επιπροσθέτως, οι Campbell & Frei (2010), μελετώντας τη δομή του κόστους και την κερδοφορία των πελατών με στοιχεία από τη συμπεριφορά των πελατών σε ένα διαδικτυακό τραπεζικό κανάλι, καταλήγουν στο ότι οι σύγχρονοι καταναλωτές, οι οποίοι χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τραπεζική είναι πιο αποδοτικοί για την τράπεζα έναντι των παραδοσιακών πελατών. Επιπλέον, αναφέρουν ότι οι καταναλωτές της ηλεκτρονικής τραπεζικής, έναντι των παραδοσιακών καταναλωτών των τραπεζών ανήκουν σε υψηλότερη οικονομική κλίμακα, αλλά και είναι νεότεροι, με διαφορά από δύο μέχρι έξι έτη, ενώ αναφορικά με την οικογενειακή τους κατάσταση, οι νεότεροι καταναλωτές εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά στο τίτλο "έγγαμος/η". Ακόμη οι Campbell & Frei(2010), μελετώντας τους νέους καταναλωτές οι οποίοι πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι πιο επικερδής για τους τραπεζικούς οργανισμούς, αφού χρησιμοποιούν, εν τέλη, περισσότερες τραπεζικές υπηρεσίες. Ενώ οι Hitt και Frei (2002), ερευνώντας τους πελάτες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά κανάλια διανομής, καταλήγουν επίσης ότι είναι καλύτεροι πελάτες (αναφορικά με την κερδοφορία της τράπεζας), αλλά και ότι από το ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής μιας τράπεζας, στο σύστημα μιας άλλης, οι διαφοροποιήσεις στους νέους καταναλωτές είναι πολύ μικρές.

- Η ηλεκτρονική τραπεζική παρέχει η δυνατότητα στις τράπεζες να εισέλθουν σε νέες αγορές

Το ηλεκτρονικό κατάστημα έχει πολύ μικρότερο κόστος από αυτό του φυσικού καταστήματος (Timmers, 1998). Επομένως, με την ηλεκτρονική τραπεζική οι τράπεζες έχουν τη δυνατότητα να εισέλθουν σε αγορές που με τη μέθοδο της φυσικής παρουσίας

και την ίδρυση υποκαταστημάτων θα μπορούσε να ήταν απαγορευτικό λόγο κόστους. Πλέον, η είσοδος σε νέες αγορές είναι ευκολότερη, με μικρότερα έξοδα και λιγότερους επιχειρηματικούς κινδύνους.

- Η ηλεκτρονική τραπεζική "ξελαφρώνει" τους υπαλλήλους

Η ηλεκτρονική τραπεζική εισχωρεί στις τράπεζες μετασχηματίζοντας τις λειτουργίες του οργανισμού. Η αύξηση χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής παρέχει τη δυνατότητα στις τράπεζες να απορροφήσουν σε διαφορετικά πόστα το εργατικό δυναμικό τους, παρέχοντας υψηλότερες μονάδες αξίας από αυτής της απλής διεκπεραιώσεως κάποιων απλών διαδικασιών. Έτσι, μειώνεται η γραφειοκρατία στις τράπεζες και αξιοποιείται καλύτερα το ανθρώπινο κεφάλαιο.

- Μειώνονται τα λειτουργικά κόστη

Όπως αναφέρει ο Αγγελής (2005) στη βίβλο του e-banking, το λειτουργικό κόστος με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής μειώνεται. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι ΗΠΑ, όπου το κόστος μια τραπεζικής συναλλαγής σε ένα φυσικό κατάστημα είναι ένα δολάριο, ενώ η ίδια ανέρχεται μέσω τηλεφωνικής τραπεζικής στα πενήντα λεπτά, ενώ με διαδικτυακή τραπεζική το κόστος σχεδόν μηδενίζεται.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Timmers (1998), τα ηλεκτρονικά καταστήματα δημιουργούν μειωμένη ζήτηση φυσικών καταστημάτων, γεγονός που οδηγεί στον περιορισμό των παγίων περιουσιακών στοιχείων των τραπεζών.

- Βελτιώνει την εικόνα της τράπεζας

Η εικόνα της τράπεζας ενισχύεται σημαντικά με τη χρησιμοποίηση σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής. Αυτό συμβαίνει καθώς, αυξάνεται η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της τράπεζας, καθώς ο καταναλωτής αισθάνεται ότι λαμβάνει υψηλότερης ποιότητας υπηρεσίες, ειδικά διαμορφωμένες στις ανάγκες του και μάλιστα με μικρό έως καθόλου κόπο. Έτσι, η ελκυστικότητα της τράπεζας ενισχύεται παρέχοντας την ένα υψηλό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

- Κερδοφορία

Όπως προείπαμε στην είσοδο σε νέες αγορές, οι κερδοφορία της τράπεζας αυξάνεται με την ηλεκτρονική τραπεζική καθώς αφενός μπορεί να εισέλθει σε αγορές που παλαιότερα, με τον παραδοσιακό τρόπο του υποκαταστήματος ήταν οικονομικά απαγορευτικό και αφετέρου τα λειτουργικά κόστη περιορίζονται. Έτσι, με την ηλεκτρονική τραπεζική επιτυγχάνεται αύξηση της κερδοφορίας των τραπεζών, ενώ σε αυτό έρχεται να προστεθεί και η προσέλκυση νεότερων καταναλωτών, πράγμα που με τη σειρά του οδηγεί σε αυξημένη καταναλωτική τάση.

- Αναπληροφόρηση

Το να βρίσκεσαι σε άμεση επαφή, σε καθημερινή βάση με τον πελάτη, παρέχει ένα ισχυρό πλεονέκτημα σε μια τράπεζα. Μπορεί στις μέρες μας, μέσα από ένα σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής να συλλέξει στοιχεία και δεδομένα αναφορικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των καταναλωτών και να τροποποιήσει σε τέτοιο βαθμό τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα, που να καλύπτουν άμεσα τα ζητούμενα αυτά. Η λεγόμενη αναπληροφόρηση, που αποτελεί τον πυρήνα της εξέλιξης μιας επιχείρησης και τον γρίφο στο πως μπορεί να επιτευχθεί με αποτελεσματικότητα, η ηλεκτρονική τραπεζική την περιλαμβάνει και την προσφέρει στον κλάδο των τραπεζών.

- Δημιουργία καινούργιων μοντέλων εσόδων

Τα μοντέλα εσόδων στις τράπεζες μπορούν με την χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής να επεκταθούν. Έτσι, μια τράπεζα μπορεί να εισπράξει έσοδα από νέες δραστηριότητες, όπως για παράδειγμα η επιβολή κομίστρων σε μια διαδικτυακή αγορά ή παρέχοντας ασφάλεια σε μια αγορά. Αντιλαμβάνεται κανείς ότι ο όγκος των διαδικτυακών συναλλαγών ημερησίως είναι τόσο μεγάλος, που οι τράπεζες έχουν μεγάλα οφέλη με την ανάλογη εκμετάλλευση των ευκαιριών που δημιουργούνται.

### **3.3.2.2 Τα μειονεκτήματα για τις τράπεζες**

Οι Angelopoulos & Mihiotis (2011), στην διερεύνηση που πραγματοποίησαν εντόπισαν και πτυχές που θα πρέπει να προβληματίζουν τους τραπεζικούς οργανισμούς, αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική. Οι πτυχές αυτές έχουν να κάνουν με τις υποδομές που απαιτούνται από την τράπεζα, με το αναγκαίο επενδυτικό κόστος, με το κόστος εκπαίδευσης των εργαζομένων, καθώς και με το εξωτερικό περιβάλλον και την αύξηση του ανταγωνισμού.

Ξεκινώντας την ανάλυση των μειονεκτημάτων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες στην ηλεκτρονική τραπεζική, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι τα μειονεκτήματα αυτά αποτελούν τον βασικό λόγο που οι μικρές τράπεζες αργούν να υιοθετήσουν ηλεκτρονικά συστήματα internet banking (Furst, Lang & Nolle, 2002 και Berger, 2003).

Αρχικά, απαιτούνται υποδομές για τις τράπεζες, αναφορικά με τον σχεδιασμό και την εγκατάσταση συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και συστημάτων διαδικτυακής ασφάλειας (Courchane, Nickerson & Sullivan, 2002). Οι υποδομές, πέρα από το σύστημα της ηλεκτρονικής τραπεζικής καθ' αυτό, περιλαμβάνουν και εγκατάσταση τεχνολογικού εξοπλισμού σύγχρονης γενιάς. Αντιλαμβάνεται κανείς, ότι μια τέτοια επένδυση προϋποθέτει ένα μακροπρόθεσμο πλάνο για την τράπεζα, εστιάζοντας στον εκσυγχρονισμό της. Επιπλέον, δεν πρέπει να παραλείψουμε και την συντήρηση που θα πρέπει να πραγματοποιεί η τράπεζα, με σκοπό την ομαλή λειτουργία των σύγχρονων συστημάτων της, καθώς και τη διαρκεί παρακολούθηση της τεχνολογίας, με ταυτόχρονη αναβάθμιση όπου και όποτε εντοπίζεται ανάγκη.

Πέρα, όμως, από τις υποδομές που θα πρέπει να μετεξελιχτούν, θα πρέπει και το προσωπικό που απασχολείται στην τράπεζα να εκπαιδευτεί κατάλληλα, με σκοπό να φέρει εις πέρας με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο, τις λειτουργίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αλλά και να είναι σε θέση να παρέχει συμβουλευτική στους καταναλωτές σχετικά με το νέο αντικείμενο (Angelopoulos & Mihiotis, 2011). Δεν θα μπορούσε το προσωπικό να μην γνωρίζει με άριστο τρόπο την ηλεκτρονική τραπεζική, ακόμα και αν η θέση του στην τράπεζα δεν περιλαμβάνει αυτά τα καθήκοντα. Άλλωστε, ο κάθε εργαζόμενος αναλαμβάνει ένα μερίδιο από την προώθηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην αγορά. Έτσι, λοιπόν, απαιτείται ένα αποτελεσματικό πλάνο, το οποίο θα περιλαμβάνει την τακτική ενημέρωση των εργαζομένων στο αντικείμενο, υπολογίζοντας βεβαίως και τις ανάλογες δαπάνες.

Μιλώντας για δαπάνες και παρατηρώντας τις δύο προηγούμενες πτυχές μειονεκτημάτων, είναι εύκολο κανείς να αντιληφθεί ότι όλα τα παραπάνω επιβαρύνουν την τράπεζα με διάφορα κόστη. Το κόστος σχεδιασμού και υλοποίησης της ηλεκτρονικής τραπεζικής, το κόστος εγκατάστασής της, το κόστος αναβάθμισης του υπάρχοντος τεχνολογικού εξοπλισμού, το κόστος αγοράς νέου και σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού καθώς και το κόστος εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων αποτελούν πρόβλημα για τις τράπεζες. Επιπλέον, όλα τα παραπάνω



προϋποθέτουν και χρόνο πέρα από το διαθέσιμο επενδυτικό κεφάλαιο, ο οποίος χρόνος για τις επιχειρήσεις είναι εργατοώρες (Angelopoulos & Mihiotis, 2011).

Τέλος, στα παραπάνω μειονεκτήματα θα πρέπει να προστεθεί και ο ανταγωνισμός. Η παγκοσμιοποίηση έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση του ανταγωνισμού. Ειδικότερα στον κλάδο των τραπεζών, η αύξηση του ανταγωνισμού ενισχύθηκε από την είσοδο νέων μορφών ηλεκτρονικής τραπεζικής, όπως το internet banking και το mobile banking. Οι καταναλωτές έχουν άμεση πρόσβαση σε όλα τα πακέτα προσφορών των τραπεζών, με αποτέλεσμα την επιλογή του πακέτου που θα ικανοποιεί καταλληλότερα τις ανάγκες του (Angelopoulos & Mihiotis, 2011).

Έτσι, οι τράπεζες θα πρέπει να οργανωθούν κατάλληλα και να δημιουργήσουν ένα μακροπρόθεσμο σχέδιο το οποίο θα είναι σε θέση να τις εισάγει στο νέο χώρο του internet banking, καταφέροντας να ξεπεράσει τα όποια μειονεκτήματα, καθώς τα οφέλη από μια τέτοια κίνηση είναι πολύ περισσότερα.

### **3.4 Κλάδος των τραπεζών και ικανοποίηση των πελατών**

"Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο" αποτελεί ένα μότο το οποίο δεν παύει να λειτουργεί ακόμα και στις μέρες μας. Είτε μια επιχείρηση εμπορεύεται προϊόντα, είτε παρέχει υπηρεσίες δεν παύει να την ενδιαφέρει ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών της. Οι έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια του εντοπισμού του βαθμού ικανοποίησης των τραπεζικών υπηρεσιών είναι πολλές, προσεγγίζοντας η κάθε μια από δική της οπτική πλευρά το θέμα. Ο Siddiqi (2011) επικεντρώνεται στο βαθμό ικανοποίησης των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών στους συναλλασσόμενους, καταλήγοντας στη επιρροή του βαθμού ικανοποίησης στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών, αλλά και αντίστροφα ότι δηλαδή η εμπιστοσύνη μιας τράπεζας μπορεί να προκαλέσει μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης στους πελάτες της, αναφορικά με τις υπηρεσίες που παρέχει.

Επιπροσθέτως, οι Liu&Yang (2009) και οι Henderson, Beck & Palmatier (2011) ανέλυσαν τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της ευχαρίστησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες με αυτή του κέδρους των τραπεζών, εντοπίζοντας στατιστικά υψηλή συσχέτιση των δύο αυτών εννοιών, οι οποίες έννοιες, με τη σειρά τους, συσχετίζονται ιδιαίτερα με τη τροποποίηση των υπηρεσιών έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών. Ενώ ο Siddiqi (2011), μελετώντας τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των χαρακτηριστικών ποιότητας των υπηρεσιών, της ικανοποίησης των πελατών και της εμπιστοσύνης των πελατών, στον τομέα της τραπεζικής στο

Μπαγκλαντές, αποδεικνύει ότι η οι σχέσεις μεταξύ τράπεζας και πελάτη επηρεάζονται χρονικά από την ποιότητα των τραπεζικών υπηρεσιών, όπου εάν η ικανοποίηση των πελατών είναι χαμηλή, λόγο χαμηλής ποιότητας παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών, οι χρονική σχέση τράπεζας και πελάτη θα είναι μικρής διάρκειας και αντίστροφα. Από την άλλη πλευρά, ο Oliver (2014) δηλώνει ότι οι δύο έννοιες, αυτή της ποιότητας των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και αυτή της μακροχρόνιας σχέσεις με τον πελάτη της τράπεζας είναι δύο έννοιες που δεν σχετίζονται μεταξύ τους.

Τέλος, ο Abdul Hamid (2008), μελετώντας τη σημασία της εμπιστοσύνης και του εύχρηστου σχεδιασμού της ιστοσελίδας στην οικοδόμηση μιας σχέσης αφοσίωσης μεταξύ του καταναλωτή και την ηλεκτρονική τραπεζική, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η στάση των καταναλωτών στις ιστοσελίδες της ηλεκτρονικής τραπεζικής επηρεάζει τις μελλοντικές προθέσεις χρήσης των ιστοσελίδων δημιουργώντας συνθήκες εμπιστοσύνης προς την συγκεκριμένη τράπεζα, αποτρέποντας τον καταναλωτή να πάει σε άλλη τράπεζα. Επιπλέον, όλα τα παραπάνω επηρεάζουν την συχνότητα του πελάτη στην κατανάλωση των τραπεζικών προϊόντων, αλλά και στον πειραματισμό της κατανάλωσης ενός νέου προϊόντος.

Έτσι, αντιλαμβάνεται κανείς πόσο σημαντικό ρόλο παίζει η ποιότητα των παρεχόμενων τραπεζικών υπηρεσιών στην εμπιστοσύνη των καταναλωτών, η οποία οδηγεί την τράπεζα σε μεγαλύτερη κερδοφορία, αλλά και στην ισχυροποίησή της έναντι των ανταγωνιστών της.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: Έρευνα**

### **4.1. Το Ερευνητικό Εργαλείο**

Το βασικό συστατικό της ποσοτικής έρευνας αποτελεί ο εντοπισμός συσχετίσεων ανάμεσα στις μεταβλητές που επιτρέπει τη γενίκευση των αποτελεσμάτων σε μεγαλύτερο πλαίσιο πληθυσμού. Σε μια έρευνα ποσοτικής μορφής, ο ερευνητής, δεν

έρχεται σε θέση να τροποποιήσει τα δεδομένα, καθώς παραμένει σε απόσταση, συγκεντρώνει τα δεδομένα που προκύπτουν από διάφορα εργαλεία μέτρησης, όπως τα ερωτηματολόγια και τα σταθμισμένα δοκίμια. Τέλος, αναλύει τα αποτελέσματα της έρευνας με τη χρήση στατιστικών τεχνικών, οι οποίες καθορίζουν τα συμπεράσματα. Με λίγα λόγια θα μπορούσαμε να πούμε, ότι ο ερευνητής σε μια ποσοτική έρευνα αντιμετωπίζει με αντικειμενικότητα τα δεδομένα, ανεπηρέαστος από τις προσωπικές απόψεις, διερευνώντας αναλυτικά το θέμα από όλες του τις πλευρές.

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας σχετικά με την ηλεκτρονική τραπεζική πραγματοποιήθηκε ποσοτική διερεύνηση, με κύριο σκοπό την αποτελεσματική και αντικειμενική διερεύνηση των παραγόντων που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής από τους Έλληνες καταναλωτές.

Επιπροσθέτως, στα πλαίσια της ανάλυσης της έρευνας, θα εντοπιστεί η ύπαρξη ή όχι στατιστικά σημαντικής συσχέτισης μεταξύ τριών παραγόντων.

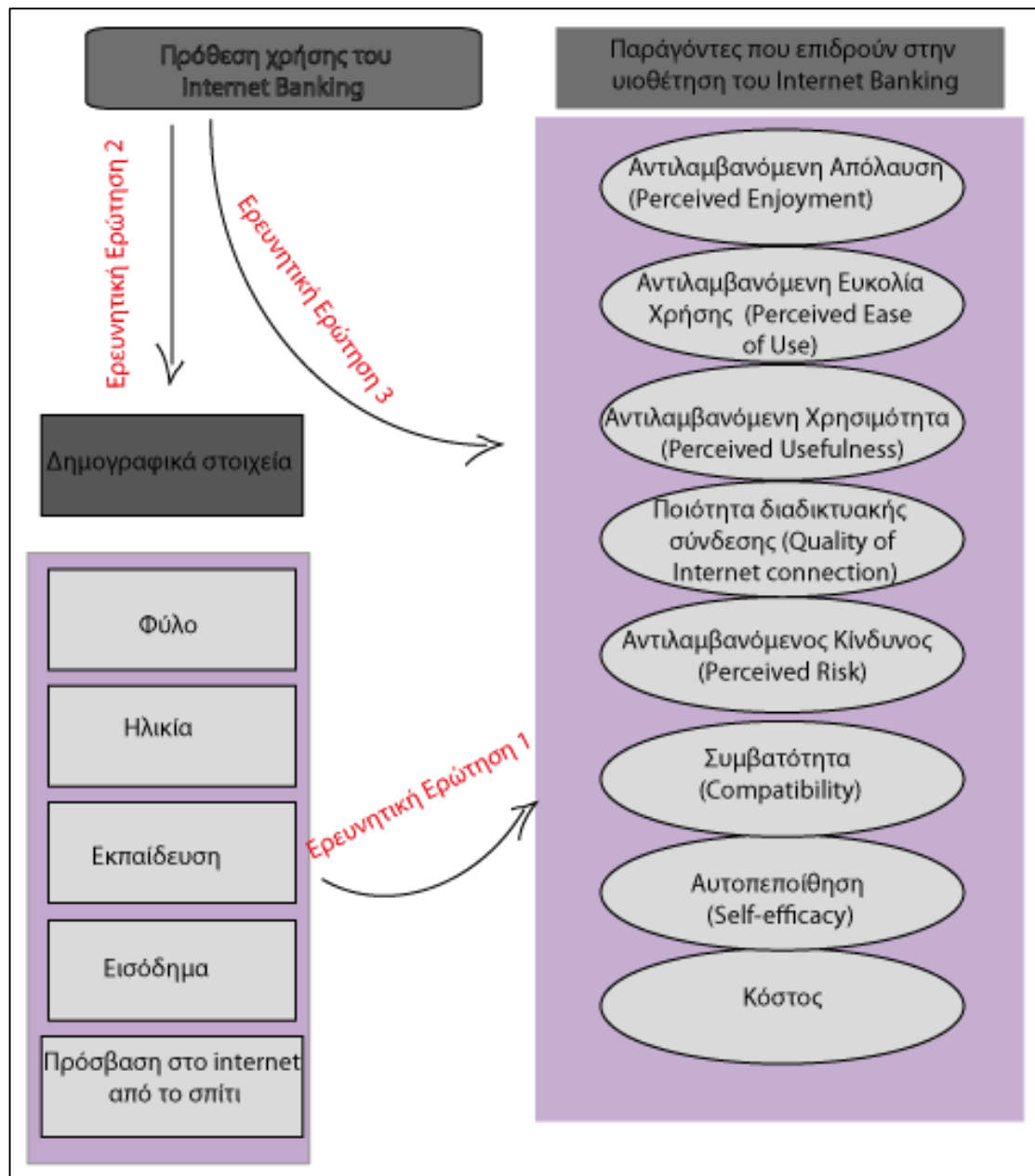
- Ο πρώτος παράγοντας αναφέρεται στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, όπως είναι το φύλο των ερωτηθέντων, η ηλικία τους, τα επίπεδα μόρφωσης, τα ετήσια έσοδά του και το πόσο συχνά συνδέεται ο καταναλωτής στο διαδίκτυο από το σπίτι, που σύμφωνα με τη βιβλιογραφία εντοπίζουν συσχέτιση με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Ο δεύτερος παράγοντας αναφέρεται στη πρόθεση χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής
- Ο τρίτος παράγοντας περιλαμβάνει τους παράγοντες που αναπτύχθηκαν στη βιβλιογραφική επισκόπηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας και αναφέρονται στην επιρροή των καταναλωτών στην πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η συσχετίσεις που θα πραγματοποιηθούν και θα έρθουν σε θέση να απαντήσουν στα τρία ερευνητικά ερωτήματα θα κυμανθούν από:

- *Ερευνητικό ερώτημα 1:* Τον πρώτο παράγοντα (δημογραφικά χαρακτηριστικά) και συσχέτισή του με το δεύτερο παράγοντα (πρόθεση χρήσης),
- *Ερευνητικό ερώτημα 2:* Τον πρώτο παράγοντα (δημογραφικά χαρακτηριστικά) και συσχέτισή του με τον τρίτο παράγοντα (παράγοντες που επηρεάζουν τη πρόθεση χρήσης)

- *Ερευνητικό ερώτημα 3:* Το δεύτερο παράγοντα (πρόθεση χρήσης) και συσχετίσή του με τον τρίτο παράγοντα (παράγοντες που επηρεάζουν τη πρόθεση χρήσης)

Η Εικόνα 6 απεικονίζει τα ερευνητικά ερωτήματα που θα διερευνηθούν στην παρούσα διπλωματική εργασία και θα εντοπιστεί η ύπαρξη ή όχι στατιστικά σημαντικής συσχέτισης μεταξύ τους.



Εικόνα 6: Ερευνητικά ερωτήματα προς εντοπισμό συσχετίσεων

Οι παράγοντες που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και που προέρχονται από την βιβλιογραφική επισκόπηση του θέματος και που προέρχονται από πολλαπλές έρευνες και συμπεράσματα ερευνητών είναι:

*Η αντιλαμβανόμενη απόλαυση (Perceived Enjoyment)*, η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:

- Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking
- Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη
- Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική

*Η αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)*, η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:

- Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking
- Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking
- Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking
- Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking
- Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking

*Η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (Perceived Use Fulness)*, η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:

- Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο
- Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου
- Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο
- Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη
- Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές
- Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα
- Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο

- Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα
- Διαθέτω γρήγορο internet
- Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet

*Ο αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk), ο οποίος διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:*

- Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης
- Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές
- Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων
- Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα
- Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς
- Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου
- Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking
- Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking
- Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου
- Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking

*Η συμβατότητα (Compatibility), η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:*

- Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου

- Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές
- Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις

*Η αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy), η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:*

- Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί
- Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά
- Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης
- Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει

*Το κόστος, το οποίο διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων:*

- Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα
- Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα
- Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα
- Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου

*Η πρόθεση χρήσης (Intention to Use), η οποία διερευνήθηκε μέσω των προτάσεων*

- Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking
- Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking
- Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση
- Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους

## **4.2. Το Δείγμα**

Στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας διερευνήθηκαν οι απόψεις των Ελλήνων καταναλωτών με δείγμα ευχέρειας 108 ατόμων ηλικίας άνω των 18 χρόνων. Πέρα από τα ηλικιακά κριτήρια, η έρευνα περιορίστηκε, μόνο σε Έλληνες καταναλωτές με ευχέρεια στη χρήση των Ελληνικών, καθώς η έρευνα δεν ήταν διαθέσιμη σε άλλες γλώσσες. Επιπλέον, οι καταναλωτές που

συμμετείχαν στην έρευνα είναι από πολλές περιοχές του νομού Αττικής γεγονός που αυξάνει τη συμμετοχή πολλών και διαφορετικών κοινωνικών και οικονομικών στρωμάτων, παρέχοντας τη δυνατότητα γενικεύσεων σε όλη την επικράτεια.

Μολονότι το μέγεθος του δείγματος (108 καταναλωτές) δεν είναι επαρκές για γενικεύσεις, αποτελεί αναμφισβήτητα μια έγκυρη πηγή συμπερασμάτων.

#### **4.3. Διεξαγωγή της Έρευνας και ανάλυση δεδομένων**

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε καταναλωτές του νομού Αττικής. Η διαδικασία ξεκίνησε τέλη Απριλίου και πιο συγκεκριμένα Δευτέρα 23 Απριλίου και ολοκληρώθηκε Δευτέρα 14 Μαΐου, έχοντας συλλέξει απαντήσεις από 108 ερωτηθέντες.

Η έρευνα αποτελείται από πέντε ερωτήσεις δημογραφικών χαρακτηριστικών και εννέα κατηγορίες σύντομων απαντήσεων, μορφής κλίμακας από το 1 έως το 5 (1=Διαφωνώ έντονα, 5= Συμφωνώ έντονα).

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πρόγραμμα της IBM SPSS Statistics 20.0.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων διαχωρίστηκε σε δύο φάσης:

Η πρώτη φάση περιλαμβάνει την περιγραφική στατιστική ανάλυση της έρευνας, με διαγράμματα και πίνακες συχνοτήτων, ποσοστών, αθροιστικών ποσοστών και τυπικής απόκλισης.

Η δεύτερη φάση περιλαμβάνει την συγκριτική στατιστική ανάλυση με σκοπό την αποτελεσματική διερεύνηση των συσχετίσεων των ερευνητικών ερωτημάτων που αναπτύχθηκαν προηγουμένως.

Χρησιμοποιήθηκαν τρία μοντέλα με βάση το είδος των ερωτήσεων:

Το πρώτο μοντέλο είναι η ανάλυση της διακύμανσης - ANOVA, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση συσχετίσεων μεταξύ ποσοτικών και ποιοτικών μεταβλητών

Το δεύτερο μοντέλο είναι το στατιστικό τεστ  $\chi^2$  (chi-square), το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση συσχετίσεων μεταξύ ποσοτικών μεταβλητών

Το τρίτο μοντέλο είναι το παραμετρικό τεστ PEARSON, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση συσχετίσεων μεταξύ ποιοτικών μεταβλητών.

Η διαδικασία ελέγχου που πραγματοποιήθηκε (σε επίπεδο σημαντικότητας τέθηκε 0.05) ήταν η εξής:



- $H_0$  = Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.
- $H_1$  = Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι για ευδιάκριτους λόγους στη συγκριτική στατιστική ανάλυση θα παρουσιαστούν και θα αναπτυχθούν μόνο οι συσχετίσεις που εμφανίζονται στατιστικά σημαντικές με το παραπάνω επίπεδο σημαντικότητας (0.05).

Αναφορικά με την εγκυρότητα και αξιοπιστία της έρευνας, ελέγχθηκε ως προς τον δείκτη αξιοπιστίας Cronbach's Alpha.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	51

Ο συνολικός δείκτης του Cronbach's Alpha είναι 0.726 δηλαδή, 72,6%, (>70%) γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι υπάρχει υψηλή εσωτερική συνέπεια στο ερωτηματολόγιο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Ανάλυση της έρευνας

### 5.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση

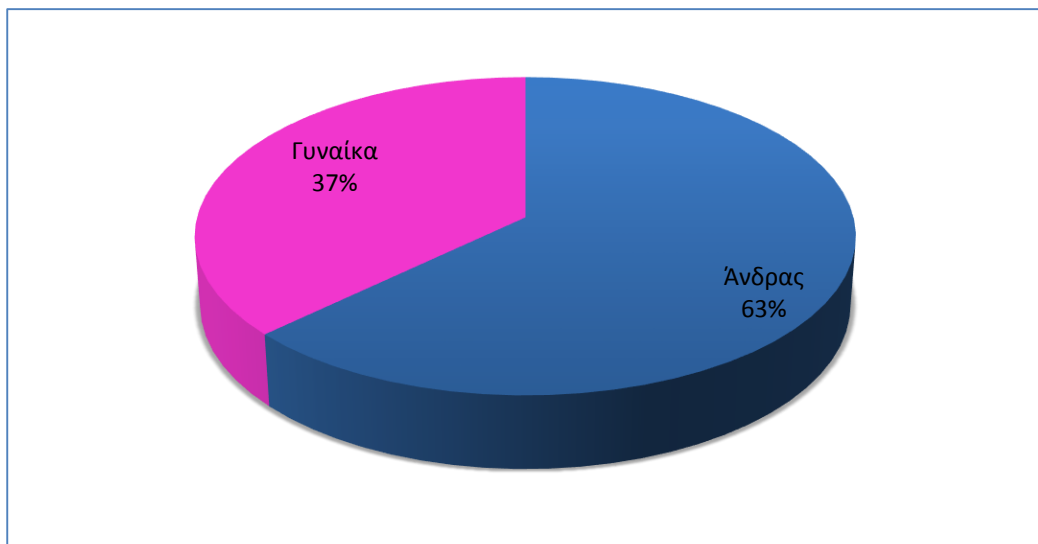
#### ΜΕΡΟΣ 1ο : ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

##### 1. Φύλο

Ο Πίνακας 1 και το Διάγραμμα 1 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του φύλου που συμμετείχε στην έρευνα. Οι άνδρες αποτελούν το 63%, ενώ οι γυναίκες το 37%.

Πίνακας 1: Φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	68	63,0	63,0	63,0
Γυναίκα	40	37,0	37,0	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



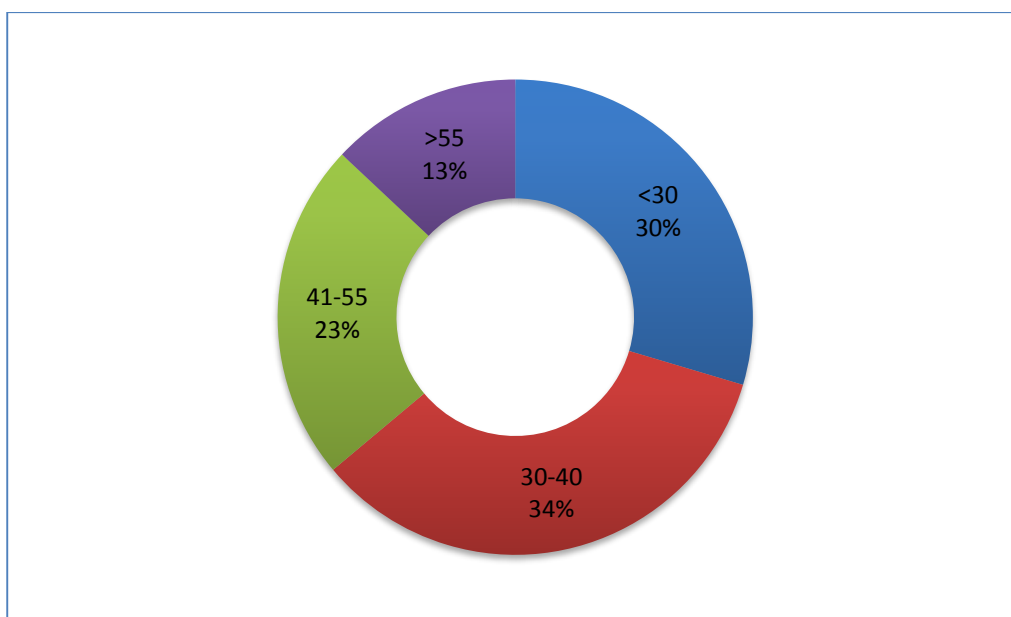
Διάγραμμα 1: Φύλο

## 2. Ηλικία

Ο Πίνακας 2 και το Διάγραμμα 2 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά της ηλικιακής ομάδας του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Το 34,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν ηλικιακή ομάδα από 30 έως 40 ετών, ενώ το 29,6% είναι κάτω των 30 ετών.

Πίνακας 2: Ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
<30	32	29,6	29,6	29,6
30-40	37	34,3	34,3	63,9
41-55	25	23,1	23,1	87,0
>55	14	13,0	13,0	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



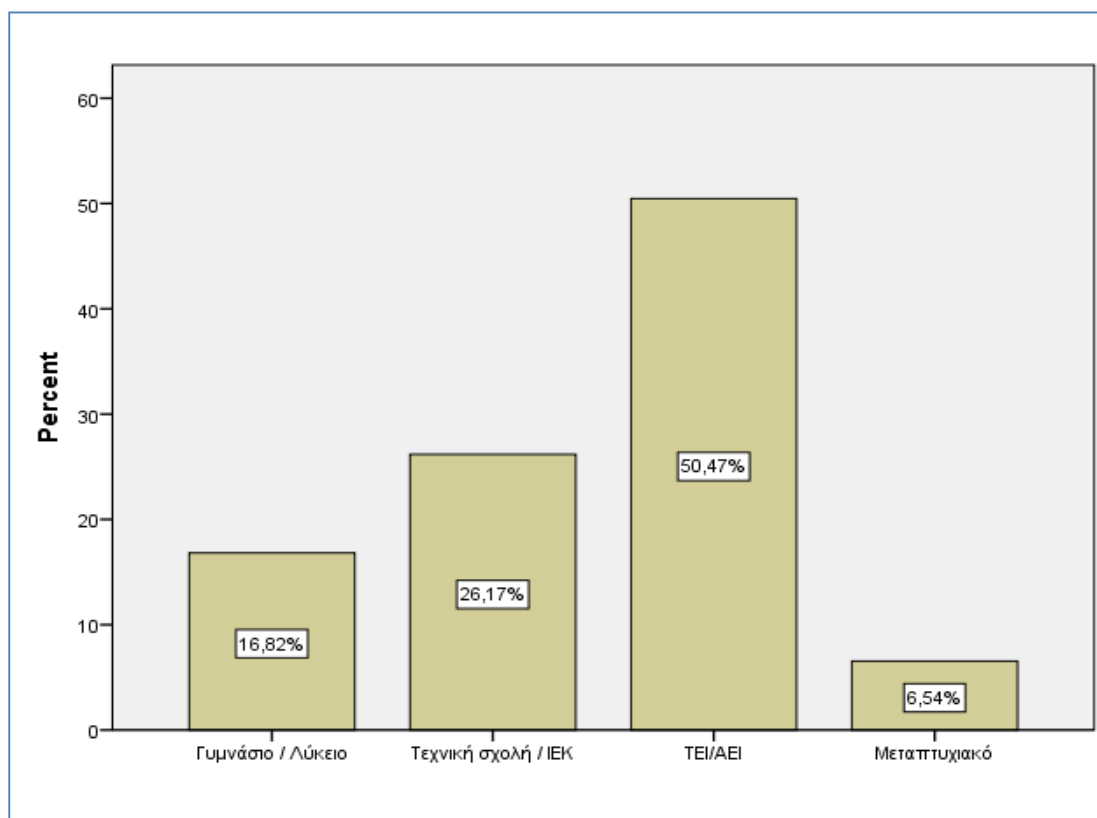
Διάγραμμα 2: Ηλικία

### 3. Εκπαίδευση

Ο Πίνακας 3 και το Διάγραμμα 3 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά της εκπαίδευσης του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Το 50,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν απόφοιτοι ΤΕΙ / ΑΕΙ, ενώ το 26,2% απόφοιτη τεχνικών σχολών / ΙΕΚ.

Πίνακας 3: Εκπαίδευση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Γυμνάσιο / Λύκειο	18	16,7	16,8	16,8
Τεχνική σχολή / ΙΕΚ	28	25,9	26,2	43,0
ΤΕΙ/ΑΕΙ	54	50,0	50,5	93,5
Μεταπτυχιακό	7	6,5	6,5	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



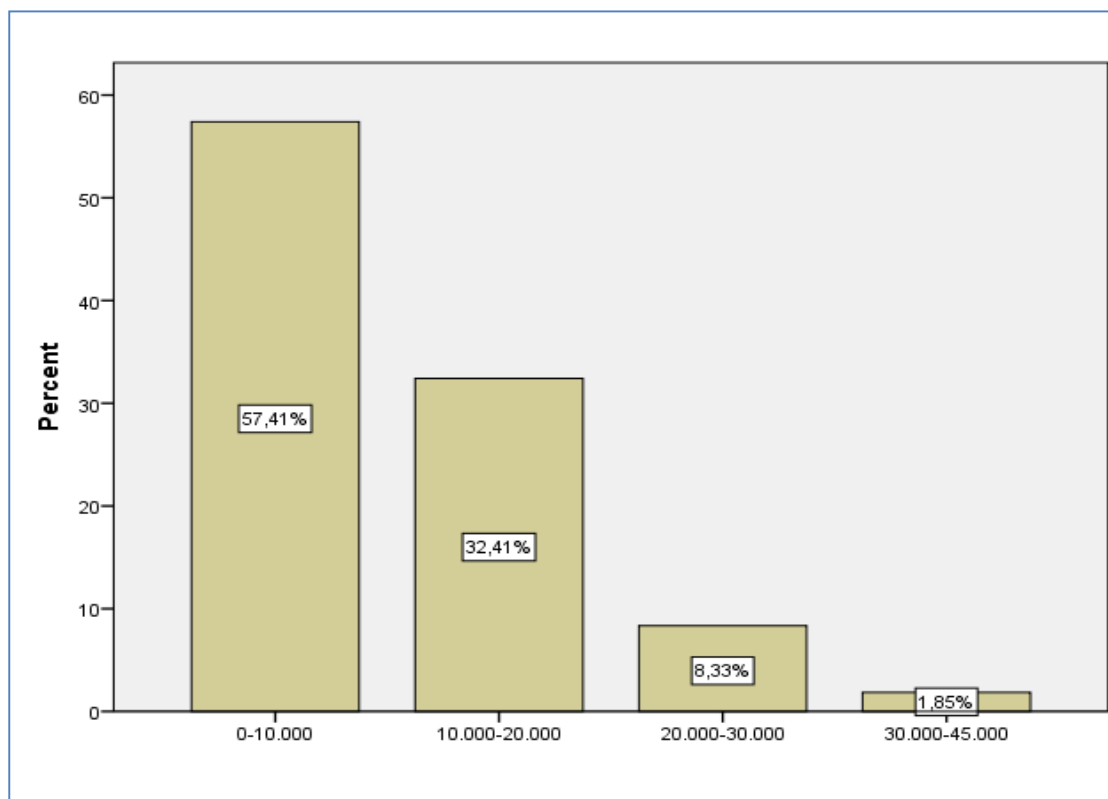
### Διάγραμμα 3: Εκπαίδευση

#### 4. Εισόδημα

Ο Πίνακας 4 και το Διάγραμμα 4 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με το ετήσιο εισόδημα του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Το 57,4% των ερωτηθέντων δήλωσαν κλίμακα ετήσιου εισοδήματος από €0 έως €10.000, ενώ το 32,4% από €10.000 έως €20.000.

Πίνακας 4: Εισόδημα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
0-10.000	62	57,4	57,4	57,4
10.000-20.000	35	32,4	32,4	89,8
20.000-30.000	9	8,3	8,3	98,1
30.000-45.000	2	1,9	1,9	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



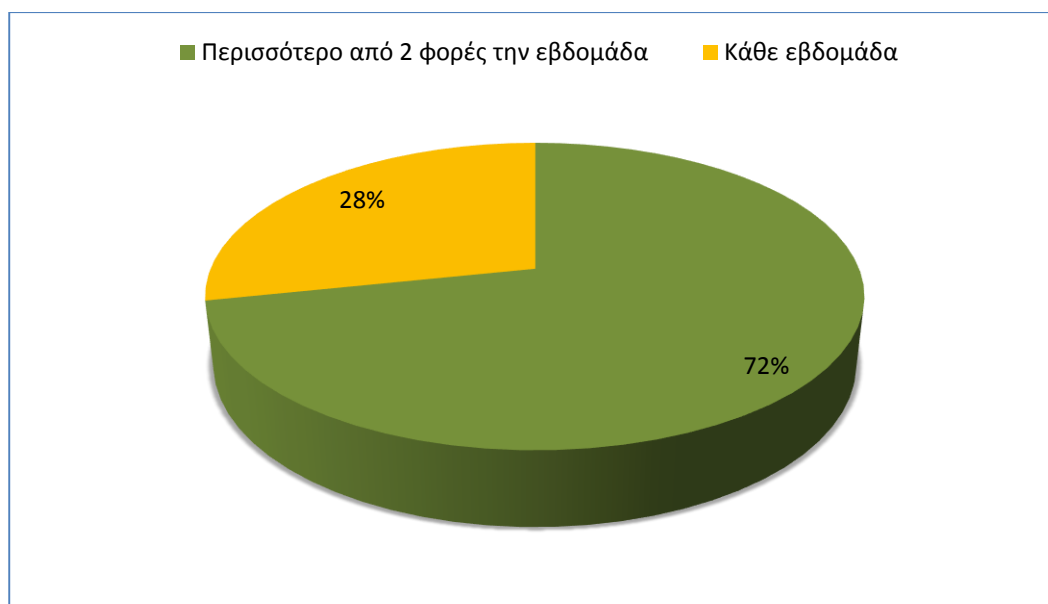
Διάγραμμα 4: Εισόδημα

### 5. Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;

Ο Πίνακας 5 και το Διάγραμμα 5 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι» του δείγματος. Το 71,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν περισσότερο από 2 φορές την εβδομάδα, ενώ το 28,3% κάθε εβδομάδα.

Πίνακας 5: Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Περισσότερο από 2 φορές την εβδομάδα	76	70,4	71,7	71,7
Κάθε εβδομάδα	30	27,8	28,3	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



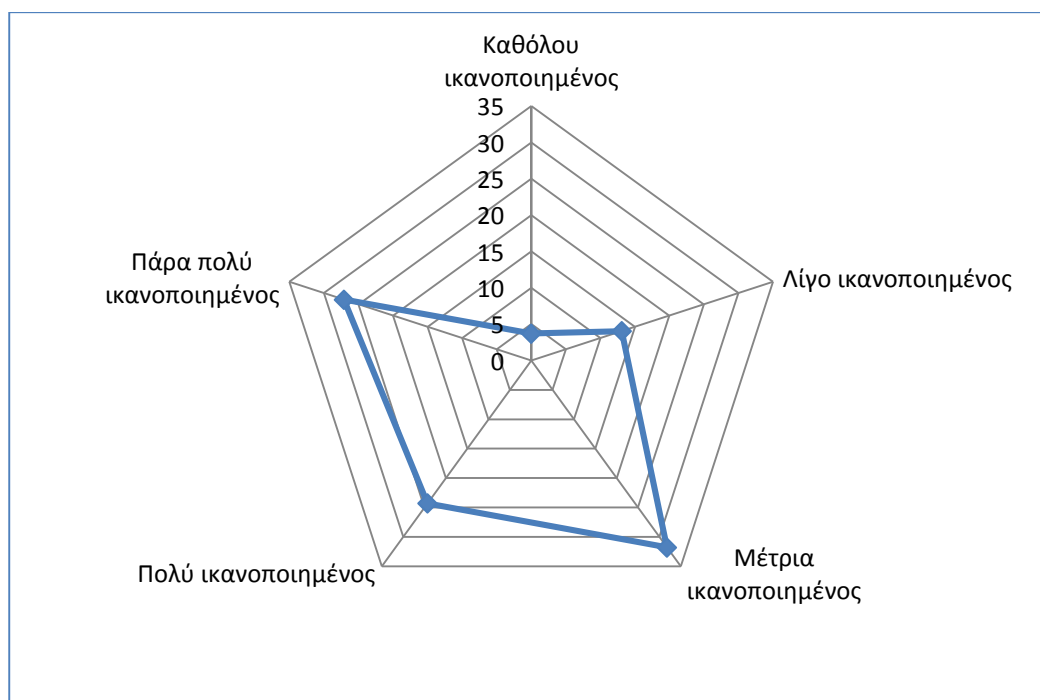
Διάγραμμα 5: Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;

## 6. Συνολική ικανοποίηση

Ο Πίνακας 6 και το Διάγραμμα 6 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με την συνολική ικανοποίηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής του δείγματος. Το 31,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν μέτρια ικανοποιημένος από την ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ το 27,1% πάρα πολύ ικανοποιημένος.

Πίνακας 6: Συνολική ικανοποίηση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου ικανοποιημένος	4	3,7	3,7	3,7
Λίγο ικανοποιημένος	14	13,0	13,1	16,8
Μέτρια ικανοποιημένος	34	31,5	31,8	48,6
Πολύ ικανοποιημένος	26	24,1	24,3	72,9
Πάρα πολύ ικανοποιημένος	29	26,9	27,1	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



Διάγραμμα 6: Συνολική ικανοποίηση

## ΜΕΡΟΣ 2ο : Έρευνα - Παράγοντες

Το δεύτερο μέρος της έρευνας περιλαμβάνει τους παράγοντες, προερχόμενους από έρευνες που αναπτύχθηκαν στη βιβλιογραφική επισκόπηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ο Πίνακας 7 παρουσιάζει τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των παραγόντων που διαμορφώνουν τη στάση των καταναλωτών στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Οι μεγαλύτερη μέσοι όροι συμφωνίας εντοπίστηκαν στις προτάσεις «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα» και «με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα» με μέσο όρο συμφωνίας 4,3981 και 4,2804 αντίστοιχα, ενώ οι μικρότεροι μέσοι όροι συμφωνίας εντοπίστηκαν στις προτάσεις «κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης» και «παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές» 1,8598 και 2,1111 αντίστοιχα.

Πίνακας 7: Συνολικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση των καταναλωτών στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

A/A		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
1. Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση							
1.1	Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking	3,7	13,1	31,8	24,3	27,1	3,5794
1.2	Η χρήση του e- banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη.	4,7	13,2	41,5	22,6	17,9	3,3585
1.3	Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική	12,3	16,0	39,6	16,0	16,0	3,0755



## 2. Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)

2.1	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking	21,3	32,4	25,9	16,7	3,7	2,4907
2.2	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking	10,3	13,1	27,1	32,7	16,8	3,3271
2.3	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking	6,5	8,4	41,1	31,8	12,1	3,3458
2.4	Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking	3,7	7,5	13,1	52,3	23,4	3,8411
2.5	Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking	3,7	19,4	19,4	28,7	28,7	3,5926

## 3. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)

3.1	Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο	2,8	6,5	19,6	46,7	24,3	3,8318
3.2	Χρησιμοποιώντας το e-banking	0,9	20,8	15,1	32,1	31,1	3,7170

	διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου						
3.3	Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο	5,6	20,6	21,5	15,9	36,4	3,5701
3.4	Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη	3,7	17,6	13,0	29,6	36,1	3,7685
3.5	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές	10,3	3,7	27,1	21,5	37,4	3,7196
3.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα	0,0	1,9	8,3	38,0	51,9	4,3981
3.7	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο	1,9	19,6	26,2	15,0	37,4	3,6636
3.8	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα	15,1	6,6	34,0	15,1	29,2	3,3679

4. Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)							
4.1	Διαθέτω γρήγορο internet	0,0	1,9	23,1	42,6	32,4	4,0556
4.2	Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet	0,0	4,7	37,4	23,4	34,6	3,8785
5. Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk)							
5.1	Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης	27,1	63,6	5,6	3,7	0,0	1,8598
5.2	Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές	25,9	46,3	22,2	1,9	3,7	2,1111
5.3	Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων	16,7	38,9	17,6	25,9	0,9	2,5556

5.4	Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα	6,6	30,2	50,9	7,5	4,7	2,7358
5.5	Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς	27,1	29,9	34,6	6,5	1,9	2,2617
5.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου.	28,7	26,9	36,1	6,5	1,9	2,2593
5.7	Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking.	36,1	43,5	9,3	7,4	3,7	1,9907
5.8	Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις	13,9	21,3	23,1	25,9	15,7	3,0833

	υπηρεσίες του e-banking.						
5.9	Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου	24,3	37,4	22,4	13,1	2,8	2,3271
5.10	Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking	10,3	18,7	29,0	28,0	14,0	3,1682
6. Συμβατότητα (Compatibility)							
6.1	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου.	19,4	23,1	24,1	14,8	18,5	2,8981
6.2	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές	15,9	18,7	32,7	15,0	17,8	3,0000
6.3	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις	19,4	23,1	32,4	14,8	10,2	2,7315

7. Αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy)							
7.1	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί	19,6	27,1	31,8	11,2	10,3	2,6542
7.2	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά	25,5	18,9	34,0	11,3	10,4	2,6226
7.3	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης	11,2	2,8	26,2	46,7	13,1	3,4766
7.4	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει	8,4	2,8	47,7	30,8	10,3	3,3178
8. Κόστος							
8.1	Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα	0,0	0,9	11,3	58,5	29,2	4,1604
8.2	Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα	0,0	0,9	4,7	59,8	34,6	4,2804

	μεταφορικά μου έξοδα.						
8.3	Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα	0,0	5,6	8,3	63,0	23,1	4,0370
8.4	Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου	0,0	3,7	15,9	66,4	14,0	3,9065
9. Πρόθεση χρήσης (Intention to use)							
9.1	Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking	4,6	6,5	22,2	49,1	17,6	3,6852
9.2	Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking	5,6	1,9	22,4	52,3	17,8	3,7477
9.3	Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση	2,8	5,6	31,8	45,8	14,0	3,6262
9.4	Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους	11,3	12,3	21,7	37,7	17,0	3,3679

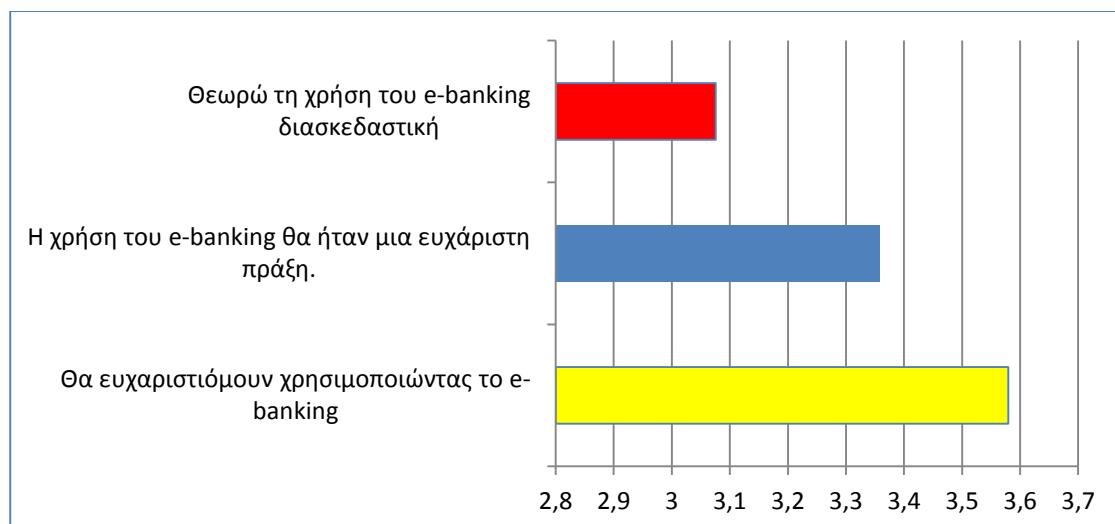
### 1. Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση (Perceived Enjoyment)

Ο Πίνακας 8 και το Διάγραμμα 7 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη απόλαυση (perceived enjoyment)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της αντιλαμβανόμενης απόλαυσης, εντοπίστηκε στη πρόταση «θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking» με μέσο όρο συμφωνίας 3,5784, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική» με μέσο όρο 3,0755.

Πίνακας 8: Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση (Perceived Enjoyment)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O
1.1	Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking	3,7	13,1	31,8	24,3	27,1	3,5794
1.2	Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη.	4,7	13,2	41,5	22,6	17,9	3,3585
1.3	Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική	12,3	16,0	39,6	16,0	16,0	3,0755





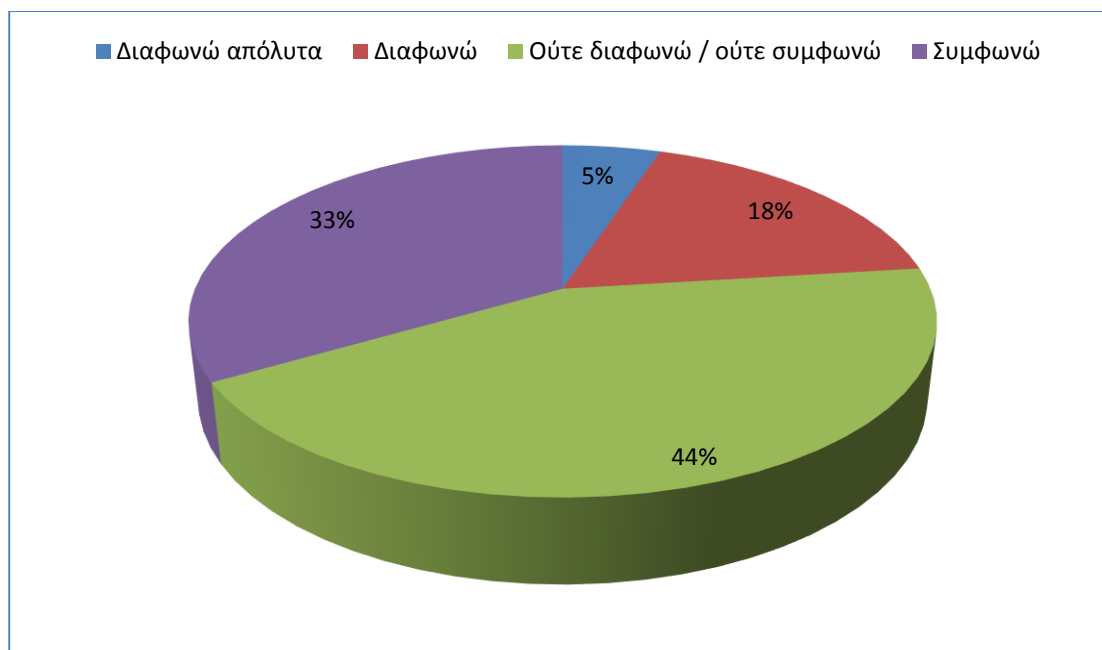
Διάγραμμα 7: Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση (Perceived Enjoyment)

#### 1.1 Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking

Ο Πίνακας 9 και το Διάγραμμα 8 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη απόλαυση» και την πρόταση «θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking» του δείγματος. Το 31,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking», ενώ το 27,1% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 9: Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	3,7
Διαφωνώ	14	13,0	13,1	16,8
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	34	31,5	31,8	48,6
Συμφωνώ	26	24,1	24,3	72,9
Συμφωνώ απόλυτα	29	26,9	27,1	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



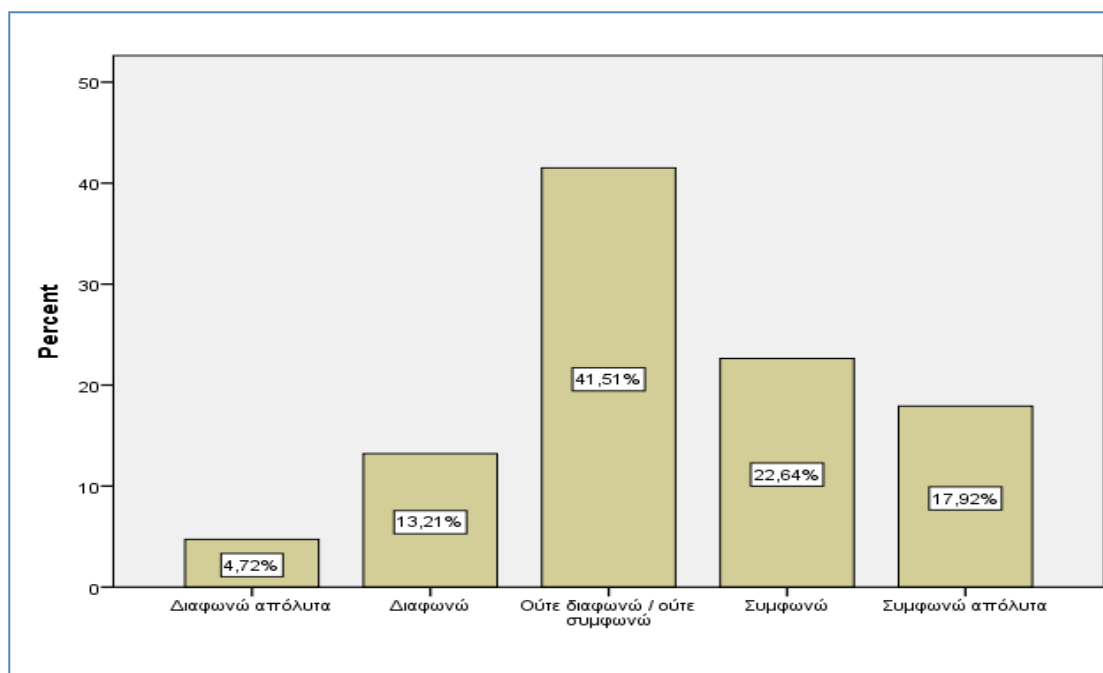
Διάγραμμα 8: Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking

## 1.2 Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη

Ο Πίνακας 10 και το Διάγραμμα 9 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη απόλαυση» και την πρόταση «η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη» του δείγματος. Το 41,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη», ενώ το 22,6% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 10: Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	4,6	4,7	4,7
Διαφωνώ	14	13,0	13,2	17,9
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	44	40,7	41,5	59,4
Συμφωνώ	24	22,2	22,6	82,1
Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,9	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



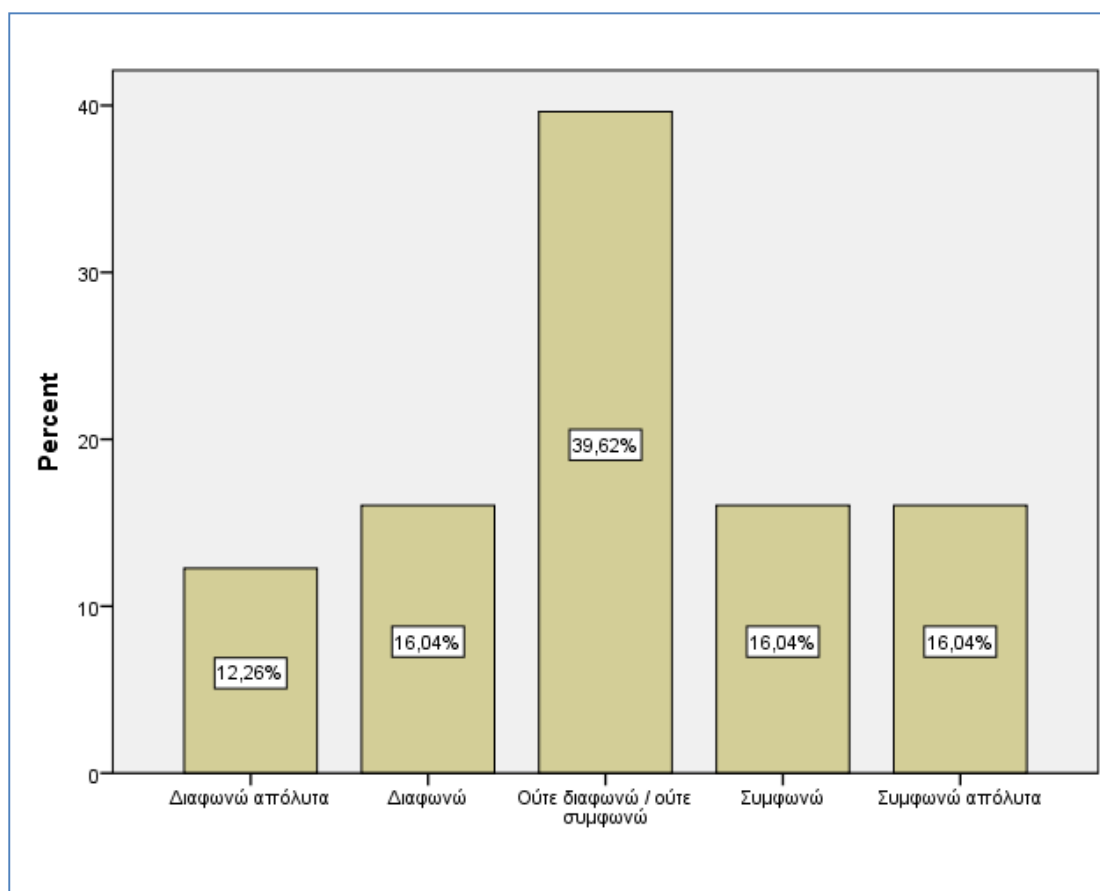
Διάγραμμα 9: Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη

### 1.3 Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική

Ο Πίνακας 11 και το Διάγραμμα 10 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη απόλαυση» και την πρόταση «θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική» του δείγματος. Το 39,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική», ενώ από 16% δήλωσε συμφωνώ, διαφωνώ και συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 11: Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	13	12,0	12,3	12,3
Διαφωνώ	17	15,7	16,0	28,3
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	42	38,9	39,6	67,9
Συμφωνώ	17	15,7	16,0	84,0
Συμφωνώ απόλυτα	17	15,7	16,0	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



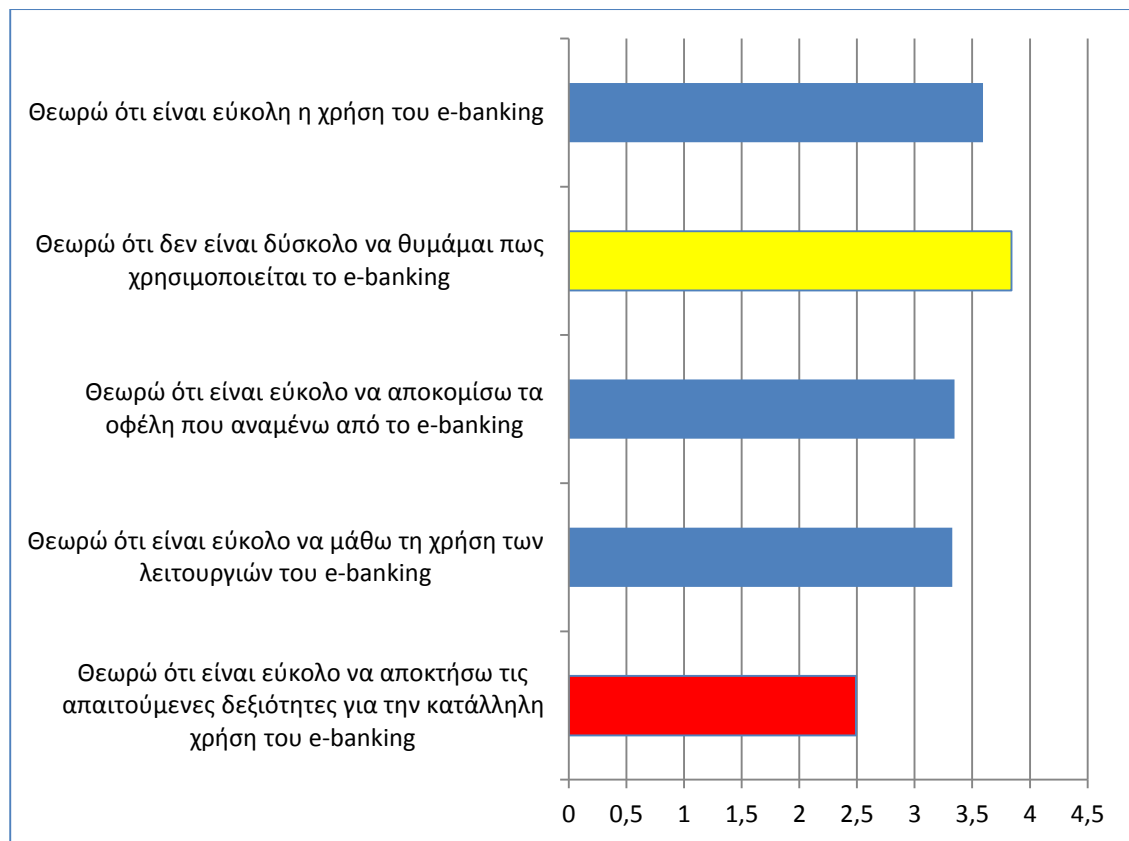
Διάγραμμα 10: Θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική

## 2. Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)

Ο Πίνακας 12 και το Διάγραμμα 11 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης (perceived ease of use)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της αντιλαμβανόμενης ευκολίας χρήσης, εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking» με μέσο όρο συμφωνίας 3,8411, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking» με μέσο όρο 2,4907.

Πίνακας 12: Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
2.1	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking	21,3	32,4	25,9	16,7	3,7	2,4907
2.2	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking	10,3	13,1	27,1	32,7	16,8	3,3271
2.3	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking	6,5	8,4	41,1	31,8	12,1	3,3458
2.4	Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking	3,7	7,5	13,1	52,3	23,4	3,8411
2.5	Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking	3,7	19,4	19,4	28,7	28,7	3,5926



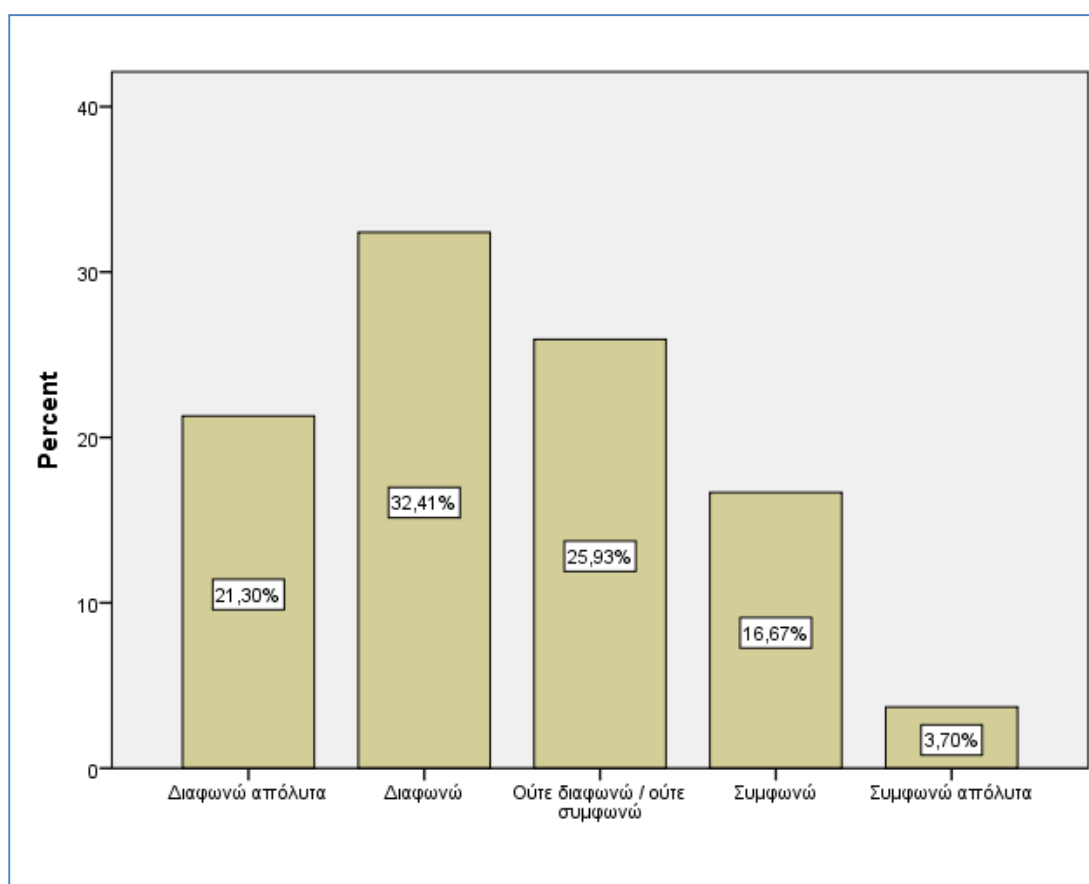
Διάγραμμα 11: Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived Ease of Use)

2.1 Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking

Ο Πίνακας 13 και το Διάγραμμα 12 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» και την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking» του δείγματος. Το 32,4% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking», ενώ το 25,9% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 13: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	23	21,3	21,3	21,3
Διαφωνώ	35	32,4	32,4	53,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	28	25,9	25,9	79,6
Συμφωνώ	18	16,7	16,7	96,3
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



Διάγραμμα 12: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking

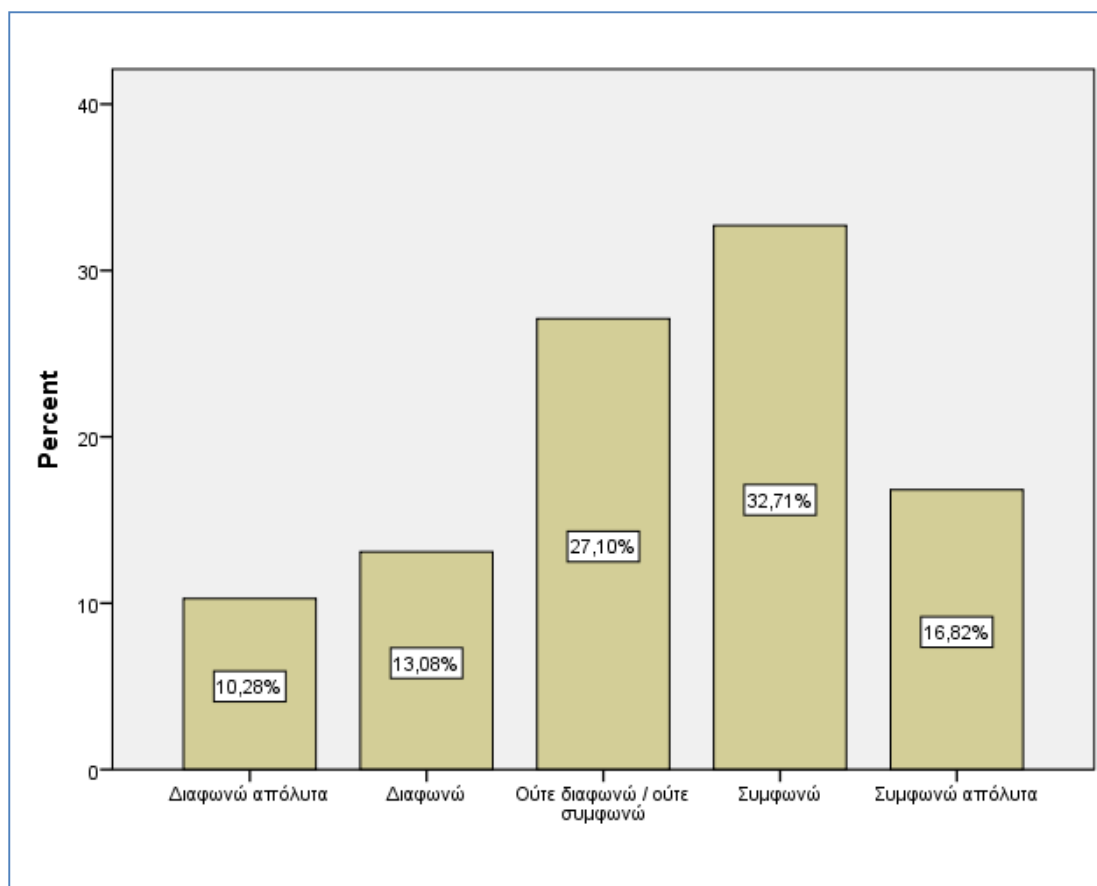
## 2.2 Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking

Ο Πίνακας 14 και το Διάγραμμα 13 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» και την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking» του δείγματος. Το 32,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking», ενώ το 27,1% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 14: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,3	10,3
Διαφωνώ	14	13,0	13,1	23,4
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	29	26,9	27,1	50,5
Συμφωνώ	35	32,4	32,7	83,2
Συμφωνώ απόλυτα	18	16,7	16,8	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		





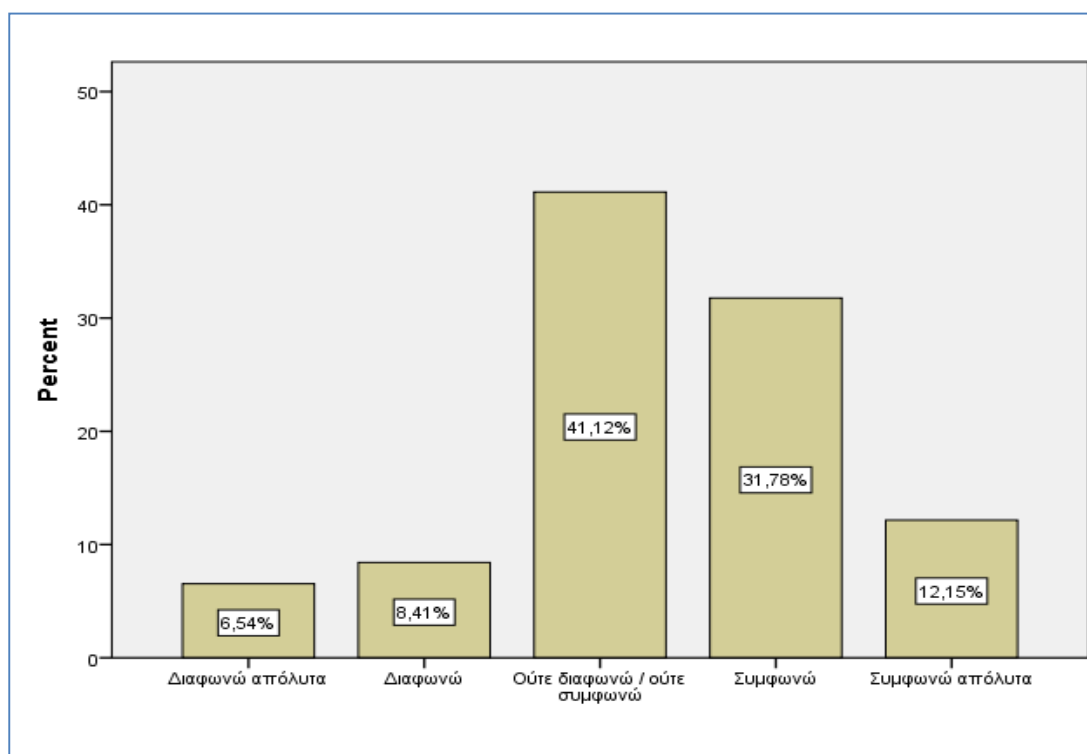
Διάγραμμα 13: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking

### 2.3 Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking

Ο Πίνακας 15 και το Διάγραμμα 14 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» και την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking» του δείγματος. Το 41,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking», ενώ το 31,8% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 15: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	6,5	6,5	6,5
Διαφωνώ	9	8,3	8,4	15,0
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	44	40,7	41,1	56,1
Συμφωνώ	34	31,5	31,8	87,9
Συμφωνώ απόλυτα	13	12,0	12,1	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



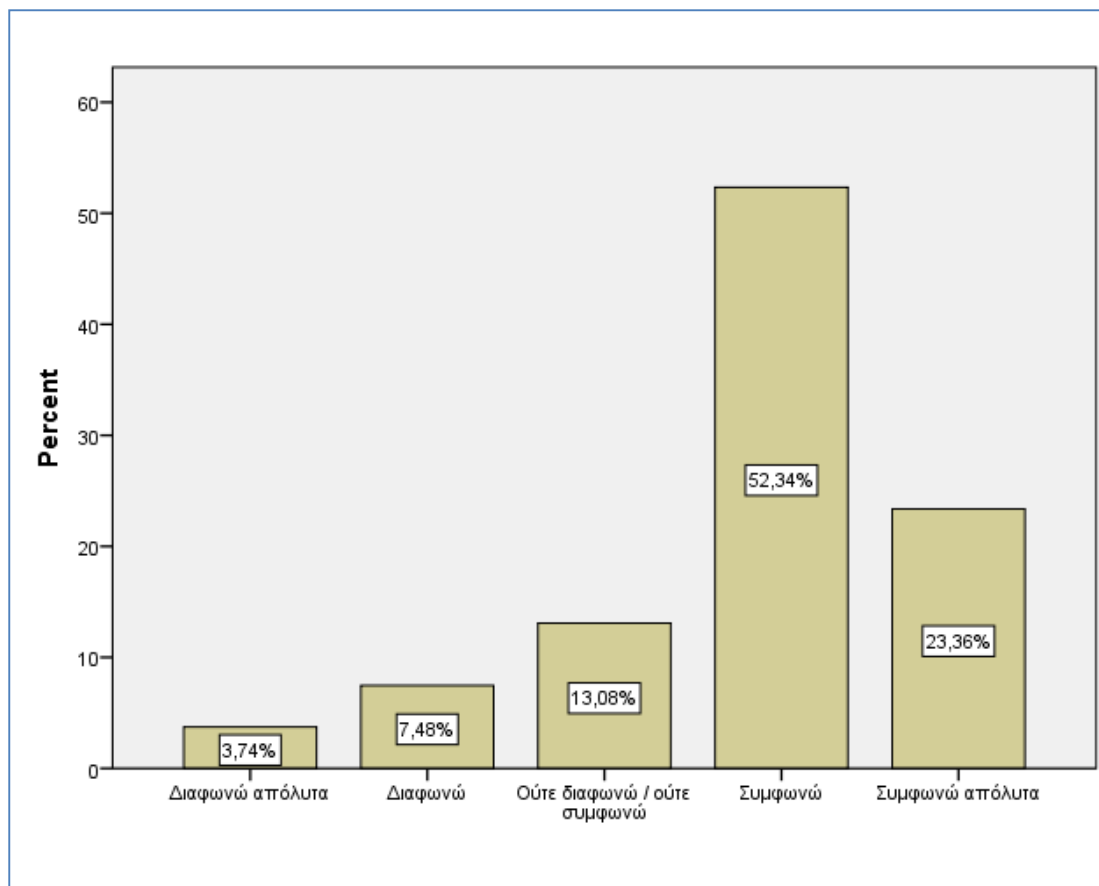
Διάγραμμα 14: Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking

## 2.4 Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking

Ο Πίνακας 16 και το Διάγραμμα 15 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» και την πρόταση «θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking» του δείγματος. Το 52,3% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking», ενώ το 23,4% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 16: Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	3,7
Διαφωνώ	8	7,4	7,5	11,2
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	14	13,0	13,1	24,3
Συμφωνώ	56	51,9	52,3	76,6
Συμφωνώ απόλυτα	25	23,1	23,4	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



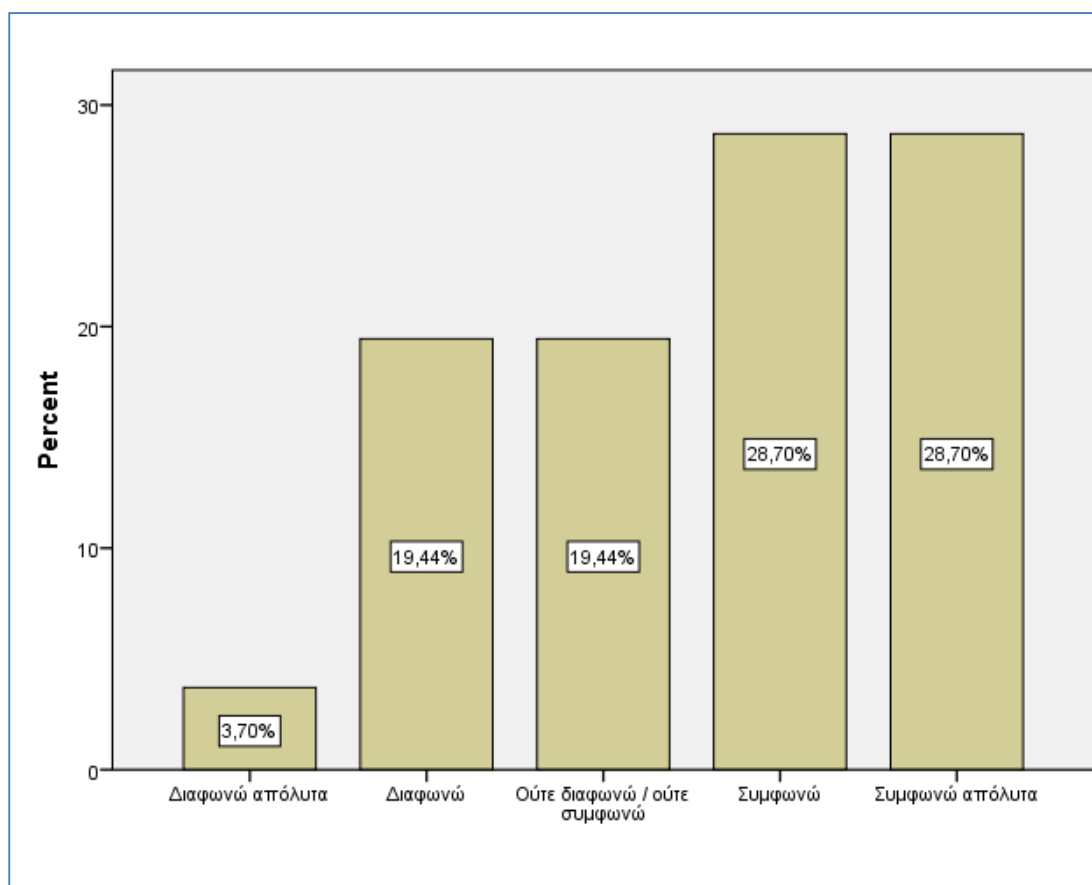
Διάγραμμα 15: Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking

## 2.5 Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking

Ο Πίνακας 17 και το Διάγραμμα 16 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης» και την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking» του δείγματος. Από 28,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking», ενώ το 19,4% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 17: Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	3,7
Διαφωνώ	21	19,4	19,4	23,1
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	21	19,4	19,4	42,6
Συμφωνώ	31	28,7	28,7	71,3
Συμφωνώ απόλυτα	31	28,7	28,7	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



Διάγραμμα 16: Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking

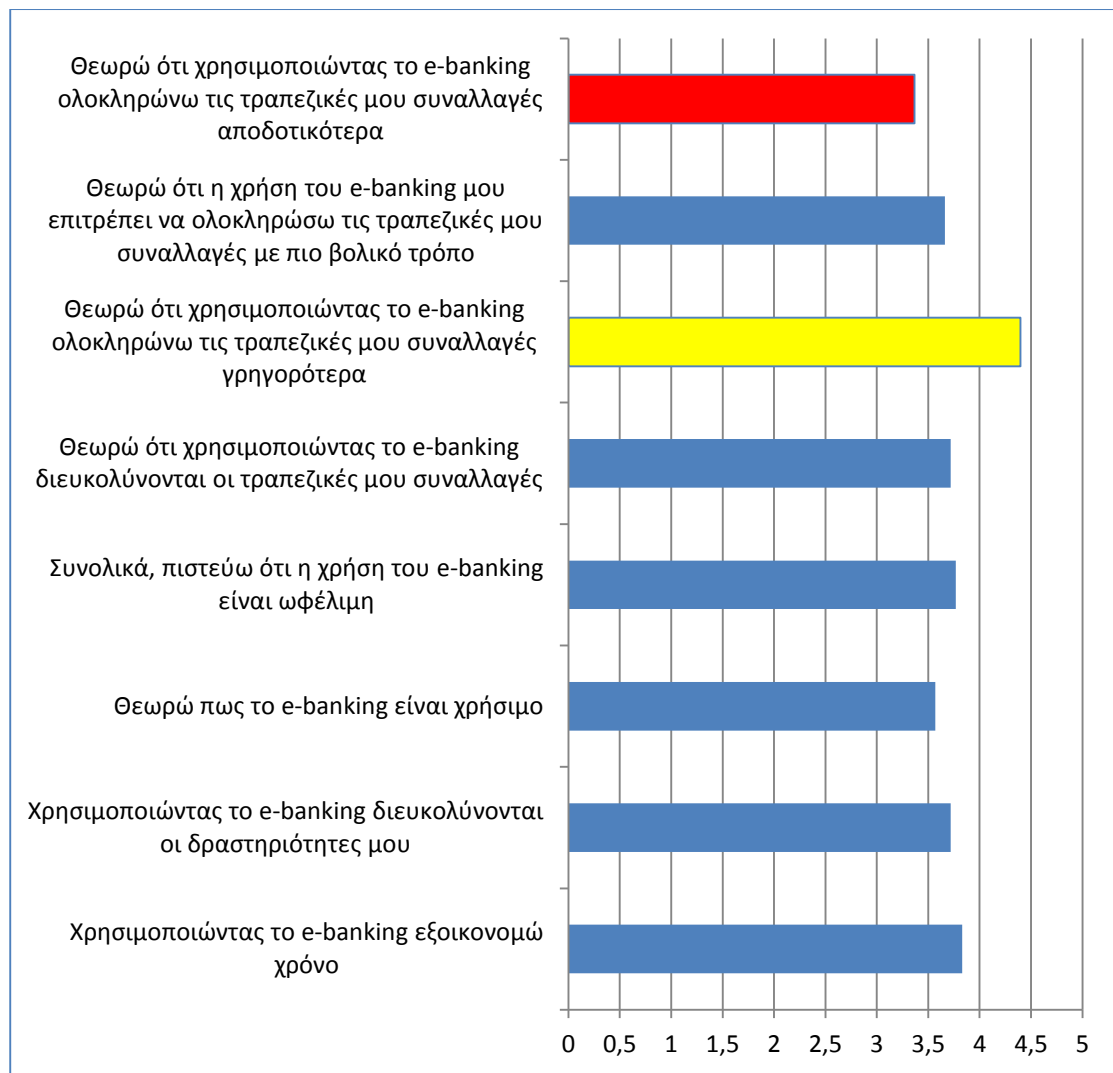
### 3. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Use fullness)

Ο Πίνακας 18 και το Διάγραμμα 17 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα (perceived use fullness)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας, εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα» με μέσο όρο συμφωνίας 4,3981, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα» με μέσο όρο 3,3679.

Πίνακας 18: Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Use fullness)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
3.1	Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο	2,8	6,5	19,6	46,7	24,3	3,8318
3.2	Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου	0,9	20,8	15,1	32,1	31,1	3,7170
3.3	Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο	5,6	20,6	21,5	15,9	36,4	3,5701
3.4	Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη	3,7	17,6	13,0	29,6	36,1	3,7685
3.5	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι	10,3	3,7	27,1	21,5	37,4	3,7196

	τραπεζικές μου συναλλαγές						
3.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα	0,0	1,9	8,3	38,0	51,9	4,3981
3.7	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο	1,9	19,6	26,2	15,0	37,4	3,6636
3.8	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα	15,1	6,6	34,0	15,1	29,2	3,3679



Διάγραμμα 17: Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)

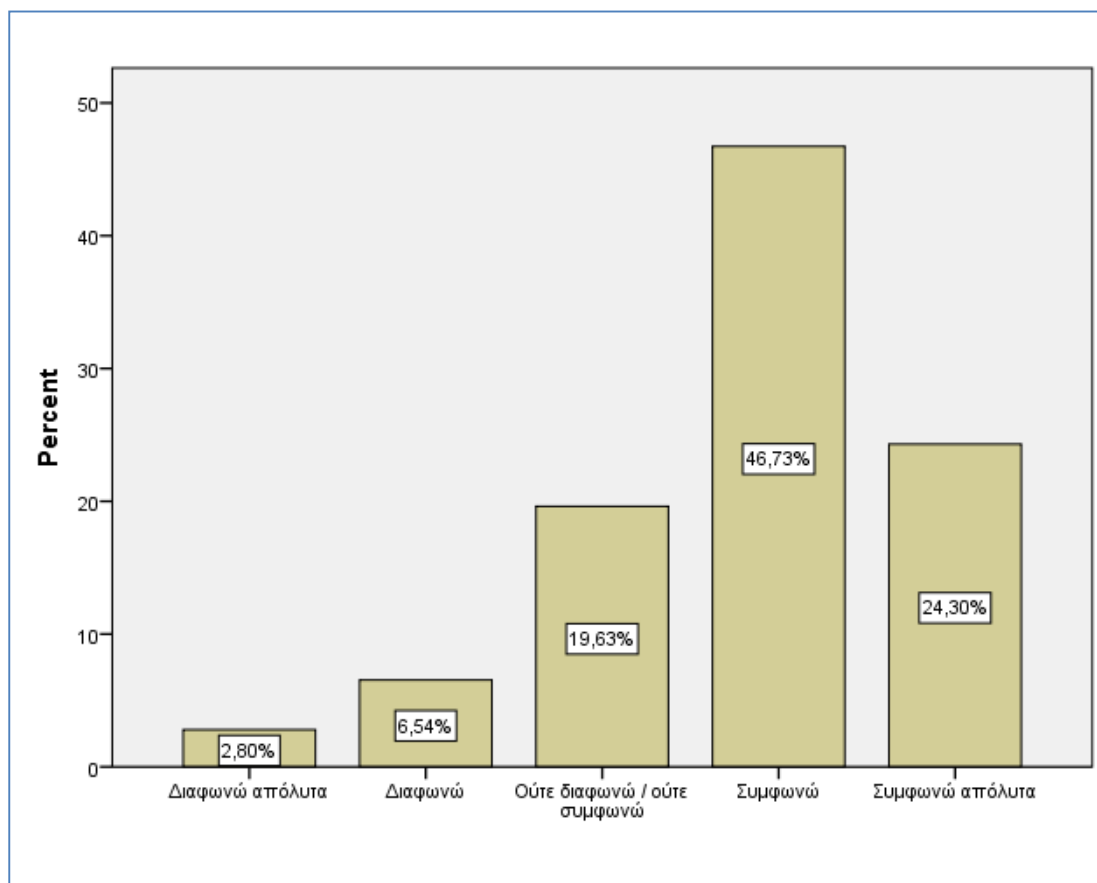
### 3.1 Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο

Ο Πίνακας 19 και το Διάγραμμα 18 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 46,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο», ενώ το 23,4% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.



Πίνακας 19: Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	2,8	2,8	2,8
Διαφωνώ	7	6,5	6,5	9,3
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	21	19,4	19,6	29,0
Συμφωνώ	50	46,3	46,7	75,7
Συμφωνώ απόλυτα	26	24,1	24,3	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



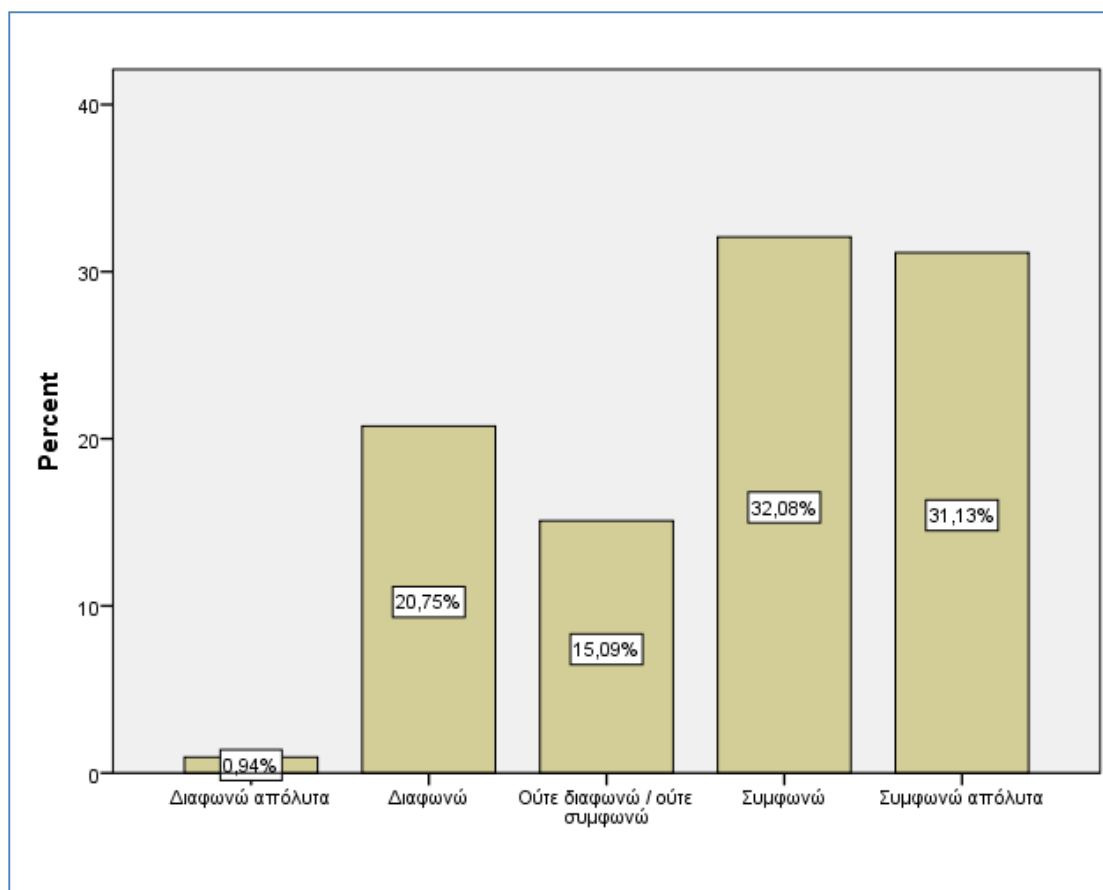
Διάγραμμα 18: Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο

### 3.2 Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου

Ο Πίνακας 20 και το Διάγραμμα 19 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 32,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου», ενώ το 31,1% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 20: Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	,9	,9	,9
Διαφωνώ	22	20,4	20,8	21,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	16	14,8	15,1	36,8
Συμφωνώ	34	31,5	32,1	68,9
Συμφωνώ απόλυτα	33	30,6	31,1	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		

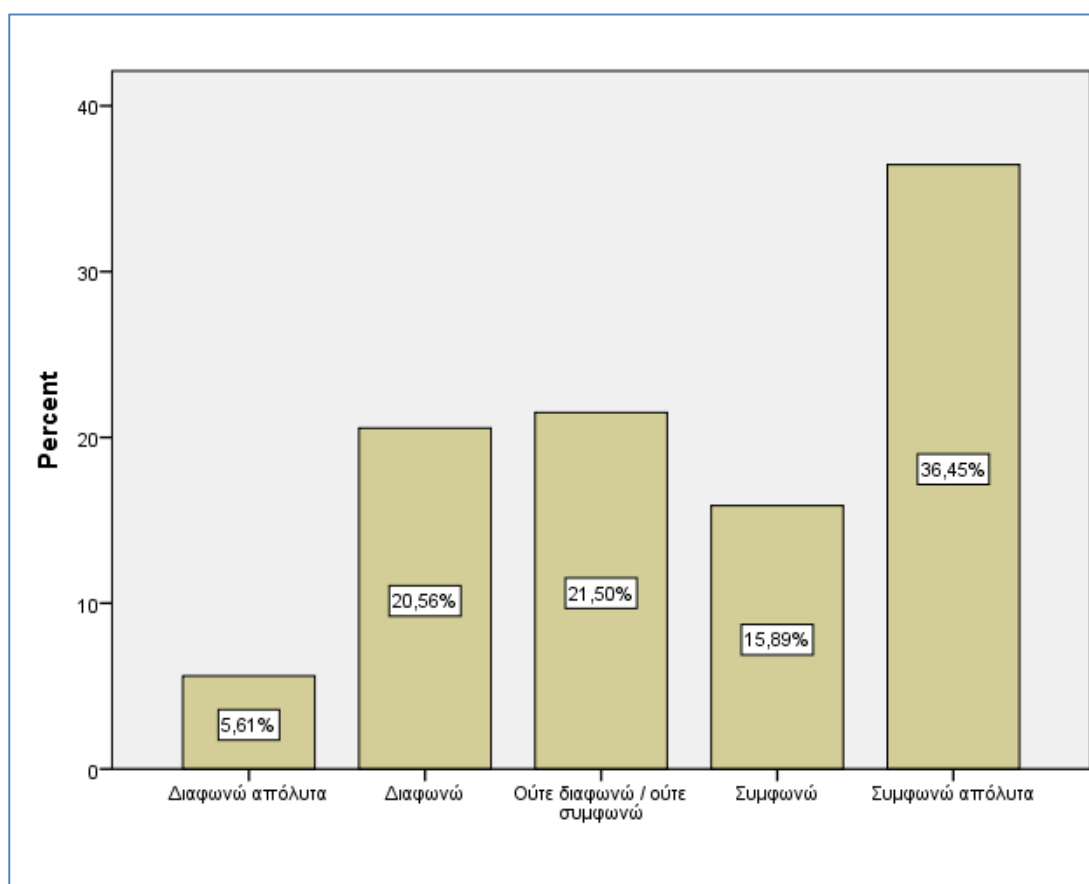


Διάγραμμα 19: Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητες μου  
3.3 Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο

Ο Πίνακας 21 και το Διάγραμμα 20 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 36,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο», ενώ το 21,5% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 21: Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	5,6	5,6	5,6
Διαφωνώ	22	20,4	20,6	26,2
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	23	21,3	21,5	47,7
Συμφωνώ	17	15,7	15,9	63,6
Συμφωνώ απόλυτα	39	36,1	36,4	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



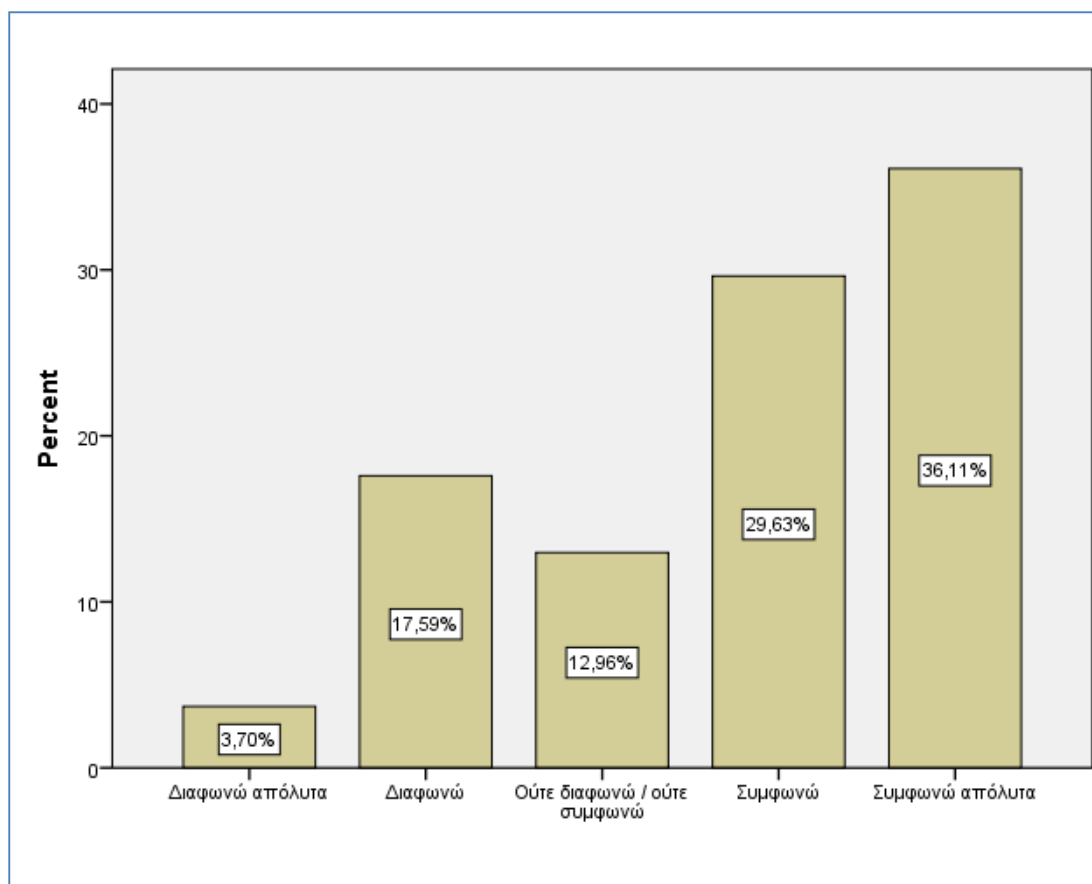
Διάγραμμα 20: Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο

### 3.4 Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη

Ο Πίνακας 22 και το Διάγραμμα 21 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 36,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη», ενώ το 29,6% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 22: Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	3,7
Διαφωνώ	19	17,6	17,6	21,3
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	14	13,0	13,0	34,3
Συμφωνώ	32	29,6	29,6	63,9
Συμφωνώ απόλυτα	39	36,1	36,1	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



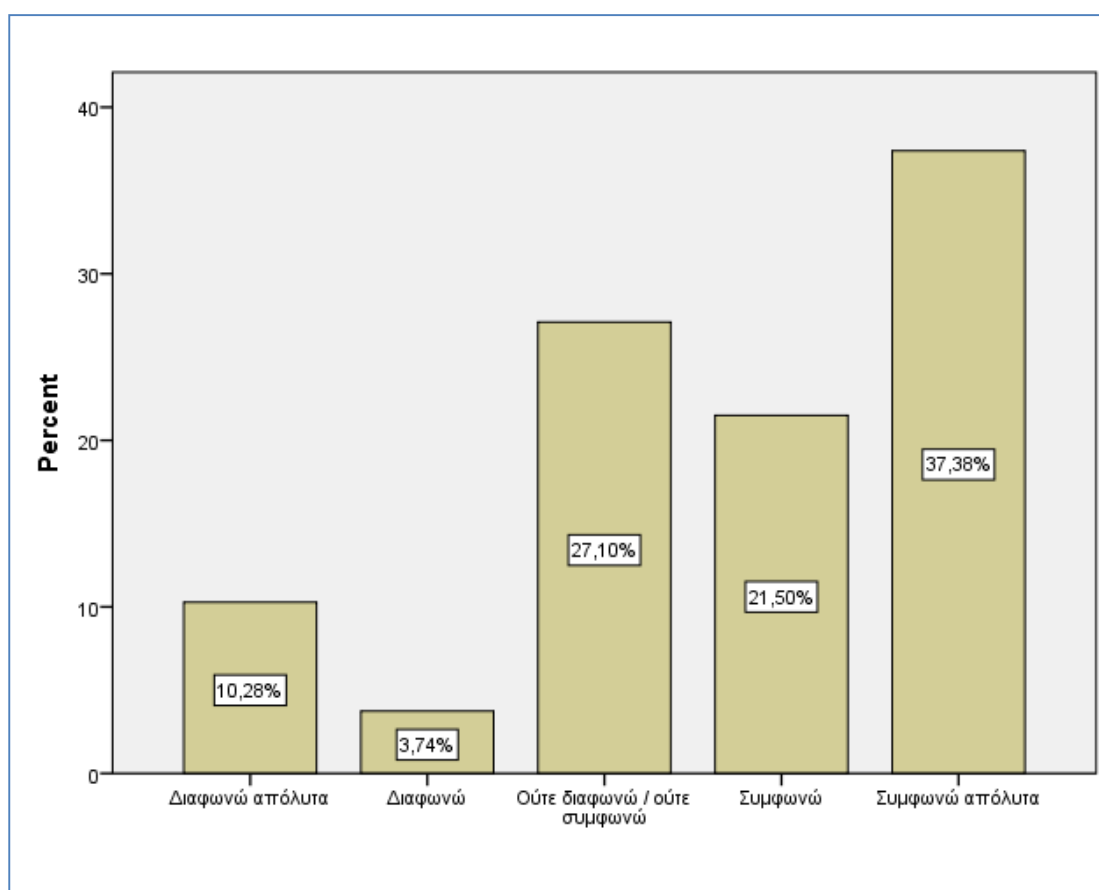
Διάγραμμα 21: Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη

3.5 Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές

Ο Πίνακας 23 και το Διάγραμμα 22 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές», ενώ το 27,1% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 23: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,3	10,3
Διαφωνώ	4	3,7	3,7	14,0
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	29	26,9	27,1	41,1
Συμφωνώ	23	21,3	21,5	62,6
Συμφωνώ απόλυτα	40	37,0	37,4	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



Διάγραμμα 22: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές

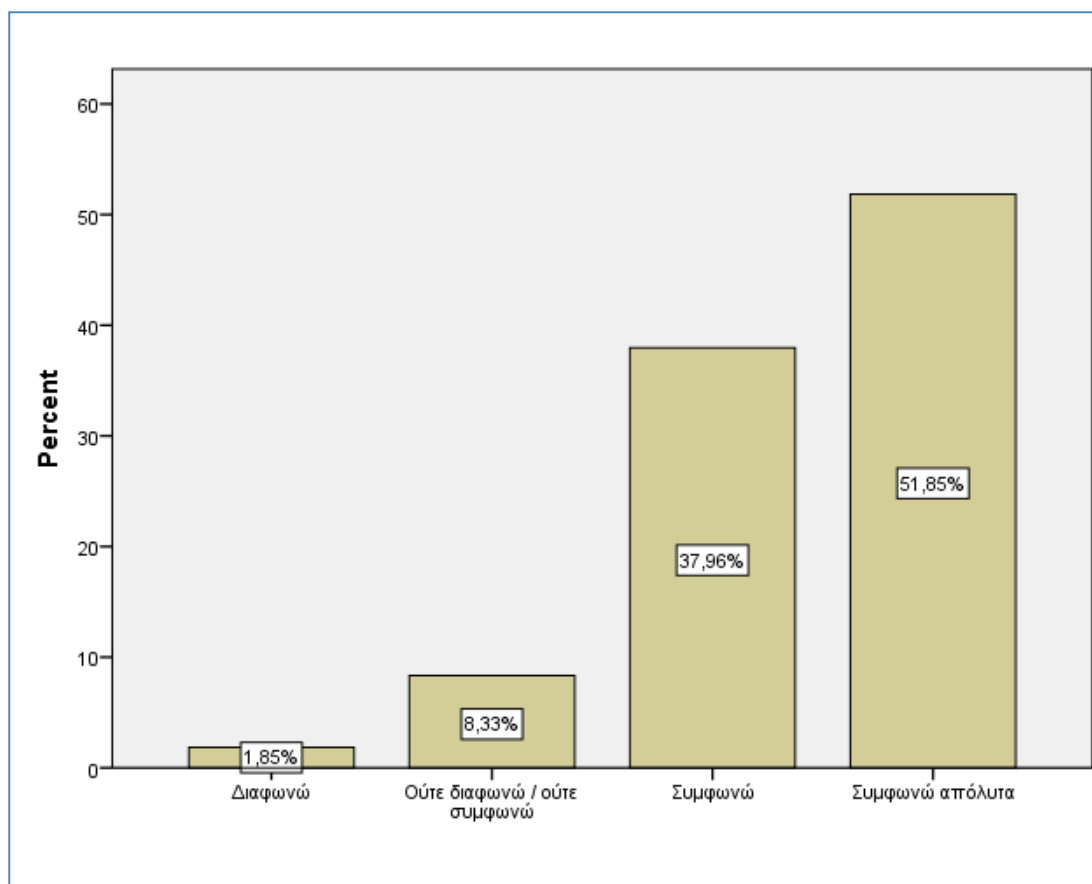
3.6 Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα

Ο Πίνακας 24 και το Διάγραμμα 23 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 51,9% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα», ενώ το 38% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 24: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	2	1,9	1,9	1,9
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	9	8,3	8,3	10,2
Συμφωνώ	41	38,0	38,0	48,1
Συμφωνώ απόλυτα	56	51,9	51,9	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	





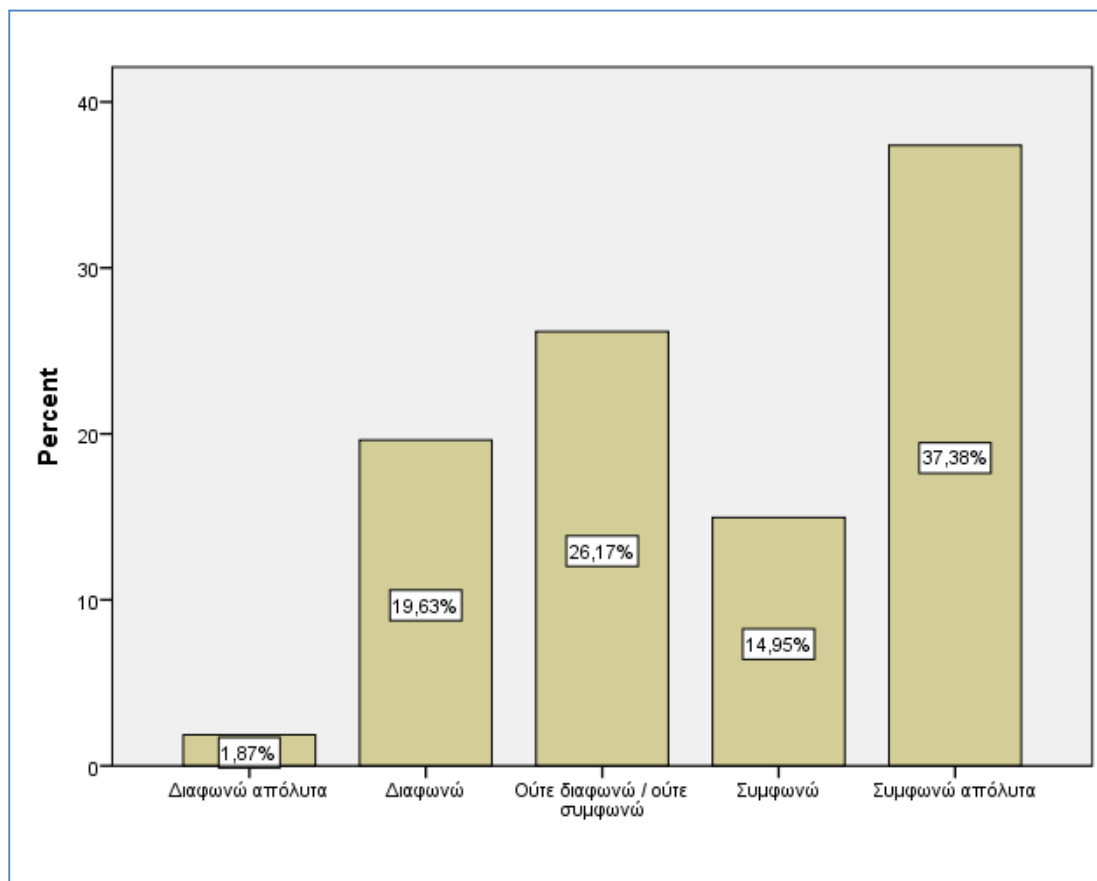
Διάγραμμα 23: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα

3.7 Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο

Ο Πίνακας 25 και το Διάγραμμα 24 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο», ενώ το 26,2% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 25: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	1,9
Διαφωνώ	21	19,4	19,6	21,5
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	28	25,9	26,2	47,7
Συμφωνώ	16	14,8	15,0	62,6
Συμφωνώ απόλυτα	40	37,0	37,4	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



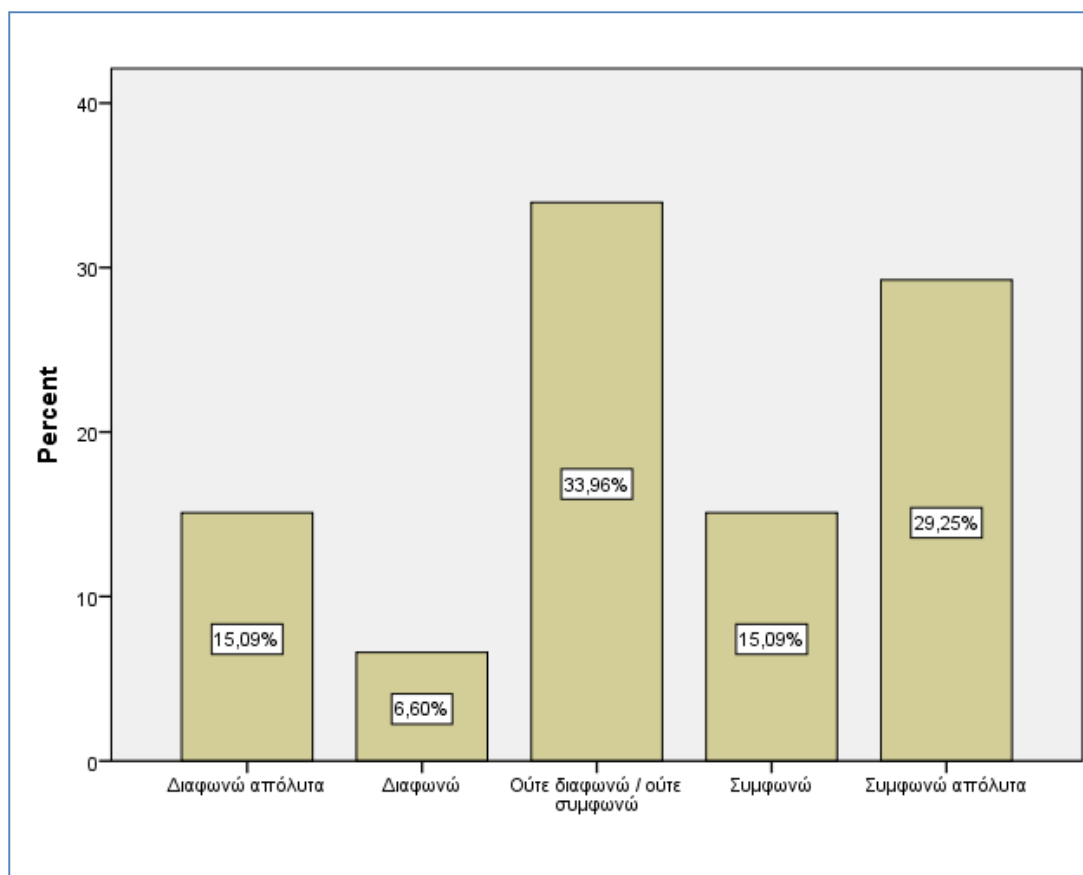
Διάγραμμα 24: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο

3.8 Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα

Ο Πίνακας 26 και το Διάγραμμα 25 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 34% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα», ενώ το 29,2% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 26: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	16	14,8	15,1	15,1
Διαφωνώ	7	6,5	6,6	21,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	36	33,3	34,0	55,7
Συμφωνώ	16	14,8	15,1	70,8
Συμφωνώ απόλυτα	31	28,7	29,2	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



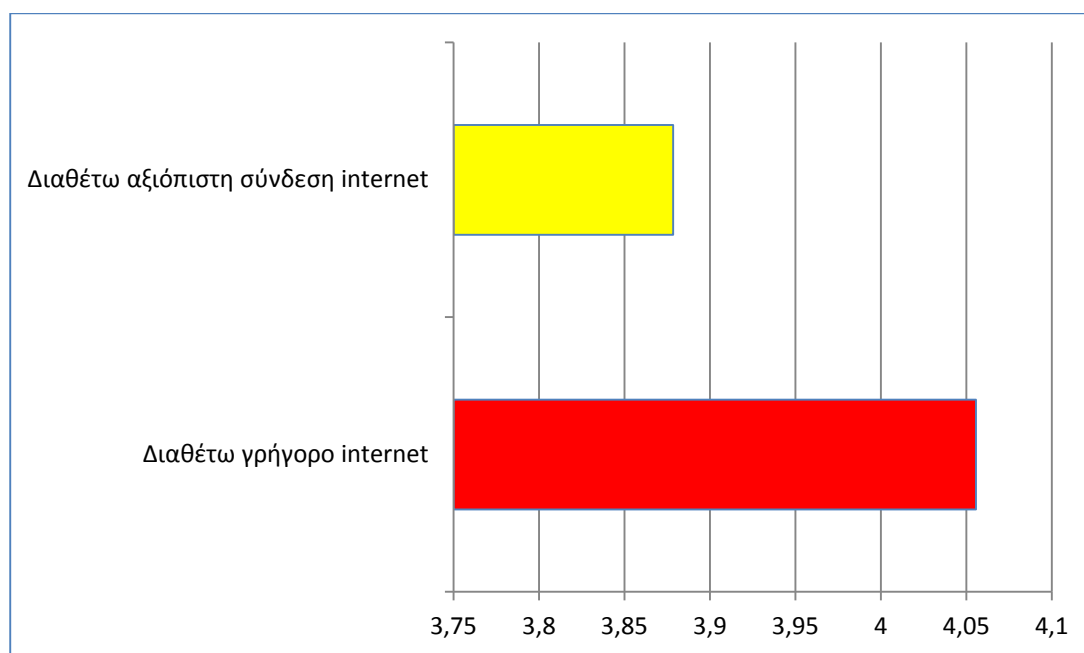
Διάγραμμα 25: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα

#### 4. Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)

Ο Πίνακας 27 και το Διάγραμμα 26 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (quality of internet connection)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της ποιότητας διαδικτυακής σύνδεσης, εντοπίστηκε στη πρόταση «διαθέτω γρήγορο internet» με μέσο όρο συμφωνίας 4,0556, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet» με μέσο όρο 3,8785.

Πίνακας 27: Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)

A/A	Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
4.1	Διαθέτω γρήγορο internet	0,0	1,9	23,1	42,6	32,4	4,0556
4.2	Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet	0,0	4,7	37,4	23,4	34,6	3,8785



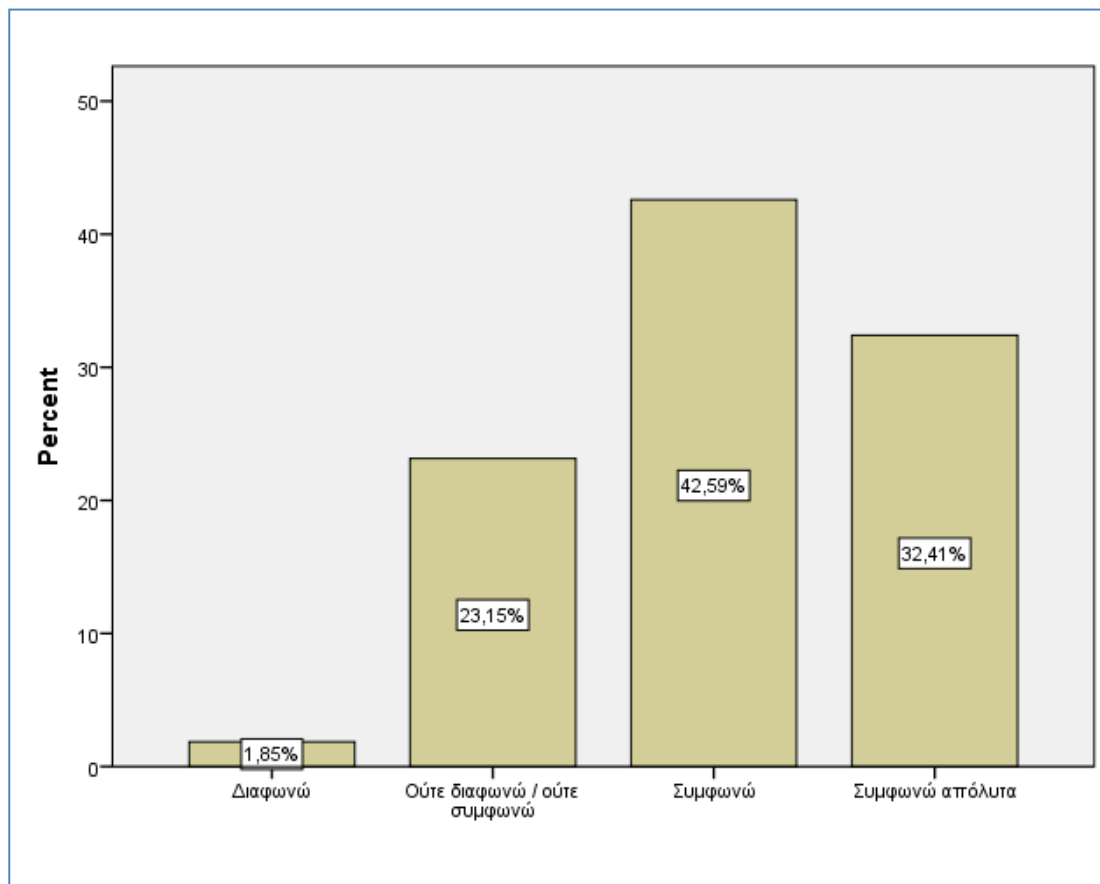
Διάγραμμα 26: Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)

#### 4.1 Διαθέτω γρήγορο internet

Ο Πίνακας 28 και το Διάγραμμα 27 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης» και την πρόταση «διαθέτω γρήγορο internet» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 42,6% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «διαθέτω γρήγορο internet», ενώ το 32,4% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 28: Διαθέτω γρήγορο internet

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	2	1,9	1,9	1,9
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	25	23,1	23,1	25,0
Συμφωνώ	46	42,6	42,6	67,6
Συμφωνώ απόλυτα	35	32,4	32,4	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



Διάγραμμα 27: Διαθέτω γρήγορο internet

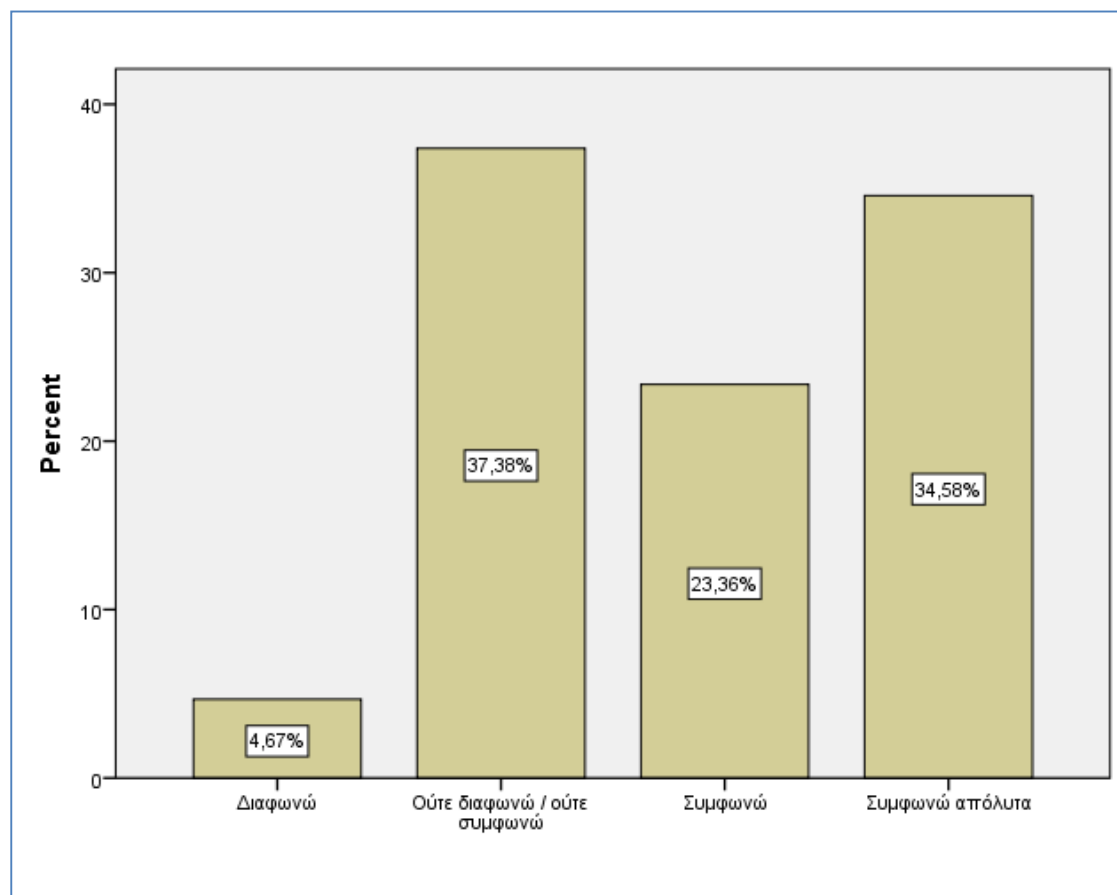
#### 4.2 Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet

Ο Πίνακας 29 και το Διάγραμμα 28 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης» και την πρόταση «διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 37,4% των

ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet», ενώ το 34,6% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 29: Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	5	4,6	4,7	4,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	40	37,0	37,4	42,1
Συμφωνώ	25	23,1	23,4	65,4
Συμφωνώ απόλυτα	37	34,3	34,6	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



Διάγραμμα 28: Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet

## 5. Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk)

Ο Πίνακας 30 και το Διάγραμμα 29 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος (perceived risk)». Οι μεγαλύτεροι μέσοι όροι συμφωνίας με τον παράγοντα του αντιλαμβανόμενου κινδύνου, εντοπίστηκαν στις προτάσεις «δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking» και «δεν νιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking» με μέσο όρο συμφωνίας 3,1682, και 3,0833 αντίστοιχα, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης» με μέσο όρο 1,8598.

Πίνακας 30: Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk)

A/A	Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
5.1	Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης	27,1	63,6	5,6	3,7	0,0	1,8598
5.2	Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές	25,9	46,3	22,2	1,9	3,7	2,1111
5.3	Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω	16,7	38,9	17,6	25,9	0,9	2,5556



	λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων						
5.4	Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα	6,6	30,2	50,9	7,5	4,7	2,7358
5.5	Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς	27,1	29,9	34,6	6,5	1,9	2,2617
5.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου.	28,7	26,9	36,1	6,5	1,9	2,2593
5.7	Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking.	36,1	43,5	9,3	7,4	3,7	1,9907
5.8	Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες	13,9	21,3	23,1	25,9	15,7	3,0833

	πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking.						
5.9	Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου	24,3	37,4	22,4	13,1	2,8	2,3271
5.10	Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking	10,3	18,7	29,0	28,0	14,0	3,1682



Διάγραμμα 29: Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk)

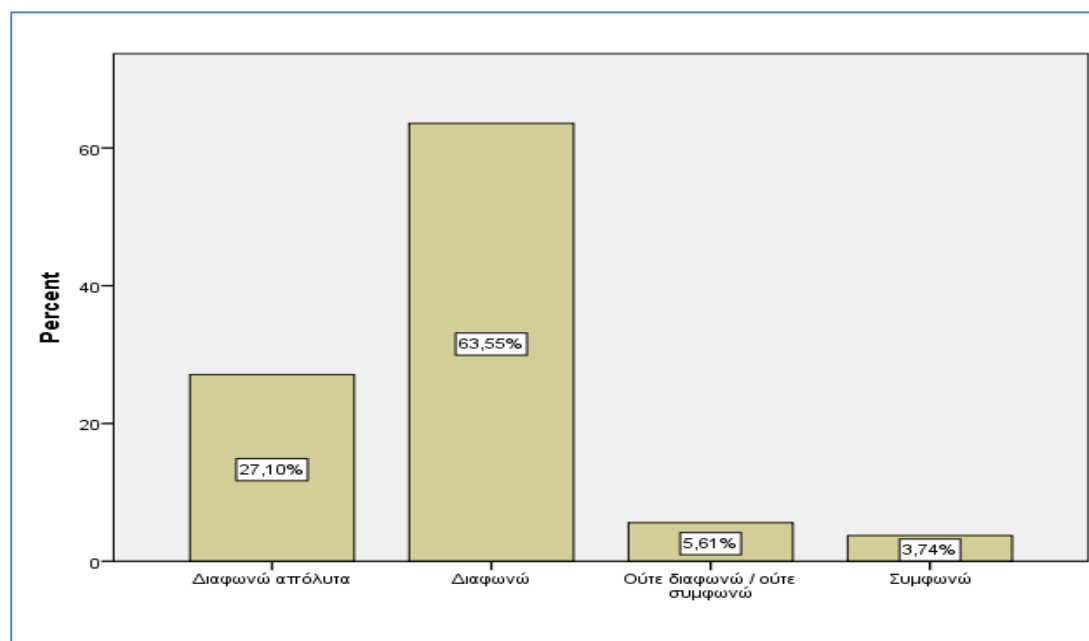
5.1 Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης

Ο Πίνακας 31 και το Διάγραμμα 30 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η

πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 63,6% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης», ενώ το 27,1% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 31: Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	29	26,9	27,1	27,1
Διαφωνώ	68	63,0	63,6	90,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	6	5,6	5,6	96,3
Συμφωνώ	4	3,7	3,7	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



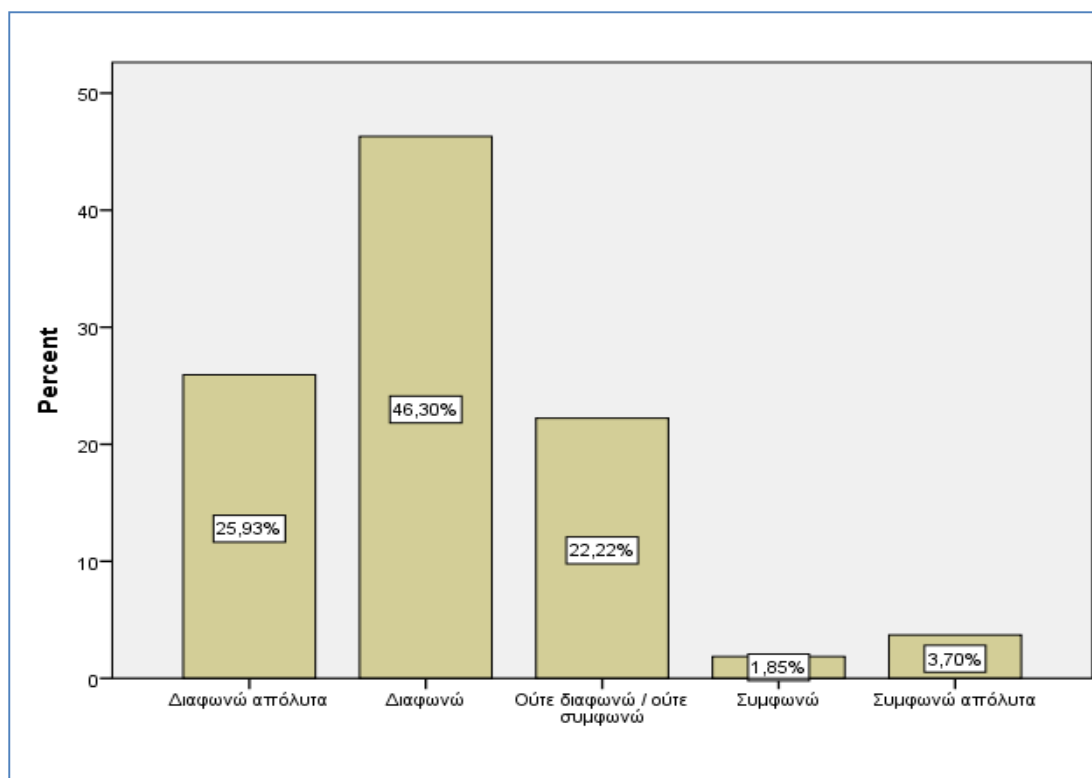
Διάγραμμα 30: Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης

## 5.2 Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές

Ο Πίνακας 32 και το Διάγραμμα 31 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 46,3% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές», ενώ το 25,9% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 32: Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	28	25,9	25,9	25,9
Διαφωνώ	50	46,3	46,3	72,2
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	24	22,2	22,2	94,4
Συμφωνώ	2	1,9	1,9	96,3
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



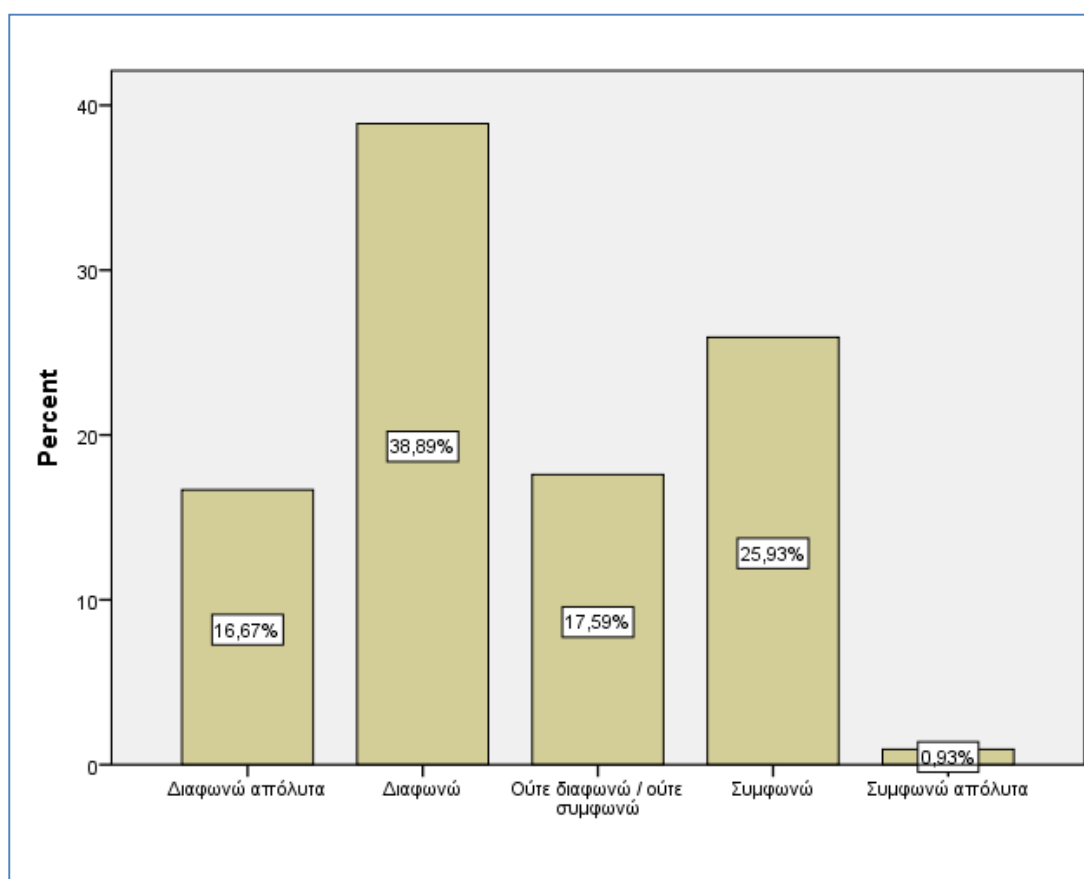
Διάγραμμα 31: Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές

5.3 Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων

Ο Πίνακας 33 και το Διάγραμμα 32 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 38,9% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων», ενώ το 25,9% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 33: Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	18	16,7	16,7	16,7
Διαφωνώ	42	38,9	38,9	55,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	19	17,6	17,6	73,1
Συμφωνώ	28	25,9	25,9	99,1
Συμφωνώ απόλυτα	1	,9	,9	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



Διάγραμμα 32: Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων

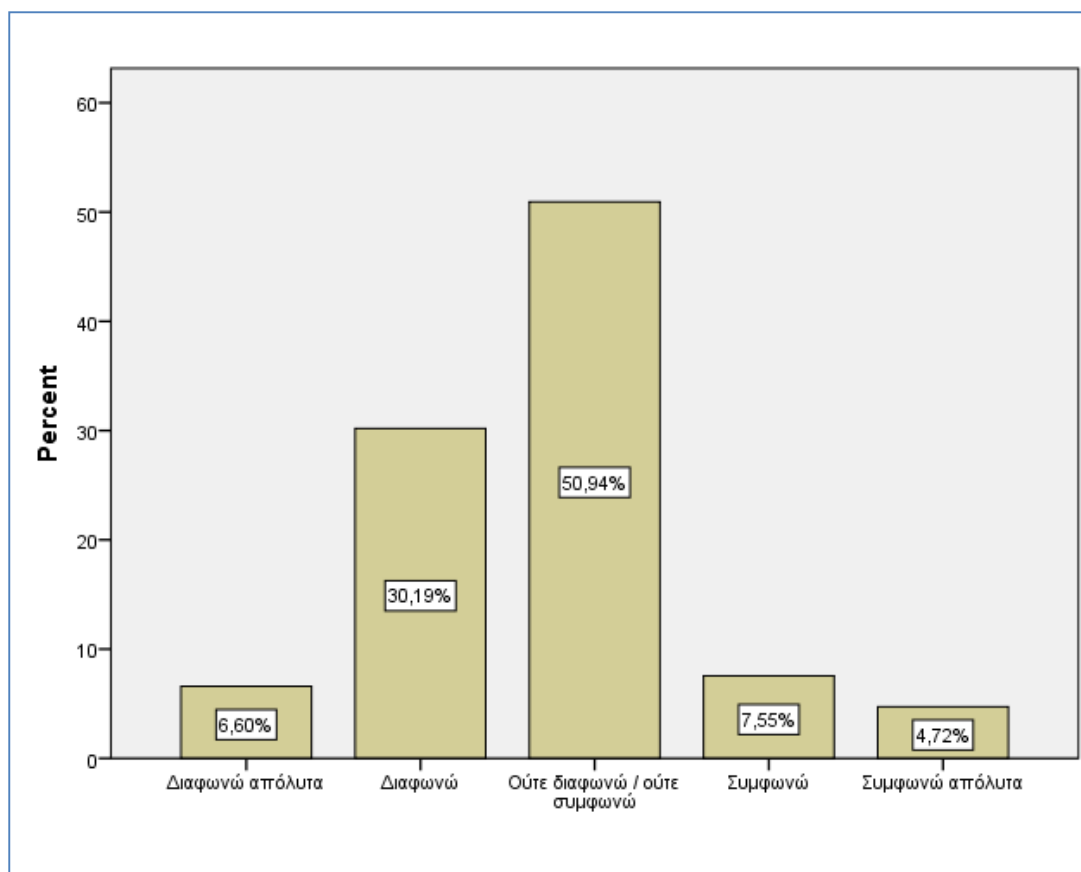
5.4 Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα

Ο Πίνακας 34 και το Διάγραμμα 33 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 50,9% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα», ενώ το 30,2% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 34: Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	6,5	6,6	6,6
Διαφωνώ	32	29,6	30,2	36,8
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	54	50,0	50,9	87,7
Συμφωνώ	8	7,4	7,5	95,3
Συμφωνώ απόλυτα	5	4,6	4,7	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		





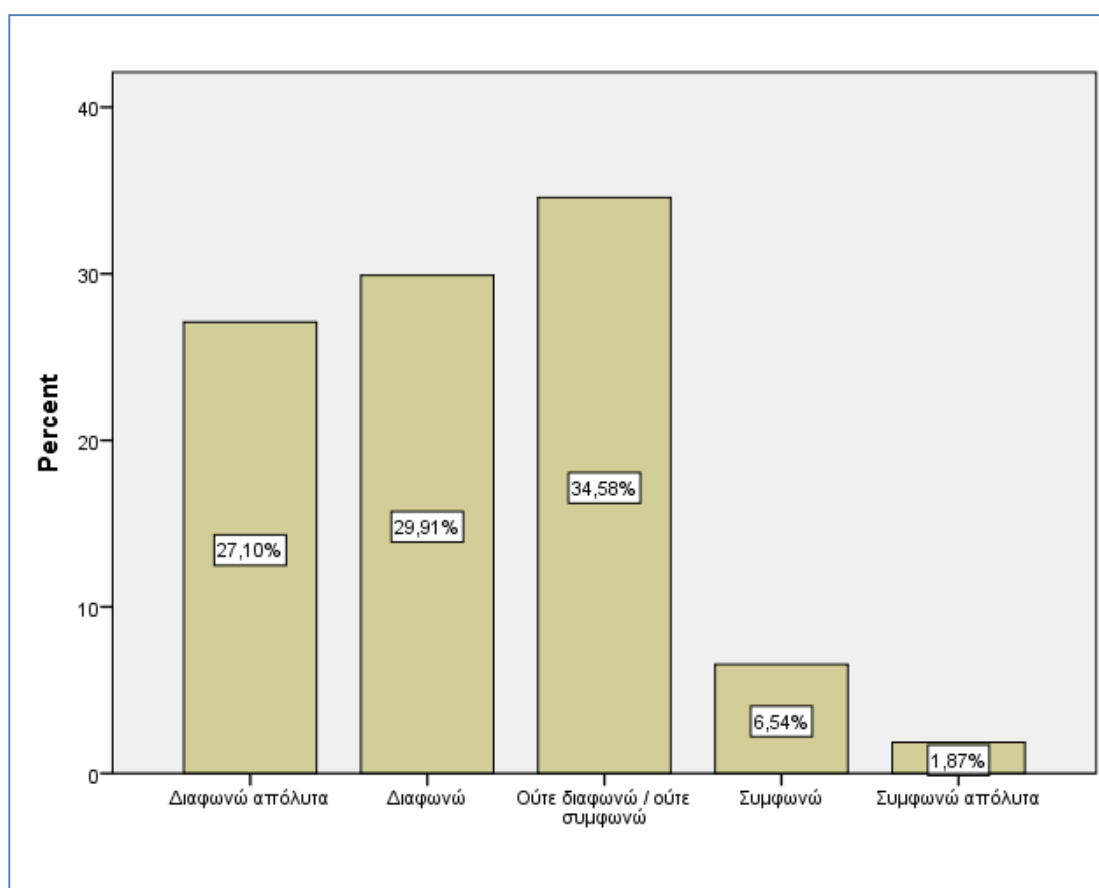
Διάγραμμα 33: Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα

5.5 Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς

Ο Πίνακας 35 και το Διάγραμμα 34 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 34,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς», ενώ το 29,9% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 35: Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	29	26,9	27,1	27,1
Διαφωνώ	32	29,6	29,9	57,0
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	37	34,3	34,6	91,6
Συμφωνώ	7	6,5	6,5	98,1
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



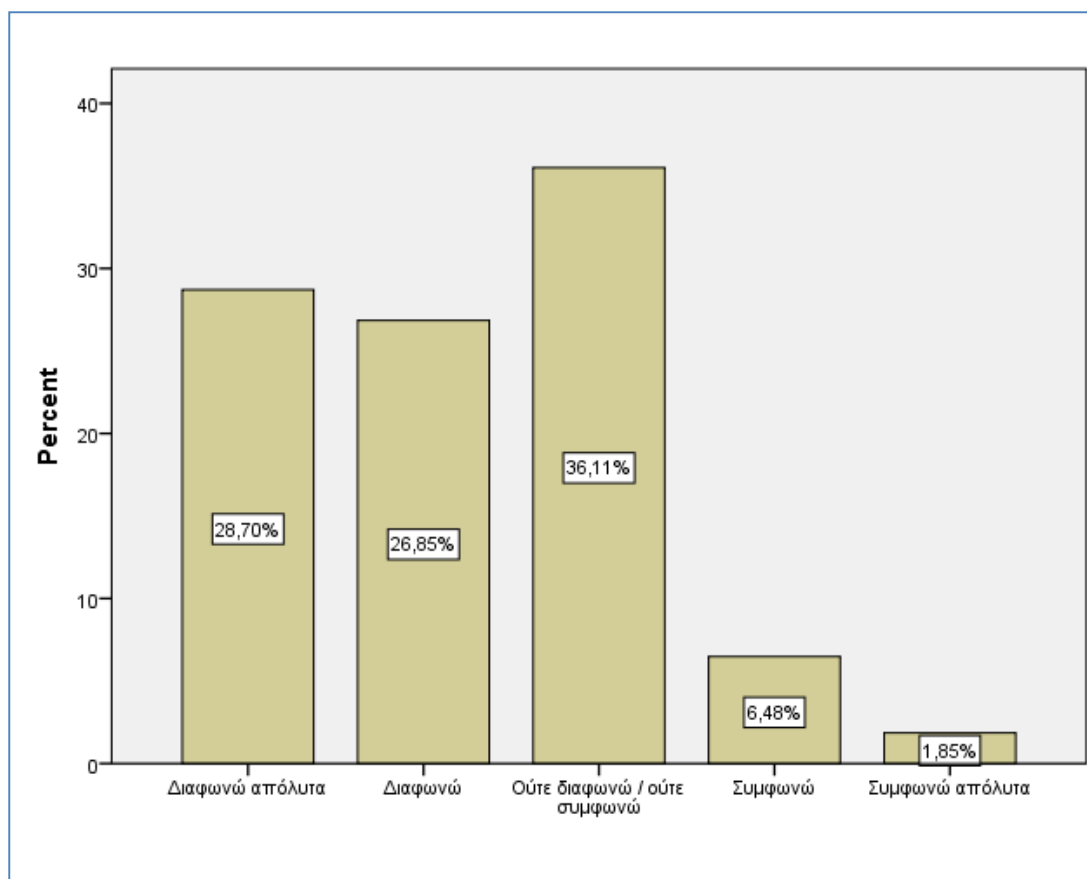
Διάγραμμα 34: Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς

5.6 Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου

Ο Πίνακας 36 και το Διάγραμμα 35 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 36,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου», ενώ το 28,7% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 36: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	31	28,7	28,7	28,7
Διαφωνώ	29	26,9	26,9	55,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	39	36,1	36,1	91,7
Συμφωνώ	7	6,5	6,5	98,1
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,9	1,9	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



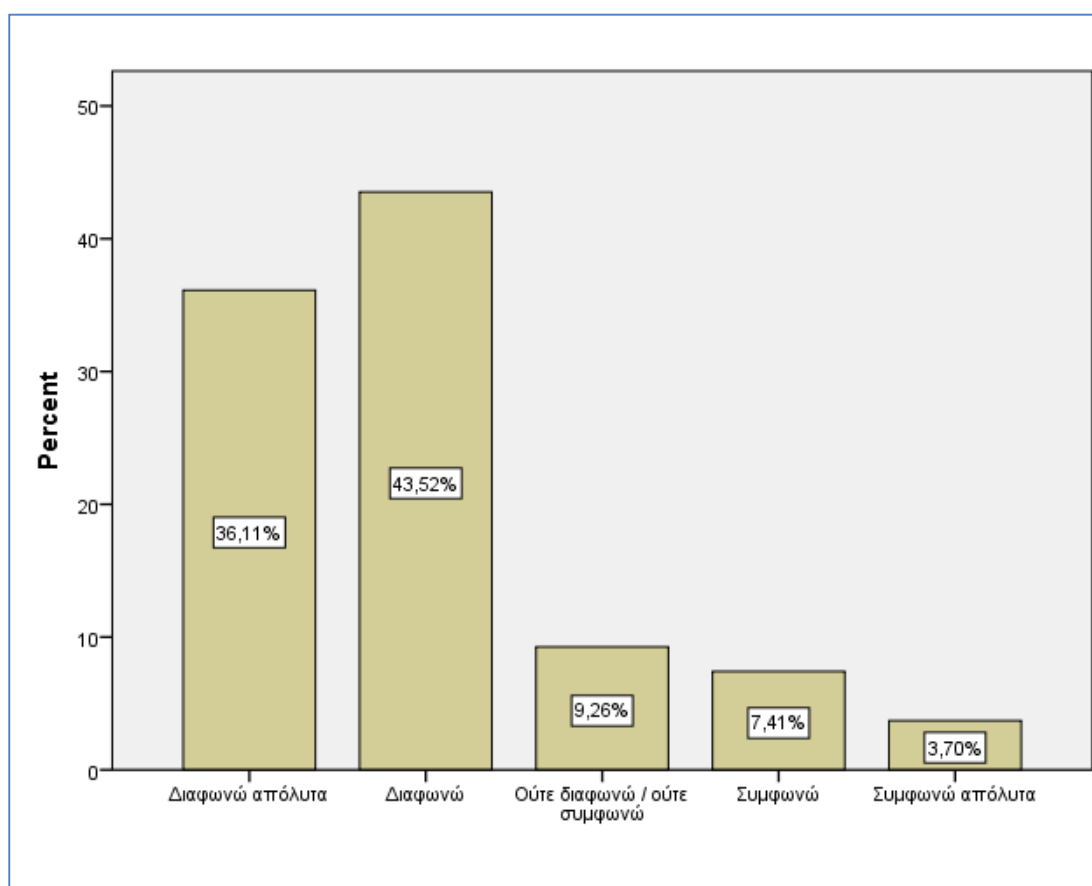
Διάγραμμα 35: Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου

#### 5.7 Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking

Ο Πίνακας 37 και το Διάγραμμα 36 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 43,5% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking», ενώ το 36,1% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 37: Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	39	36,1	36,1	36,1
Διαφωνώ	47	43,5	43,5	79,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	10	9,3	9,3	88,9
Συμφωνώ	8	7,4	7,4	96,3
Συμφωνώ απόλυτα	4	3,7	3,7	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



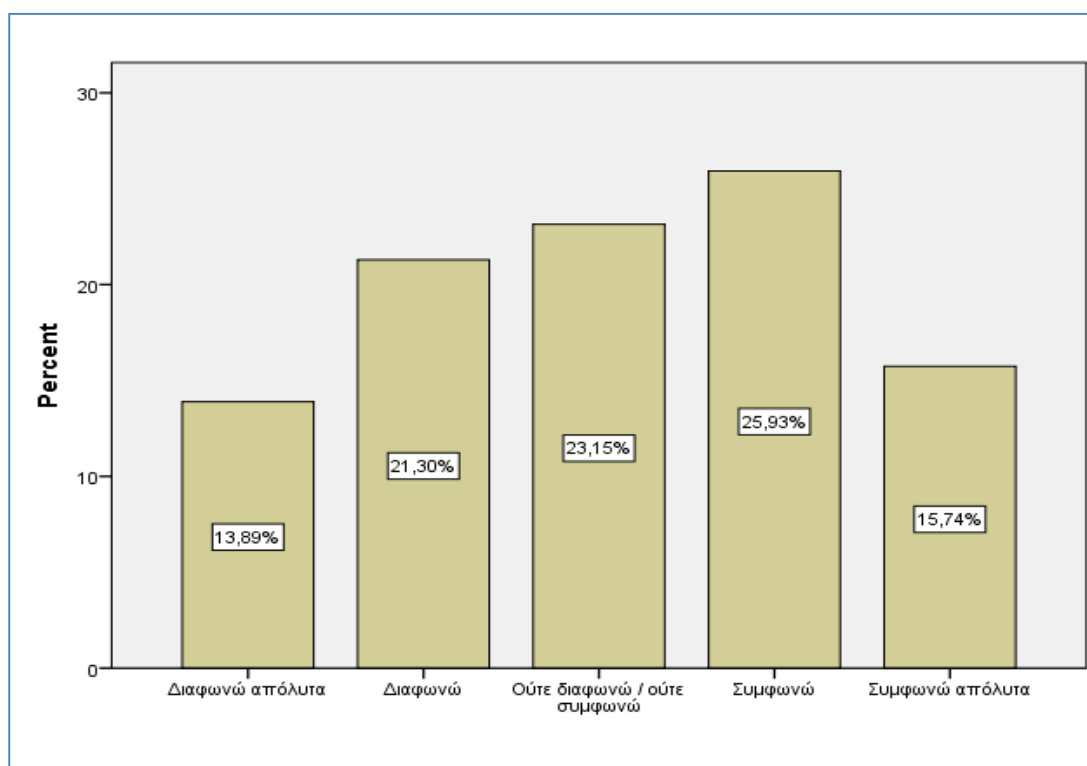
Διάγραμμα 36: Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking

5.8 Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking

Ο Πίνακας 38 και το Διάγραμμα 37 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 25,9% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking», το 23,1% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ, ενώ το 21,3% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 38: Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	15	13,9	13,9	13,9
Διαφωνώ	23	21,3	21,3	35,2
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	25	23,1	23,1	58,3
Συμφωνώ	28	25,9	25,9	84,3
Συμφωνώ απόλυτα	17	15,7	15,7	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



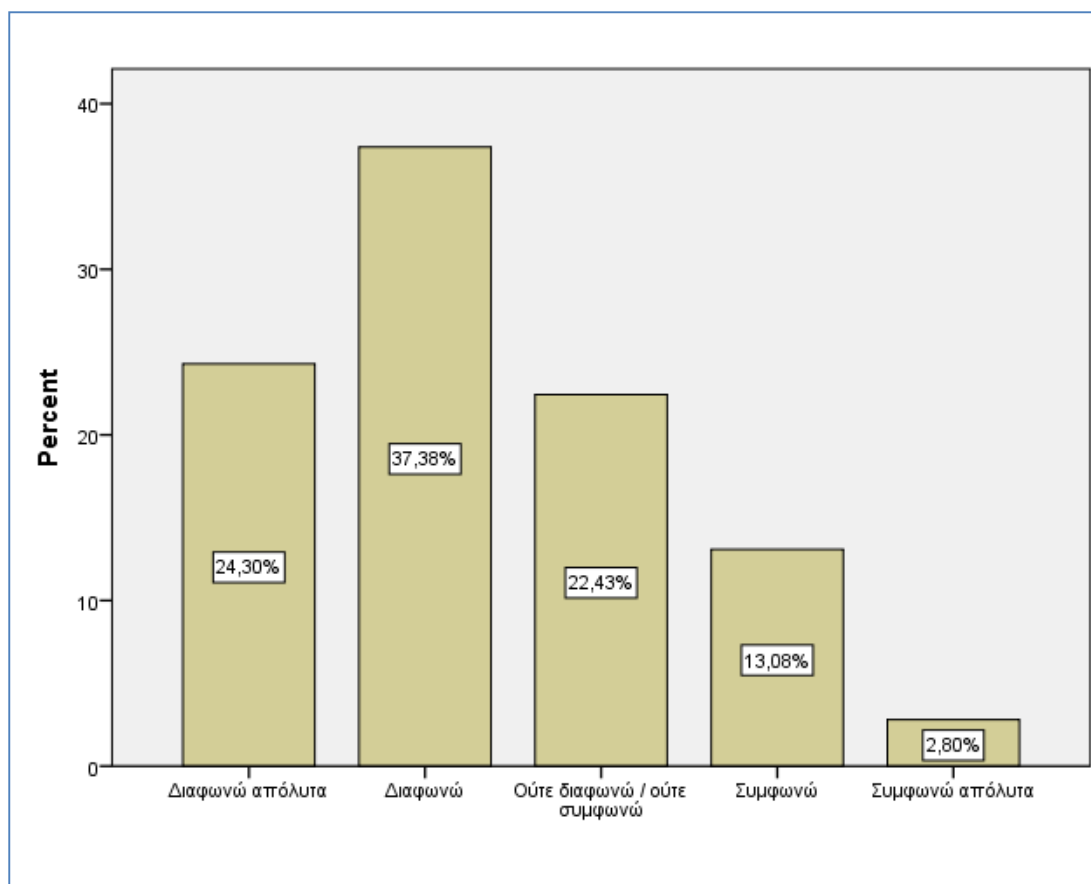
Διάγραμμα 37: Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking

5.9 Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου

Ο Πίνακας 39 και το Διάγραμμα 38 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου», ενώ το 24,3% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 39: Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	26	24,1	24,3	24,3
Διαφωνώ	40	37,0	37,4	61,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	24	22,2	22,4	84,1
Συμφωνώ	14	13,0	13,1	97,2
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,8	2,8	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



Διάγραμμα 38: Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου

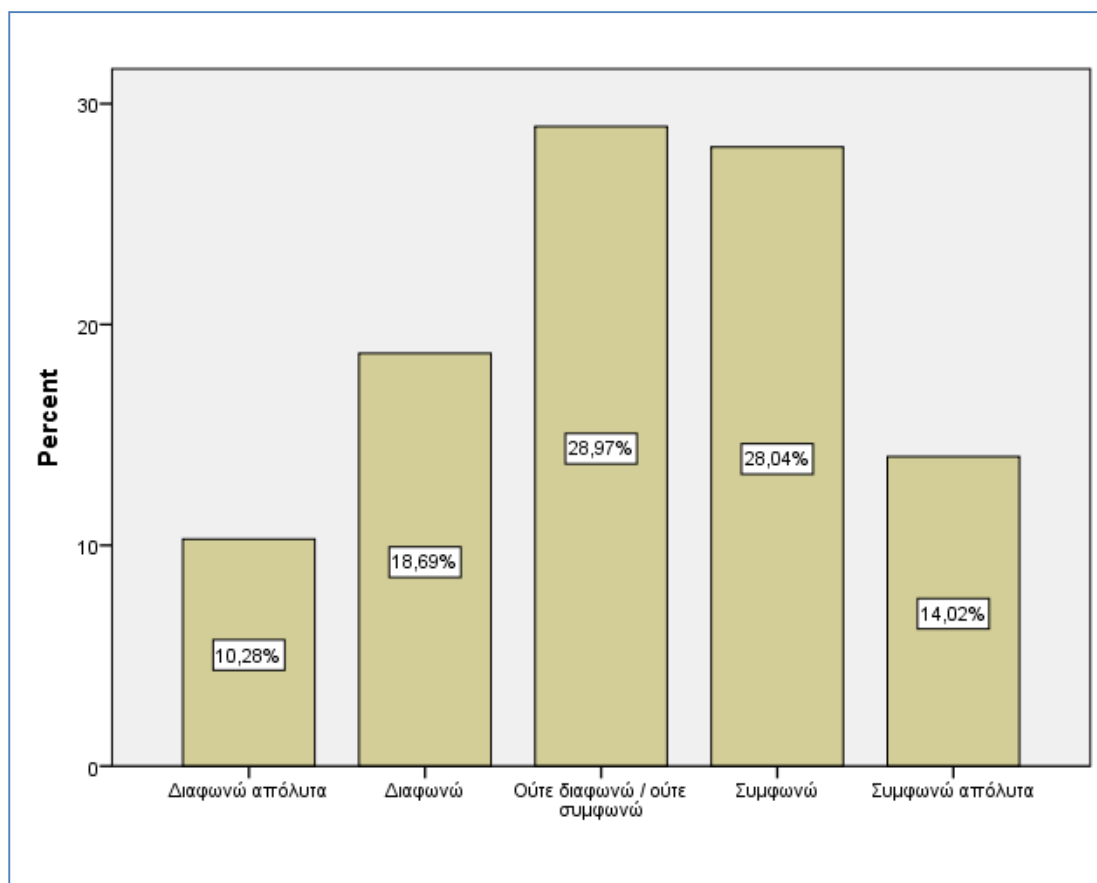
5.10 Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking

Ο Πίνακας 40 και το Διάγραμμα 39 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και την πρόταση «δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 29% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking», ενώ το 28% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 40: Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking



	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,3	10,3
Διαφωνώ	20	18,5	18,7	29,0
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	31	28,7	29,0	57,9
Συμφωνώ	30	27,8	28,0	86,0
Συμφωνώ απόλυτα	15	13,9	14,0	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



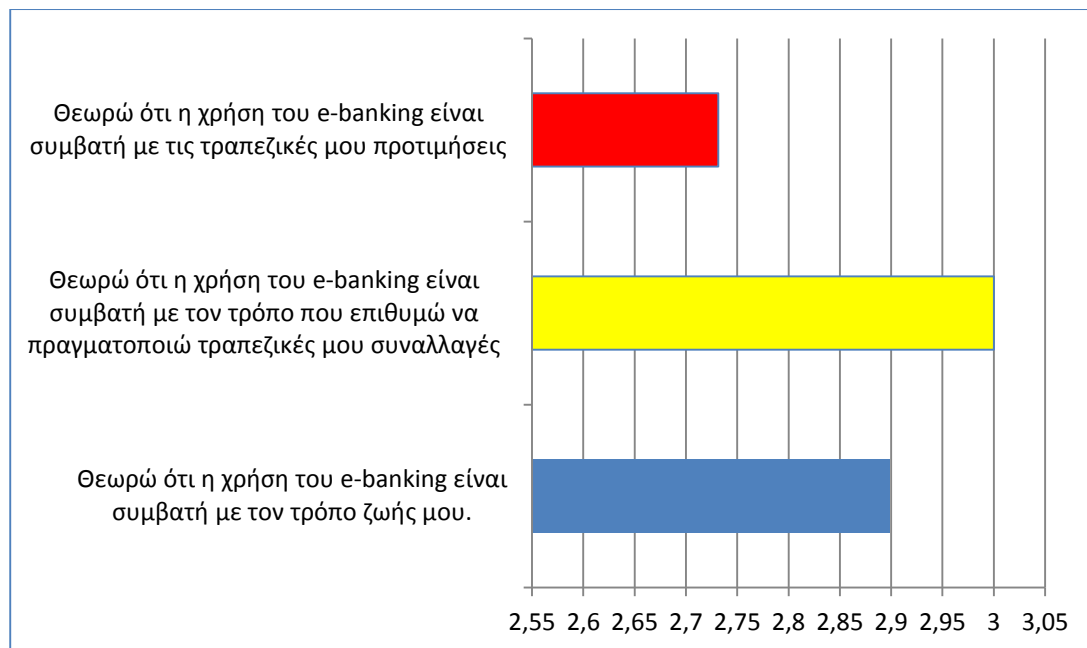
Διάγραμμα 39: Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking

## 6. Συμβατότητα (Compatibility)

Ο Πίνακας 41 και το Διάγραμμα 40 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «συμβατότητα (compatibility)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της συμβατότητας, εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές» με μέσο όρο συμφωνίας 3,0000, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις» με μέσο όρο 2,7315.

Πίνακας 41: Συμβατότητα (Compatibility)

A/A	Συμβατότητα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
6.1	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου.	19,4	23,1	24,1	14,8	18,5	2,8981
6.2	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές	15,9	18,7	32,7	15,0	17,8	3,0000
6.3	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις	19,4	23,1	32,4	14,8	10,2	2,7315



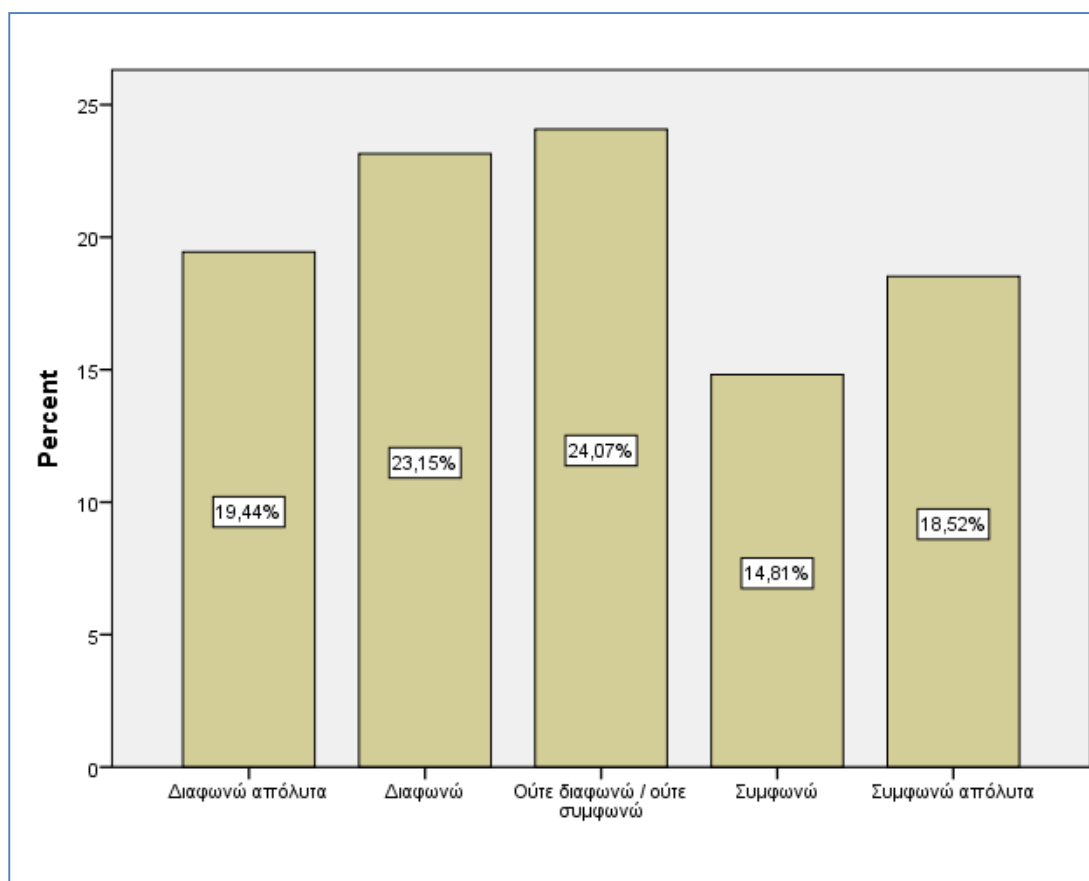
Διάγραμμα 40: Συμβατότητα (Compatibility)

#### 6.1 Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου

Ο Πίνακας 42 και το Διάγραμμα 41 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «συμβατότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 24,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου», ενώ το 23,1% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 42: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	21	19,4	19,4	19,4
Διαφωνώ	25	23,1	23,1	42,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	26	24,1	24,1	66,7
Συμφωνώ	16	14,8	14,8	81,5
Συμφωνώ απόλυτα	20	18,5	18,5	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



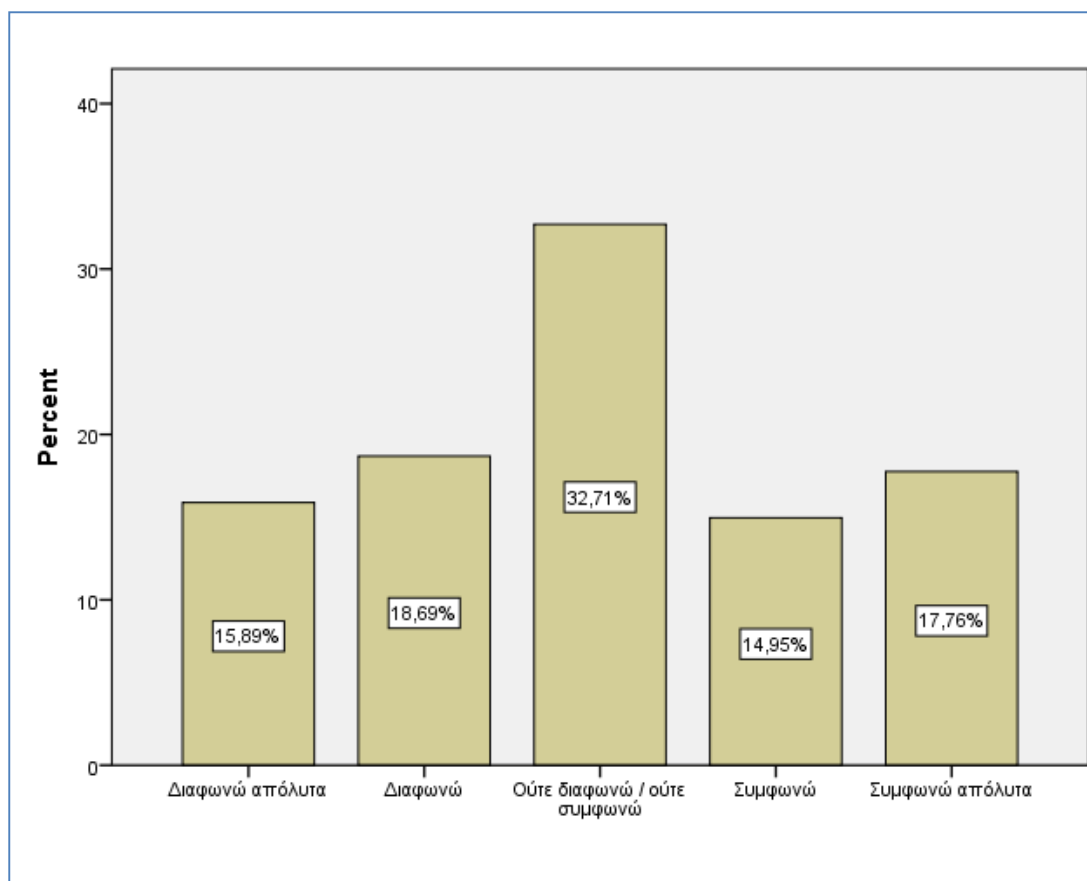
Διάγραμμα 41: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου

6.2 Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιούω τραπεζικές μου συναλλαγές

Ο Πίνακας 43 και το Διάγραμμα 42 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «συμβατότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 32,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές», ενώ το 18,7% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 43: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	17	15,7	15,9	15,9
Διαφωνώ	20	18,5	18,7	34,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	35	32,4	32,7	67,3
Συμφωνώ	16	14,8	15,0	82,2
Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,8	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



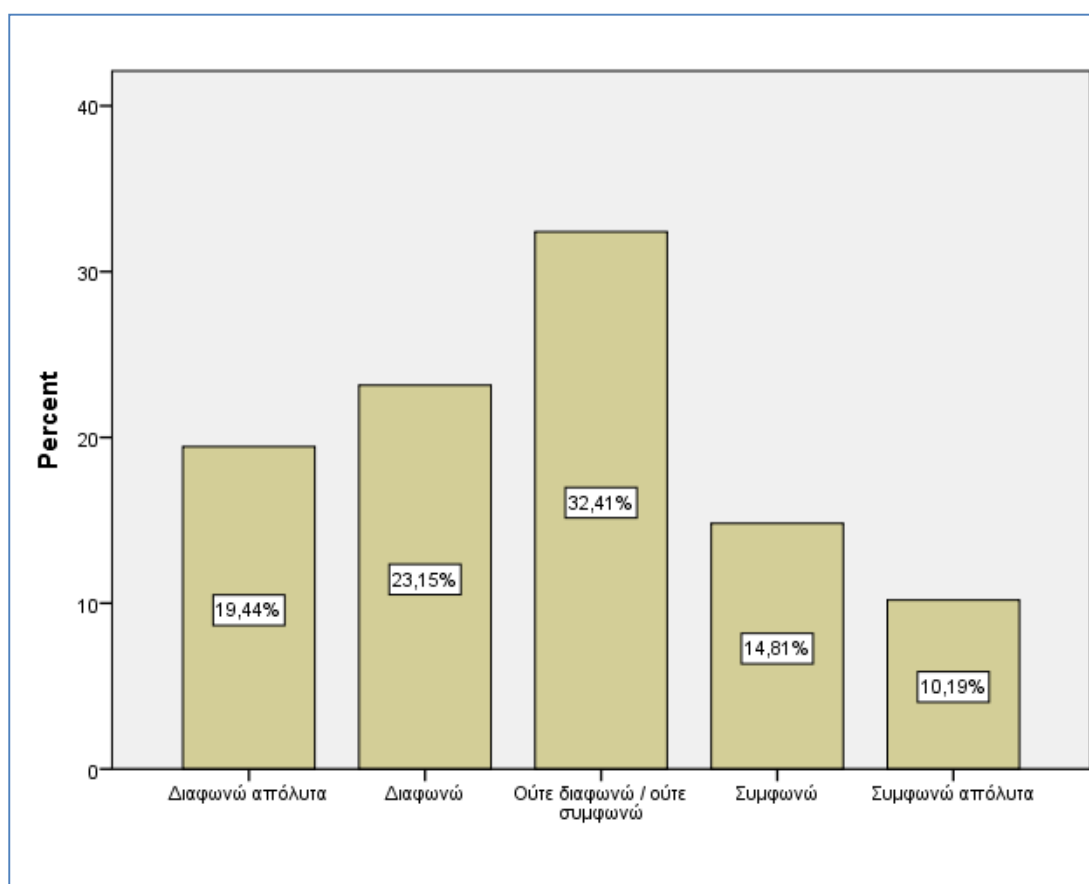
Διάγραμμα 42: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές

### 6.3 Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις

Ο Πίνακας 44 και το Διάγραμμα 43 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «συμβατότητα» και την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 32,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις», ενώ το 23,1% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 44: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	21	19,4	19,4	19,4
Διαφωνώ	25	23,1	23,1	42,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	35	32,4	32,4	75,0
Συμφωνώ	16	14,8	14,8	89,8
Συμφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,2	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



Διάγραμμα 43: Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις

## 7. Αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy)

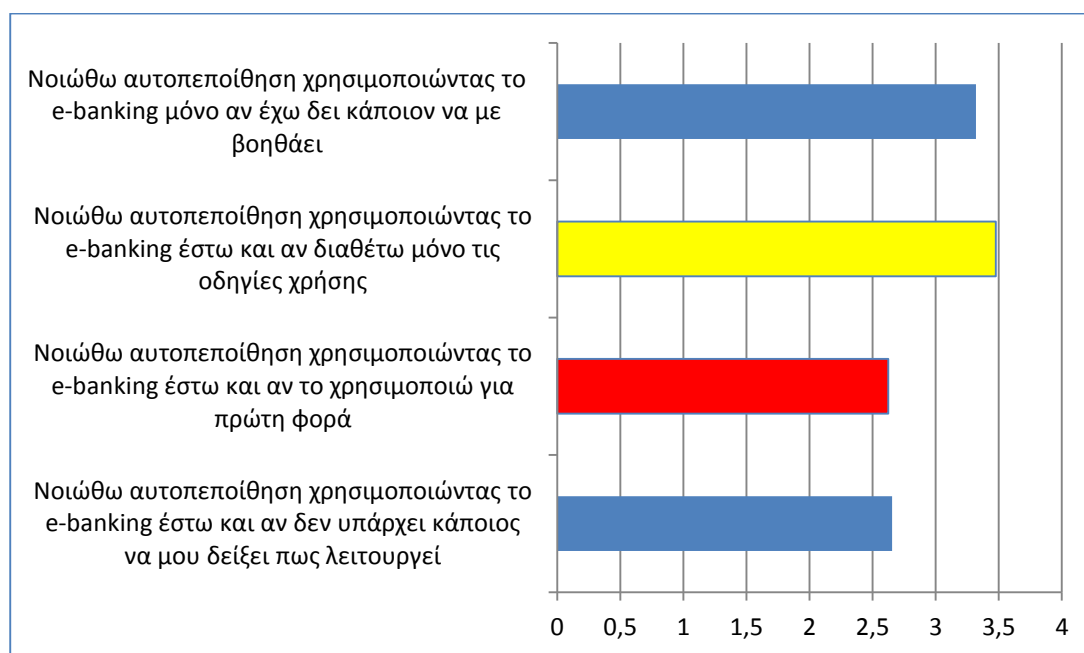
Ο Πίνακας 45 και το Διάγραμμα 44 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «αυτοπεποίθηση (self-efficacy)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της αυτοπεποίθησης, εντοπίστηκε στη πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης» με μέσο όρο συμφωνίας 3,4766, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά» με μέσο όρο 2,6226.

Πίνακας 45: Αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy)

A/A	. Αυτοπεποίθηση	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
7.1	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e- banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί	19,6	27,1	31,8	11,2	10,3	2,6542
7.2	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e- banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά	25,5	18,9	34,0	11,3	10,4	2,6226
7.3	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e- banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης	11,2	2,8	26,2	46,7	13,1	3,4766
7.4	Νοιώθω	8,4	2,8	47,7	30,8	10,3	3,3178



	αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e- banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει						
--	---	--	--	--	--	--	--



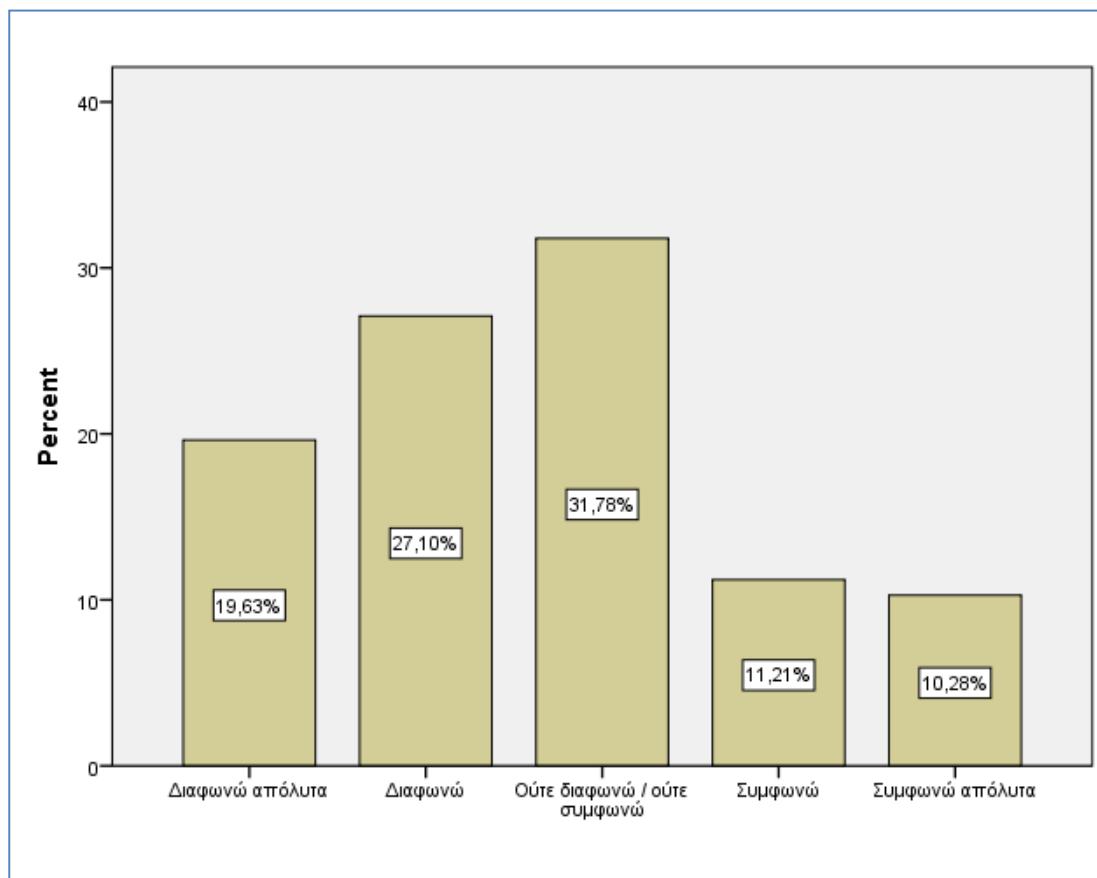
Διάγραμμα 44: Αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy)

7.1 Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί

Ο Πίνακας 46 και το Διάγραμμα 45 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αυτοπεποίθηση» και την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 31,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί», ενώ το 27,1% δήλωσε διαφωνώ.

Πίνακας 46: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	21	19,4	19,6	19,6
Διαφωνώ	29	26,9	27,1	46,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	34	31,5	31,8	78,5
Συμφωνώ	12	11,1	11,2	89,7
Συμφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,3	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



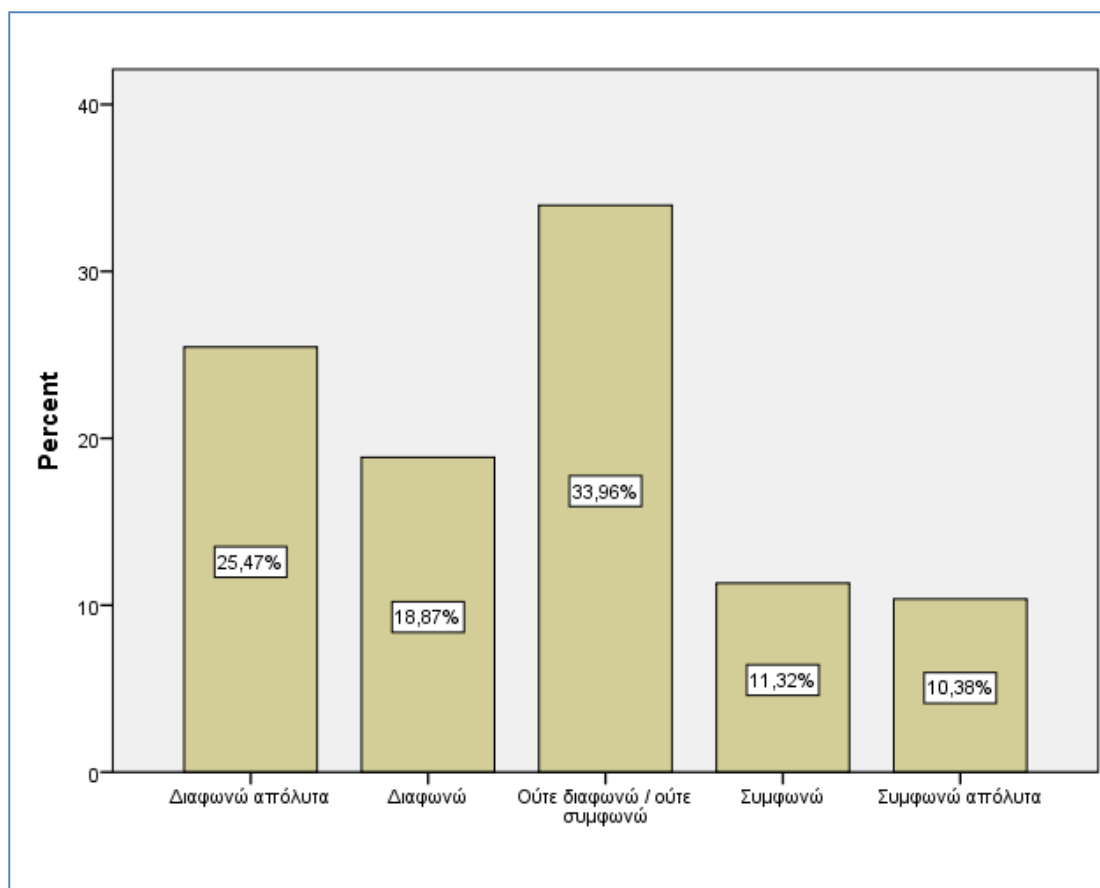
Διάγραμμα 45: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί

## 7.2 Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά

Ο Πίνακας 47 και το Διάγραμμα 46 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αυτοπεποίθηση» και την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 34% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά», ενώ το 25,5% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 47: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	27	25,0	25,5	25,5
Διαφωνώ	20	18,5	18,9	44,3
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	36	33,3	34,0	78,3
Συμφωνώ	12	11,1	11,3	89,6
Συμφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,4	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



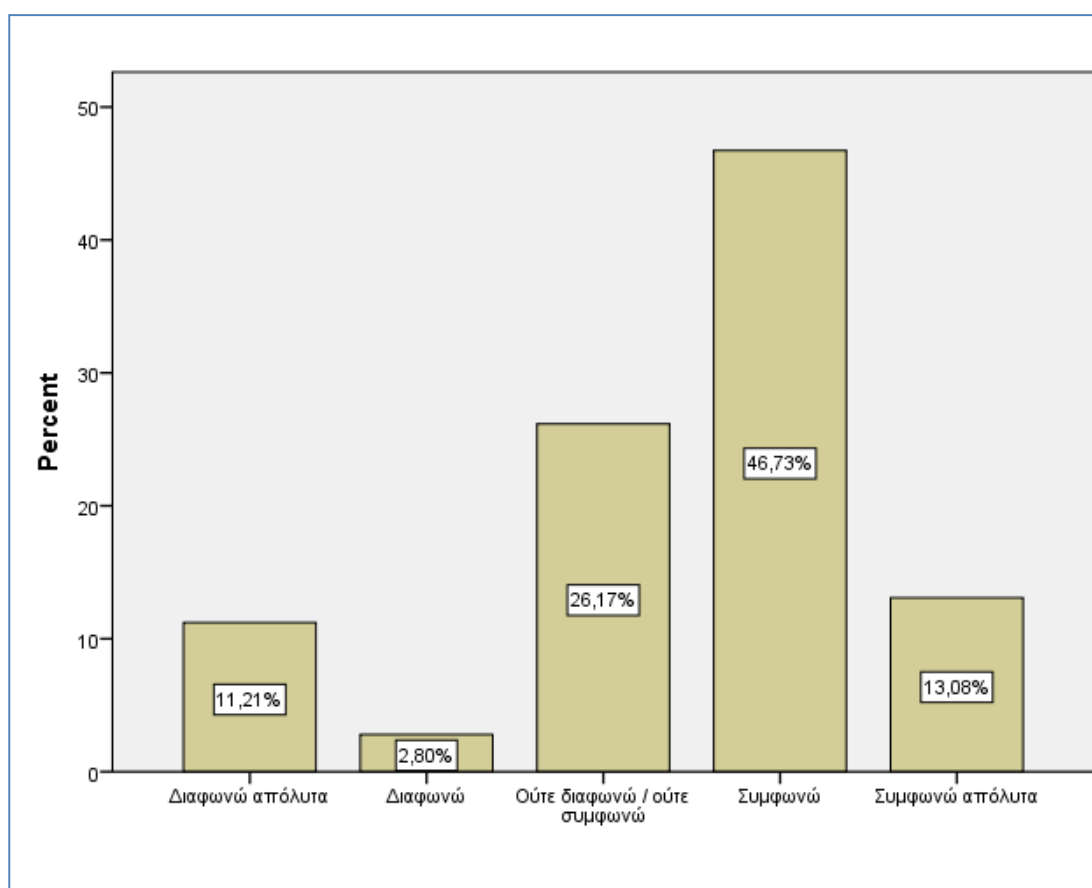
Διάγραμμα 46: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά

### 7.3 Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης

Ο Πίνακας 48 και το Διάγραμμα 47 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αυτοπεποίθηση» και την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 46,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης», ενώ το 26,2% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 48: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,2	11,2
Διαφωνώ	3	2,8	2,8	14,0
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	28	25,9	26,2	40,2
Συμφωνώ	50	46,3	46,7	86,9
Συμφωνώ απόλυτα	14	13,0	13,1	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



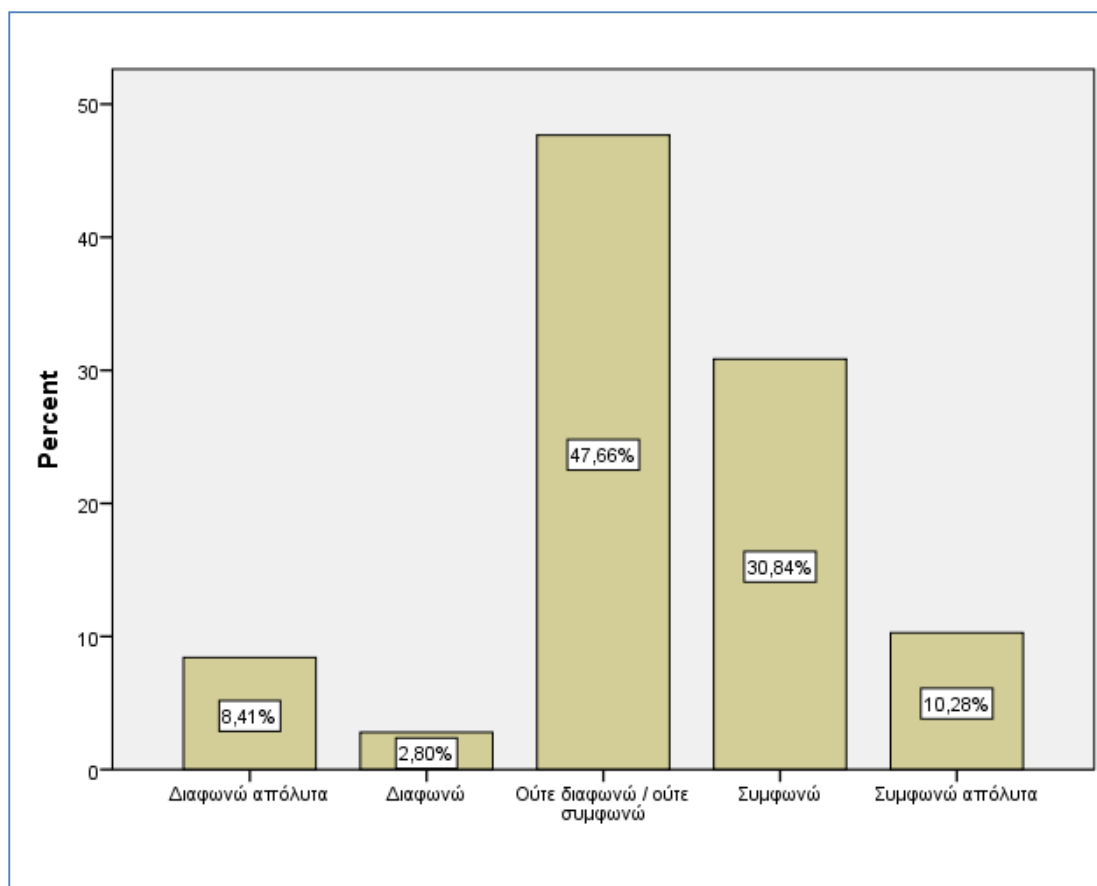
Διάγραμμα 47: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης

7.4 Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει

Ο Πίνακας 49 και το Διάγραμμα 48 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «αυτοπεποίθηση» και την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 47,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει», ενώ το 30,8% δήλωσε συμφωνώ.

Πίνακας 49: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	9	8,3	8,4	8,4
Διαφωνώ	3	2,8	2,8	11,2
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	51	47,2	47,7	58,9
Συμφωνώ	33	30,6	30,8	89,7
Συμφωνώ απόλυτα	11	10,2	10,3	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



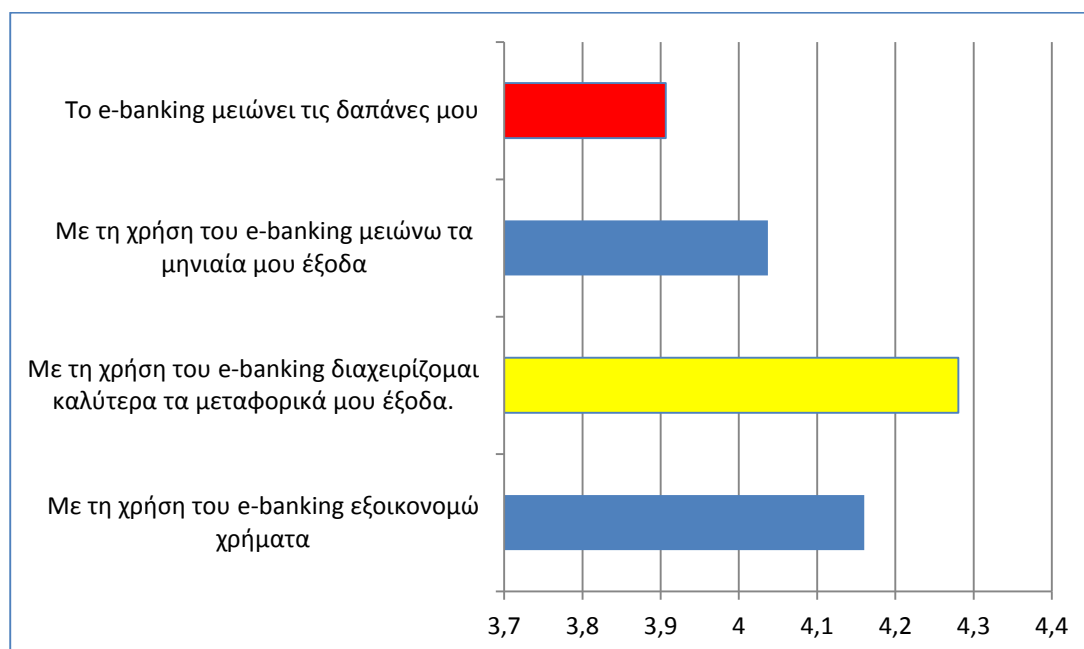
Διάγραμμα 48: Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει

## 8. Κόστος

Ο Πίνακας 50 και το Διάγραμμα 49 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «κόστος». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα του κόστους, εντοπίστηκε στη πρόταση «με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα» με μέσο όρο συμφωνίας 4,2804, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου» με μέσο όρο 3,9065.

Πίνακας 50: Κόστος

A/A	Κόστος	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
8.1	Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα	0,0	0,9	11,3	58,5	29,2	4,1604
8.2	Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα.	0,0	0,9	4,7	59,8	34,6	4,2804
8.3	Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα	0,0	5,6	8,3	63,0	23,1	4,0370
8.4	Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου	0,0	3,7	15,9	66,4	14,0	3,9065



Διάγραμμα 49: Κόστος

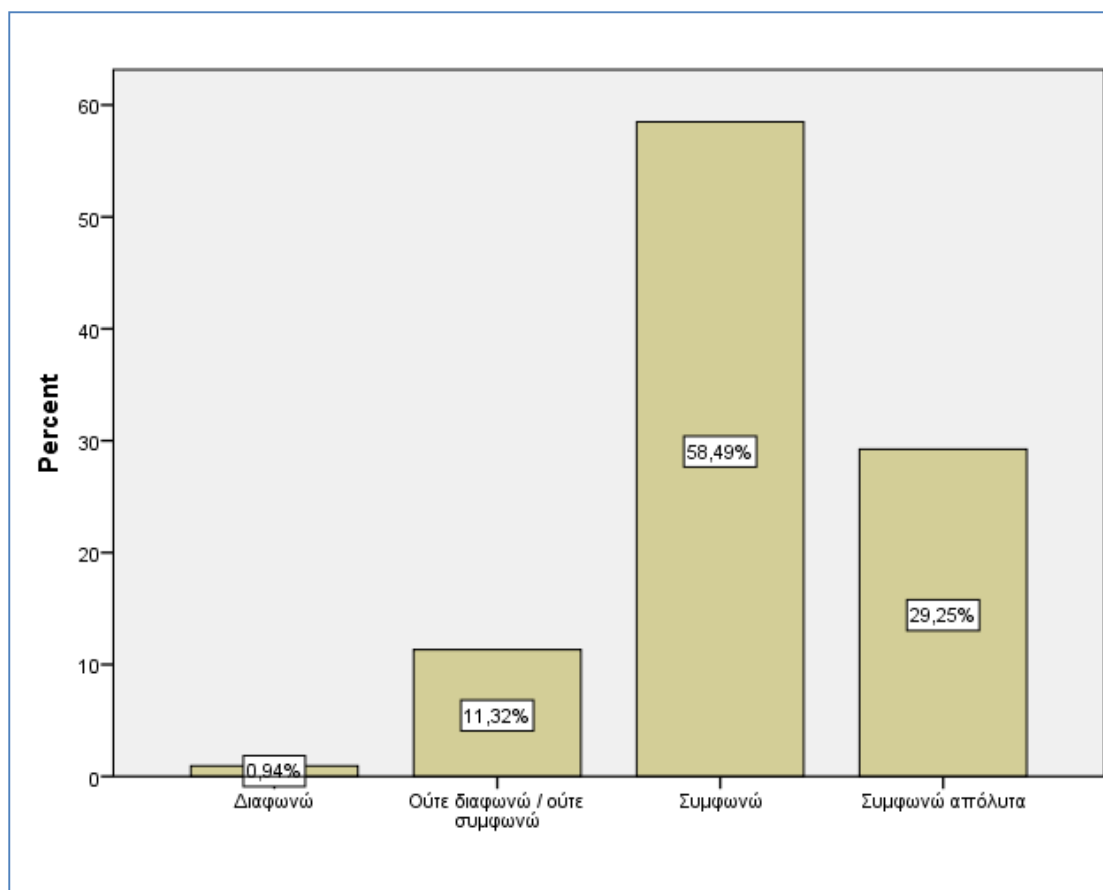
8.1 Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα



Ο Πίνακας 51 και το Διάγραμμα 50 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «κόστος» και την πρόταση «με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 58,5% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα», ενώ το 29,2% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 51: Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	1	,9	,9	,9
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	12	11,1	11,3	12,3
Συμφωνώ	62	57,4	58,5	70,8
Συμφωνώ απόλυτα	31	28,7	29,2	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



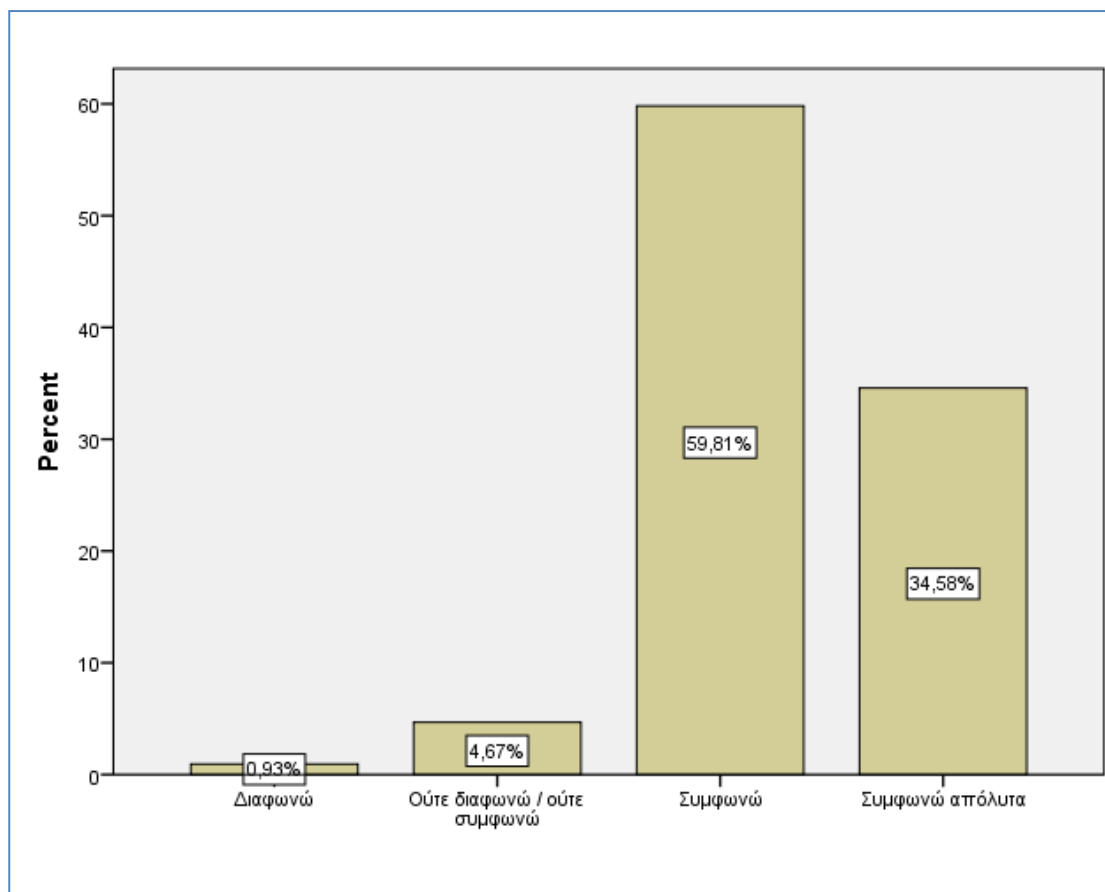
Διάγραμμα 50: Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα

## 8.2 Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα

Ο Πίνακας 52 και το Διάγραμμα 51 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «κόστος» και την πρόταση «με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 59,8% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα», ενώ το 34,6% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 52: Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	1	,9	,9	,9
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	5	4,6	4,7	5,6
Συμφωνώ	64	59,3	59,8	65,4
Συμφωνώ απόλυτα	37	34,3	34,6	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



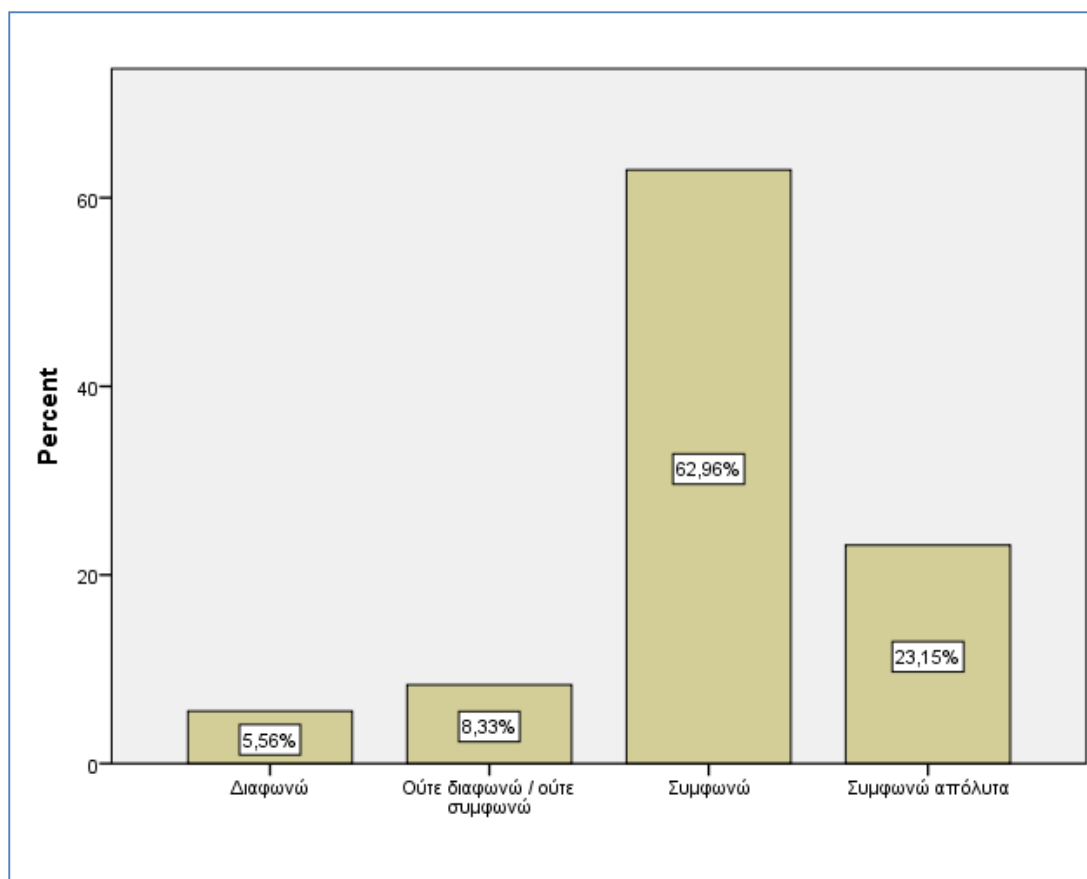
Διάγραμμα 51: Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα

### 8.3 Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα

Ο Πίνακας 53 και το Διάγραμμα 52 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «κόστος» και την πρόταση «με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 63% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα», ενώ το 23,1% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα.

Πίνακας 53: Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	6	5,6	5,6	5,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	9	8,3	8,3	13,9
Συμφωνώ	68	63,0	63,0	76,9
Συμφωνώ απόλυτα	25	23,1	23,1	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



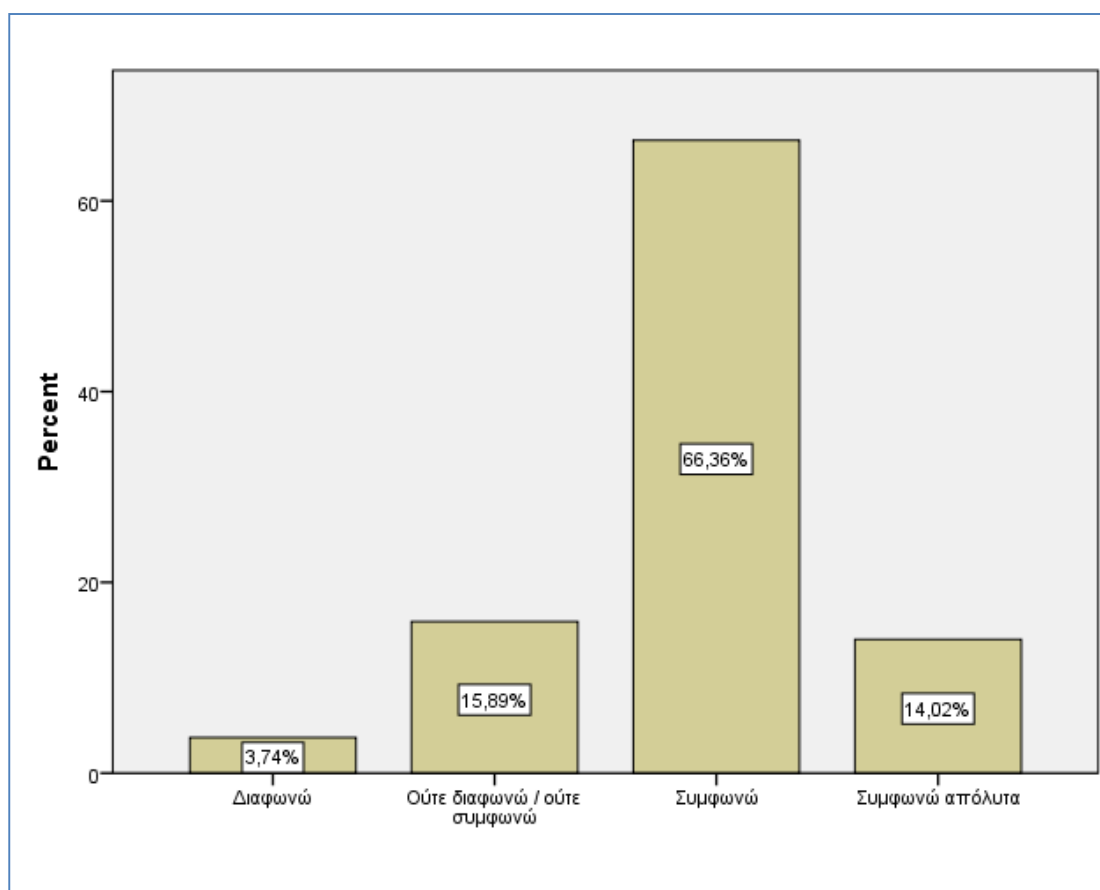
Διάγραμμα 52: Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα

#### 8.4 Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου

Ο Πίνακας 54 και το Διάγραμμα 53 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «κόστος» και την πρόταση «το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 66,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου», ενώ το 15,9% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 54: Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ	4	3,7	3,7	3,7
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	17	15,7	15,9	19,6
Συμφωνώ	71	65,7	66,4	86,0
Συμφωνώ απόλυτα	15	13,9	14,0	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



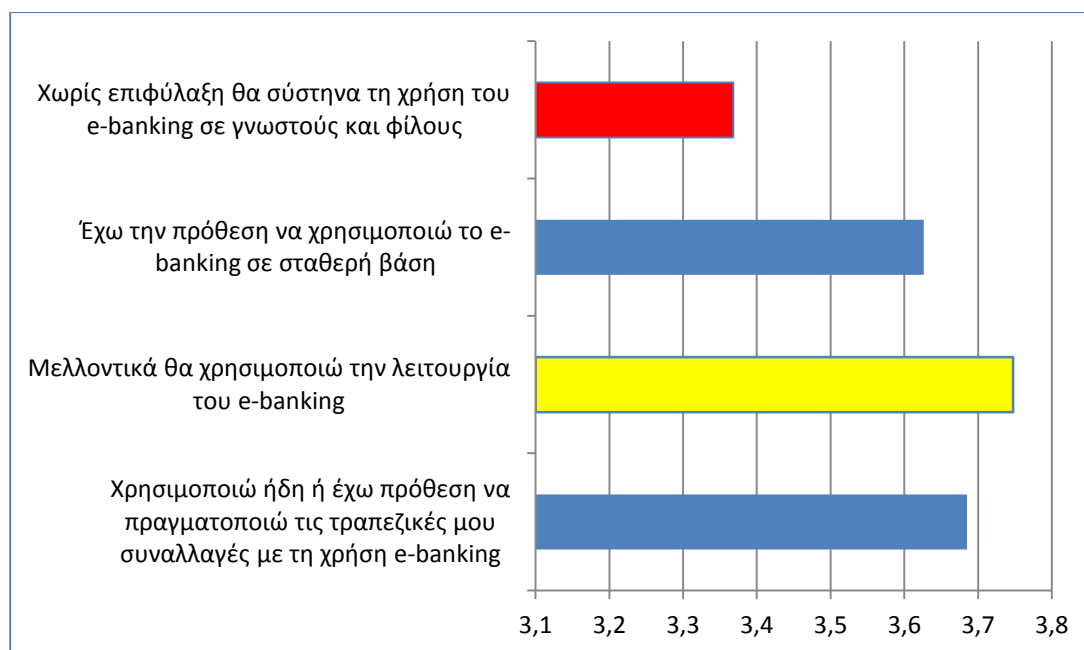
Διάγραμμα 53: Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου

## 9. Πρόθεση χρήσης (Intention to use)

Ο Πίνακας 55 και το Διάγραμμα 54 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους αναφορικά με το σύνολο των ερωτήσεων που σχετίζονται με τον παράγοντα «πρόθεση χρήσης (intention to use)». Ο μεγαλύτερος μέσος όρος συμφωνίας με τον παράγοντα της πρόθεσης χρήσης, εντοπίστηκε στη πρόταση «μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking» με μέσο όρο συμφωνίας 3,7477, ενώ ο μικρότερος μέσος όρος συμφωνίας εντοπίστηκε στη πρόταση «χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους» με μέσο όρο 3,3679.

Πίνακας 55: Πρόθεση χρήσης (Intention to use)

A/A	Πρόθεση χρήσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	M.O.
9.1	Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking	4,6	6,5	22,2	49,1	17,6	3,6852
9.2	Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking	5,6	1,9	22,4	52,3	17,8	3,7477
9.3	Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση	2,8	5,6	31,8	45,8	14,0	3,6262
9.4	Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους	11,3	12,3	21,7	37,7	17,0	3,3679



Διάγραμμα 54: Πρόθεση χρήσης (Intention to use)

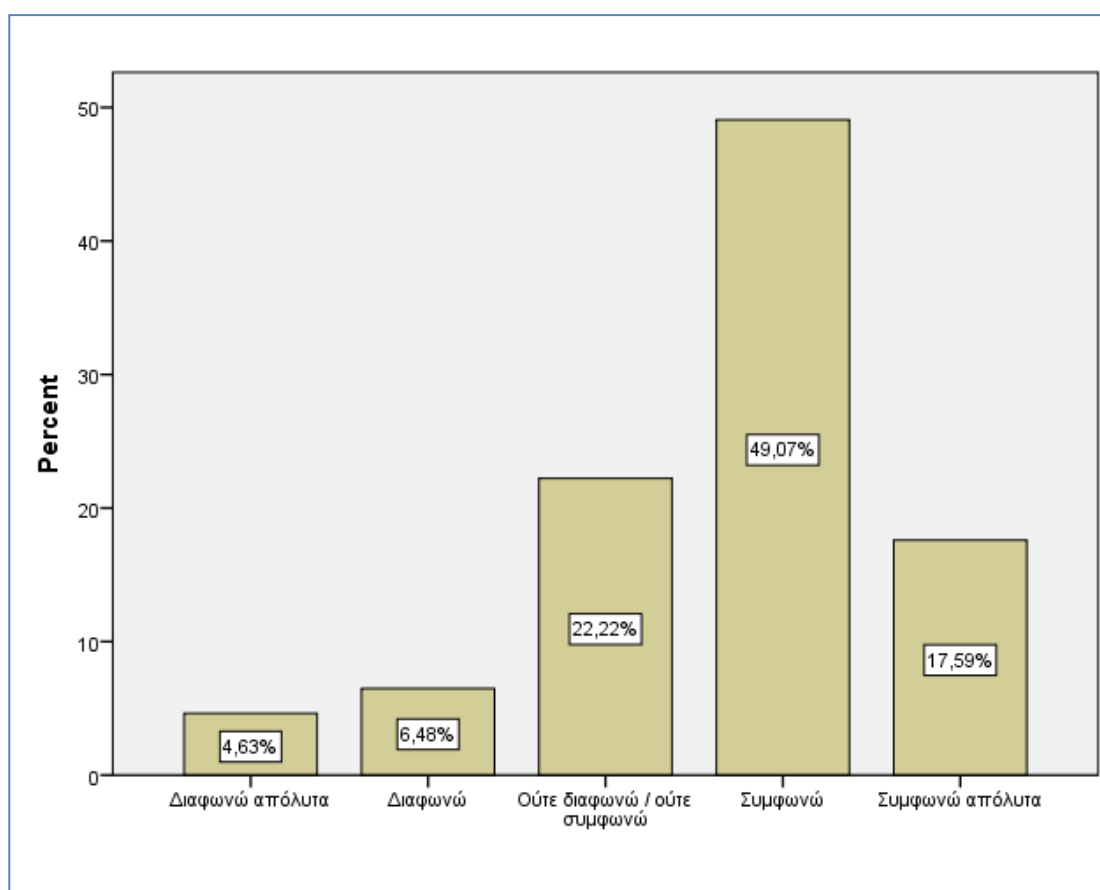
#### 9.1 Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking

Ο Πίνακας 56 και το Διάγραμμα 55 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «πρόθεση χρήσης» και την πρόταση «χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 49,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking», ενώ το 22,2% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.



Πίνακας 56: Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	4,6	4,6	4,6
Διαφωνώ	7	6,5	6,5	11,1
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	24	22,2	22,2	33,3
Συμφωνώ	53	49,1	49,1	82,4
Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,6	100,0
Σύνολο	108	100,0	100,0	



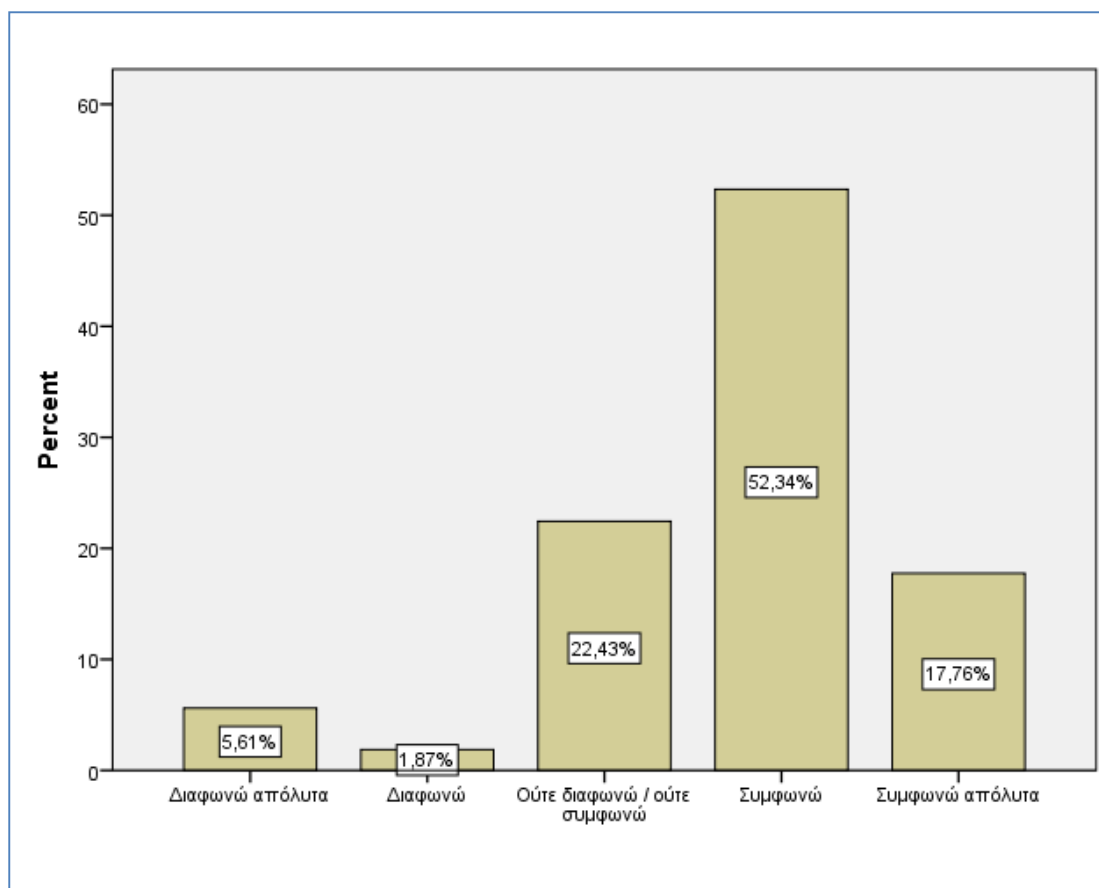
Διάγραμμα 55: Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking

## 9.2 Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking

Ο Πίνακας 57 και το Διάγραμμα 56 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «πρόθεση χρήσης» και την πρόταση «μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 52,3% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking», ενώ το 22,4% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 57: Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	6	5,6	5,6	5,6
Διαφωνώ	2	1,9	1,9	7,5
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	24	22,2	22,4	29,9
Συμφωνώ	56	51,9	52,3	82,2
Συμφωνώ απόλυτα	19	17,6	17,8	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



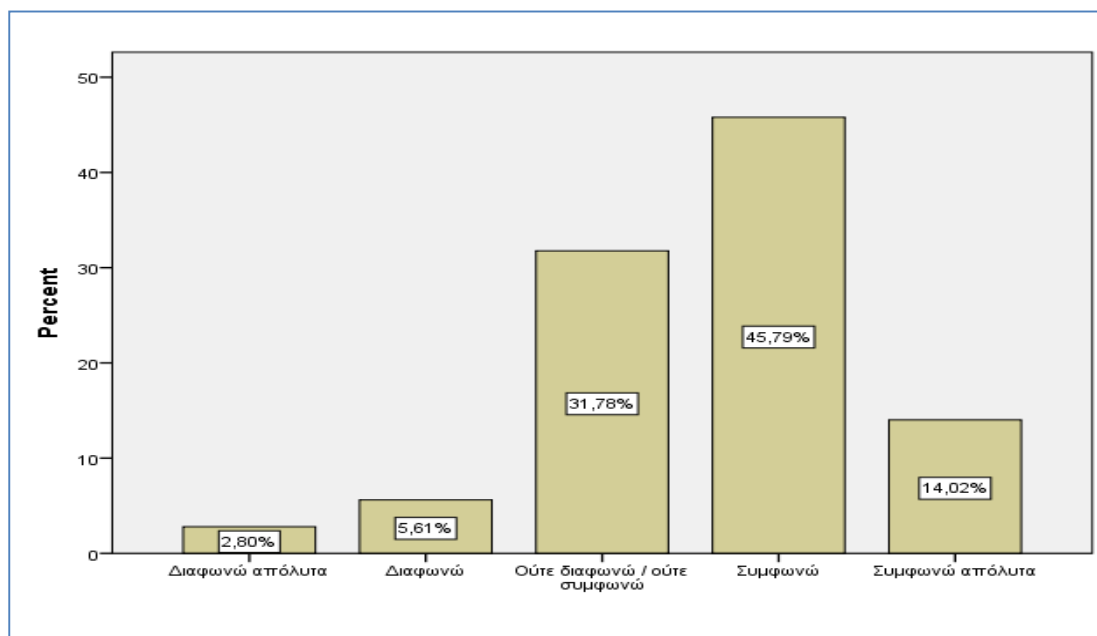
Διάγραμμα 56: Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking

### 9.3 Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση

Ο Πίνακας 58 και το Διάγραμμα 57 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «πρόθεση χρήσης» και την πρόταση «έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 45,8% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση», ενώ το 31,8% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 58: Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	2,8	2,8	2,8
Διαφωνώ	6	5,6	5,6	8,4
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	34	31,5	31,8	40,2
Συμφωνώ	49	45,4	45,8	86,0
Συμφωνώ απόλυτα	15	13,9	14,0	100,0
Σύνολο	107	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Σύνολο	108	100,0		



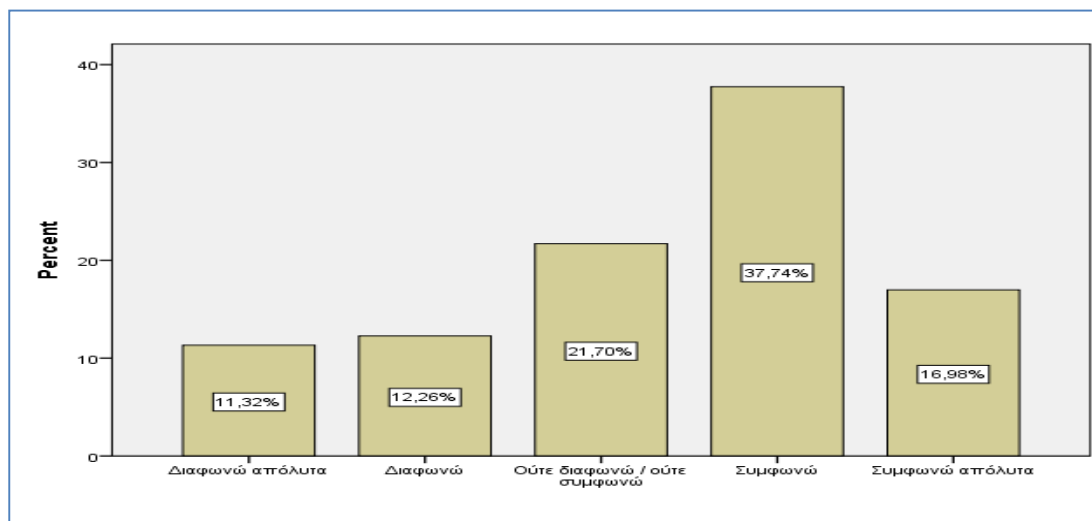
Διάγραμμα 57: Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση

#### 9.4 Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους

Ο Πίνακας 58 και το Διάγραμμα 57 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά του σχετικά με τον παράγοντα «πρόθεση χρήσης» και την πρόταση «χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους» του δείγματος. Συγκεκριμένα, το 37,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους», ενώ το 21,7% δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ.

Πίνακας 59: Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	12	11,1	11,3	11,3
Διαφωνώ	13	12,0	12,3	23,6
Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	23	21,3	21,7	45,3
Συμφωνώ	40	37,0	37,7	83,0
Συμφωνώ απόλυτα	18	16,7	17,0	100,0
Σύνολο	106	98,1	100,0	
Missing System	2	1,9		
Σύνολο	108	100,0		



Διάγραμμα 58: Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους

## 5.2 Συγκριτική στατιστική ανάλυση

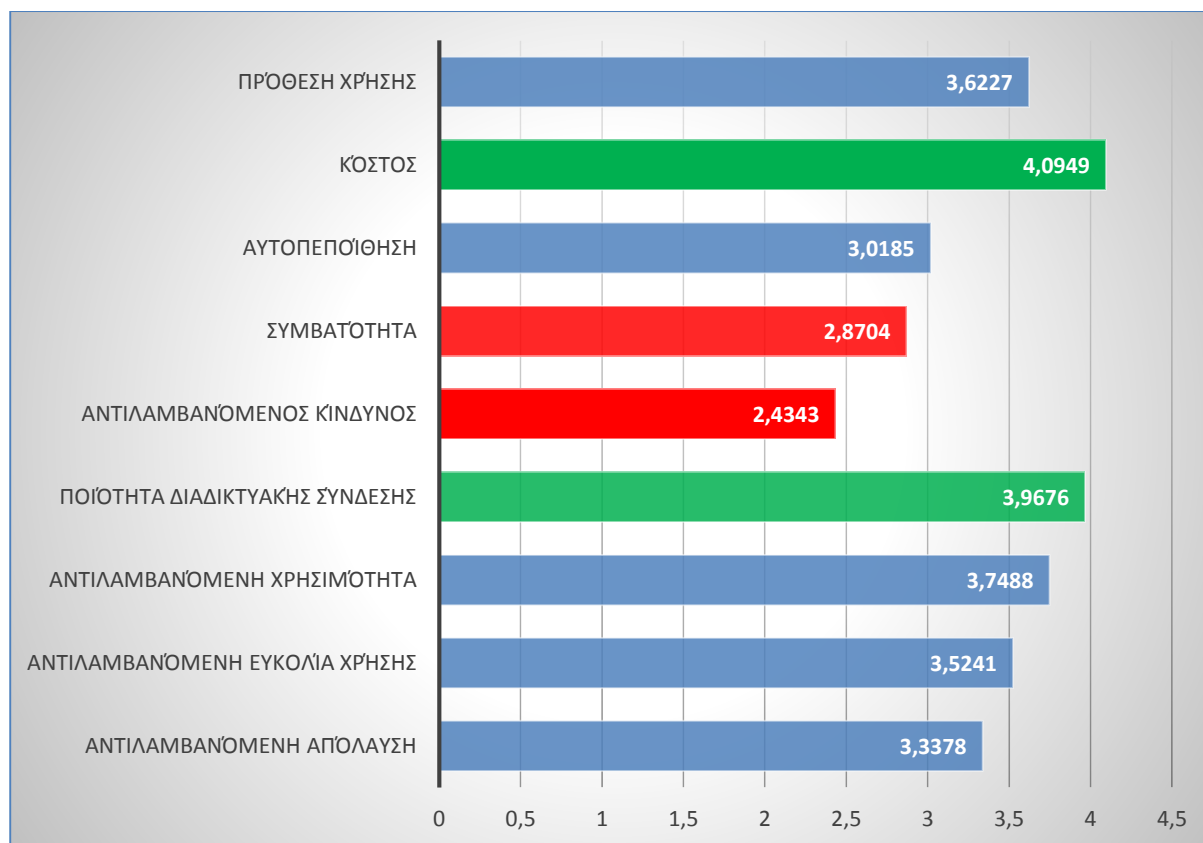
Τονίζεται ότι στην ενότητα της συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης και στον εντοπισμό συσχετίσεων, θα παρουσιαστούν μόνο οι συσχετίσεις που εμφανίζουν στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα ( $\text{sign} < 0,05$ ).

Ο Πίνακας 60 παρουσιάζει συνολικά τους παράγοντες που καθορίζουν τη στάση των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Παρατηρείται, ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά μέσω όρων εντοπίζονται στους παράγοντες «κόστος» και «ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης» με μέσο όρο 4,0949 και 3,9676 αντίστοιχα, ενώ τα μικρότερα ποσοστά μέσων όρων εμφανίστηκαν στους παράγοντες «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και «συμβατότητα» με 2,4343 και 2,8704 αντίστοιχα.

Πίνακας 60: Μέσοι όροι παραγόντων

A/A	Παράγοντας	M.O.
1	Αντιλαμβανόμενη απόλαυση	3,3378
2	Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης	3,5241
3	Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα	3,7488
4	Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης	3,9676
5	Αντιλαμβανόμενος κίνδυνος	2,4343
6	Συμβατότητα	2,8704
7	Αυτοπεποίθηση	3,0185
8	Κόστος	4,0949
9	Πρόθεση χρήσης	3,6227



Διάγραμμα 59: Μέσοι όροι παραγόντων

- Ερευνητική Ερώτηση 1

Η Ερευνητική Ερώτηση 1 πραγματοποιεί συγκριτική στατιστική ανάλυση, με τη μέθοδο της ανάλυσης διακύμανσης ANOVA και με επίπεδο σημαντικότητας το 0,05. Εξετάζει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος με τους παράγοντες που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο».

Ο Πίνακας 61 και του Διάγραμμα 60 παρουσιάζουν τη συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο». Αναλυτικότερα, οι καταναλωτές που συνδέονται περισσότερο από δύο φορές την εβδομάδα στο διαδίκτυο εμφανίζουν μέσο όρο 2,6272 στον παράγοντα της συμβατότητας, αυτοί που συνδέονται κάθε εβδομάδα εμφανίζουν μέσο όρο 3,4111.

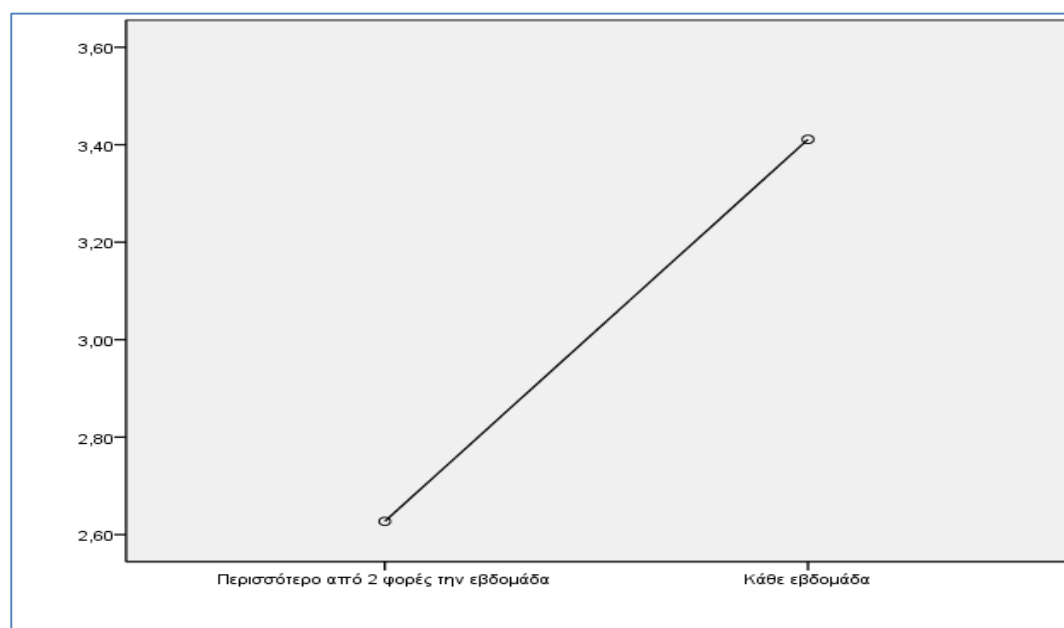
**Πίνακας 61:** Συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»

	N	M.O.	Τυπική απόκλιση	Ελάχιστο	Μέγιστο
Περισσότερο από 2 φορές την εβδομάδα	76	2,6272	1,16233	1,00	5,00
Κάθε εβδομάδα	30	3,4111	1,35523	1,00	5,00
Σύνολο	106	2,8491	1,26418	1,00	5,00

Επιπλέον, ο πίνακας ANOVA παρουσιάζει τη συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο» με Sig=0,004.

#### ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13,218	1	13,218	8,893	,004
Within Groups	154,589	104	1,486		
Σύνολο	167,807	105			



**Διάγραμμα 60:** Συσχέτιση του παράγοντα «συμβατότητα» με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»



- Ερευνητική Ερώτηση 2

Η Ερευνητική Ερώτηση 2 πραγματοποιεί συγκριτική στατιστική ανάλυση, με τη μέθοδο της ανάλυσης διακύμανσης ANOVA και με επίπεδο σημαντικότητας το 0,05. Εξετάζει την πρόθεση να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τραπεζική, του δείγματος, με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά.

Πρόθεση χρήσης με της ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο».

Ο Πίνακας 62 και του Διάγραμμα 61 παρουσιάζουν τη συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο». Αναλυτικότερα, οι καταναλωτές που συνδέονται περισσότερο από δύο φορές την εβδομάδα στο διαδίκτυο εμφανίζουν μέσο όρο 3,4967στη πρόθεση να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, αυτοί που συνδέονται κάθε εβδομάδα εμφανίζουν μέσο όρο 3,9000.

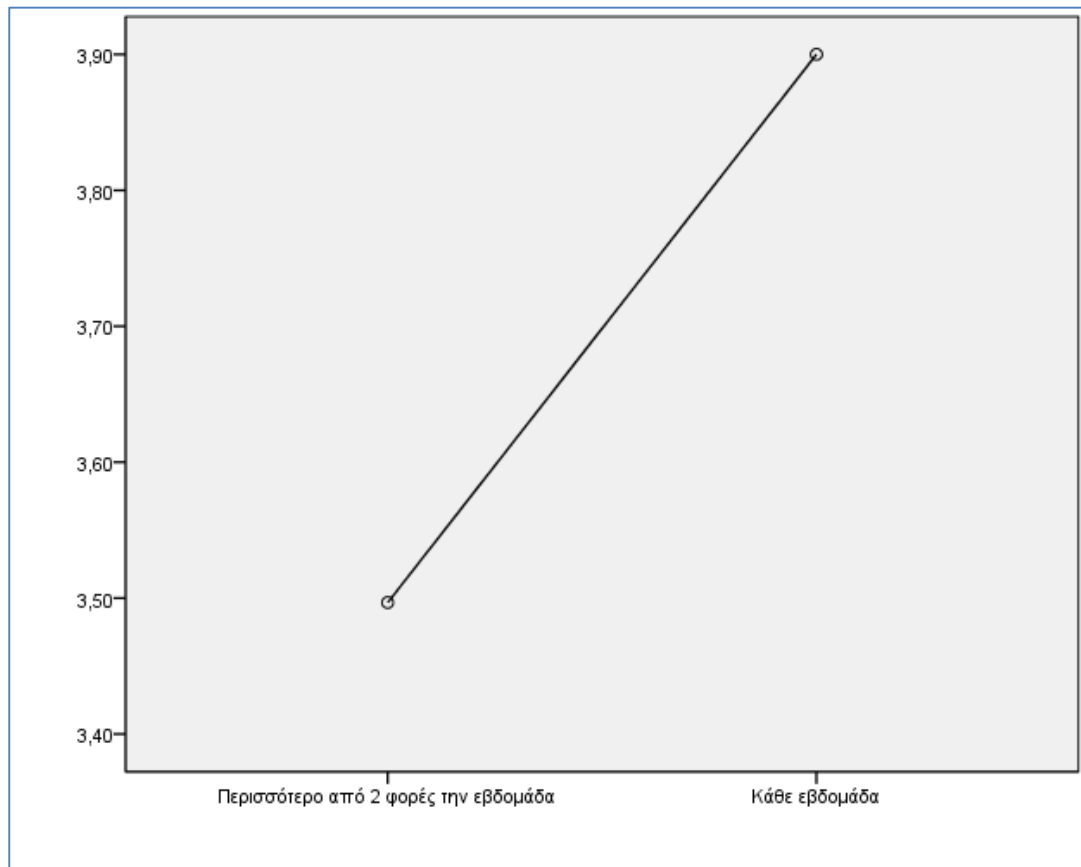
Πίνακας 62: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»

	N	M.O.	Τυπική απόκλιση	Τυπικό λάθος	Ελάχισ το	Μέγιστ ο
Περισσότερο από 2 φορές την εβδομάδα	76	3,4967	,83416	,09568	1,00	5,00
Κάθε εβδομάδα	30	3,9000	,80569	,14710	2,50	5,00
Σύνολο	106	3,6108	,84239	,08182	1,00	5,00

Επιπλέον, ο πίνακας ANOVA παρουσιάζει τη συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο» με Sig=0,026.

## ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,498	1	3,498	5,123	,026
Within Groups	71,012	104	,683		
Σύνολο	74,510	105			



Διάγραμμα 61: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με την ερώτηση «πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο»

- Ερευνητική Ερώτηση 3

Η Ερευνητική Ερώτηση 3 πραγματοποιεί συγκριτική στατιστική ανάλυση, με τη μέθοδο της ανάλυσης διακύμανσης ANOVA και με επίπεδο σημαντικότητας το 0,05. Εξετάζει τη πρόθεση να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τραπεζική, του δείγματος, με τους παράγοντες που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με τον παράγοντα που επηρεάζει την στάση των καταναλωτών να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος».

Ο παράγοντας που εμφανίζει σημαντική συσχέτιση με την πρόθεση των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, σύμφωνα με το παραμετρικό τεστ Pearson είναι ο «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» όπου  $Sig=0.027$ , αρνητική δυνατή σχέση καθώς  $r = -0.213$ .

Πίνακας 63: Συσχέτιση της πρόθεσης χρήσης με τον παράγοντα που επηρεάζει την στάση των καταναλωτών να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος»

		Πρόθεση χρήσης	Αντιλαμβανόμενος κίνδυνος
Πρόθεση χρήσης	Pearson Correlation	1	-,213*
	Sig. (2-tailed)		,027
	N	108	108
Αντιλαμβανόμενος κίνδυνος	Pearson Correlation	-,213*	1
	Sig. (2-tailed)	,027	
	N	108	108

\*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο: Συμπεράσματα και περιορισμοί

### 6.1 Συμπεράσματα έρευνας

Στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με σκοπό την διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν τη στάση των καταναλωτών να υιοθετήσουν τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στην έρευνα συμμετείχαν 108 άτομα, το 63% αποτελούταν από άνδρες, ενώ το 37% από γυναίκες. Το 34,3% των ερωτηθέντων ανήκαν στην ηλικιακή ομάδα από 30 έως 40 ετών, ενώ το 29,6% είναι κάτω των 30 ετών. Το 50,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν απόφοιτοι TEI / AEI, το 57,4% των ερωτηθέντων ανήκουν στην κλίμακα ετήσιου εισοδήματος από €0 έως

€10.000, ενώ στην ερώτηση πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι το 71,7% των ερωτηθέντων δήλωσαν περισσότερο από 2 φορές την εβδομάδα, ενώ το 28,3% κάθε εβδομάδα.

#### Αντιλαμβανόμενη απόλαυση

- Το 31,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας το e-banking», ενώ το 27,1% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα
- Το 41,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη», ενώ το 22,6% δήλωσε συμφωνώ
- Το 39,6% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ούτε συμφωνούν / ούτε διαφωνούν με την πρόταση «θεωρώ τη χρήση του e-banking διασκεδαστική»

#### Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης

- Το 32,4% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking»
- Το 32,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των λειτουργιών του e-banking»
- Το 41,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking»
- Το 52,3% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking»
- Από 28,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking»

#### Αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα

- Το 46,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο»
- Το 32,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητές μου»

- Το 36,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο»
- Το 36,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη»
- Το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι τραπεζικές μου συναλλαγές»
- Το 51,9% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα»
- Το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ απόλυτα με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο»
- Το 34% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα»

#### Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης

- το 42,6% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «διαθέτω γρήγορο internet», ενώ το 32,4% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα
- το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet», ενώ το 34,6% δήλωσε συμφωνώ απόλυτα

#### Αντιλαμβανόμενος κίνδυνος

- Το 63,6% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης»
- Το 46,3% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές»
- Το 38,9% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό

λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων»

- Το 50,9% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα», ενώ το 30,2% δήλωσε διαφωνώ
- Το 34,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-banking θα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς», ενώ το 29,9% δήλωσε διαφωνώ
- Το 36,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking θα προκύψει απώλεια χρόνου στη διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου», ενώ το 28,7% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα
- Το 43,5% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking»
- Το 25,9% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking»
- Το 37,4% των ερωτηθέντων δήλωσε διαφωνώ με την πρόταση «ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου»
- Το 29% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking»

#### Συμβατότητα

- Το 24,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου», ενώ το 23,1% δήλωσε διαφωνώ
- Το 32,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο που

επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές», ενώ το 18,7% δήλωσε διαφωνώ

- Το 32,4% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις», ενώ το 23,1% δήλωσε διαφωνώ

#### Αυτοπεποίθηση

- Το 31,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί», ενώ το 27,1% δήλωσε διαφωνώ
- Το 34% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά», ενώ το 25,5% δήλωσε διαφωνώ απόλυτα
- Το 46,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης»
- Το 47,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ με την πρόταση «νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει», ενώ το 30,8% δήλωσε συμφωνώ

#### Κόστος

- Το 58,5% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα»
- Το 59,8% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα»
- Το 63% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα»
- Το 66,4% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου»

#### Πρόθεση χρήσης

- Το 49,1% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking»
- Το 52,3% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking»
- Το 45,8% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση»
- Το 37,7% των ερωτηθέντων δήλωσε συμφωνώ με την πρόταση «χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους»

Αναφορικά λοιπόν με τους παράγοντες που καθορίζουν τη στάση των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής, παρατηρείται, ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά μέσω όρων εντοπίζονται στους παράγοντες «κόστος» και «ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης» με μέσο όρο 4,0949 και 3,9676 αντίστοιχα, ενώ τα μικρότερα ποσοστά μέσω όρων εμφανίστηκαν στους παράγοντες «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» και «συμβατότητα» με 2,4343 και 2,8704 αντίστοιχα

Επιπροσθέτως, σχετικά με την συγκριτική στατιστική ανάλυση και τον εντοπισμό συσχετίσεων αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα, έχουμε:

**Ερευνητικό ερώτημα 1:** Εξετάζει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος με τους παράγοντες που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Οι καταναλωτές που συνδέονται περισσότερο από δύο φορές την εβδομάδα στο διαδίκτυο εμφανίζουν μέσο όρο 2,6272 στον παράγοντα της συμβατότητας, αυτοί που συνδέονται κάθε εβδομάδα εμφανίζουν μέσο όρο 3,4111 (sig=0,004)

**Ερευνητικό ερώτημα 2:** Εξετάζει τη πρόθεση να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τραπεζική, του δείγματος, με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά

Οι καταναλωτές που συνδέονται περισσότερο από δύο φορές την εβδομάδα στο διαδίκτυο εμφανίζουν μέσο όρο 3,4967 στη πρόθεση να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική τραπεζική, αυτοί που συνδέονται κάθε εβδομάδα εμφανίζουν μέσο όρο 3,9000 (sig=0,026)



**Ερευνητικό ερώτημα 3:** Εξετάζει τη πρόθεση να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τραπεζική, του δείγματος, με τους παράγοντες που επιδρούν στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής

Ο παράγοντας που εμφανίζει σημαντική συσχέτιση με την πρόθεση των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής, σύμφωνα με το παραμετρικό τεστ Pearson είναι ο «αντιλαμβανόμενος κίνδυνος» όπου  $Sig=0.027$ , αρνητική δυνατή σχέση καθώς  $r=-0.213$ . Το παραπάνω αποτέλεσμα επαληθεύει τις έρευνες των Lee (2009) και των Dimitriadis & Kyrezis (2011).

## 6.2 Περιορισμοί έρευνας

Ως κύριος περιορισμός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε μπορεί να αποτελεί το μέγεθος του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Μολονότι 108 καταναλωτές δεν είναι μικρός αριθμός για παραγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, δημιουργεί όμως προβλήματα στη γενίκευση των αποτελεσμάτων.

Επιπλέον, η έλλειψη δειγματοληπτικού πλαισίου μπορεί να αποτελέσει έναν ακόμα περιορισμό, ως προς την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος.

Παρόλα αυτά, η παρούσα έρευνα συγκεντρώνει στοιχεία αναφορικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση των καταναλωτών απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική και αποτελεί πηγή για πολύτιμα συμπεράσματα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο: Συμπεράσματα

Η παρούσα διπλωματική εργασία συμβάλει στην αποτελεσματικότερη αντίληψη της ηλεκτρονικής τραπεζικής και την στάση καταναλωτών ως προς αυτή. Η διεθνής βιβλιογραφία έχει ασχοληθεί εκτενώς με το θέμα, υπερτονίζοντας τη σημαντικότητά του. Έτσι, θεωρήθηκε αναγκαία η συλλογή στοιχείων από τη διεθνείς έρευνες που πραγματοποιήθηκαν αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική, διαλευκαίνοντας όλες τις πτυχές του αντικειμένου με αντικειμενικότητα.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε συνέβαλλε καθοριστικά στη δημιουργία συμπερασμάτων. Οι καταναλωτές που συμμετείχαν στην έρευνα δείχνουν να έχουν αντίληψη της έννοιας της ηλεκτρονικής τραπεζικής, επικεντρώνοντας τόσο στη χρησιμότητά της στις καθημερινές δραστηριότητες, όσο και τους κινδύνους που εμπεριέχει προβάλλοντας τις ανησυχίες τους. Έτσι, οι τραπεζικοί οργανισμοί πρέπει να

δουλέψουν αποτελεσματικότερα πάνω στα θέματα που αφορούν την ασφάλεια προσωπικών δεδομένων.

Επιπροσθέτως, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε προσφέρει πολύτιμα συμπεράσματα αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του δείγματος και των παραγόντων που επηρεάζουν τη στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ εν συνεχεία συμβάλει στην αποτελεσματικότερη αντίληψη, γενικότερα του θέματος.

Παρότι το θέμα είναι εξαιρετικά επίκαιρο, οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί αναφορικά με την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ελλάδα είναι πολύ λίγες. Έτσι, ευελπιστούμε η παρούσα διπλωματική εργασία να αποτελέσει το έναυσμα για περεταίρω διερεύνηση του αντικειμένου από μελλοντικούς ερευνητές.

## Βιβλιογραφία

- Abbasi, E., Rostami, S., Heydarian, M., & Amini, R. (2015). The influence of perceived service quality, relative price and risk on customer value and willing to buy: Case study distribution companies. *Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology*, 3(1), 272-280.
- Abdul Hamid, N. A. (2008). The relative importance of trust and usable website design in building e-loyalty intention on internet banking.
- Akhlaq, A., & Ahmed, E. (2013). The effect of motivation on trust in the acceptance of internet banking in a low income country. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 115-125.
- Angelakopoulos, G., & Mihiotis, A. (2011). E-banking: challenges and opportunities in the Greek banking sector. *Electronic Commerce Research*, 11(3), 297-319.
- Berger, A. N. (2003). The economic effects of technological progress: Evidence from the banking industry. *Journal of Money, credit, and Banking*, 35(2), 141-176.
- Campbell, D., & Frei, F. (2010). Cost structure, customer profitability, and retention implications of self-service distribution channels: Evidence from customer behavior in an online banking channel. *Management Science*, 56(1), 4-24.
- Carlos Roca, J., José García, J., & José de la Vega, J. (2009). The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information Management & Computer Security*, 17(2), 96-113.
- Cont, R., Moussa, A., & Santos, E. (2010). Network structure and systemic risk in banking systems.
- Courchane, M., Nickerson, D., & Sullivan, R. (2002). Investment in internet banking as a real option: theory and tests. *Journal of Multinational Financial Management*, 12(4-5), 347-363.
- Dimitriadis, S., & Kyrezis, N. (2011). The effect of trust, channel technology, and transaction type on the adoption of self-service bank channels. *The Service Industries Journal*, 31(8), 1293-1310.

- Floh, A., & Treiblmaier, H. (2006). What keeps the e-banking customer loyal? A multigroup analysis of the moderating role of consumer characteristics on e-loyalty in the financial service industry.
- Furst, K., Lang, W. W., & Nolle, D. E. (2002). Internet banking. *Journal of Financial Services Research*, 22(1-2), 95-117
- Gerrard, P., Barton Cunningham, J., & Devlin, J. F. (2006). Why consumers are not using internet banking: a qualitative study. *Journal of Services Marketing*, 20(3), 160-168.
- Gu, J. C., Lee, S. C., & Suh, Y. H. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems with Applications*, 36(9), 11605-11616.
- Hanafizadeh, P., Keating, B. W., & Khedmatgozar, H. R. (2014). A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and informatics*, 31(3), 492-510.
- Henderson, C. M., Beck, J. T., & Palmatier, R. W. (2011). Review of the theoretical underpinnings of loyalty programs. *Journal of Consumer Psychology*, 21(3), 256-276.
- Hitt, L. M., & Frei, F. X. (2002). Do better customers utilize electronic distribution channels? The case of PC banking. *Management Science*, 48(6), 732-748.
- Kesharwani, A., & Radhakrishna, G. (2013). Drivers and inhibitors of internet banking adoption in India. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 18(3), 1.
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(2), 75-85.
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic commerce research and applications*, 8(3), 130-141.

- Liu, Y., & Yang, R. (2009). Competing loyalty programs: Impact of market saturation, market share, and category expandability. *Journal of Marketing*, 73(1), 93-108.
- NoR, Khalil MD. (2008). Users Acceptance of Information Technologies.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Santouridis, I., Trivellas, P., & Reklitis, P. (2009). Internet service quality and customer satisfaction: Examining internet banking in Greece. *Total Quality Management*, 20(2), 223-239.
- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12.
- Tan, M., & Teo, T. S. (2000). Factors influencing the adoption of Internet banking. *Journal of the AIS*, 1(1es), 5.
- Timmers, P. (1998). Business models for electronic markets. *Electronic markets*, 8(2), 3-8.
- Αγγέλης, Β. (2005). Η βίβλος του e-banking. *Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών*.

## Παράρτημα

### Ερωτηματολόγιο

#### ΜΕΡΟΣ 1ο : ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

##### 1. Φύλο

- ☐ Άνδρας
- ☐ Γυναίκα

##### 2. Ηλικία

- ☐ < 30 ετών
- ☐ 31 - 40 ετών
- ☐ 41 - 55 ετών
- ☐ >55 ετών

##### 3. Εκπαίδευση

- ☐ Γυμνάσιο / Λύκειο
- ☐ ΑΕΙ / ΤΕΙ
- ☐ Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό

##### 4. Εισόδημα

- ☐ < 1.000€
- ☐ - 1.500€
- ☐ 1.501 - 2.500€
- ☐ 2.500€

##### 5. 5. Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο από το σπίτι;

- ☐ Περισσότερο από δύο φορές την εβδομάδα
- ☐ Κάθε εβδομάδα
- ☐ Κάθε μήνα
- ☐ 2-3 φορές το μήνα
- ☐ Μερικές φορές το χρόνο

## ΜΕΡΟΣ 2ο : ΕΡΕΥΝΑ

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις σημειώνοντας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας στο αντίστοιχο τετράγωνο (1= Διαφωνώ έντονα, 5= Συμφωνώ έντονα)

### 1. Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση (Perceived Enjoyment)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Απόλαυση	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1.1	Θα ευχαριστιόμουν χρησιμοποιώντας τοe- banking					
1.2	Η χρήση του e-banking θα ήταν μια ευχάριστη πράξη.					
1.3	Θεωρώ τη χρήση του e- banking διασκεδαστική					

### 2. Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης (Perceived EaseofUse)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
2.1	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκτήσω τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κατάλληλη χρήση του e-banking					
2.2	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να μάθω τη χρήση των					

	λειτουργιών του e-banking					
2.3	Θεωρώ ότι είναι εύκολο να αποκομίσω τα οφέλη που αναμένω από το e-banking					
2.4	Θεωρώ ότι δεν είναι δύσκολο να θυμάμαι πως χρησιμοποιείται το e-banking					
2.5	Θεωρώ ότι είναι εύκολη η χρήση του e-banking					

### 3. Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)

A/A	Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
3.1	Χρησιμοποιώντας το e-banking εξοικονομώ χρόνο					
3.2	Χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται οι δραστηριότητές μου					
3.3	Θεωρώ πως το e-banking είναι χρήσιμο					
3.4	Συνολικά, πιστεύω ότι η χρήση του e-banking είναι ωφέλιμη					
3.5	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking διευκολύνονται					



	οι τραπεζικές μου συναλλαγές					
3.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας τοe-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές γρηγορότερα					
3.7	Θεωρώ ότι η χρήση τουe-banking μου επιτρέπει να ολοκληρώσω τις τραπεζικές μου συναλλαγές με πιο βολικό τρόπο					
3.8	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας τοe-banking ολοκληρώνω τις τραπεζικές μου συναλλαγές αποδοτικότερα					

#### 4. Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης (Quality of Internet connection)

A/A	Ποιότητα διαδικτυακής σύνδεσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
4.1	Διαθέτω γρήγορο internet					
4.2	Διαθέτω αξιόπιστη σύνδεση internet					

#### 5. Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος (Perceived Risk)

A/A	Αντιλαμβανόμενος Κίνδυνος	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
5.1	Κατά τη χρήση του e-banking παρουσιάζονται προβλήματα όπως είναι η χαμηλή ταχύτητα, η πτώση του συστήματος ή η παύση λειτουργίας λόγω συντήρησης					
5.2	Παρουσιάζονται προβλήματα λειτουργία του συστήματος του e-banking και λανθασμένες συναλλαγές					
5.3	Μεταφέροντας χρήματα σε άλλο λογαριασμό, ανησυχώ μην καταγράψω λανθασμένο αριθμό λογαριασμού ή λανθασμένο χρηματικό ποσό, με συνέπεια την απώλεια χρημάτων					
5.4	Στο ενδεχόμενο λάθους στις ηλεκτρονικές μου συναλλαγές ανησυχώ ότι δεν θα αποζημιωθώ από την τράπεζα					
5.5	Πιστεύω ότι σε ένα ενδεχόμενο πρόβλημα σε μια συναλλαγή μου στο e-bankingθα προκαλέσει επικριτικά σχόλια σε φίλους και συγγενείς					
5.6	Θεωρώ ότι χρησιμοποιώντας το e-bankingθα προκύψει απώλεια χρόνου στη					

	διόρθωση τυχόν λαθών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μου.					
5.7	Απαιτείται αρκετός χρόνος για να μάθει κάποιος να χειρίζεται σωστά τις λειτουργίες του e-banking.					
5.8	Δεν νοιώθω καθόλου φόβο παρέχοντας προσωπικές και απόρρητες πληροφορίες στις υπηρεσίες του e-banking.					
5.9	Ανησυχώ ότι χρησιμοποιώντας το e-banking δίνεται η δυνατότητα σε άλλους ανθρώπους να εισβάλλουν στον λογαριασμό μου					
5.10	Δεν νιώθω καθόλου ασφάλεια με την αποστολή ευαίσθητων προσωπικών πληροφοριών από το e-banking					

## 6. Συμβατότητα (Compatibility)

A/A	Συμβατότητα	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
6.1	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου.					
6.2	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τον τρόπο					

	που επιθυμώ να πραγματοποιώ τραπεζικές μου συναλλαγές					
6.3	Θεωρώ ότι η χρήση του e-banking είναι συμβατή με τις τραπεζικές μου προτιμήσεις					

### 7. Αυτοπεποίθηση (Self-Efficacy)

A/A	. Αυτοπεποίθηση	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
7.1	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν δεν υπάρχει κάποιος να μου δείξει πως λειτουργεί					
7.2	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν το χρησιμοποιώ για πρώτη φορά					
7.3	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking έστω και αν διαθέτω μόνο τις οδηγίες χρήσης					
7.4	Νοιώθω αυτοπεποίθηση χρησιμοποιώντας το e-banking μόνο αν έχω δει κάποιον να με βοηθάει					

## 8. Κόστος

A/A	Κόστος	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
8.1	Με τη χρήση του e-banking εξοικονομώ χρήματα					
8.2	Με τη χρήση του e-banking διαχειρίζομαι καλύτερα τα μεταφορικά μου έξοδα.					
8.3	Με τη χρήση του e-banking μειώνω τα μηνιαία μου έξοδα					
8.4	Το e-banking μειώνει τις δαπάνες μου					

## 9. Πρόθεση χρήσης (Intention to use)

A/A	Πρόθεση χρήσης	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ / ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
9.1	Χρησιμοποιώ ήδη ή έχω πρόθεση να πραγματοποιώ τις τραπεζικές μου συναλλαγές με τη χρήση e-banking					
9.2	Μελλοντικά θα χρησιμοποιώ την λειτουργία του e-banking					

9.3	Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιώ το e-banking σε σταθερή βάση					
9.4	Χωρίς επιφύλαξη θα σύστηνα τη χρήση του e-banking σε γνωστούς και φίλους					