

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
ΚΑΙ
ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΑ ΜΙΚΡΑ ΝΗΣΙΑ ΤΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΜΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Εύη, Κ. Χαράς
Διευθύντρια Μάρκετινγκ και Πωλών
Πανεπιστήμιο Πειραιώς (Π.Π.Δ.Π.)

Πανεπιστήμιο Πειραιώς
15701

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΚΑΙ

ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΑ ΜΙΚΡΑ ΝΗΣΙΑ ΤΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΜΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ελένη Κ. Κεβόρκ

Πτυχίο Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίου Πειραιώς

Υποβληθείσα για το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα (MBA)

στη

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

2000

| | |
|-----------------------|--------------|
| ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ | |
| ΑΡ.ΕΙΣ | 36368 |
| ΣΟΦ.Κ | 21023 ή 2250 |
| ΤΑΞ.Κ | 658.8 ΚΕ. |
| ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ | |



00136368

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στους γονείς μου Κώστα και Χρύσα

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΚΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΑ ΜΙΚΡΑ ΝΗΣΙΑ ΤΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΜΙΑ ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ελένη Κ. Κεβόρκ

Σημαντικοί Όροι : Καινοτομικά προϊόντα, «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν» , ηλεκτρονικό εμπόριο , e - marketing, διαδίκτυα, στρατηγική τραπεζών, ποιότητα υπηρεσιών, συμπεριφορά καταναλωτών, e-Europe 2002.

Π Ε Ρ Ι Λ Η Ψ Η

1. Η εργασία αυτή, η οποία αποτελεί εξειδικευμένη πρόταση εφαρμογής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής στην Ελλάδα, αποσκοπεί στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι κάτοικοι ορισμένων απομακρυσμένων περιοχών της χώρας που έχουν μικρό και φθίνοντα πληθυσμό. Περιοχές όπως αυτές είναι ιδίως τα μικρά και απόμακρα νησιά του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου, τα οποία στερούνται, μεταξύ άλλων, και ενός αποτελεσματικού συστήματος εξυπηρέτησης των τραπεζικών συναλλαγών τους λόγω ανυπαρξίας τραπεζικών ή άλλων παρεμφερών υποκαταστημάτων. Μιας ανυπαρξίας, η οποία ενώ θα μπορούσε να θεωρηθεί με καθαρώς ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια δικαιολογημένη μέχρι σήμερα, είναι βέβαιο ότι συγχρόνως έχει συμβάλλει στην οικονομική -και όχι μόνο- απομόνωση των λιγιστών κατοίκων των περιοχών αυτών, αλλά και στη σταδιακή απογύμνωση των περιοχών ιδίως από νέους ανθρώπους.

Η σημειούμενη κατά τα τελευταία χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο ραγδαία πρόοδος της τεχνολογίας της πληροφορικής και η ταχεία ανάπτυξη συνεχώς βελτιούμενων συστημάτων ασύρματης επικοινωνίας φαίνεται να ανοίγει νέους ορίζοντες που εκτιμάται ότι, κάτω από ορισμένες συνθήκες, θα μπορέσουν να ανατρέψουν την ανεπιθύμητη από όλους κατάσταση της μερικής απομόνωσης σημαντικού τμήματος του πληθυσμού της χώρας. Τον γενικότερο αυτόν σκοπό υπηρετεί η παρούσα μελέτη η οποία, κατά το σχεδιασμό της, περιλαμβάνει τη διερεύνηση όλων εκείνων των παραγόντων που συνδέονται με τις δυνατότητες και προϋποθέσεις (οικονομικές, τεχνικές, κοινωνικές, κλπ.) εφαρμογής ηλεκτρονικών τραπεζικών μεθόδων στις περιοχές της χώρας στις οποίες οι κλασικές (συμβατικές) μέθοδοι διεξαγωγής των οικονομικών συναλλαγών δεν

είναι αποδοτικές (κερδοφόρες) για τις τράπεζες. Ειδικότερο σκοπό της μελέτης αποτελεί η επιλογή και πρόκριση ενός αντιπροσωπευτικού μικρού και απομακρυσμένου νησιού από το όλο νησιωτικό σύμπλεγμα των ελληνικών θαλασσών το οποίο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πιλοτική εφαρμογή του ηλεκτρονικού τραπεζικού μάρκετινγκ ως δυνατού διαζευκτικού τρόπου κάλυψης των αναγκών που μέχρι τώρα δεν ικανοποιούνται.

2. Προς εκπλήρωση των προαναφερθέντων σκοπών εφαρμόζεται κατά στάδια η εξής μεθοδολογία:

Στο πρώτο μέρος της μελέτης, ανασκοπούνται και καταγράφονται όλες οι νεότερες εξελίξεις και τάσεις στον τομέα της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και αξιολογούνται οι δυνατότητες (τεχνικές και οικονομικές) των καινοτόμων τραπεζικών μέσων και εργαλείων παροχής υπηρεσιών προς επίτευξη των σκοπών της παρούσας εργασίας (εξυπηρέτησης τραπεζικών αναγκών απόμακρων και αραιοκατοικουμένων περιοχών της χώρας όπως π.χ. είναι ορισμένα μικρά νησιά του Αιγαίου). Στο Κεφάλαιο 1 ειδικότερα, καταγράφονται όλα τα καινοτόμα προϊόντα της τεχνολογίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής (καναλιών προώθησης των τραπεζικών υπηρεσιών στους καταναλωτές) μεταξύ των οποίων θα πρέπει να αναζητηθεί το καταλληλότερο μέσο παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών, σε πιλοτικό επίπεδο, για τις επιλεγόμενες περιοχές. Στο κεφάλαιο 2 επιχειρείται μία ποιοτική ανάλυση προς αξιολόγηση των δυνατοτήτων των καινοτόμων τραπεζικών μέσων και εργαλείων παροχής τραπεζικών υπηρεσιών από καθαρώς οικονομική άποψη. Η ανάλυση αυτή, καίτοι στα περιορισμένα πλαίσια της παρούσας μελέτης, δεν καταλήγει σε συγκεκριμένες για την περίπτωση μετρήσεις -οι οποίες άλλωστε απαιτούν ειδικά οργανωμένη έρευνα και ολοκλήρωση του σχεδιασμού και της λειτουργίας των νέων συστημάτων- αναπτύσσεται και καλύπτει τόσο την πλευρά της προσφοράς (των τραπεζών) όσο και την πλευρά της ζήτησης (των καταναλωτών).

Στο δεύτερο μέρος της μελέτης (Κεφάλαια 3 και 4) καλύπτονται όλα εκείνα τα θέματα που αναφέρονται και στηρίζουν την πρόταση πιλοτικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε περιοχές με ελλειπή τραπεζική εξυπηρέτηση όπως είναι τα απόμακρα μικρά νησιά των ελληνικών θαλασσών. Στο Κεφάλαιο 3, ειδικότερα, καταγράφονται τα ποικίλα εκείνα χαρακτηριστικά γνωρίσματα (κοινωνικοοικονομικά, δημογραφικά, κλπ.) που διαμορφώνουν το προφίλ κάθε μικρού νησιού ολόκληρου σχεδόν του συμπλέγματος των ελληνικών θαλασσών, και ειδικότερα του Αιγαίου Πελάγους. Τούτο δε σε μία προσπάθεια να εντοπισθούν όχι μόνο οι ελλείψεις και αδυναμίες της κάθε νησιωτικής μονάδας που σχετίζονται με το συγκεκριμένο αντικείμενο της έρευνας αλλά και οι δυνατότητες, οι απόψεις και οι διαθέσεις των κατοίκων έναντι του τελικού σκοπού που επιδιώκεται. Η επεξεργασία και ανάλυση των προαναφερθέντων στοιχείων και πληροφοριών επέτρεψε να επικεντρωθεί το ενδιαφέρον σε ένα ειδικότερα νησί, το νησί των Ψαρών, το οποίο θεωρήθηκε ότι πρέπει να εξεταστεί διεξοδικότερα. Τούτο δε για να προσδιοριστεί κατά πόσο το κατ'αρχήν επιλεγμένο αυτό νησί είναι πράγματι το καταλληλότερο, από άποψη αναγκών τραπεζικής κάλυψης, ώστε να προταθεί προς εφαρμογή της πιλοτικά σχεδιαζόμενης έρευνας λειτουργίας των νέων συστημάτων και μεθόδων επικοινωνίας και διενέργειας των οικονομικών συναλλαγών των κατοίκων. Η

ειδικότερη αυτή εξέταση των Ψαρών, προ της τελικής επιλογής του νησιού αυτού, συνίσταται στην επί τόπου εφαρμογή μιας δειγματοληπτικής (και όχι μόνο) έρευνας με προσεκτικά σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο (Κεφάλαιο 4 ως και Παράρτημα Β) και πολλαπλούς στόχους. Οι στόχοι αυτοί είναι οι εξής :

- Η επιβεβαίωση και άμεση συμπλήρωση των δευτερογενών στατιστικών στοιχείων και πληροφοριών που αρχικά έχουν συλλεγεί για δέκα οκτώ νησιά του Αιγαίου.
- Η απόκτηση προσωπικής αντίληψης για τις συνθήκες ζωής στο νησί και για τις ανικανοποίητες τραπεζικές ανάγκες των κατοίκων.
- Η καταγραφή των προθέσεων των κατοίκων και η διάγνωση των δυνατοτήτων που έχουν να απορροφήσουν χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες τις απαιτήσεις των πρωτόγνωρων αυτών τραπεζικών συστημάτων και μεθόδων επικοινωνίας
- Τέλος, η εκτίμηση της προθυμίας με την οποία σκοπεύουν να συνεργαστούν για την πιλοτική εφαρμογή αυτών των συστημάτων.

Από την ανάλυση των συμπληρωθέντων τελικά ερωτηματολογίων, καθώς και από τις συνεντεύξεις και συζητήσεις με τους κατοίκους και τους διάφορους επιτόπιους φορείς, προέκυψαν ιδιαίτερος χρήσιμες διαπιστώσεις οι οποίες αναλύονται στο τέλος του ίδιου κεφαλαίου.

Στο τρίτο μέρος της μελέτης συγκεντρώνονται και παρουσιάζονται αναλυτικά όλα τα συμπεράσματα της μελέτης (τα οποία κατά κεφάλαιο παρέχονται επίσης στο τέλος εκάστου), μαζί με μία σύντομη ανακεφαλαίωση των τελικών επιλογών που αναφέρονται στην περιοχή εφαρμογής της πιλοτικής έρευνας και στα μέσα και εργαλεία (κανάλια) παροχής των νέων τραπεζικών υπηρεσιών. Μία τελείως περιληπτική εικόνα των συμπερασμάτων δίνεται ως εξής:

- Από την πλευρά της προσφοράς, επισημαίνεται ότι η νέα μορφή της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών φαίνεται ότι είναι σε θέση να επιλύσει, από καθαρά τεχνική κατά πρώτον άποψη, τα ιδιαίτερα προβλήματα τραπεζικής εξυπηρέτησης των μικρών και απόμακρων αραιοκατοικημένων νησιών. Όπως δε αναλύεται στο Κεφάλαιο 4, και από την πλευρά της ζήτησης ο παράγοντας αυτός αναγνωρίζεται ως ιδιαίτερα σημαντικός για την εν γένει πρόοδο και ανάπτυξη του νησιού των Ψαρών που τελικά επιλέγη για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας των νέων τραπεζικών συστημάτων.
- Από οικονομική άποψη, τα καινοτόμα τραπεζικά προϊόντα και οι υπηρεσίες που σχεδιάζονται και ήδη αρχίζουν να προσφέρονται είναι, επίσης, βέβαιο ότι μειώνουν σημαντικότερα το κόστος παραγωγής και διάθεσης αυτών στους καταναλωτές, γεγονός που καθιστά πλέον οικονομικά συμφέρουσες τις τραπεζικές συναλλαγές για τις ίδιες τις τράπεζες, πέραν φυσικά των ωφελειών που ελπίζεται ότι θα απολαύσουν και οι καταναλωτές. Οφέλη, επομένως, αναμένονται και για τους κατοίκους των «προβληματικών» περιοχών, όσον αφορά τον τομέα αυτόν, και ειδικότερα των κατοίκων των Ψαρών τα οποία έχουν επιλεγεί για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας των νέων συστημάτων διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών.
- Από την πλευρά της ζήτησης, η διεξαχθείσα στα Ψαρά ειδική δειγματοληπτική έρευνα μεταξύ των κατοίκων, τα ευρήματα αυτής ως και οι επιτόπιες προσωπικές διαπιστώσεις, επιβεβαίωσαν την επιλογή του νησιού αυτού ως καταλληλότερου για την πιλοτική εφαρμογή των νέων τραπεζικών συστημάτων. Αλλά, πέραν αυτού, η έρευνα κατέδειξε, επίσης, τις σύμφωνες

απόψεις, τις διαθέσεις καλής συνεργασίας αλλά και τις ανικανοποίητες ανάγκες των κατοίκων ως και τις ενεργοποιηθείσες προσδοκίες τους για τη βελτίωση των συνθηκών τραπεζικής και γενικότερης εξυπηρέτησής τους. Μία ολόκληρη σειρά στατιστικών στοιχείων που προήλθε από τις απαντήσεις των κατοίκων στο ειδικά συνταχθέν ερωτηματολόγιο αναλύεται στο Κεφάλαιο 4, και διενεργούνται επ' αυτών, κυρίως για τις αμφίβολες περιπτώσεις, διάφοροι επιβεβαιωτικοί έλεγχοι στατιστικής σημαντικότητας (με χρήση των θεωρητικών κατανομών Z, t του Student, χ^2 και F του Snedecor). Με τον τρόπο αυτόν ενισχύεται η αξιοπιστία των εξαγόμενων συμπερασμάτων

- Ως κατακλείδα, στις προτάσεις που υποβάλλονται για περαιτέρω έρευνα (Τμήμα 2 του τρίτου μέρους της μελέτης), εκφράζεται και η άποψη πως μελλοντικά, αφού δηλαδή υλοποιηθεί η πιλοτική πρόταση για το νέο σύστημα τραπεζικών συναλλαγών, επιβάλλεται, από την πλευρά της ζήτησης, να διενεργηθεί νέα δειγματοληπτική έρευνα μεταξύ των κατοίκων των Ψαρών, με ανάλογο ερωτηματολόγιο, για να καταγραφούν λεπτομερώς οι επιπτώσεις από την εφαρμογή του νέου συστήματος και καταστεί δυνατή η πλήρης αξιολόγησής του. Μάλιστα θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο εάν η εφαρμογή σε πιλοτικό επίπεδο του συστήματος αυτού μπορεί να παρακολουθείται και κατά τακτά χρονικά διαστήματα από την αρχή της λειτουργίας του (με ειδικά οργανωμένα νέα και συνεχή δειγματοληπτική έρευνα), ώστε να αξιολογείται συνεχώς η ομαλή απορρόφηση του συστήματος από τους κατοίκους και αν χρειαστούν παρεμβάσεις να επισημαίνονται αυτές έγκαιρα. Τέλος, σημειώνεται ότι η πραγματοποιηθείσα ήδη δειγματοληπτική έρευνα μαζί με την προτεινόμενη (εάν καταστεί δυνατόν να εκτελεστεί με τον κατάλληλο, και ίσως ευρύτερο σχεδιασμό) μπορούν να αποτελέσουν ένα ιδιαίτερα πρωτότυπο σύνολο ικανό να στηρίξει μία συνθετότερη και σε βάθος ανάλυση διαφόρων ειδικότερων σημαντικών θεμάτων τα οποία επισημαίνονται μόνο ακροθιγώς στην παρούσα μελέτη (βλ. στο τρίτο μέρος, προτάσεις για περαιτέρω έρευνα).

Π Ι Ν Α Κ Α Σ Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Ω Ν

| | |
|--|-----|
| ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ | I |
| ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ..... | II |
| ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ..... | III |
| | |
| ΣΥΝΤΟΜΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 1 |
| ΜΕΡΟΣ Α. ΤΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ»..... | 5 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ» | |
| Σκοπός..... | 5 |
| 1.1. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και υψηλή τεχνολογία..... | 6 |
| 1.2. Ηλεκτρονικές καινοτομίες – νέα προϊόντα..... | 8 |
| 1.3. Οργανωτικοί παράγοντες και στρατηγική τραπεζών..... | 20 |
| 1.4. Παράγοντες που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών..... | 23 |
| α) Η έλλειψη ενημέρωσης..... | 23 |
| β) Η ευκολία χρήσεως..... | 23 |
| γ) Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών..... | 24 |
| δ) Ο παράγοντας τιμής κόστους..... | 26 |
| ε) Η απροθυμία μετακίνησης από τα συμβατικά παλαιά μέσα..... | 27 |
| στ) Η ευχερής πρόσβαση στα ίδια τα ηλεκτρονικά μέσα..... | 28 |
| 1.5. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και το γενικότερο πλαίσιο εντός του οποίου διαμορφώνεται..... | 30 |
| Συμπεράσματα..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| Βιβλιογραφία..... | 33 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ «ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ»..... | 38 |
| Σκοπός..... | 38 |
| 2.1. Μακροοικονομικές επιπτώσεις και μικροοικονομικά οφέλη επιχειρήσεων..... | 38 |
| 2.2. Ωφέλειες καταναλωτών (χρηστών)..... | 45 |
| Συμπεράσματα | 49 |
| Βιβλιογραφία | 49 |
| ΜΕΡΟΣ Β. ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΟΥ «ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ»..... | 52 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΜΙΚΡΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΗΣΙΩΝ..... | 52 |
| Σκοπός | 52 |
| 3.1. Γενικές παρατηρήσεις (χάρτης πλαισίου νησιών).... | 53 |
| 3.2. Προκριματική επιλογή νησιού για πιλοτικές εφαρμογές..... | 62 |
| Συμπεράσματα | 63 |
| Βιβλιογραφία | 64 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΝΗΣΙ ΤΟΥ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ..... | 66 |
| Σκοπός | 66 |
| 4.1. Επιδιώξεις και σχεδιασμός δειγματοληπτικής έρευνας..... | 66 |
| 4.2. Αποτελέσματα δειγματοληπτικής έρευνας..... | 70 |
| 4.2.1. Ανάλυση ποσοτικών στοιχείων..... | 71 |
| 4.2.2. Ποιοτικά στοιχεία. Προσωπικές εντυπώσεις από | |

| | |
|---|----|
| συζητήσεις (εκτός ερωτηματολογίου)..... | 93 |
| Συμπεράσματα..... | 97 |
| Βιβλιογραφία..... | 97 |

ΜΕΡΟΣ Γ. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ, ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΑΙ

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....100

| | |
|---|-----|
| 1. Συνοπτικά συμπεράσματα..... | 100 |
| 2. Τελικές επιλογές περιοχής και εργαλείων εφαρμογής πιλοτικής έρευνας..... | 112 |
| 3. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα..... | 116 |
| 4. Βιβλιογραφία..... | 119 |

ΓΕΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... 121

| | |
|---------------------|-----|
| Ελληνική..... | 121 |
| Ξένα..... | 122 |
| Internet Sites..... | 129 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....130

| | |
|---|-----|
| Παράρτημα Α : Κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον των νησιωτών. Οι ανικανοποίητες τραπεζικές ανάγκες των κατοίκων..... | 130 |
| Παράρτημα Β : Περιγραφή ερωτηματολογίου..... | 150 |

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η έρευνα αυτή κατέστη δυνατόν να πραγματοποιηθεί με τη συμβολή πολλών. Κατά πρώτον, επιθυμώ να εκφράσω τις θερμές ευχαριστίες μου προς τον Καθηγητή Μάρκετινγκ του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Γεώργιο Πανηγυράκη ο οποίος επόπτευσε και κατεύθυνε την όλη εργασία μου με τη διπλή ιδιότητά του ως κύριος επιβλέπων (Επισκέπτης) Καθηγητής στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης του Πανεπιστημίου Πειραιώς και ως Διευθυντής ενός κατά πολύ ευρύτερου διεθνούς Ερευνητικού Σχεδίου στο οποίο εντάσσεται και η ειδικότερη συμμετοχή μου ως Βοηθού Ερευνών. Ευχαριστίες επίσης εκφράζω προς τον κ. Προκόπη Θεοδωρίδη ο οποίος συνέβαλε αμεσότερα στη επιτυχή διεξαγωγή ορισμένων ομαδικών σταδίων της εργασίας, ιδιαίτερα δε κατά το σχεδιασμό και την εκτέλεση της αναγκαίας δειγματοληπτικής έρευνας. Τέλος, αισθάνομαι την υποχρέωση να ευχαριστήσω το Πανεπιστήμιο Πειραιώς που μου εξασφάλισε τις αναγκαίες συνθήκες για την επιτυχή περάτωση της μελέτης.

II

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

| | |
|--|-----|
| ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΤΜ ΣΤΑ ΨΑΡΑ: ΜΕΣΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ, ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ..... | 87 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ 2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ ΧΡΗΣΤΗ ΚΙΝΗΤΟΥ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΗ Η/Υ ΣΤΑ ΨΑΡΑ..... | 89 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ 3. ΕΙΔΗ ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΨΑΡΑ. ΑΤΟΜΑ, ΜΕΣΟΙ, ΤΥΠΙΚΕΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ..... | 96 |
| ΠΙΝΑΚΑΣ 4. ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 100 |

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|---|----|
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ: ΓΝΩΜΗ ΨΑΡΙΑΝΩΝ..... | 78 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. ΓΝΩΜΗ ΨΑΡΙΑΝΩΝ ΓΙΑ ΑΤΜ..... | 82 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΑΤΜ: ΓΝΩΜΗ ΚΑΤΟΙΚΩΝ..... | 83 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. ΧΡΗΣΤΕΣ ΑΤΜ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ..... | 84 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. ΧΡΗΣΤΕΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΑ..... | 87 |

ΣΥΝΤΟΜΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντικείμενο της παρούσας μελέτης αποτελεί η διερεύνηση όλων εκείνων των παραγόντων που συνδέονται με τις δυνατότητες εφαρμογής των καινοτόμων ηλεκτρονικών μεθόδων για την διεξαγωγή τραπεζικών και άλλων εργασιών, ιδίως σε απόμακρες περιοχές της χώρας με ελάχιστους μόνιμους κατοίκους. Ειδικότερο σκοπό της μελέτης αποτελεί η επιλογή και πρόκριση ενός ή δύο αντιπροσωπευτικών μικρών και απομακρυσμένων από τα αστικά κέντρα της χώρας νησιών τα οποία θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πιλοτική εφαρμογή του ηλεκτρονικού τραπεζικού μάρκετινγκ ως διαζευκτικού τρόπου κάλυψης του υπάρχοντος κενού στις ανάγκες των κατοίκων των περιοχών που προαναφέρθηκαν.

Τα επιλεγόμενα νησιά πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια για να χαρακτηριστούν μικρά και απομονωμένα. Κατά πρώτον, πρέπει να έχουν μικρό για την έκτασή τους πληθυσμό, να είναι δηλαδή αραιοκατοικημένα, χαρακτηριστικό που παρατηρείται σε μεγάλο βαθμό για πάρα πολλά νησιά του βορείου και νοτίου Αιγαίου. Επίσης πρέπει να είναι σε μεγάλο βαθμό απομονωμένα και απόμακρα, μακράν αστικών κέντρων, με ανεπαρκείς συγκοινωνιακές συνθήκες. Οι παράγοντες αυτοί όχι μόνον καθιστούν οικονομικά ασύμφορη κάθε προσπάθεια εφαρμογής τραπεζικών συστημάτων συμβατικής μορφής (με εγκατάσταση σε κάθε μία από αυτές τις περιοχές τραπεζικών υποκαταστημάτων) προς εξυπηρέτηση των αναγκών των κατοίκων για τραπεζικές υπηρεσίες, αλλά αποτρέπουν συνάμα και την ικανοποίηση και άλλων επιτακτικών αναγκών (όπως είναι η παροχή υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης, επικοινωνίας, πολιτισμού, κλπ.) με αποτέλεσμα

την ακόμη μεγαλύτερη όξυνση του προβλήματος της απομόνωσης και εγκατάλειψης των κατοίκων.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας αυτής (τεχνική, και κοινωνικοοικονομική διάσταση του ηλεκτρονικού επιχειρείν) αρχικά ανασκοπούνται, καταγράφονται και παρουσιάζονται όλες οι νεότερες εξελίξεις και τάσεις στον τομέα της υψηλής τεχνολογίας του ηλεκτρονικού επιχειρείν και αξιολογούνται οι δυνατότητες των καινοτόμων τραπεζικών μέσων και υπηρεσιών ως εργαλείων επίτευξης των σκοπών της παρούσας έρευνας (δηλαδή της ικανοποιητικής κάλυψης των τραπεζικών αναγκών των κατοίκων των ευαίσθητων αυτών περιοχών). Η αναγκαία αυτή αξιολόγηση γίνεται τόσο από καθαρά τεχνολογική πλευρά, με βάση τα τεχνικά χαρακτηριστικά (Κεφάλαιο 1), όσο και με καθαρώς οικονομικά κριτήρια και προϋποθέσεις (Κεφάλαιο 2). Τα αναγκαία διαδοχικά στάδια έρευνας προς διαμόρφωση και συνάμα ενεργοποίηση μιας συγκεκριμένης πρότασης πιλοτικής εφαρμογής των καινοτόμων τραπεζικών συστημάτων σε ένα συγκεκριμένο - κατάλληλο και αντιπροσωπευτικό- νησί του βορείου Αιγαίου εξετάζονται στο δεύτερο μέρος της εργασίας (Κεφάλαια 3 και 4). Προς τούτο συγκεντρώθηκαν κατά πρώτον δεδομένα και πληροφορίες για τα δημογραφικά, κοινωνικοοικονομικά, κλπ. χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν το προφίλ κάθε μικρού νησιού ολοκλήρου του νησιωτικού αυτού συμπλέγματος (Κεφάλαιο 3 και αναλυτικά στο Παράρτημα Α). Η επεξεργασία και ανάλυση αυτών των δευτερογενών στοιχείων επέτρεψε να επικεντρωθεί το ενδιαφέρον στο νησί των Ψαρών το οποίο θεωρήθηκε ότι πρέπει να εξεταστεί ακόμη περισσότερο. Η ειδικότερη διερεύνηση του συγκεκριμένου αυτού νησιού, πριν γίνει η τελική επιλογή του, στηρίχθηκε στην επί τόπου εφαρμογή μιας δειγματοληπτικής (και όχι μόνο) έρευνας με προσεκτικά

σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο πολλαπλών σκοπών (βλ. Κεφάλαιο 4). Κατά πρώτον, για να επιβεβαιώσει και συμπληρώσει τα προαναφερθέντα αρχικά δευτερογενή στατιστικά στοιχεία για το νησί. Αλλά και η απόκτηση ίδιας και προσωπικής αντίληψης για τις ανικανοποίητες ανάγκες της συγκεκριμένης αυτής τραπεζικής αγοράς ως και για τις προθέσεις και την έκταση των δυνατοτήτων των κατοίκων να απορροφήσουν χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες τις απαιτήσεις των καινοτομικών τραπεζικών συστημάτων περιλαμβάνονται στους σκοπούς αυτής της έρευνας. Από την ανάλυση των απαντήσεων των κατοίκων των Ψαρών, όπως προκύπτουν από τα συμπληρωθέντα τελικώς ερωτηματολόγια καθώς και από τις πρόσθετες ποιοτικές πληροφορίες μέσα από τις συνεντεύξεις και συζητήσεις με τους κατοίκους και τους διάφορους φορείς του νησιού, προέκυψαν ιδιαιτέρως χρήσιμες διαπιστώσεις οι οποίες αναλύονται λεπτομερώς, επίσης στο Κεφάλαιο 4. Άξιο σημειώσεως επίσης είναι η αυξημένη αξιοπιστία των διαπιστώσεων αυτών που επιβεβαιώθηκε στις αμφίβολες περιπτώσεις με την εφαρμογή επί αυτών διαφόρων επιβεβαιωτικών κριτηρίων και ελέγχων στατιστικής σημαντικότητας (με χρήση των θεωρητικών κατανομών Z, t του Student, X^2 και F του Snedecor).

Η παρούσα μελέτη τελειώνει με το τρίτο μέρος στο οποίο αξιολογούνται σε μορφή αναλυτικών συμπερασμάτων όλα τα διαδοχικά στάδια της έρευνας (δηλαδή του αρχικού της σχεδιασμού, των παραγόντων που θεμελιώνουν την υποβαλλόμενη πρόταση, της μεθοδολογίας που εφαρμόστηκε, των επιτοπίων προσωπικών παρατηρήσεων, των τελικών ευρημάτων της δειγματοληπτικής έρευνας στο νησί κλπ.). Περιληπτικά, τα συμπεράσματα αυτά έχουν ως εξής:

α) Από την πλευρά της προσφοράς, επισημαίνεται ότι το καινοτόμο σύστημα των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών βάσιμα θεωρείται ότι είναι σε θέση να

επιλύσει, από καθαρά τεχνική άποψη, τα ιδιαίτερα προβλήματα που παρουσιάζουν σήμερα ορισμένες απόμακρες και αραιοκατοικημένες περιοχές της χώρας, όπως το νησί των Ψαρών, στον τομέα της τραπεζικής εξυπηρέτησης.

β) Πέραν των ως άνω τεχνικών δυνατοτήτων που προσφέρουν τα καινοτόμα τραπεζικά προϊόντα θεωρείται ότι καθιστούν αυτά, για τις ίδιες τις προσφέρουσες τράπεζες, οικονομικά περισσότερο συμφέρουσες τις διενεργούμενες τραπεζικές συναλλαγές, πέραν φυσικά των ωφελειών που εύλογα ελπίζουν ότι θα απολαύσουν και οι καταναλωτές. Κατ' επέκταση, δυνατότητες εφαρμογής των νέων αυτών τραπεζικών συστημάτων και αντίστοιχα οφέλη αναμένονται και για τους κατοίκους των «προβληματικών» περιοχών, και ειδικότερα για τα Ψαρά τα οποία έχουν επιλεγεί για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας των νέων συστημάτων διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών.

γ) Από την πλευρά της ζήτησης, η διεξαχθείσα στα Ψαρά ειδική δειγματοληπτική έρευνα μεταξύ των κατοίκων, τα ευρήματα αυτής ως και οι επιτόπιες προσωπικές διαπιστώσεις επιβεβαίωσαν την επιλογή του νησιού αυτού για την πιλοτική εφαρμογή των νέων τραπεζικών συστημάτων. Επιπρόσθετα, κατέδειξε τις σύμφωνες απόψεις, τις διαθέσεις καλής συνεργασίας αλλά επίσης και τις ανικανοποίητες τραπεζικές ανάγκες των κατοίκων ως και τις προσδοκίες τους για τη βελτίωση των συνθηκών τραπεζικής, αλλά και γενικότερης εξυπηρέτησής τους.

Μ Ε Ρ Ο Σ Α

ΤΟ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ»

Σκοπός: Στα πλαίσια του γενικότερου σκοπού την όλης μελέτης (που είναι η πρόταση εφαρμογής πιλοτικής έρευνας ηλεκτρονικής τραπεζικής σε περιοχές της χώρας με ανεπαρκή κάλυψη των τραπεζικών τους αναγκών) κρίνεται αναγκαίο να περιγραφούν, παρουσιαστούν και τελικά αξιολογηθούν, από την πλευρά της προσφοράς, οι δυνατότητες όλων των καινοτόμων προϊόντων του ηλεκτρονικού τραπεζικού επιχειρείν -ορισμένα των οποίων σχεδιάζονται και αρχίζουν να εφαρμόζονται και στη χώρα μας- να καλύψουν επαρκώς τις ιδιαίτερες τραπεζικές ανάγκες, σε πιλοτικό επίπεδο, «μειονεκτικών» περιοχών της χώρας (απόμακρα μικρά νησιά κλπ.). Πρόσθετη επιδίωξη, από την πλευρά της ζήτησης, αποτελεί η διάγνωση των παραγόντων εκείνων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών έναντι των νέων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση κυρίως στο τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να καλυφθούν οι ανάγκες για αποτελεσματικές τραπεζικές συναλλαγές. Η επισήμανση θεμάτων που αφορούν την κατάλληλη οργάνωση και στρατηγική που πρέπει να αναπτύξουν οι τράπεζες καθώς επίσης και θεμάτων που αναφέρονται στο περιβάλλον εντός του οποίου διαμορφώνονται

οι προθέσεις των δυνητικών καταναλωτών περιλαμβάνεται επίσης στους ειδικότερους σκοπούς των αναπτύξεων του παρόντος κεφαλαίου.

1.1. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και υψηλή τεχνολογία

Τρεις εκθέσεις στα θέματα των νέων τεχνολογιών και της πληροφορικής, που οργανώθηκαν το πρώτο εξάμηνο τ. έ. μας επιτρέπουν άνετη ενημέρωση για τις τελευταίες εξελίξεις τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και στην Ελλάδα. Στις εκθέσεις αυτές¹ αποτυπώνεται η ραγδαία ανάπτυξη που έχουν οι νέες τεχνολογίες στο σύγχρονο ψηφιακό κόσμο της πληροφορίας, των τηλεπικοινωνιών και των υψηλών ταχυτήτων. Επιβεβαίωση της ανάπτυξης αυτής αποτελεί η εντυπωσιακή γκάμα υψηλού επιπέδου των καινοτόμων δικτυακών προϊόντων και υπηρεσιών που παρουσιάστηκαν τα οποία σκιαγραφούν συνάμα και τις μελλοντικές τάσεις που διαμορφώνονται στην παγκόσμια εξέλιξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Από τα προϊόντα αυτά, όπως θα δούμε σε επόμενες αναπτύξεις της παρούσας μελέτης, θα επιλεγεί τελικά το μίγμα των μέσων και εργαλείων που θα εξυπηρετήσει τις τραπεζικές ανάγκες των 'προβληματικών' περιοχών όπως π.χ. ορισμένων μικρών και απόμακρων νησιών των ελληνικών θαλασσών.

Προεισαγωγικά, και λόγω της χρήσης αγγλικών όρων με μερικώς επικαλυπτόμενο περιεχόμενο που καταβάλλεται προσπάθεια να αποδοθούν με ορολογία Ελληνική επιβάλλεται από την αρχή κάποια αποσαφήνιση εννοιών. Κατά πρώτον, με τον όρο ηλεκτρονικό εμπόριο νοούνται συνήθως οι πάσης φύσεως εμπορικές συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται χωρίς τη φυσική επαφή μεταξύ των μερών που συναλλάσσονται. Κατά τον ορισμό του Οργανισμού Electronic

¹ Διεθνής Έκθεση Αννοβέρου CeBit, Διεθνής Έκθεση Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών Comdex 2000 της Αθήνας, Internet World 2000 Λονδίνου

Commerce Association (ECA), «Το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce ή e-επιχειρείν) καλύπτει ολόκληρο το φάσμα των επιχειρηματικών ή διοικητικών συναλλαγών, διαμέσου της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών». Στην κατηγορία αυτή επομένως, υπάγονται όλες εκείνες οι συναλλαγές (πράξεις προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών) οι οποίες διεξάγονται ηλεκτρονικά μέσω του Internet, των κινητών τηλεφώνων, της ψηφιακής τηλεόρασης ως και των άλλων μέσων της νεότερης τεχνολογίας αιχμής (βλ. λεπτομερώς στα επόμενα).

Ο στρατηγικός ρόλος των νέων τεχνολογιών στον τραπεζικό τομέα αναγνωρίζεται από πολλούς. Ο πρόεδρος της Federal Reserve Bank of Chicago, αναφερόμενος στην τεχνολογία παρατηρεί ότι αποτελεί βασικό παράγοντα μονιμότερων αλλαγών του κλάδου, καθόσον επηρεάζει τα ίδια τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται ως και το χρόνο στον οποίο αυτές προσφέρονται (Moskow 1997). Επίσης, αναφερόμενος στην Chase Manhattan Bank ο Craig Goldman ομολογεί ότι κατά βάση η τράπεζα αυτή είναι μία τεχνολογική εταιρία, και δηλώνει ότι δεν λειτουργεί σε αυτήν τίποτα χωρίς την αποτελεσματική τεχνολογία (Nelson 1999, σελ. 7). Οι ασκούμενες πιέσεις από τον ανταγωνισμό στον κλάδο σε συνδυασμό με τις εξελίξεις των νέων τεχνολογιών είναι αυτές που, κατά τους Moutinho και Smith (2000), αποδίδουν ιδιαίτερη έμφαση στο στρατηγικό ρόλο της τεχνολογίας, όπως αυτός περιγράφεται από τους McFarlan και McKenney (1983, p. 15) ως δυναμική πηγή διαφοροποίησης εντός του τραπεζικού κλάδου και μείωσης του κόστους (βλ. επίσης Furash (1996, p. 13).

Έχει ήδη κατανοηθεί από τις ελληνικές τράπεζες η ανάγκη αναδιάρθρωσης και εκσυγχρονισμού της όλης λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος εντός της Ευρωζώνης και εφαρμογής ειδικότερα και στη χώρα μας των εναλλακτικών δικτύων διανομής τραπεζικών υπηρεσιών, τα οποία αναμένεται να διασφαλίσουν, πέραν των άλλων, ταχύτητα και αμεσότητα καθώς και εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια όλου του 24ώρου. Για το σκοπό αυτό, τράπεζες που ακολουθούν την τεχνολογία αιχμής επενδύουν κεφάλαια συστηματικά στον απαιτούμενο εξοπλισμό, προετοιμαζόμενες προσεκτικά για την παροχή σε ηλεκτρονική μορφή μιας ολόκληρης σειράς παλαιών και νέων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και στη χώρα μας (βλ. και Nelson 1999). Κάτω από τις συνεχώς εξελισσόμενες αυτές συνθήκες, γοργά αναπτύσσεται και στη χώρα μας, ως αναγκαιότητα θα λέγαμε, ο κλάδος του *electronic banking* ή της *ηλεκτρονικής τραπεζικής*.

1.2. Ηλεκτρονικές καινοτομίες-νέα τραπεζικά προϊόντα

Από την πλευρά της προσφοράς, διαπιστώνεται ότι ένας μεγάλος αριθμός τραπεζών ήδη προσφέρουν ή σχεδιάζουν να προσφέρουν, με βασική επιδίωξη τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την προσέλκυση περισσότερης πελατείας, διεθνώς (βλ. και Moïls, 1998) αλλά σε κάποιο βαθμό και στην Ελλάδα, ποικίλα τραπεζικά προϊόντα τεχνολογίας αιχμής. Ειδικότερα παρέχονται υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή εγκαταστημένου στην οικία ή στο γραφείο του πελάτη, μέσω εξελιγμένων ATMs ή μέσω κινητού τηλεφώνου τελευταίας τεχνολογίας κλπ., οποιαδήποτε ώρα του εικοσιτετραώρου (δηλαδή και εκτός των ωρών λειτουργίας του τραπεζικού υποκαστήματος). Όπως δε τονίζεται και από τον Tilden (1996), ο τρόπος αυτός των συναλλαγών (το PC banking) περιορίζει σημαντικότερα το κόστος της συναλλαγής. Από σχετικές μελέτες που έχουν δημοσιευθεί (βλ. π.χ.

Kalokota and Frei, 1997), εκτιμάται ότι μία ηλεκτρονική (μέσω Internet) συναλλαγή κοστίζει έξι φορές λιγότερο από μία που γίνεται μέσω επιταγής. Άλλοι όμως συγγραφείς, όπως για παράδειγμα οι Evans and Wurster (1997) προειδοποιούν ότι με την ηλεκτρονική τραπεζική θα προκύψουν και πρόσθετες συνέπειες, όπως πχ. ότι η άντληση πληροφοριών για τους πελάτες θα καταστεί δυσκολότερη για τις τράπεζες, ότι οι ηλεκτρονικά συναλλασσόμενοι με μία τράπεζα πελάτες θα μπορούν ευκολότερα να εγκαταλείψουν αυτήν για μία άλλη τράπεζα, συγκριτικά με τους μη ηλεκτρονικά συναλλασσόμενους, ότι οι τράπεζες θα υποχρεωθούν να αντιμετωπίσουν ανταγωνισμό ανά προσφερόμενο προϊόν, κλπ. Ο Fornell (1992) υποστηρίζει ότι οι τράπεζες και οι άλλες ηλεκτρονικά συναλλασσόμενες επιχειρήσεις θα μπορούσαν ακόμη και να υψώσουν διάφορα εμπόδια (οικονομικής κλπ. φύσεως) στην μετακίνηση των πελατών τους, όπως βέβαια μπορούν και επιδιώκουν να έχουν τους ηλεκτρονικούς πελάτες τους τόσο ευχαριστημένους και πιστούς ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα να γίνουν καταναλωτές προϊόντων/υπηρεσιών ανταγωνιστών.

Από την πλευρά της ζήτησης και ως προς το θέμα, ειδικότερα, της εκτίμησης της συμπεριφοράς των καταναλωτών, οι Zeithami et al. (1996 p. 44) θεωρούν ότι οι προθέσεις συμπεριφοράς, είναι αυτές που στενότερα σχετίζονται με την πραγματική συμπεριφορά, και συνεπώς αυτές αποτελούν τον καταλληλότερο εξαρτημένο παράγοντα, παρά η «ολική ποιότητα» των προσφερόμενων υπηρεσιών ή «η ικανοποίηση του πελάτη», στα πλαίσια ενός προς εκτίμηση υποδείγματος συμπεριφοράς. Ακόμη θεωρούν ότι στο υπόδειγμα αυτό θέση έχουν και πρόσθετες (ερμηνευτικές) μεταβλητές όπως πχ. η θετική γνώμη των πελατών (positive word of mouth), οι προθέσεις επαναγορών των υπηρεσιών, η υψηλότερη

ροπή για παράπονα του πελάτη κλπ. Από άλλες μελέτες (βλ. πχ. Devlin 1998) έχουν επισημανθεί διάφοροι παράγοντες (οικονομικοί, κοινωνικοί, θεσμικοί, πολιτισμικοί, περιβάλλοντος, κλπ.) οι οποίοι δυνητικά επηρεάζουν, κυρίως από την πλευρά των καταναλωτών, την πορεία της ηλεκτρονικής τραπεζικής αλλά και γενικότερα όλων των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Μακρύς και πολλά υποσχόμενος είναι στην προκείμενη περίπτωση ο κατάλογος των υπηρεσιών που προσφέρονται ή αναμένεται να προσφερθούν, μεταξύ δε αυτών των υπηρεσιών και μέσων παροχής (βλ., επίσης, Μέρος Γ τελικές επιλογές), που δύνανται να εξυπηρετήσουν και τις περιοχές με ανεπαρκή τραπεζική κάλυψη στη χώρα μας, ασφαλώς περιλαμβάνονται:

Οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATMs): Τα μηχανήματα αυτά, τα οποία από την πρώτη εφαρμογή τους έχουν χαρακτηριστεί ως επανάσταση στις μεθόδους προώθησης των χρηματοοικονομικών συναλλαγών (βλ. πχ. Moutinho και Smith 2000), ήδη προσφέρουν σημαντικές υπηρεσίες στους πελάτες των τραπεζών, διεκπεραιώνοντας έναν αριθμό τραπεζικών πράξεων με ταχύτητα, χωρίς γεωγραφικά εμπόδια (βλ. Nelson 1999) και με πολύ χαμηλό κόστος. Υπολογίζεται ότι το κόστος μιας συναλλαγής μέσω ATM ισοδυναμεί με το ένα δέκατο του κόστους συναλλαγής μεταξύ φυσικών προσώπων. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο, η χρήση τους είναι ευρύτατη στα αστικά κέντρα, παρά το γεγονός ότι καλύπτουν ορισμένες μόνο τραπεζικές συναλλαγές (οι οποίες όμως είναι του retail banking και επομένως περιοχής υψηλότερου σχετικά τραπεζικού κόστους). Στο μέλλον, τα ATMs έχουν τη δυνατότητα, ανάλογα βέβαια και με τις προτιμήσεις και επιλογές των καταναλωτών (Moutinho και Smith, 2000), σταδιακά να εξελιχθούν σε μικροτράπεζες (δίκτυα ATMs πολλαπλών υπηρεσιών) που θα είναι σε θέση να

προσφέρουν ηλεκτρονικά το σύνολο σχεδόν των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών ² και να καλύπτουν όσο το δυνατό περισσότερες τραπεζικές ανάγκες.

Ο Greenland (1995) σχετικά διαπιστώνει μία μακροχρόνια τάση αύξησης του αριθμού των ATMs, με παράλληλη μείωση των τραπεζικών υποκαταστημάτων για την περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου. Μεταξύ 1981 και 1994 ο μεν αριθμός των ATMs έχει τριπλασιαστεί φθάνοντας τις 15.000 ενώ ο αριθμός των υποκαταστημάτων των μεγαλύτερων τραπεζών μειώθηκε από τις 12.500 στις 9.500. Όπως όμως ο ίδιος συγγραφέας υποστηρίζει, η παρατηρούμενη αύξηση των ATMs εντάσσεται στην προσπάθεια ενίσχυσης της εν γένει αποτελεσματικότητας του όλου τραπεζικού δικτύου μάλλον, παρά στην πρόθεση εξαφάνισης του υποκαταστήματος ως βασικού οργάνου εξυπηρέτησης των πελατών. Οι Birch και Young (1997) στην μελέτη τους για το e-banking υποστηρίζουν ότι σήμερα στην Αγγλία οι πελάτες των τραπεζών θα προτιμούσαν να περιμένουν στην ουρά μπρός σε ένα ATM παρά να εξυπηρετηθούν από ένα υποκατάστημα χωρίς να σταθούν σε ουρά. Όπως δε τονίζει και ο Howcroft (1993), τα δίκτυα υποκαταστημάτων εξακολουθούν να αποτελούν μία αποτελεσματική μέθοδο διανομής για πολλά παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα και η τεχνολογία μπορεί στην περίπτωση αυτή να βοηθήσει να διατηρήσουν τη σημασία τους, καθιστώντας αυτά αποτελεσματικά από άποψη κόστους. Η αύξηση δηλαδή του ήδη υπάρχοντος αριθμού των ATMs λειτουργεί συμπληρωματικά με το όλο τραπεζικό σύστημα και δεν αποβλέπει να μειώσει ή ακόμα και να εκμηδενήσει την επαφή του πελάτη με το προσωπικό της τράπεζας. Αξιο σημείωσης είναι, επίσης, η διαπίστωση του Greenland (1995) ότι 10% του συνολικού αριθμού των ATMs

² Παρόμοιας ή και ευρύτερης εφαρμογής τεχνολογία αποτελούν τα γνωστά ως Multimedia Kiosks

λειτουργούν αυτοδύναμα εκτός υποκαταστημάτων (σε πολυσύχναστα συγκοινωνιακά κέντρα, σε περιοχές συγκέντρωσης καταστημάτων κλπ).

Οι προαναφερθείσες διαπιστώσεις για τα ATM αποκτούν, από την πλευρά της ζήτησης, ιδιαίτερη σημασία εάν συσχετιστούν, όπως γίνεται στο τρίτο μέρος της μελέτης, με τα ευρήματα της δειγματοληπτικής έρευνας που έχει διεξαχθεί στα Ψαρά (το νησί στο οποίο θα εφαρμοστεί η πιλοτική έρευνα ηλεκτρονικών συναλλαγών). Καίτοι στο νησί αυτό δεν υπάρχουν σήμερα τοποθετημένα ATM, ένα μεγάλο ποσοστό (το ένα τρίτο) των ερωτηθέντων κατοίκων βρέθηκε να είναι (από τα ταξίδια τους στις γειτονικές κυρίως περιοχές) ήδη εξοικειωμένοι με αυτά, ενώ ακόμη και πολλοί από αυτούς που δεν τα χρησιμοποιούν ποτέ βρέθηκαν να έχουν θετική γνώμη περί αυτών (βλ. Κεφάλαιο 4, Συναλλαγές με χρήση ATM). Όλες αυτές οι ειδικότερες διαπιστώσεις, με τη βαρύτητα που φαίνεται να έχουν, θα πρέπει να συνεξεταστούν κατά το στάδιο της επιλογής των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν για να καλύψουν τις τραπεζικές ανάγκες του νησιού, όπως αναπτύσσεται λεπτομερέστερα στο Μέρος τρίτο της μελέτης.

To internet banking: Ανάπτυξη σημαντική προβλέπονται να παρουσιάσουν κατά τα αμέσως προσεχή χρόνια οι τραπεζικές καθώς και γενικότερα όλες οι συναλλαγές μέσω Internet. Με το Internet, ως γνωστό (βλ. και Mols 1998, ως και Cronin 1997), οι πελάτες των τραπεζών που γνωρίζουν τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και έχουν και modem, είναι σε θέση μέσω αυτού να ενημερώνουν τους λογαριασμούς τους, να πληροφορούνται για το ύψος των καταθέσεών τους, να μεταφέρουν χρήματα από λογαριασμό σε λογαριασμό και να

επικοινωνούν με την τράπεζα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Για αυτόν το λόγο, ένα από τα κυριότερα πλεονεκτήματα του Internet banking είναι ότι οι πελάτες δεν είναι υποχρεωμένοι να επισκεφθούν το υποκατάστημα, με αποτέλεσμα να εξοικονομούν χρόνο και χρήματα ενώ οι συναλλαγές τους χαρακτηρίζονται από άνεση και άμεση πρόσβαση. Γενικά το PC banking, ως βασικό μέσο επικοινωνίας και γνώσης αλλά και ως αυτόνομο εργαλείο μάρκετινγκ, θεωρείται από τον N. Mols (1998) ότι προσφέρει στους πελάτες περισσότερα οφέλη με πολύ χαμηλότερο κόστος, πέραν των άλλων χρήσεων που έχει ως μέσο (κανάλι) πρόσβασης σε πληροφορία και γνώση αλλά και ως μέσο προβολής (δημιουργίας εταιρικών ιστοσελίδων κλπ).

Από την πλευρά της ζήτησης, και σε αντίθεση με όσα προέκυψαν για τα ATM (κυρίως η εκτεταμένη εξοικείωση των κατοίκων των Ψαρών με τα μέσα αυτά), διαπιστώνεται, από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της δειγματοληπτικής έρευνας (βλ. Κεφάλαιο 4, Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), ότι ελάχιστοι από τους ερωτηθέντες κατοίκους του νησιού αυτού έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό υπολογιστή (12%) και ακόμη πιο λίγοι είναι οι χρήστες των υπηρεσιών του Internet (3%). Θα μπορούσε δηλαδή να παρατηρηθεί ότι τα ποσοστά αυτά είναι σαφώς μικρότερα από τα ισχύοντα για όλη τη χώρα (κατά μέσο όρο).

Το Πρωτόκολλο WAP (Wireless Application Protocol) : Το Πρωτόκολλο Ασύρματων Εφαρμογών WAP, το οποίο εμπεριέχεται στα κινητά τηλέφωνα νέας γενιάς (με ενσωματωμένο modem για σύνδεση με το Internet, μεγαλύτερες φωτεινές οθόνες και άλλα πολύ χρήσιμα χαρακτηριστικά) ήδη κάνουν τα πρώτα τους βήματα και στην Ελλάδα (πχ. της Siemens το μοντέλο S-25, της Nokia το

7110, της Ericsson το R320s, της Motorola τα Timeport P7389, T2288, v2288). Το WAP δίνει τη δυνατότητα σε κινητά τηλέφωνα και στους υπολογιστές παλάμης να χρησιμοποιήσουν ποικίλες δικτυακές υπηρεσίες (όπως για παράδειγμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να «βλέπουν» σελίδες του Internet ή να «κατεβάζουν» πληροφορίες από το διαδίκτυο με μεγάλη ταχύτητα) που είτε είναι ειδικά σχεδιασμένες για χρήση από φορητές μικρές συσκευές είτε ειδικά «προσαρμόζονται» στις δυνατότητες των κινητών τηλεφώνων. Το WAP επομένως γεφυρώνει στην κυριολεξία τον υπολογιστή (δηλαδή τις υπηρεσίες του Internet) και την κινητή τηλεφωνία, με το να επιτρέψει στους πολυάριθμους χρήστες αυτής συνεχή και άνετη επαφή (οπτικά και ακουστικά). Η σύγκλιση αυτή της κινητής τηλεφωνίας και του Internet εξασφαλίζει στους χρήστες WAP εύκολη και επιλεκτική πρόσβαση, ιδίως για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ταιριάζουν στο μικρό μέγεθος της οθόνης του τηλεφώνου όπως η κίνηση λογαριασμών, η αποστολή εμβασμάτων, η έκδοση δανείου ή πιστωτικής κάρτας κλπ., οι χρηματιστηριακές συναλλαγές, από οποιαδήποτε πηγή, οποιαδήποτε στιγμή του εικοσιτετράωρου και για οποιοδήποτε άτομο όπου και αν αυτό βρίσκεται (βλ. Μέρος Γ). Μεταξύ των παρεχομένων προς το παρόν γενικών υπηρεσιών WAP από τις εταιρίες Telestet, Panafon και Cosmote περιλαμβάνονται :

α) Από Telestet (χωρίς χρέωση για την ενεργοποίησή τους και χωρίς επί πλέον πάγιο, με χρέωση 1 δραχμή/ δευτερόλεπτο):

Ειδησεογραφία γενικού περιεχομένου.

Διεκπεραίωση χρηματιστηριακών συναλλαγών.

Οικονομική και αθλητική ενημέρωση.

Αποτελέσματα Λόττο, Joker, Προπό, Προπογκόλ, Στοιχήμα.

Πρόγνωση καιρού (σημαντικότερες ελληνικές πόλεις και περιοχές).

Ενημέρωση ψυχαγωγίας (εστιατόρια, θέατρα, κινηματογράφοι, κλπ.).

β) Από *Panafon* (χωρίς άλλη χρέωση πλύν μιας δραχμής ανά δευτερόλεπτο):

Ειδησεογραφία γενικού περιεχομένου (ελληνική και διεθνής).

Οικονομικές ειδήσεις.

Χρηματιστηριακή ενημέρωση (σύντομα και διεκπεραίωση).

Αθλητική ενημέρωση.

Αποτελέσματα Λόττο, Joker, Προπτό, Προπογκόλ, Στοιχήμα.

Πρόγνωση καιρού (σημαντικότερες ελληνικές πόλεις και περιοχές).

γ) Όσον αφορά την *Cosmote*, τελευταία έχει εξαγγείλει την λειτουργία της Υπηρεσίας E-mail Mycosmos (με την υποστήριξη της Microsoft) η οποία καλύπτει τα εξής:

Προσωπική θυρίδα e-mail Internet Service Provider.

Πρόσβαση στην προσωπική θυρίδα μέσω κινητού και ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Άμεση και δωρεάν ειδοποίηση λήψης νέων e-mail στο κινητό.

Δυνατότητα ανάγνωσης από το κινητό ολόκληρου του e-mail που έχει παραληφθεί.

Δυνατότητα λήψης συνημμένων αρχείων με εικόνες, πίνακες κτλ στα οποία είναι

δυνατή η πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας (web site) της *Cosmote*.

Ασφάλεια στην πρόσβαση των e-mail χάρη στον προσωπικό κωδικό θυρίδας.

Κατάλληλες ρυθμίσεις ώστε να προσαρμόζεται η υπηρεσία στις ανάγκες.

Δυνατότητα λήψης στη θυρίδα των e-mail που έχετε λάβει σε άλλες θυρίδες.

Γενικότερα, μεταξύ των ειδικότερων εφαρμογών, αξίζει να σημειωθούν οι εξής χαρακτηριστικές περιπτώσεις:

- α) Η περίπτωση χρήστη στην Αυστρία ο οποίος αγοράζει, μέσω κινητού τηλεφώνου, εισιτήριο για μία διαδρομή με την αποστολή ενός μηνύματος, με το απαντητικό ειδικό μήνυμα να χρησιμοποιείται ως απόδειξη στον ελεγκτή και με την χρέωση να εμφανίζεται στον λογαριασμό του κινητού του τηλεφώνου.
- β) Η περίπτωση βρετανικής εταιρίας η οποία ανακοίνωσε τη δημιουργία μιας υπηρεσίας με την οποία οι Βρετανοί καταναλωτές θα μπορούν να συγκρίνουν μέσω των κινητών τους τηλεφώνων (με την πλατφόρμα WAP να στέλνει το περιεχόμενο του Internet στα κινητά τηλέφωνα) τις τιμές πώλησης επώνυμων προϊόντων σε αλυσίδες καταστημάτων λιανικής (σε όσες τουλάχιστον συμφωνούν στο σύστημα αυτό). Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι ο Βρετανός καταναλωτής που βρίσκεται μέσα σε ένα κατάστημα και είναι έτοιμος να αγοράσει ένα προϊόν θα μπορεί την ίδια στιγμή να ενημερωθεί αν το προϊόν αυτό διατίθεται σε καλύτερη τιμή σε άλλο κατάστημα.
- γ) Η ανάπτυξη από Ιαπωνική εταιρία του βελτιωμένου συστήματος i-mode με το οποίο παρέχεται διαρκή (ασύρματη) σύνδεση με το Internet μέσω κινητού τηλεφώνου. Είναι, σχετικά, αξιο επισήμανσης ότι η δειγματοληπτική έρευνα μεταξύ των κατοίκων των Ψαρών έδειξε ότι γίνεται ευρύτατη χρήση κινητών τηλεφώνων στο νησί (85%), γεγονός που θεωρείται ενθαρρυντικό για την εφαρμογή συστημάτων που συνδυάζουν και χρήση κινητών τηλεφώνων (βλ. Κεφάλαιο 4).

Οι Έξυπνες Κάρτες: Ένα άλλο νέο προϊόν του retail banking το οποίο αναμένεται να εμφανιστεί σύντομα και στην ελληνική αγορά είναι η επανομαζόμενη «έξυπνη

κάρτα» (smart card). Στην κάρτα αυτή είναι εμφυτευμένος ένας μικροεπεξεργαστής που μπορεί να αποθηκεύσει και να επεξεργαστεί ένα μεγάλο αριθμό σχετικών πληροφοριών. Το συγκριτικό πλεονέκτημα της μεγάλης μνήμης που διαθέτει (microchip), προσδίδει στην κάρτα αυτή πολλαπλάσιες δυνατότητες ευρύτερης αποθήκευσης, αναγνώρισης και διαβίβασης ποικίλων πληροφοριών σε μορφή ηλεκτρονική, αυτοματοποιημένη και on line, ενώ ταυτόχρονα προσφέρει και μεγαλύτερη ασφάλεια έναντι πλαστογραφιών και παραποιήσεων. Ήδη μία τέτοια τεχνολογική καινοτομία έχει δημοσιοποιηθεί από τη Διοίκηση μιας τράπεζας σύμφωνα με την οποία στον προγραμματισμό αυτής περιλαμβάνεται η ευρύτερη εφαρμογή της τεχνολογίας αυτής, ώστε να περιλάβει και καθημερινές μικροσυναλλαγές και να αποτελέσει στην πράξη ένα είδος ηλεκτρονικού (ψηφιακού) πορτοφολιού (digital ή electronic wallet). Ως ηλεκτρονικό πορτοφόλι νοείται ένα πλαστικό δελτίο με ενσωματωμένο μικροεπεξεργαστή στον οποίο έχει αποθηκευθεί αξία σε χρήμα η οποία μειώνεται όταν ανταλλάσσεται με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία. Η πληρωμή για μικροαγορές αγαθών και υπηρεσιών από καταστήματα και επιχειρήσεις (όπως αγορά βενζίνης, πληρωμή διοδίων και για εισιτήρια κινηματογράφου, θεάτρου κλπ.) μπορεί επίσης να γίνει όχι μόνο μέσω πιστωτικής κάρτας, αλλά και με χρέωση ειδικού λογαριασμού μέσω της οθόνης του κινητού τηλεφώνου.

Από άποψη κόστους κατασκευής η κάρτα αυτή αναγνωρίζεται ότι στοιχίζει πολλαπλάσια (περίπου πενταπλάσια) της απλής, καίτοι αναγνωρίζεται ότι το κόστος αυτό σταδιακά μπορεί να μειωθεί σημαντικά λόγω οικονομιών κλίμακας από τυχόν γενικευμένη χρήση τους (βλ. όμως και μελέτη των Plouffe,

Vandenbosch και Hulland, 2000, οι οποίοι διεπίστωσαν την αποτυχία των καρτών αυτών να αντικαταστήσουν το ρευστό χρήμα στις καθημερινές συναλλαγές).

Η Τηλεδιάσκεψη-Set-top boxes - Ψηφιακή Τηλεόραση: Μία όλως ιδιαίτερη χαρακτηριστική καινοτομία που επιτρέπει την εύκολη και γρήγορη διεξαγωγή ορισμένων τουλάχιστον τραπεζικών εργασιών (και όχι μόνον) είναι η Τηλεδιάσκεψη (Video conference) διαμέσου της ψηφιακής τηλεόρασης. Βασίζεται στο αναπτυσσόμενο σύστημα τηλεδιάσκεψης που χρησιμοποιεί τα ήδη εμφανισθέντα set-top boxes. Πρόκειται περί συσκευών που συνδέονται με την τηλεόραση (τοποθετούνται και λειτουργούν πάνω στην οθόνη της) και παρέχουν πρόσβαση στο Internet με πλήρεις δυνατότητες πλοήγησης στο Web και υπηρεσίες e-mail (με ασύρματο πληκτρολόγιο για τη συγγραφή τους) κ.ά. Με αυτές μπορούν έτσι να καλυφθούν ανάγκες για άμεση και ζωντανή επιχειρηματική επικοινωνία τόσο εντός της εσωτερικής αγοράς όσο και διεθνώς, κυρίως από ομάδες ανθρώπων που δεν έχουν καμία επαφή με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Μεταξύ άλλων υπηρεσιών (τηλεϊατρική, τηλεκπαίδευση-εκπαίδευση από απόσταση, υψηλής ταχύτητας ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φωνητικό διαδίκτυο, κλπ), οι εφαρμογές της τηλεδιάσκεψης προσφέρουν τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις και Οργανισμούς να επικοινωνούν άμεσα (μέσω αμφίδρομης μεταφοράς ήχου και εικόνας) με άτομα που βρίσκονται σε διαφορετικές γεωγραφικές θέσεις ή σε περιοχές, στις οποίες υπάρχει δυσκολία μετακίνησης όπως είναι σε μεγάλο βαθμό ορισμένα απόμακρα μικρά σε πληθυσμό νησιά των ελληνικών θαλασσών. Η παροχή αμφίδρομων προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές ελαχιστοποιεί τον χρόνο ανταπόκρισης, μεταδίδει ταχύτατα τη ζητούμενη πληροφορία και

προκειμένου ειδικότερα περί τηλεργασίας δημιουργεί θετικό και ανθρώπινο κλίμα συνεργασίας (βλ. περισσότερα σε Dannenberg and Kellner 1998).

Στον τραπεζικό τομέα, ήδη στα πλαίσια μιας σχεδιαζόμενης μικρογραφίας τραπεζής (Microbank), ένα έμπειρο στέλεχος μιας τράπεζας εμφανιζόμενο στην οθόνη σε ζωντανή σύνδεση μπορεί να καθοδηγεί τον πελάτη σε όλα τα στάδια της συναλλαγής του, επιτρέποντας συνάμα την αποστολή και παραλαβή όλων των απαραίτητων εγγράφων. Η νέα αυτή τεχνολογία έχει ήδη, σε πρώτη μορφή, αρχίσει να εφαρμόζεται και στην Ελλάδα σε δωδεκάωρη βάση ημερησίως ως «Μικροτράπεζα», παρέχοντας στους πελάτες της προς το παρόν και μεταξύ άλλων ορισμένες τραπεζικές υπηρεσίες και πληροφορίες.

Η ψηφιακή (πολυκαναλική ή δορυφορική) τηλεόραση, η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί ως προνομιακό κανάλι επικοινωνίας για τον χρήστη του Internet, εκτιμάται ότι θα συγκεντρώσει ένα μεγάλο τμήμα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, τουλάχιστον εκείνο που απαιτεί μαζικές πωλήσεις.

Ένα σχετικό προς την ψηφιακή τηλεόραση πεδίο εφαρμογής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών αποτελούν τα δίκτυα οπτικών ινών τα οποία μπορούν να υποστηρίξουν μία σειρά υπηρεσιών από τηλεφωνική κάλυψη μέχρι την παροχή γρήγορου Internet και video on demand. Η εφαρμογή αυτών στη χώρα μας (σε πυκνοκατοικημένες περιοχές όπου παρουσιάζουν συγκριτικά πλεονεκτήματα), συνδέεται με την λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς UMTS (που επιτρέπει την μετάδοση εικόνας και αμφίδρομες υπηρεσίες μέσω κινητού), την αναμενόμενη πλήρη απελευθέρωση του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και τις νέες άδειες που σύντομα πρόκειται να παραχωρηθούν από το κράτος.

Τεχνολογίες αναμενόμενες στο απώτερο μέλλον: Στα πλαίσια του ευρωπαϊκού προγράμματος «Τεχνολογίες της κοινωνίας των πληροφοριών» έχουν ήδη παρουσιαστεί σχέδια για ενσωμάτωση στις ήδη υπάρχουσες τεχνολογίες,

α) στο απώτερο μέλλον της *νανοτεχνολογίας* σε πληροφοριακά συστήματα, για εφαρμογές *κβαντικής μηχανικής* σε κρυπτογραφικά συστήματα, για την μικροηλεκτρονική κλπ, ως και *δορυφορικά συστήματα* και

β) η εντός διετίας προβλεπόμενη επίτευξη της συνένωσης των λειτουργιών αναγνώρισης φωνής, *σύνθεσης λόγου* και *μετάφρασης γλώσσας*. Ως παράδειγμα, αναφέρεται η δυνατότητα να μιλάμε στο τηλέφωνο στα αγγλικά και ο συνομιλητής μας στη Σεούλ να μπορεί να μας ακούει στα κορεάτικα.

1.3. Οργανωτικοί παράγοντες και στρατηγική τραπεζών

Από την πλευρά της προσφοράς, αξίζει απλώς να αναφερθούν ορισμένα βασικά θέματα και προβλήματα στρατηγικής των τραπεζών που όμως έχουν άμεση σχέση με τους επιδιωκόμενους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Διευκρινίζεται ότι ναι μεν στη παρούσα μελέτη εξετάζεται η περίπτωση εφαρμογής των νέων συστημάτων διενέργειας των τραπεζικών συναλλαγών πιλοτικά για το νησί των Ψαρών, αλλά στην πραγματικότητα τα θέματα αυτά αφορούν πολύ περισσότερες περιοχές, λόγω της γενίκευσης που θα επακολουθήσει σε περίπτωση επιτυχίας του πιλοτικού προγράμματος.

Οργανωτικά και λειτουργικά οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να προσαρμόσουν τους τρόπους της επιχειρηματικής τους δράσης στο διαμορφούμενο νέο περιβάλλον της ψηφιακής οικονομίας (Mendonca και Nakache, 1996). Η στρατηγική του μάρκετινγκ έχει απασχολήσει πολύ τους ακαδημαϊκούς ερευνητές

από τη δεκαετία του 1980 (Schnaars, 1991). Οι απόψεις που έχουν κατά καιρούς εκφραστεί συγκλίνουν όλες προς την παραδοχή ότι η στρατηγική του μάρκετινγκ, ως συνισταμένη των τεσσάρων βασικών στοιχείων του μίγματος μάρκετινγκ δηλαδή του προϊόντος, της τιμής, του τόπου και της προώθησης (βλ. Wind and Robertson 1983, Day 1984, Kotler 1991, Fifield 1992, Hooley *et al.* 1992, Morris and Pit 1993, Varadarajan and Clark 1994, και McDonald 1996), παρέχει τα μέσα με τα οποία η επιχείρηση θα αξιοποιήσει τις ικανότητες, τις εμπειρίες και τους πόρους που διαθέτει προς επίτευξη των αντικειμενικών στόχων του μάρκετινγκ (Jain and Punj 1987, McDonald, 1992). Γενικότερα, μία επιτυχημένη στρατηγική μάρκετινγκ βοηθάει αποτελεσματικά την επιχείρηση να επιβιώσει και αναπτυχθεί, σε περιβάλλον αγοράς το οποίο χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα, επιθετικότητα και αυξανόμενο ανταγωνισμό (McDonald, 1996).

Από την πλευρά της προσφοράς, ένα ειδικότερο αλλά ιδιαίτερα σημαντικό και για τους καταναλωτές θέμα που άμεσα προβάλλει είναι το μέλλον των τραπεζικών υποκαταστημάτων. Η διαθέσιμη στο θέμα αυτό βιβλιογραφία είναι επίσης πλούσια, αν και με διαφοροποιημένες απόψεις. Οι Prendergast and Marr (1994) που ανασκόπησαν τη διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με το μέλλον των τραπεζικών υποκαταστημάτων και συνέλεξαν γνώμες ειδικών για την Νέα Ζηλανδία, κατέληξαν στην πρόβλεψη ότι ο αριθμός των τραπεζικών υποκαταστημάτων στη χώρα αυτή θα περιοριστεί από 1500 που ήταν το 1994 μόνο σε 1000 μέχρι το 2004, χωρίς αυτό να αποδίδεται σε σημαντικό βαθμό στο ηλεκτρονικό banking. Μείωση επίσης προβλέπει και ο Greenland (1994) που υποστηρίζει ότι τα μεγάλα κεντρικά υποκαταστήματα των τραπεζών θα παραμείνουν ως τα κυριότερα κανάλια διανομής των προσωπικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενώ οι Moutinho και

οι συνεργάτες του (1997) υποστηρίζουν σταθερά ότι τα γραφεία των τραπεζικών υποκαταστημάτων είναι καταδικασμένα. Αντίθετα, άλλοι συγγραφείς (πχ. οι Donner and Dudley 1997, ο Lovelace 1997, και ο Orenstein 1997) αναφέρουν την επιτυχή εμπειρία ορισμένων τραπεζών στην ηλεκτρονική τραπεζική. Σε πρόσφατη μελέτη του ο Mols (1999) εξετάζοντας τη στρατηγική των τραπεζών ως προς την επιλογή των καναλιών διανομής των προϊόντων τους, δηλαδή μέσω Ιντερνέτ ή κλασικών (συμβατικών) υποκαταστημάτων, αναγνωρίζει διάφορες στρατηγικές αποφάσεις που ανοίγονται ενώπιόν τους, κάθε μία με συγκεκριμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Μεταξύ δε των στρατηγικών αποφάσεων περιλαμβάνει και την περίπτωση μικτής στρατηγικής των δύο διαύλων (Ιντερνέτ, δίκτυο υποκαταστημάτων), σύστημα που θεωρεί ως ικανό να εξασφαλίσει ομαλή προσαρμογή ως και προστασία κατά των επιχειρηματικών κινδύνων και το οποίο κατά τους Anderson 1997, Moriarty και Moran 1990 εξασφαλίζει επίσης και καλή κάλυψη των αναγκών της αγοράς, επιχείρημα το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία προκειμένου περί των «προβληματικών» περιοχών της χώρας και ειδικότερα των Ψαρών. Είναι προφανές ότι το ενδιαφέρον αυτό θέμα απαιτεί ιδιαίτερη προσεκτική διερεύνηση μέσα στα πλαίσια των τελευταίων εξελίξεων της τεχνολογίας, τόσο από την πλευρά των καταναλωτών (της ζήτησης), και στην προκείμενη περίπτωση των κατοίκων των Ψαρών, όσο και από την πλευρά των ιδίων των τραπεζών (της προσφοράς) (βλ. επίσης McGoldrick και Greenland, 1994). Ένα ακόμη θέμα που εντάσσεται στη στρατηγική των τραπεζών και αφορά συνάμα τη συγκεκριμένη περίπτωση των Ψαρών οι κάτοικοι των οποίων καλούνται να εφαρμόσουν πιλοτικά τα προτεινόμενα από τις τράπεζες συστήματα, αποτελεί η τιμολογιακή πολιτική την οποία θα ακολουθήσουν για τις νέες υπηρεσίες που θα προσφέρουν

οι τράπεζες ως και οι μέθοδοι προβολής και ενημέρωσης που θα χρησιμοποιηθούν.

1.4. Παράγοντες που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών

Από την πλευρά της ζήτησης, οι παράγοντες οι οποίοι διαμορφώνουν τις καταναλωτικές διαθέσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικό θέμα στη διεθνή βιβλιογραφία (βλ. π.χ. Sathye 1999). Όπως δε ιδιαίτερη σημασία αποκτά το θέμα αυτό στη συγκεκριμένη περίπτωση της εφαρμογής των νέων τραπεζικών συστημάτων στο νησί των Ψαρών του οποίου οι κάτοικοι καλούνται να το υιοθετήσουν. Ειδικότεροι παράγοντες οι οποίοι θα μπορούσαν απλώς να επισημανθούν ότι σε κάποιο βαθμό μπορεί να επηρεάζουν, ίσως και δυσμενώς ορισμένοι, τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι οι εξής :

α) Η έλλειψη ενημέρωσης: Η έλλειψη ενημέρωσης του καταναλωτή για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών αυτών αλλά και για τις ωφέλειες που τυχόν παρέχουν αυτές στον καταναλωτή, δηλαδή για το συγκριτικό πλεονέκτημα και την προστιθέμενη αξία, η οποία μπορεί να είναι και μη χρηματική, αποτελούν στοιχεία που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των χρηστών. Είναι επομένως αναγκαίο οι τράπεζες που προσφέρουν κάποιο νέο προϊόν ή υπηρεσία να εξασφαλίσουν την πλήρη ενημέρωση του τελικού καταναλωτή για το προϊόν ή την υπηρεσία αυτή, κατά την αρχή "don't assume that good products sell themselves". Ένας τρόπος να διερευνηθεί ο παράγοντας αυτός, όπως και ορισμένοι από τους επόμενους, είναι με τη διενέργεια ειδικής δειγματοληπτικής έρευνας μεταξύ των πελατών.

β) Η ευκολία χρήσης: Ο βαθμός ευκολίας στη χρήση τον οποίο παρουσιάζει το καινοτόμο τραπεζικό προϊόν αποτελεί έναν δεύτερο επιδρώντα παράγοντα, ο

ο οποίος μπορεί να επηρεάσει ακόμη και αποτρεπτικά τους καταναλωτές από το να αποδεχθούν τούτο. Σχετικές έρευνες έχουν διαπιστώσει τη σημαντικότητα που έχει ο παράγοντας αυτός για την αποδοχή και καθιέρωση του νέου προϊόντος μεταξύ των καταναλωτών (βλ. πχ. Dover 1988 για την αρνητική επίδραση που είχε ο παράγοντας αυτός στην αποδοχή της πρώτης μορφής του in-home computerized banking). Βάσιμα πάντως αναμένεται ότι με τον καιρό, την ενημέρωση και την εξοικείωση μειώνονται βαθμηδόν οι αρνητικές επιδράσεις από τον παράγοντα αυτόν.

γ) Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών: Ένας άλλος παράγοντας ο οποίος λαμβάνεται σοβαρά υπ' όψη για την αποδοχή μιας τραπεζικής καινοτομίας είναι το επίπεδο της τυχόν ανασφάλειας που παρουσιάζει η λειτουργία του νέου αυτού προϊόντος, με την έννοια της ασφάλειας και αξιοπιστίας που παρέχουν οι διενεργούμενες ηλεκτρονικά συναλλαγές (συναλλαγές επιχείρησης προς επιχείρηση, συναλλαγές επιχείρησης προς πελάτες κλπ).

Οι πιο συχνές περιπτώσεις μη εξουσιοδοτημένων παραβιάσεων είναι οι ιοί, τα κλεμμένα laptop και οι υπάλληλοι που εκμεταλλεύονται τα προνόμιά τους στο Διαδίκτυο. Πιο σοβαρά σημειούμενα κατά καιρούς κρούσματα επιθέσεων των hackers στα συστήματα δικτύου μεγάλων εταιριών του Internet αποτελούν ο εντοπισμός και η αποκρυπτογράφηση μυστικών κωδικών πρόσβασης, η κλοπή περιεχομένων, οι πλαστογραφήσεις μιας διεύθυνσης ή μιας σελίδας, οι τροποποιήσεις και το σαμποτάζ αποθηκευμένων αρχείων. Όλα αυτά έχουν δημιουργήσει σοβαρές ανησυχίες για την όλη ασφάλεια των συναλλαγών μέσω Internet, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των προσωπικών στοιχείων που μεταβιβάζονται μέσω διαδικτύου. Από σχετικά πρόσφατη έρευνα της IBM (1999)

το ποσοστό των Αμερικανών που ανησυχούν ως προς τον τρόπο λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου ανέρχεται στο 94%, και περίπου 75% για την Μεγάλη Βρετανία και τη Γερμανία. Κάτω από τις συνθήκες αυτές είναι φυσικό οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο δίκτυο να νοιώθουν την ανάγκη ανάπτυξης άμεσων μέτρων προστασίας των σελίδων τους ιδίως αυτών που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Ήδη το υπάρχον σύστημα χρησιμοποιεί κάποιο επίπεδο κρυπτογράφησης μέσω του οποίου έχει κανείς τον έλεγχο της πρόσβασης στο δίκτυο. Η τεχνολογία ασφάλειας υπολογιστών συμπεριλαμβάνει firewalls, λογισμικό κατά των ιών που ανανεώνεται εβδομαδιαία και συστήματα που μπορούν να εμποδίσουν τη διείσδυση των hackers. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι Lloyd's του Λονδίνου έκαναν την αρχή και θα ασφαλίζουν τις εταιρίες, μέχρι του ποσού των 100 εκατομμυρίων δολλαρίων, για απώλειες των ίδιων των εταιριών ή των πελατών τους που προκαλούνται από ενέργειες των hackers. Ειδικά για τους χρήστες κινητών τηλεφώνων, θα πρέπει, τέλος, να αναφερθούν και ορισμένες ανησυχίες που κατά καιρούς εκφράζονται για τα επίπεδα ακτινοβολίας που εκπέμπουν οι συσκευές αυτές και την τυχόν βλαβερή επίδραση στην υγεία³. Το θέμα αυτό, όπως είναι γνωστό, διχάζει την επιστημονική κοινότητα, και ενώ οι εταιρίες Nokia, Ericsson, και Motorola προσπαθούν να καθησυχάσουν τους χρήστες (ανακοίνωσαν μάλιστα ότι από του χρόνου πρόκειται να συμπεριλάβουν στις συσκευασίες τους ειδική ένδειξη του επιπέδου ακτινοβολίας που εκπέμπεται από τις συσκευές), η Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας έχει προαναγγείλει τη διεξαγωγή διεθνούς έρευνας επί του θέματος αυτού και επίσημη βρετανική έκθεση

³ Βλ. «Ψεύτικες τιμές ακτινοβολίας δίνουν οι εταιρίες κινητών», *Ελευθεροτυπία*, Φύλο 30-8-2000, σελ. 14.

συνέστησε «για προληπτικούς λόγους» την αποφυγή χρήσης κινητών τηλεφώνων από τα παιδιά.

δ) Ο παράγοντας τιμής-κόστους: Ένας άλλος παράγοντας ο οποίος πιθανολογείται ότι επηρεάζει σημαντικά τους καταναλωτές, ως προς την απόφασή τους να υιοθετήσουν τα καινοτόμα προϊόντα της υψηλής τεχνολογίας, είναι η σχέση τιμής/κόστους αυτών. Η υιοθέτηση από τους καταναλωτές των νέων συστημάτων τραπεζικού μάρκετινγκ (εγκατάλειψη των παλαιών και στροφή στα προσφερόμενα νέα προϊόντα) σαφώς επηρεάζεται τόσο από τα έξοδα απόκτησης και λειτουργίας των ιδίων των νέων τεχνολογιών όσον και από τις τραπεζικές επιβαρύνσεις και λοιπά έξοδα λειτουργίας. Η έκταση στην οποία θα χρησιμοποιηθούν τα νέα τραπεζικά προϊόντα από τους καταναλωτές και γενικότερα ο επηρεασμός και η όλη διαμόρφωση της δυνητικής αγοράς-στόχου θα εξαρτηθεί επομένως και από το εάν θα καθοριστεί σε λογικά επίπεδα το κόστος της όλης λειτουργίας αυτών. Το κόστος χρήσης ιδιαίτερα του Internet το οποίο, ως σημειωθεί, παρουσιάζει συνεχή πτωτική τάση και ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες εξελίξεις για τον καταναλωτή, αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα για την επιβαλλόμενη ευρύτερη διάδοσή του. Δωρεάν πρόσβαση στο Internet προσφέρεται στην Αγγλία, με στόχους την αύξηση της τηλεπικοινωνιακής κίνησης και των διαφημιστικών εσόδων της, ως και την επίτευξη μεγαλύτερων εκπτώσεων στα τηλεπικοινωνιακά τέλη που καταβάλλει σε τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στην Αγγλία. Ήδη ο ΟΤΕ, που είναι ο βασικός προμηθευτής τηλεπικοινωνιακών υποδομών στη χώρα μας (και συνεπώς δεν καταβάλλει τηλεπικοινωνιακά τέλη), ανακοίνωσε την πρόθεσή του να καθιερώσει δωρεάν πρόσβαση στο Internet, με ταυτόχρονο στόχο την εξεύρεση άλλων πηγών εσόδων όπως πχ. από τη

διαφήμιση και την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας επί πληρωμή κλπ. Σημειώνεται πάντως, ότι από τα μέσα του 1998 δωρεάν πρόσβαση στο Internet προσφέρεται στη χώρα μας από ιδιωτική εταιρία, η οποία μάλιστα πέτυχε να συγκεντρώσει περισσότερους από τους μισούς συνδρομητές του Internet στη χώρα (ήτοι 170.000 πελάτες), δηλαδή περισσότερους από ότι είχαν όλες μαζί οι εταιρίες παροχής επί πληρωμή πρόσβασης στο Internet. Το γεγονός τούτο επιβεβαιώνει την μεγάλη σημασία που έχει ο παράγοντας της κοστολόγησης των προσφερομένων υπηρεσιών (σε συνδυασμό με το περιεχόμενο και κατ' επέκταση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας) για την απρόσκοπτη εξάπλωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

ε) Η απροθυμία μετακίνησης από τα συμβατικά παλαιά μέσα: Ένας ακόμη παράγοντας που μπορεί να επηρεάζει το επίπεδο υιοθέτησης των καινοτομικών (ηλεκτρονικών) τραπεζικών υπηρεσιών είναι η τυχόν απροθυμία των καταναλωτών να μετακινηθούν από τα παλαιά και γνωστά σε αυτούς μέσα διενέργειας των τραπεζικών συναλλαγών στα οποία είναι εξοικειωμένοι, εάν αισθάνονται ότι αυτά καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες τους. Έχει παρατηρηθεί από έρευνες πολλών συγγραφέων (βλ. Quinn and Mueller 1982, Devlin 1995, Daniel 1999) ότι υφίσταται μία αδράνεια των καταναλωτών που ανήκουν σε παλαιότερες γενεές να εγκαταλείψουν τους καθιερωμένους τρόπους τραπεζικών συναλλαγών και να χρησιμοποιήσουν την νέα τεχνολογία, εκτός εάν έντονα αισθανθούν την αλλαγή αυτή ως πραγματική τους ανάγκη. Χαρακτηριστική είναι μία παλαιότερη πληροφορία που αφορά την μεγαλύτερη τράπεζα της Γερμανίας, την Deutsche Bank της οποίας οι πελάτες δήλωσαν κατά ένα ποσοστό 20% πως δεν επιθυμούν να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά ενώ ένα άλλο 60% πως προτιμούν

να έχουν τη δυνατότητα τόσο των ηλεκτρονικών συναλλαγών όσο και εκείνων των παραδοσιακών υποκαταστημάτων. Παρά τις επιφυλάξεις αυτές πιθανότατα ο χρόνος, η ενημέρωση και η εξοικείωση θα κάμψουν τελικά τη διστακτικότητα αυτή, περιορίζοντας την εκδηλούμενη στο παρόν στάδιο αδράνεια των διστακτικών πελατών.

στ) Η ευχερής πρόσβαση στα ίδια τα ηλεκτρονικά μέσα: Τέλος, σημειώνεται ότι η αποδοχή των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (αλλά και των καθαρά εμπορικών), στο μέτρο τουλάχιστον που αυτές γίνονται μέσω υπολογιστών και Internet, προαπαιτεί την ευχερή πρόσβαση των καταναλωτών στα ίδια τα ηλεκτρονικά αυτά μέσα. Σχετικά με την πρόσβαση αυτή παρατηρούνται τα εξής σε παγκόσμιο επίπεδο:

Ο αριθμός πχ. των κομπιούτερς που υπάρχουν στα Ευρωπαϊκά νοικοκυριά είναι 9% για την Ιταλία, 23% για τη Γερμανία, 19% για τη Μεγάλη Βρετανία και 15% για τη Γαλλία. Στη Σουηδία, όπου λειτουργούν συνεχώς ανανεούμενα προγράμματα επιμόρφωσης των μαθητών αλλά και όλων των πολιτών γενικά, το 70% των Σουηδικών νοικοκυριών διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή ο οποίος μάλιστα αντικαθίσταται ανά διετία⁴. Στην Ελλάδα η διείσδυση των ηλεκτρονικών υπολογιστών -που επηρεάζει ανάλογα την αντίστοιχη διείσδυση του Internet- ανερχόταν το πρώτο τετράμηνο του 1999 στο 5% των νοικοκυριών, όταν στην Ισπανία ήταν 6,5% και στην Πορτογαλία 7%, ενώ αναμένεται στο άμεσο μέλλον να αυξηθεί τούτο με γρηγορότερους σχετικά ρυθμούς.

Το ποσοστό του ενήλικου πληθυσμού που το 1997 είχε πρόσβαση στο Internet ήταν, βάσει στοιχείων ΟΟΣΑ (Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και

⁴ Βλ. «Η κοιλιάδα...σιλίκονής του Βορρά-high-tech στα θρανία», *Ημερησία* 15-16 Ιουλίου 2000, σελ. 4.

Αναπτύξεως), 20% για τις ΗΠΑ, (27% για τον Καναδά), έναντι 9% για την Μεγάλη Βρετανία, 6% για τη Γερμανία, 5% για τη Γαλλία και 2% μόλις για την Ιταλία (και εκτός Ευρώπης, 7,5% για την Ιαπωνία). Σήμερα, ενώ το ποσοστό διείσδυσης της τεχνολογίας του Internet στις ΗΠΑ έχει ανέλθει στο 41%, στη Σουηδία, η οποία όπως προαναφέρθηκε δίνει προτεραιότητα στην ταχύτερη τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας, το αντίστοιχο ποσοστό είναι 58%, δηλαδή ακόμη μεγαλύτερο. Για την Ελλάδα το αντίστοιχο ποσοστό ήταν συγκριτικά ακόμα μικρότερο (μόλις 2,6% στο τέλος του 1998). Ως προς την επιχειρηματική χρήση του Internet από ήδη υπάρχουσες ελληνικές επιχειρήσεις, το παρόν στάδιο αυτής απλώς αποβλέπει περισσότερο στην προώθηση και προβολή των προϊόντων και υπηρεσιών τους, παρά στην επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και ακόμη λιγότερο στη δημιουργία εικονικών (virtual) επιχειρήσεων ή τμημάτων αυτών. Πρόσφατη έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Δουκίδης, 2000) σε δείγμα 200 επιχειρήσεων έδειξε ότι περισσότερες από τις μισές (57%) προβάλλουν στο περιεχόμενο των ιστοσελίδων τους απλά το προφίλ της εταιρίας και τα απαραίτητα στοιχεία για επικοινωνία. Δυνατότητες ανάπτυξης λήψης παραγγελιών μέσω διαδικτύου έχουν μόνο το 6,5% των επιχειρήσεων και πληρωμών μόνο το 4,5%. Όσον αφορά τις προβλέψεις για την Ελλάδα, η αναμενόμενη δραστηριοποίηση πολλών, ιδίως νεοϊδρυσμένων, εταιριών στον ενιαίο χώρο υψηλής τεχνολογίας που δημιουργείται σε συνδυασμό με την τεχνολογική υποδομή που αναπτύσσεται και την ανάπτυξη του σχετικού λογισμικού για εύκολη και ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο (και εξερεύνησή του) καλλιεργεί την πρόβλεψη ότι το 2002 ο αριθμός των χρηστών του Διδικτύου θα προσεγγίσει τα 2 εκατομμύρια. Τούτο δημιουργεί ιδιαίτερα ευνοϊκές συνθήκες στη χώρα μας και αναμένεται να συμβάλλει

καταλυτικά στην επέκταση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών ως και του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω του Internet.

Πέραν όλων των πιο πάνω καθοριστικών παραγόντων, είναι πιθανόν να επενεργούν και άλλοι ίσως λιγότερο σημαντικοί παράγοντες, που επηρεάζουν την απόφαση των πελατών των τραπεζών να αποδεχθούν το ηλεκτρονικό σύστημα συναλλαγών. Μεταξύ αυτών των παραγόντων οι οποίοι ασφαλώς ισχύουν και για την περίπτωση των Ψαριανών, θα μπορούσαν να αναφερθούν η επιθυμία των πελατών να διατηρούν κάποια προσωπική επαφή με το προσωπικό των τραπεζών, ή τυχόν κάποια τεχνολογική φοβία που ίσως τους διακρίνει κλπ. Όπως ήδη αναφέρθηκε, για τον προσδιορισμό της σημασίας και βαρύτητας που έχει κάθε παράγοντας που επιδρά απαιτείται η διεξαγωγή ειδικής δειγματοληπτικής έρευνας που να καλύπτει όλη τη δυναμική αγορά των τραπεζών, τόσο των ιδιωτών όσο και των επιχειρήσεων που διενεργούν συναλλαγές με τράπεζες. Από μία σχετική έρευνα που έγινε τελευταία στην Αυστραλία (M.Sathye, 1999) και που αφορά μόνο την πλευρά των καταναλωτών –ενώ, όπως είναι φυσικό, ενδιαφέρον έχει και η εξέταση της πλευράς των ιδίων των τραπεζών καθώς και των εμπορικών επιχειρήσεων- αποκαλύπτονται ως κυριότεροι παράγοντες για τη χώρα αυτή η έλλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών και τα ζητήματα ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

1.5. Ηλεκτρονικό επιχειρείν και το γενικότερο πλαίσιο εντός του οποίου διαμορφώνεται

Η συμπεριφορά και οι αντιδράσεις των χρηστών έναντι των καινοτόμων ηλεκτρονικών μέσων (από την πλευρά της ζήτησης) και η τακτική και στρατηγική

που θα ακολουθήσουν οι ίδιες οι τράπεζες και οι άλλες εμπορικές επιχειρήσεις (από την πλευρά της προσφοράς) αποτελούν, σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, σημαντικούς παράγοντες που αναμένεται να επηρεάσουν το βαθμό ανάπτυξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Πέραν αυτών όμως, θα πρέπει να αναφερθούν και ορισμένοι άλλοι παράγοντες γενικότερης φύσης, που άμεσα ή έμμεσα διαμορφώνουν το περιβάλλον (εσωτερικό ή εξωτερικό) εντός του οποίου λειτουργεί το Διαδίκτυο των τραπεζών, και που επίσης πρόκειται να επηρεάσουν τους καταναλωτές των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών, όπως :

- ο βαθμός και η ταχύτητα με την οποία θα πραγματοποιηθεί η πλήρης απελευθέρωση της εσωτερικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς, καθώς επίσης και η έκταση του εκσυγχρονισμού του δικτύου της σταθερής τηλεφωνίας στη χώρα.
- Η γενικότερη κρατική πολιτική και συνδρομή πάνω στα θέματα της έρευνας για την ανάπτυξη του κλάδου, καθώς επίσης και οι δυνατότητες κάλυψης του κενού που θα δημιουργηθεί από την έλλειψη ειδικευμένων στελεχών.
- Η επίδραση και τα σχέδια της ενοποιημένης Ευρώπης (ηλεκτρονική Ευρώπη και Σχέδιο δράσης "e-Europe 2002"). Η Ευρωπαϊκή Ένωση δε θα μπορούσε να παραμείνει αδιάφορη στα θέματα του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Η ανάγκη να καλυφθεί η απόσταση που χωρίζει την Ευρώπη από τις ΗΠΑ σε συνδυασμό με τις ιδιαίτερα άνισες μεταξύ των κρατών της Κοινότητας συνθήκες που έχουν ήδη διαμορφωθεί ως προς το ηλεκτρονικό επιχειρείν, οι ποικίλες, ακόμη, διαφοροποιήσεις στις απόψεις που παρατηρούνται μεταξύ των κρατών καθώς και οι εκκρεμότητες σε θέματα νομικού πλαισίου που θα ρυθμίζει την λειτουργία του Internet και των λοιπών μέσων και εργαλείων του ηλεκτρονικού επιχειρείν, έφεραν, ως φυσικό αποτέλεσμα, την αναμενόμενη παρέμβαση της

κοινοτικής Ευρώπης. Μετά από πολλές διαβουλεύσεις υιοθετήθηκε από τους Ευρωπαίους ηγέτες (στη σύνοδο της Φεΐρα την 19 Ιουνίου 2000) το σχέδιο δράσης που παρουσίασε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το αποκαλούμενο e-Europe 2002, το οποίο πρέπει να υλοποιηθεί πλήρως μέχρι το 2002. Βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης είναι το φθηνότερο, το ταχύτερο και το ασφαλές Internet καθώς και η επένδυση σε άτομα και δεξιότητες. Για την εκπλήρωση αυτών των στόχων επισπεύδεται, ταυτόχρονα με το σχέδιο δράσης που εγκρίθηκε, η θέσπιση νομοθετικών διατάξεων και οδηγιών και η υποστήριξη της νέας υποδομής ως και των υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα με τη χρηματοδοτική συνδρομή της Κοινότητας από τους πόρους των Διαρθρωτικών Ταμείων. Το Σχέδιο δράσης αναμένεται να λειτουργήσει ευεργετικά στην κινητοποίηση των κρατικών μηχανισμών, όπου αυτοί θεωρούνται απαραίτητοι, σε συγκεκριμένα ομοιόμορφα πλαίσια που καθορίζονται με το μεγάλο κίνητρο της χρηματοδότησης από τους κοινοτικούς πόρους. Το βάρος της υλοποίησης πάντως των στόχων που θέτονται βαραίνει κάθε χώρα και από την άποψη αυτή παραμένει ακέραιη η ανάγκη όχι μόνο των κρατικών παρεμβάσεων (οργανωτικής, θεσμικής, πολιτικής και οικονομικής φύσεως) αλλά και της ιδιωτικής συμμετοχής με την υπέρβαση των κρατικών ενεργειών με πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα. Σε κάθε περίπτωση, η χάραξη στρατηγικής ανταποκρινόμενης στους στόχους που θέτονται, αλλά και η λήψη ορθών αποφάσεων τόσο από μέρος του κράτους (και των Οργανισμών) όσο και από τις τραπεζικές και εμπορικές επιχειρήσεις εξακολουθούν να αποτελούν «εθνική ανάγκη» (βλ. και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα στο Μέρος τρίτο της μελέτης).

Συμπεράσματα: Από τις ανωτέρω αναπτύξεις προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

Η εξελισσόμενη τεχνολογία παρέχει τη δυνατότητα με τα καινοτομικά προϊόντα του ηλεκτρονικού επιχειρείν όχι μόνο να βελτιώσει την κάλυψη των τραπεζικών αναγκών στα αστικά κέντρα της χώρας γενικά, αλλά και να επιλύσει, τεχνικά, το πρόβλημα της ανεπαρκούς τραπεζικής εξυπηρέτησης ακόμη και των κατοίκων των μειονεκτικών περιοχών της χώρας όπως είναι πχ. τα Ψαρά. Η περαιτέρω πορεία του ηλεκτρονικού επιχειρείν ασφαλώς θα διαμορφωθεί υπό την επίδραση πρόσθετων παραγόντων, από την πλευρά των δυνητικών χρηστών οι οποίοι είναι και οι τελικοί αποδέκτες και κριτές των νέων συστημάτων. Μία ακόμη συμπερασματική διαπίστωση που προκύπτει από τις αναπτύξεις του παρόντος κεφαλαίου είναι, ότι επιδράσεις αναμένονται να ασκηθούν και από το διαμορφούμενο περιβάλλον (εσωτερικό και εξωτερικό) εντός του οποίου θα δράσουν οι τράπεζες και θα ενεργοποιηθούν οι δυνητικοί καταναλωτές (πελάτες).

Βιβλιογραφία

Ελληνική

1. Δουκίδη, Γ. «Στα πρόθυρα απογείωσης: Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα», *COMDEX 2000, Official Show Daily*.
2. Μοσχονά, Κ. «Επιτάχυνση στο Διαδίκτυο με το «e- Europe-2000», *Οικονομική Ελευθεροτυπία*, 12 Ιουλίου 2000, σελ.19-21.
3. Ριζοπούλου, Γ. «Στον αστερισμό του m-commerce! : Η CeBit 2000 βιτρίνα των αλλαγών σε Πληροφορική-Τηλεπικοινωνίες», *Η Καθημερινή*, 5-3-2000, σελ. 80.

Ξένη

1. Anderson, E., Day, G.S. and Rangan, V.K. (1997). "Strategic channel design", *Sloan Management Review*, Vol. 38 No. 4, pp. 59-69.
2. Bell, H., and Nelson K. H. Tang (1998). "The effectiveness of commercial Internet Web sites: a user's perspective" *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* Vol. 3, No.3, pp.219-228.
3. Birch D. and M. Young (1997). "Financial services and the Internet - what does cyberspace mean for the financial services industry?", *Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 7, No 2, pp 120-128.
4. Cronin, M. J. (1997). "Banking and Finance on the Internet" Van Norstrand Reinhold . New York.
5. Daniel, E. (1999). "Provision of electronic banking in the U. K. and the Republic of Ireland" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No 2, pp.72-82.
6. Dannenberg, M., and Dorothee Kellner (1998). "The bank of Tomorrow with today's technology" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, No 2, pp.90-97.
7. Davies, F., L. Moutinho and B. Curry (1996). "ATM user attitudes: a neural network analysis" *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 14, No 2, pp. 26-32.
8. Donner, S. and C. Dudley (1997). "Balancing customer contact and high – tech delivery" *ABA Banking Journal* Vol. 89, No. 1, pp. 13-20.

9. Dover, P. A. (1988). "The effect of technology selection on consumer adoption of in-home computerised banking" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 2, pp.31-37.
10. Evans, P. B. and T. S. Wurster (1997). "Strategy and the New Economics of Information" *Harvard Business Review*, September-October pp. 71-82.
11. Fornell, C. (1992). " A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience". *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 1 pp. 6-21.
12. Fornell, C. Johnson M.D. Anderson, E.W. Cha J., Brynandt, B.E. (1996). "The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings". *Journal of Marketing*, Vol. 60, No 4 pp. 7-18.
13. Greenland, S.J. (1995). "Network management and the branch distribution channel" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13, No. 4, pp.12-18.
14. Greenland, S.J. (1994). "Rationalization and Restructuring in the Financial Services Sector" *The International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 22, No. 6, pp.21-28.
15. Howcroft, B. (1993). "Branch networks and alternative distribution channels: threats and opportunities" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 11, No.6, pp.26-31.
16. Kalakota, R. and Frei. F. (1997), "Frontiers of online financial services". Banking and Finance on the Internet", Van Norstrand Reinhold, New York, pp. 19-74.
17. Lovelace, P. (1997). "Technology planning: merge adaptability and tradition" *Credit Union Executive* Vol. 37, No. 5, pp. 12-15.

18. McGoldrick, P.J. and S.J. Greenland, (1994). "Retailing of Financial Services". *McGraw- Hill*, London.
19. McFarlan, F.W. and J. L. McKenney (1983). "Corporate Information Systems Management: The Issues Facing Senior Executives", *Irwin*.
20. Mendora, L. and P. Nakache, (1994). "Branch Banking is not a dinosaur". *The McKinsey Quarterly*, No. 1, pp. 137-147.
21. Moskow, M.H. (1997), "Opening remarks", *The 33rd Annual Conference on Bank Structure & Competition*, Federal Reserve Bank of Chicago, IL, April 30-May 20.
22. Mols, N. P. (1999). "The Internet and the Banks Strategic Distribution Channel Decisions" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6. (ISSN 0265-2323).
23. Mols, N. P. (1998). "The behavioral consequences of PC0 banking" *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Issue 5, pp. 195-201.
24. Moriarty, R.T. and Moran, U. (1990). "Managing hybrid marketing systems", *Harvard Business Review*, Vol. 65, No. 4, pp. 34-41.
25. Moutinho, L. and A. Smith (2000). "Modelling bank customer satisfaction through mediation of attitudes towards human and automated banking" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 3, pp.1-11 (ISSN 0265-2323).
26. Nelson, M. R. (1999). "Bank marketing and information technology : A historical analysis of the post-1970 period" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6, pp. 1-13. (ISSN 0265-2323).

27. Orenstein, A. F. (1997). 'No longer banker's hours" *Bank Systems and Technology*, Vol. 34, No.4, pp. 30-36.
28. Plouffe, C., M. Vandendosch and J. Hulland (2000), "Why smart cards have failed: Looking to consumer and merchant reactions to a new payment technology." *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No 4, pp. 112-123.
29. Prendergast, C. and N. Marn (1994). "Towards a branchless banking society" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22, No.2, pp. 18-26.
30. Quinn, R. B. and J. A. Mueller (1982)."Tranferring research results to operations' in Tushman and Moore (eds), *Readings in the Management of Innovation* Pitman, MA.
31. Sathye, M. (1999). "Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).
32. Strieter J., Gupta K. A., Raj S. P. και D. Wilemon (1999). "Product management and the marketing of financial services" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7, pp. 1-14.
33. Tilden, M. (1996), "Channel vision". *Retail Banker International*, Vol. 28, November, pp. 12-15.
34. Zeithaml, V.A. Berry, L.L. Parasuraman, A. (1996), "The behavioral consequences of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, No 2, pp.31-46.
35. Zineldin, M. (1996), "Bank strategic positioning and some determinants of bank selection", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14, No. 6, pp. 12-22.

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 2

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ «ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ» ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ

Σκοπός: Σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι να οριοθετήσει τις εν γένει επιπτώσεις που προεξοφλούνται από την εφαρμογή του ηλεκτρονικού επιχειρείν, δεδομένης της οικονομικής και κοινωνικής διάστασης που, παράλληλα με την τεχνική, παρουσιάζει η νέα τεχνολογία. Ο προσδιορισμός των συγκεκριμένων ωφελειών που αναμένονται να προκύψουν (υπό την επίδραση ενεργών παραγόντων που επίσης κατανομάζονται στα αμέσως επόμενα) πρώτον στο σύνολο της οικονομίας (μακροοικονομική διάσταση), δεύτερον στις επιχειρήσεις (μικροοικονομική διάσταση) και τρίτον στους ίδιους τους καταναλωτές- χρήστες, αποτελούν ειδικότερους στόχους που επιδιώκονται να καλυφθούν από τις αναπτύξεις του κεφαλαίου αυτού.

2.1. Μακροοικονομικές επιπτώσεις και μικροοικονομικά οφέλη

Οι εξελίξεις στην τεχνολογία των επικοινωνιών που αναφέρθηκαν πιο πάνω και κυρίως η επανάσταση του Internet, το Wireless Application Protocol με τα κινητά τηλέφωνα τρίτης γενιάς (που κάνουν πραγματικότητα το ασύρματο διαδίκτυο), οι έξυπνες κάρτες και γενικά οι εφαρμογές και η καθιέρωση του «ηλεκτρονικού επιχειρείν» είναι φυσικό να έχουν και την οικονομική τους διάσταση. Όπως αναφέρεται από τον Devlin (1995) το εκάστοτε υιοθετούμενο μίγμα των συστημάτων και των μεθόδων των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προσδιορίζεται από παράγοντες τόσο της προσφοράς (θεσμικό πλαίσιο, τεχνολογία, μεταβολή της διάρθρωσης της αγοράς κλπ) όσο και της ζήτησης

(καταναλωτικές προτιμήσεις και προσδοκίες). Αλλά και η προβλεπόμενη άνθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν (on line αγορές, παραγωγή και διάθεση νέων τραπεζικών προϊόντων του retail banking κλπ.) θα έχει διάχυτες και αυξανόμενες επιπτώσεις και στους δύο τομείς οικονομικής δράσης δηλαδή τόσο στον επιχειρηματικό χώρο όσο και στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό, γενικότερα δε και σε ολόκληρη την εθνική οικονομία.

Οι πιο πάνω διακρίσεις επιβάλλουν και την ανάλογη διάκριση που γίνεται για το ίδιο το ηλεκτρονικό εμπόριο, δηλαδή σε αυτό που γίνεται μεταξύ εταιριών (Business to Business), σε αυτό που διεξάγεται μεταξύ Επιχείρησης και Καταναλωτή (Business to Consumer) και σε αυτό που γίνεται μεταξύ Εταιριών και πάσης φύσεως Κρατικών Οργανισμών (Business to Administration). Ως προς την πρώτη κατηγορία ηλεκτρονικού εμπορίου (μεταξύ εταιριών) διευκρινίζεται ότι κάθε εταιρία συνδέεται on line με τους προμηθευτές και τους μεταπωλητές της με αποτέλεσμα όλες οι συναλλαγές και παραγγελίες να πραγματοποιούνται άμεσα με ταχύτητα, περιορίζοντας έτσι τον χρόνο εξυπηρέτησης των συνεργατών και των τελικών καταναλωτών και επιτυγχάνοντας επίσης και χαμηλότερο εργατικό κόστος. Σημειώνεται δε ότι αυτός ο τομέας των συναλλαγών -μεταξύ επιχειρήσεων- αναμένεται να συγκεντρώσει το 80% του συνολικού τζίρου του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ως προς το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών, αφετηρία του είναι η απλή παρουσίαση των προϊόντων της εταιρίας στο Διαδίκτυο, ενώ πολυπλοκότερα στάδια είναι τόσο η σύνδεση του ηλεκτρονικού αυτού καταλόγου προϊόντων με μία βάση δεδομένων από την οποία αντλούνται πληροφορίες για τις τιμές και τη διαθεσιμότητα των προϊόντων, (πχ. αριθμό

τεμαχίων) όσο και η συνεργασία on line με τράπεζες που υποστηρίζουν τη διεκπεραίωση κάθε συναλλαγής με τη χρήση πιστωτικών καρτών.

Από μακροοικονομική άποψη, το ηλεκτρονικό επιχειρείν αναμένεται ότι γενικά θα βοηθήσει στην μείωση του πληθωρισμού (μέσω περιορισμού του κόστους), θα εντατικοποιήσει τον υφιστάμενο ανταγωνισμό σε εθνικό αλλά και παγκόσμιο επίπεδο μεταξύ των επιχειρήσεων (τραπεζικών, εμπορικών, κλπ.), θα δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας και νέα ειδικευμένα στελέχη με σύνθετο πλέγμα δεξιοτήτων και γνώσεων που θα απορροφηθούν στα επαγγέλματα της «νέας εποχής» και θα επιταχύνει τελικά την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας. Σημειώνεται πάντως ότι έναντι των νέων θέσεων εργασίας που θα δημιουργηθούν από την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι βέβαιο ότι θα χαθούν ορισμένες θέσεις στην αλυσίδα των επιχειρήσεων που ήδη λειτουργούν σε όλες τις ενδιάμεσες φάσεις του συμβατικού εμπορίου (Barnatt 1998). Η σχεδιαζόμενη ηλεκτρονικοποίηση του τομέα των κρατικών προμηθειών (ηλεκτρονικές δημοπρασίες κρατικών αγορών) και ορισμένων άλλων ελεγκτικών δημοσιονομικών μηχανισμών (ηλεκτρονική καταβολή ΦΠΑ, κλπ.) αναμένεται επίσης να αποφέρει στο Δημόσιο σημαντικές ωφέλειες (εξοικονόμηση χώρων, χρόνου, κόστους κλπ.). Ακόμη, το ηλεκτρονικό εμπόριο πέραν των νέων ευκαιριών που γενικά προσφέρει, αναμένεται να συμβάλει -και να εξυπηρετήσει- την ίδια την παγκοσμιοποίηση, ιδιαίτερα της Ευρώπης (βλ. Nellis *et al.* 2000).

Ανάλογες αναμένονται και οι επιπτώσεις σε μικροοικονομικό επίπεδο, δηλαδή σε επίπεδο επιχειρηματικής μονάδας. Από μελέτη των Booz και άλλων (1997) για την Αυστραλία έχει διαπιστωθεί ότι το Internet banking λειτουργεί με το ένα τρίτο του

κόστους εξυπηρέτησης και λειτουργίας των συμβατικών τραπεζών (15-20% έναντι 50-60%). Παρά τον εντεινόμενο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων, το σμικρυνόμενο από την εφαρμογή τόσο της νέας τεχνολογίας κόστος παραγωγής και διάθεσης των αγαθών και υπηρεσιών, όσο και από τη διεύρυνση της πελατειακής βάσης, αναμένεται να αποβεί σε όφελος των εταιριών που εφαρμόζουν το ηλεκτρονικό σύστημα συναλλαγών. Όλες οι εταιρίες που εμπορεύονται ηλεκτρονικά και ειδικότερα οι ηλεκτρονικές τράπεζες θα είναι πιο ευέλικτες, θα έχουν λιγότερες ουρές πελατών, και θα μπορούν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους χωρίς γεωγραφικά όρια, με διείσδυση on line ακόμη και σε αγορές οι οποίες υπόκεινται μέχρι σήμερα σε κάποιου είδους προστασία. Τόσο οι τράπεζες όσο και οι λοιπές εμπορικές επιχειρήσεις που θα παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες της υψηλής τεχνολογίας θα διατηρούν την πελατεία τους, θα διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους μειώνοντας τα λειτουργικά τους έξοδα και αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητά τους. Συνάμα, οι τράπεζες αυτές θα απολαμβάνουν άμεση προβολή και θα παρουσιάζουν τη βελτιωμένη εικόνα μιας επιχείρησης με συγκριτικό πλεονέκτημα, εκσυγχρονισμένης και προσαρμοσμένης στην νέα τεχνολογία. Σημειώνεται πάντως ότι κάθε συγκεκριμένο συγκριτικό πλεονέκτημα στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν που αποκτά μία επιχείρηση, ιδίως τράπεζα, διαρκεί όσο χρόνο δεν αντιγράφεται από ανταγωνιστές της (Dannenberg and Kellner 1998). Η πρωτοπορία στην περίπτωση αυτή εξασφαλίζεται μόνον με προσπάθειες συνεχούς σχεδιασμού καινοτομιών, ούτως ώστε να καθίσταται δυνατόν να εφαρμοστεί μία επόμενη καινοτομία όταν οι ανταγωνιστές ακόμη επιχειρούν να αντιγράψουν την τρέχουσα (Dannenberg and Kellner 1998, σελ. 91).

Παρ' ότι στο παρόν στάδιο η καθαρά μικροοικονομική διάσταση του ηλεκτρονικού επιχειρείν δε φαίνεται να είναι το πολυσυζητούμενο διεθνώς θέμα, είναι αναγκαίο να αναφερθούν ορισμένες εξελίξεις που παρατηρούνται.

Μία πρώτη διαπίστωση είναι ότι η μεγάλη και συνεχώς επιταχυνόμενη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν εκ μέρους των εμπορικών επιχειρήσεων και τραπεζών δίνει την εντύπωση ότι τροφοδοτείται και καθοδηγείται σε μεγάλο βαθμό από την ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας των επικοινωνιών και των πληροφοριακών συστημάτων μάλλον, παρά από την επιχειρηματική οικονομική πραγματικότητα του παρόντος. Με άλλη διατύπωση, η τεχνολογική επανάσταση στον τομέα του διαδικτύου και των επικοινωνιών έχει κάπως επισκιάσει την καθαρά οικονομική πλευρά του θέματος, που κάτω από άλλες συνθήκες αποτελεί τον πρώτο σε προτεραιότητα παράγοντα προς εξέταση. Βέβαια η εξήγηση που προφανώς υπονοείται είναι ότι στην προκειμένη περίπτωση, εκείνο που από οικονομικής πλευράς φαίνεται σήμερα να είναι μη ιδιαίτερα αποδοτικό αναμένεται να «υπεραποδώσει» στο μέλλον, δηλαδή γίνεται αποδεκτό ότι το όλο σύστημα τρέφεται από τις υψηλές και κερδοφόρες προσδοκίες για τις αξίες που θα προκύψουν στο μέλλον, που πράγματι θεωρούνται από όλους ο κινητήριος μοχλός, καθ' ότι προβλέπονται αυτές πραγματοποιήσιμες. Έτσι, δημιουργούνται συνεχώς νέες εταιρίες, πραγματοποιούνται εξαγορές και συγχωνεύσεις, στρατηγικές συμμαχίες μεταξύ των εταιριών με αποτέλεσμα την μεγάλη αύξηση της κεφαλαιοποίησής τους .

Έχει ήδη παρατηρηθεί πως οι εταιρίες που ήδη εφαρμόζουν το ηλεκτρονικό εμπόριο στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής δεν είναι στο παρόν στάδιο όλες

κερδοφόρες, παρά το ότι μεγαλώνουν σε κεφαλαιοποίηση συνεχώς. Οι υψηλές προσδοκίες που έχουν αναπτυχθεί για το προσεχές μέλλον καταφαίνονται από τον εν γένει υψηλό ρυθμό άντλησης κεφαλαίων από την αγορά για το «ηλεκτρονικό επιχειρείν» και την επακόλουθη γιγαντισιοποίηση της κεφαλαιακής αξίας πολλών εταιριών που ασχολούνται με το ηλεκτρονικό εμπόριο σε χώρες που αυτό έχει από ετών αναπτυχθεί.

Η μεγάλη επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών που έχει σημειωθεί στις ΗΠΑ αποτελεί επιβεβαίωση αυτού που πιο πάνω επισημάνθηκε για τις αναμενόμενες υψηλές προσδοκίες στο μέλλον, ότι δηλαδή τα κέρδη των εταιριών που ασχολούνται με το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί κάπως να καθυστερήσουν χρονικά, αλλά θα έλθουν από κάποια στιγμή και μετά. Είναι χαρακτηριστική η πρόβλεψη που έχει γίνει για το σύνολο των εσόδων που αναμένονται από το ηλεκτρονικό εμπόριο στις ΗΠΑ η οποία ανεβάζει αυτά για το έτος 2000 σε 350 δις. δολάρια, έναντι 24 δις. το 1997 και 125 δις. το 1999. Προφανώς η καμπύλη των συνολικών εσόδων είναι εκθετικής μορφής με έντονο (πολύ μεγαλύτερο της θετικής μονάδας) συντελεστή αύξησης και είναι λογικό να προβλέψει κανείς ότι σε κάποιο χρονικό σημείο του άμεσου μέλλοντος θα επέλθουν τα προσδοκώμενα θετικά αποτελέσματα.

Ένα ακόμη ενδιαφέρον στοιχείο ως προς το βαθμό χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι η σύγκριση της Ευρώπης με τις ΗΠΑ αλλά και ειδικότερα η θέση της Ελλάδας ως μέλος της Ε. Ε. Σύμφωνα με τον Διεθνή Οργανισμό Στατιστικών Στοιχείων η Ευρώπη υστερούσε κατά το 1998 σημαντικά από άποψη εσόδων του ηλεκτρονικού εμπορίου έναντι των ΗΠΑ (2,9 δις. έναντι 26,5 δις.των ΗΠΑ). Θα

πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι η Αμερική είναι μία μεγάλη ενιαία αγορά που λειτουργεί με μία γλώσσα, σε αντίθεση με την πολυπλοκότερη αγορά της Ευρώπης (πολλές γλώσσες, διαφορετικές κουλτούρες, τραπεζικές πρακτικές, κλπ). Εντός της Ευρώπης, ένα ιδιαίτερα σημαντικό βήμα στον τομέα των ηλεκτρονικών τραπεζών, θεωρείται όσον αφορά την Μεγάλη Βρετανία που προηγείται σημαντικά εντός της Ευρώπης, η δια στόματος του πρωθυπουργού της δήλωση ότι «όλοι οι Βρετανοί θα είναι συνδεδεμένοι με το Internet μέσα σε πέντε χρόνια⁵». Αποτέλεσμα αυτής της δήλωσης υπήρξε η εντατικοποίηση των Βρετανικών εταιριών Internet προς κατάκτηση μεγαλύτερου αριθμού συνδρομητών, με ελκυστικές προσφορές καταργώντας την μηνιαία συνδρομή, με τελικό στόχο την δωρεάν πρόσβαση.

Ως προς την Ελλάδα, είναι γνωστό ότι μόλις έχει αρχίσει τα πρώτα της βήματα. Ο αριθμός πχ. των Ελλήνων επισκεπτών του Διαδικτύου υπολογίζεται σε 300.000 (τέλος 1999), από τους οποίους το 10% διαθέτει και δική του ιστοσελίδα, αλλά είναι βέβαιο ότι επιταχύνεται ο ρυθμός αύξησης των χρηστών του Διαδικτύου. Στόχος του Υπουργείου Ανάπτυξης για το 2006 έχει τεθεί το ποσοστό χρηστών να ανέλθει σε 50% (από 5% σήμερα), και ο αριθμός των μαθητών που αναλογεί σε κάθε ηλεκτρονικό υπολογιστή να μειωθεί σε 10 (από 51 σήμερα), με όλα τα σχολεία συνδεδεμένα στο Internet (από 5% σήμερα), με χρηματοδότηση από το Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης και με αύξηση των δαπανών σε τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας από 4,1% σε 6,2% του ΑΕΠ. Ανάλογη προοπτική διαφαίνεται και για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που κάνουν χρήση εφαρμογών

⁵ Άξια σημείωσης είναι η συγκριτική διαπίστωση του Stephen Voller (διευθ. συμβούλου αγγλικής εταιρίας λογισμικού του Internet) ότι ακριβώς το ίδιο διάστημα των μόλις 5 ετών χρειάστηκε το Internet για να αποκτήσει 50 εκατομμύρια χρήστες, έναντι 38 του ραδιοφώνου και 13 της τηλεόρασης (βλ. σε Bell and Tang 1998. σελ. 219).

του ηλεκτρονικού επιχειρείν (τα Ελληνικά «εικονικά καταστήματα», virtual stores) το ποσοστό των οποίων στο σύνολο αναμένεται να αυξηθεί σε 15% (από αμελητέο που είναι σήμερα). Ήδη, έχει ανακοινωθεί η λειτουργία εταιρίας ολοκληρωμένης business to business εφαρμογής ηλεκτρονικού εμπορίου.

Θέμα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος αποτελεί για την Ελλάδα η περίπτωση της δωρεάν πρόσβασης (μηδενισμού του κόστους των συνδρομών και κατάργηση των τελών των τηλεφωνικών συνδέσεων) στο Internet των πελατών των εταιριών του κλάδου. Οι περισσότερες από τις δραστηριοποιούμενες στη χώρα εταιρίες του κλάδου βρίσκονται σήμερα στο στάδιο ανάπτυξης των επιχειρηματικών τους σχεδίων και θα πρέπει να προχωρήσουν σε μεγάλες επενδύσεις τα επόμενα χρόνια αυτόνομα ή μέσω συνεργασιών. Είναι επομένως προφανές, ότι κάτω από την πίεση του έντονου ανταγωνισμού που αναπτύσσεται και υπό καθεστώς τυχόν δωρεάν πρόσβασης στο Internet, οι εταιρίες του Διαδικτύου δεν έχουν άλλη διέξοδο παρά μόνο να επιχειρήσουν να αντλήσουν έσοδα από την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας ως και από διαφημίσεις, στηριζόμενες προς το παρόν μόνον σε προσδοκίες για κέρδη μελλοντικά. Εάν και με ποιό τρόπο θα επιτευχθεί αυτός ο στόχος, είναι ένα από τα θέματα, μεταξύ πολλών άλλων, που χρήζουν ειδικής σε βάθος έρευνας (βλ. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα).

2.2. Ωφέλειες καταναλωτών (χρηστών)

Ως προς τους καταναλωτές, ένα ιδιαίτερα σημαντικό ερώτημα που προβάλλει και το οποίο ελπίζεται να διερευνηθεί σε όλες του τις διαστάσεις στα πλαίσια μιας ευρύτερης μελέτης (βλ. στο Μέρος τρίτο, προτάσεις για περαιτέρω έρευνα) είναι: «Τί εύλογα θα πρέπει να περιμένει ο χρήστης του Internet banking από την

εφαρμογή και εξάπλωση των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών και του ηλεκτρονικού εμπορίου»; Με δεδομένη την αύξηση του επιπέδου του ανταγωνισμού στις τιμές μεταξύ των επιχειρήσεων που προσφέρουν ολοκληρωμένα προϊόντα και υπηρεσίες στο χώρο του Internet κλπ., και με συμπιεζόμενο, από την επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, κόστος παραγωγής και διάθεσης των αγαθών, είναι λογικό να αναμένεται ένα σημαντικό οικονομικό όφελος και υπέρ του καταναλωτή. Το φαινόμενο τούτο που, άλλωστε, βαθμιαία και σε μικρή κλίμακα εκδηλώνεται διεθνώς (βλ. επόμενα), ήδη άρχισε να παρατηρείται και στη χώρα μας με ελκυστικές προσφορές για τις παροχές σύνδεσης με το Διαδίκτυο και ελάφρυνση στις επιβαρύνσεις χρήσης κινητών τηλεφώνων.

Όπως αναλύθηκε εκτενώς στο προηγούμενο κεφάλαιο, η τιμή χρήσης των προσφερόμενων νέων ηλεκτρονικών προϊόντων αποτελεί, μεταξύ άλλων, σημαντικό παράγοντα για την προσέλκυση και διεύρυνση της βάσης των καταναλωτών (βλ. και Sathye 1999, σελ. 3). Χαρακτηριστική είναι η διαπίστωση (βλ. έρευνα MoIs, 1998) ότι η τιμή χρήσης των τραπεζικών υπηρεσιών συσχετίζεται αρνητικά με τη διάθεση του χρήστη να συνεχίσει τη συνεργασία του με την ίδια την τράπεζα, επίσης αρνητικά με την έκφραση θετικής του γνώμης για την τράπεζα αλλά και με την προθυμία του να τη συστήσει σε άλλους (βλ. επίσης Beckett *et al.*, 2000). Ειδικότερα οι Kalakota και Frei (1997) έχουν διαπιστώσει σε σχετική έρευνά τους, ότι η τιμή των ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί ιδιαίτερα ευαίσθητο παράγοντα σε περιπτώσεις που οι επιβαρύνσεις υπερβαίνουν τα 10\$ τον μήνα, οι δε Fornell (1992) και Anderson *et al.* (1994) υποστηρίζουν ότι γενικότερα οι ευχαριστημένοι πελάτες πολύ δύσκολα μετακινούνται μεταξύ

τραπεζών. Επομένως, είναι προς το συμφέρον και των ιδίων των τραπεζών (καθώς και των εμπορικών επιχειρήσεων) να υιοθετήσουν σε κάθε περίπτωση πολιτική τιμών σε ανταγωνιστικώς προσιτά και λογικά επίπεδα χρήσης αυτών των καινοτόμων υπηρεσιών. Σχετικά προς την εκάστοτε ακολουθούμενη πολιτική τιμών, έχει επιβεβαιωθεί από εμπειρικές έρευνες (βλ. σε Avlonitis και Papastathoroulou 2000 την αναφορά σε Choffray and Lilien 1984, Lambkin 1988), ότι όσο χαμηλότερη τιμή ορίζεται για το νέο προϊόν τόσο μεγαλύτερη πιθανότητα έχει να πετύχει στην αγορά, πόσο μάλλον που έχει επίσης διαπιστωθεί (βλ. πχ. Sathye 1999) ότι ένα σημαντικό ποσοστό (22%) από τους εξοικειωμένους με το τραπεζικό Ιντερνέτ θεωρούν τις πρόσθετες χρηματικές επιβαρύνσεις των υπηρεσιών αυτών παράλογες. Δεν είναι επίσης τυχαίο ότι η Μεγάλη Βρετανία, όπου σημειώθηκαν οι μεγαλύτερες μειώσεις του κόστους χρήσης του Internet για τους καταναλωτές (οι οποίες φθάνουν μέχρι την σχεδόν ελεύθερη πρόσβαση χωρίς πάγια και χωρίς χρέωση του τηλεφωνικού κόστους), πρωτοπορεί στη χρήση του Internet με έναν στους έξι κατοίκους να έχει ήδη πρόσβαση σε αυτό και με μέσο όρο σύνδεσης 12 ώρες την εβδομάδα. Ούτε επίσης είναι τυχαίο το γεγονός ότι στη χώρα αυτή πραγματοποιούνται οι περισσότερες ηλεκτρονικές πωλήσεις από όλες τις χώρες της Ευρώπης.

Οι ωφέλειες για τον καταναλωτή φυσικά δεν περιορίζονται μόνο σε αυτές που προκύπτουν από τη συμπίεση των τιμών των διακινούμενων ηλεκτρονικά αγαθών και υπηρεσιών. Ένα πλεονέκτημα που το ηλεκτρονικό μάρκετινγκ παρέχει επί πλέον στον καταναλωτή είναι και η γρήγορη επικοινωνία στις επιχειρηματικές συναλλαγές ως και η άμεση εκκαθάριση των λογαριασμών (άμεση, on line, χρεωπίστωση). Παράγοντες που επίσης θα επηρεάσουν τις ωφέλειες που

προσδοκά ο καταναλωτής από τις καινοτόμες αυτές επιχειρησιακές δραστηριότητες είναι και η ευκολία (Mols, 1998) ως και η ασφάλεια και φερεγγυότητα (Sathye, 1999) που θα παρέχει το όλο σύστημα.

Ενίσχυση των απόψεων που προαναφέρθηκαν προκύπτουν και από τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι διαπιστώσεις της έρευνας που διενεργήθηκε μεταξύ 60 εταιριών ισομερώς κατανεμημένων σε δέκα κλάδους μεταξύ των οποίων και ο κλάδος των τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (βλ. Bell and Tang 1998). Το ερωτηματολόγιο και οι απαντήσεις με χρήση 5 σημείων της συνήθως χρησιμοποιούμενης κλίμακας Likert, στις πιο σχετικές με το συζητούμενο θέμα ερωτήσεις 1 έως 4 (από τις 10 που περιελάμβανε η έρευνα) συνοψίζονται ως εξής:

Αποτελέσματα της έρευνας:

| Κλάδος | Ερώτηση1 | Ερώτηση2 | Ερώτηση 3 (%) | Ερώτηση4 (%) | Μέσος όρος 10 ερωτήσεων |
|----------------------|----------|----------|---------------|--------------|-------------------------|
| Τραπεζικές υπηρεσίες | 3,8 | 4,0 | 20 | 10 | 3,63 |
| Μέσσοροσ 10 κλάδων | 3,9 | 3,7 | 30 | 7 | 3,6 |

Ερωτήσεις:

1. Πόσο εύκολο είναι η πρόσβαση σε ιστοσελίδες του Internet (Web sites);
2. Πόσο φιλικό στη χρήση είναι το σύστημα ιστοσελίδων του Internet;
3. Είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν συναλλαγές ηλεκτρονικά σε πραγματικό χρόνο (on line);
4. Χρεώνει κάθε εταιρία τον εκάστοτε επισκέπτη στην ιστοσελίδα της;

Όπως εύκολα διαπιστώνεται, οι εταιρείες που παρέχουν χρηματοοικονομικές και τραπεζικές υπηρεσίες υπερτερούν έναντι του μέσου όρου όλων των κλάδων ως προς τη φιλικότητα προς το χρήστη των ιστοσελίδων (2η ερώτηση), πιθανόν δε τούτο να αντανakλά την ταχύτητα με την οποία έχει εξελιχθεί ο κλάδος αυτών των

υπηρεσιών. Ακόμη το ένα πέμπτο των ιστοσελίδων των εταιρειών του συγκεκριμένου κλάδου παρέχουν τη δυνατότητα στο χρήστη να πραγματοποιεί συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (ερώτηση 3), ενώ το 10% των εταιριών του κλάδου χρεώνουν κάποια επιβάρυνση στους χρήστες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ερώτηση 4).

Συμπεράσματα: Το βασικό συμπέρασμα που προκύπτει από το κεφάλαιο αυτό είναι ότι η αναπτυσσόμενη τεχνολογία του ηλεκτρονικού επιχειρείν παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους άμεσα ή έμμεσα μετέχοντες στις ποικίλες εφαρμογές αυτής (τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες και έμπορικές επιχειρήσεις καθώς και χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) να ωφεληθούν. Αυτό άλλωστε αποτελεί και την κυριότερη προϋπόθεση επιτυχίας του όλου καινοτομικού εγχειρήματος. Όταν μειώνεται σημαντικά το κόστος παραγωγής και διάθεσης των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ επικρατούν ταυτόχρονα και λειτουργούν ανταγωνιστικές συνθήκες στην αγορά, είναι λογικό να αναμένεται ότι όλοι οι οικειοθελώς συμβαλλόμενοι, αλλά και η εθνική οικονομία γενικότερα θα αποκομίσουν τα συγκεκριμένα οφέλη τους (σε χρήμα, χρόνο, κόπο κλπ.), σε μερίδιο βέβαια που οι ίδιες οι συνθήκες θα καθορίσουν.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

1. Κοντογιάννη, Δ. «Η παροχή νέων υπηρεσιών να αντικαταστήσει τα έσοδα από τις συνδρομές στο Διαδίκτυο», *Οικονομική Ελευθεροτυπία*, 24 Μαΐου 2000, σελ.8-9.

2. Κοσμά, Κ. «2.000 νέες θέσεις στις e- επιχειρήσεις», *Έθνος*, 26 Ιουλίου 2000, σελ. 25.
3. Λιδωρίκη, Α. «Πολλαπλά κέρδη προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες», *Καθημερινή –e- banking-*, 5 Μαρτίου 2000, σελ.66.
4. Μπάμπη, Μ., «Το θερμό καλοκαίρι των τηλεπικοινωνιών στην Ευρώπη: Πληρώνουν χρυσάφι για μία άδεια κινητής», *Οικονομική Ελευθεροτυπία*, 19 Ιουλίου 2000, σελ. 13.

Ξένη

1. Anderson, E.W., C. Fornel and D. Lehman (1994). "Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden". *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3 pp. 53-66.
2. Avlonitis, G. and P. Papastathopoulou, "Marketing communications and product performance: Innovative vs non- innovative new retail financial products", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No 1.
3. Beckett, A., P. Hewer, and B. Howcroft (2000). "An exposition of consumer behaviour in the financial services industry" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.18, Issue 2, pp. 1-15 (ISSN 0951-354X).
4. Bell, H., and N. Tang (1998). "The effectiveness of commercial Internet Web sites: a user's perspective" *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* Vol. 3, No.3, pp.219-228.
5. Booz, Allen and Hamilton (1997). "Internet banking: a global study of potential" *Booz, Allen and Hamilton Inc.*, New York.
6. Choffray, J.M. and G. Lilien (1984), "Strategies behind the successful industrial product launch", *Business Marketing*, November, pp. 82-95

7. Dannenberg, M. and D. Kellner (1998). "The bank of tomorrow with today's technology" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.16, Issue 2, pp. 90-97.
8. Devlin J., "Adding value to service offerings: the case of UK retail financial services", *European Journal of Marketing*, Vol 32 Issue 11/12 1998.
9. Krumm, P.J. M. M.(1998). "Consequences of modern banking on facilities and corporate real estate management) *Facilities* Vol.16, No. 3 / 4, pp.93-98.
10. Lambkin, M. (1988), "Order of entry and performance in new markets". *Strategic Management Journal*, Vol. 6, pp. 75-85.
11. Mols, N. P. (1999). "The Internet and the bank's strategic distribution channel decisions" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.17, Issue 7, pp.1-1
12. Nellis, J., K. McCaffery and R. Hutchinson (2000). "Strategic challenges for the European banking industry in the new millennium' *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.18, Issue 2, pp.1-11 (ISSN 0265-2323).
13. Sathye, M. (1999). "Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.17, Issue 6, pp.1-10.

Μ Ε Ρ Ο Σ Β

ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΟΥ «ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΜΙΚΡΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΝΗΣΙΩΝ

Σκοπός: Πριν από τη γενίκευση της εφαρμογής των νέων συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών στον τραπεζικό τομέα σε όλες τις περιοχές της χώρας, κρίνεται αναγκαίο και πολλαπλά ωφέλιμο να δοκιμαστούν τα συστήματα αυτά στην πράξη, πειραματικά, μόνο σε μία ορισμένη περιοχή της χώρας (νησί του Αιγαίου πελάγους), που να ικανοποιεί τα συγκεκριμένα κριτήρια τα οποία, σύμφωνα με το γενικότερο σκοπό του όλου Ερευνητικού Σχεδίου, έχουν τεθεί. Πιο συγκεκριμένα, στο κεφάλαιο αυτό επιδιώκεται η σωστή επιλογή του καταλληλότερου νησιού για την όλη περιοχή του Βόρειου Αιγαίου, από μία περίπου εικοσάδα νησιών των οποίων το συγκεκριμένο οικονομικό προφίλ εκάστου διερευνήθηκε προς σύγκριση (βλ. λεπτομερή στοιχεία της σχετικής ανάλυσης στο Παράρτημα). Η συγκριτική αυτή διερεύνηση, κατά την οποία αποτυπώθηκε και εξετάστηκε αναλυτικά ένα σύνολο χαρακτηριστικών (μεταξύ των οποίων, ως προϋπόθεση, η ανεπαρκής επιτόπια κάλυψη των τραπεζικών αναγκών των κατοίκων, οι δυσμενείς συγκοινωνίες, οι οικονομικές συνθήκες και δυνατότητες κλπ) επέτρεψε την επιλογή του νησιού των Ψαρών για την περιοχή του Βορείου Αιγαίου.

3.1. Γενικές Παρατηρήσεις (χάρτης πλαισίου νησιών)

Μεταξύ των πλέον απομονωμένων περιοχών της χώρας εύλογα κατατάσσονται, κατά παραδοχή, οι μικρές και απόμακρες νησιωτικές περιοχές της χώρας στο Αιγαίο Πέλαγος. Από μία ματιά στο χάρτη του Αιγαίου διαπιστώνεται ότι σε όλη της την έκταση η νησιωτική αυτή περιοχή της χώρας περιλαμβάνει πάρα πολλά μικρά νησιά, απομακρυσμένα από τα πλησιέστερα αστικά κέντρα, μεταξύ δε αυτών θα πρέπει να αναζητηθούν, ως πλαίσιο έρευνας, τα περισσότερο κατάλληλα από τα οποία και τελικά θα επιλεγεί εκείνο στο οποίο θα εφαρμοστεί η πιλοτική έρευνα λειτουργίας του καινοτομικού συστήματος των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών.

Βασική προϋπόθεση για να κριθεί ένα νησί κατ' αρχήν υποψήφιο προς επιλογή για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας τραπεζικού μάρκετινγκ και να διερευνηθεί περαιτέρω είναι να μην υπάρχουν τραπεζικά υποκαταστήματα σε αυτό ή να υπάρχουν μόνο ταχυδρομικά γραφεία τα οποία, όπως είναι γνωστό, δεν διενεργούν όλες τις μορφές τραπεζικών συναλλαγών. Επίσης πρέπει να συγκεντρώνει ορισμένα πρόσθετα χαρακτηριστικά γνωρίσματα (ιδίως οι ελλείψεις και αδυναμίες) που έχουν άμεση σχέση με το συγκεκριμένο αντικείμενο της έρευνας, κυρίως δημογραφικής και κοινωνικοοικονομικής φύσεως. Τα στοιχεία αυτά αντλήθηκαν από τα επίσημα δημοσιεύματα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και άλλων δημοσίων Οργανισμών και τραπεζικών επιχειρήσεων (καθώς και μέσω Internet). Στα πλαίσια αυτών των αναζητήσεων έχουν συγκεντρωθεί και συγκριτικά αναλυθεί ένα αξιολογικό σύνολο δευτερογενών πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων, που αναφέρονται αναλυτικά στη γεωγραφική θέση και στις συγκοινωνιακές δυνατότητες που έχει κάθε νησί, στον

πληθυσμό και το είδος της απασχόλησης των κατοίκων, στην κατανομή αυτών κατά ηλικιακές τάξεις, στο διαθέσιμο εργατικό δυναμικό κάθε περιοχής και στον τρόπο με τον οποίο απασχολούνται οι κάτοικοι, καθώς και στην τουριστική υποδομή κάθε νησιού ως παράγοντα αυξημένων αναγκών για ικανοποιητικό επίπεδο τραπεζικών συναλλαγών. Ιδιαίτερη προσοχή και σημασία δίνεται, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, στο εάν λειτουργούν τραπεζικά υποκαταστήματα και πρακτορεία σε κάθε νησί ή στα πλησιέστερα νησιά καθώς επίσης και εάν λειτουργούν ταμιακές θυρίδες των τραπεζικών ιδρυμάτων και των άλλων Οργανισμών του Δημοσίου (Ταχυδρομικών Ταμιευτηρίων και Γραφείων, κλπ).

Κριτήρια τα οποία επιπρόσθετα θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν, συγκριτικά, για να προσδιοριστεί η καταλληλότητα μιας περιοχής (ενός νησιού) για την εφαρμογή σε αυτήν ενός πιλοτικού προγράμματος είναι α) Κατά πόσο γειτονεύει με κέντρα μορφωτικά, όπως πχ. για το ανατολικό Αιγαίο το ίδιο το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, με δεδομένο ότι αυτό προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες για επιμόρφωση β) Η ύπαρξη σημαντικών παραγωγικών δυνατοτήτων του πρωτογενούς τομέα που θα μπορούσαν να αναπτυχθούν εάν βελτιωθεί το περιβάλλον εντός του οποίου μπορούν να δράσουν όπως ειδικότερα για παράδειγμα καλλιέργεια ή παραγωγή και διάθεση παραδοσιακών τοπικών προϊόντων αγροτουρισμού γ) οι δυνατότητες ειδικότερα ανάπτυξης του τουρισμού με την πολύπλευρη έννοια του συνδυασμού κλίματος, θάλασσας, φυσικού περιβάλλοντος και πολιτιστικής παράδοσης, όπως επίσης και η εκμετάλλευση τοπικών γεωθερμικών πηγών, αιολικής ενέργειας, κλπ. και δ) οι ιδιαίτερες δυσμενείς συνθήκες της περιοχής, όπως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού (γήρανση, μείωση του πληθυσμού, κλπ.), το χαμηλό επίπεδο του κατά κεφαλήν Α.Ε.Π, η υστέρηση και οι

ελλείψεις σε μεταφορικές, περιβαλλοντικές και αναπτυξιακές υποδομές κλπ., συνθήκες ζωής οι οποίες ελπίζεται ότι θα καταστεί δυνατόν να βελτιωθούν σταδιακά με την επιτυχή εφαρμογή των προηγμένων τεχνολογικών προγραμμάτων εξυπηρέτησης των τραπεζικών (και άλλων) συναλλαγών.

Η λεπτομερής παρουσίαση της όλης συγκριτικής ανάλυσης που έχει σχετικά γίνει και που επιτρέπει μία πλήρη και σαφή αποτύπωση του προφίλ καθενός από τα μικρά και απομακρυσμένα αυτά νησιά της θαλάσσιας αυτής περιοχής της χώρας γίνεται, προς οικονομία του χώρου, στο ειδικό προς τούτο παράρτημα της εργασίας. Αμέσως στα επόμενα αναφέρονται όλα τα νησιά που απαρτίζουν το πλαίσιο της προκριματικής επιλογής εκείνου στο οποίο θα εφαρμοστεί η πιλοτική έρευνα (και των οποίων το πλήρες οικονομικοκοινωνικό προφίλ δίνεται με ποσοτικά στοιχεία στο Παράρτημα), με αρίθμηση αυτών από 1 έως 18. Τα νησιά αυτά είναι τα εξής:

1. ΑΝΑΦΗ

Η Ανάφη είναι το νοτιοανατολικότερο νησί των Κυκλάδων, ορεινό, απομονωμένο από το υπόλοιπο αρχιπέλαγος. Κοντινότερη γεινίαση η Θήρα (12 ναυτικά μίλλια). Έχει πρωτεύουσα την Ανάφη (βλ. περισσότερα στο Παράρτημα).

2. ΑΓΑΘΟΝΗΣΙ

Είναι το βορειότερο νησί των Δωδεκανήσων, βρίσκεται 36 ναυτικά μίλλια ανατολικά της Πάτμου και βορειοανατολικά των Νοτίων Σποράδων. Απέχει μόνο 8 ναυτικά μίλλια από τις μικρασιατικές ακτές. Σε αυτό ανήκουν και οι νησιδες Ψαθονήσι, Στρογγύλι, Μέρα, Γλάρος και Κουνέλι που δεν κατοικούνται (βλ. πλήρες κοινωνικοοικονομικό προφίλ στο Παράρτημα).

3. ΑΓΙΟΣ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ

Ο Άγιος Ευστράτιος βρίσκεται ανάμεσα στη Λήμνο, τη Σκύρο και τη Λέσβο. Ανήκει στην επαρχία Λήμνου, από την οποία απέχει 21 ναυτικά μίλλια. Έχει έκταση 49 τετραγωνικά χιλιόμετρα και συνδέται αεροπλοϊκά με την Ραφήνα από την οποία απέχει 120 ναυτικά μίλλια (12 ώρες ταξίδι). Επίσης, συνδέται (από Ραφήνα) όλο το χρόνο με Λέσβο, Λήμνο, Χίο και Καβάλα (βλ. περισσότερα στο Παράρτημα).

4. ΑΣΤΥΠΑΛΑΙΑ

Η Αστυπάλαια ανήκει στο Νομό Δωδεκανήσου και απέχει 117 ναυτικά μίλλια από τον Πειραιά. Βρίσκεται μεταξύ των νησιών Αμοργού, Ανάφης, Κω και Καλύμνου. Απέχει 23 ναυτικά μίλλια από την Κω, 27 από την Ανάφη και 48 από την Κάλυμνο. Οι οικισμοί Κουνούπτοι (νήσος), Οφιδούσα (νήσος) και Σύρνα (νήσος) είναι ακατοίκοι. Συνδέεται αεροπορικώς με Αθήνα (τρεις φορές την εβδομάδα με Ολυμπιακή) και ακτοπλοϊκώς με Πειραιά, τρεις φορές την εβδομάδα είτε κατ' ευθείαν ή με ενδιάμεσους σταθμούς (βλ. πλήρες προφίλ στο Παράρτημα).

5. ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ

Η νήσος Φολέγανδρος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία Θήρας του Νομού Κυκλάδων και περιλαμβάνει τις κοινότητες Φολεγάνδρου και Άνω Μεριάς. Πρόκειται για μικρό βραχώδες νησί με συνολική έκταση 32 τετραγωνικά χιλιόμετρα. Ακατοίκητοι είναι ήδη οι οικισμοί Άγιος Γεώργιος και Αγκάλη (βλ. περισσότερα στο Παράρτημα).

6. ΦΟΥΡΝΟΙ

Οι Φούρνοι βρίσκονται στο Νοτιοανατολικό Αιγαίο ανάμεσα στην Ικαρία και στην Σάμο. Το νησί αυτό έχει έκταση 45,2 τετραγωνικά χιλιόμετρα. Συγκοινωνιακά, η

πρόσβαση στο νησί γίνεται με Ferry boat από Πειραιά ή Ραφήνα (βλ. πλήρες προφίλ στο Παράρτημα).

7. ΚΑΣΟΣ

Η Κάσος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία Καρπάθου του νομού Δωδεκάνησου. Βρίσκεται μεταξύ Καρπάθου, απο την οποία απέχει 11 ναυτικά μίλλια, και Κρήτης από την οποία απέχει 26 ναυτικά μίλλια. Ο οικισμός (νησί) Αρμάθα δεν κατοικείται. Η Κάσος συνδέεται με τη Ρόδο αεροπορικώς με καθημερινές πτήσεις το καλοκαίρι και με τρεις πτήσεις εβδομαδιαίως το χειμώνα. Όλα τα δρομολόγια προς ή απο τη Ρόδο εκτελούνται με ενδιάμεσο στάθμο την Κάρπαθο (βλ. περισσότερα στο Παράρτημα).

8. ΚΕΑ-ΤΖΙΑ

Μικρό νησί κοντά στην Αθήνα που συγκεντρώνει το ενδιαφέρον κυρίως από Έλληνες τουρίστες με κότερα. Στην Κορρησία που είναι και το κεντρικό λιμάνι, είναι συγκεντρωμένη η νυχτερινή ζωή και η εμπορική κίνηση. Συνδέεται ατμοπλοϊκά με το λιμάνι του Λαυρίου (1 ώρα και 45'), με σύνδεση 2-3 φορές την ημέρα το καλοκαίρι, με ιπτάμενα δελφίνια από Ραφήνα (45' για Κορρησία), από Ζέα για Κούνδουρο και Κορρησία. Εντός του νησιού, υπάρχει λεωφορείο με τακτικά δρομολόγια ως και ταξί. Στην Κέα, δεν υπάρχει δυνατότητα τραπεζικής εξυπηρέτησης οιασδήποτε μορφής (βλ. πλήρες κοινωνικοοικονομικό προφίλ στο Παράρτημα).

9. ΚΙΜΩΛΟΣ

Η Κίμωλος είναι ένα πολύ μικρό, σχεδόν άγονο, νησί του κυκλαδικού πελάγους μεταξύ της Μήλου και της Σίφνου. Ανήκει στο νομό Κυκλάδων και βρίσκεται

βορειοανατολικά της Μήλου. Ο μόνιμος πληθυσμός εκτιμάται στους 730 κατοίκους. Η Κίμωλος απέχει 86 ναυτικά μίλια από τον Πειραιά και συνδέεται με αυτόν με ferry boat (διάρκεια διαδρομής 7 περίπου ώρες). Από τη Ραφήνα η Κίμωλος συνδέεται με ιπτάμενα δελφίνια και η συγκεκριμένη διαδρομή διαρκεί 3 περίπου ώρες. Άλλη δυνατότητα πρόσβασης είναι αεροπορικώς στη Μήλο από την οποία υπάρχουν καθημερινά τοπικά δρομολόγια με караβάκια για την Κίμωλο. Μέσα στο νησί δεν υπάρχει οδικό δίκτυο και οι περιπλανήσεις γίνονται μόνο με τα πόδια ή με τρίκυκλα. Βάρκες χρησιμοποιούνται για το γύρο του νησιού. Η βασική διαδρομή Χώρα-Ψάθη γίνεται τελευταία με mini bus (βλ. πλήρες προφίλ στο Παράρτημα).

10. ΚΟΥΦΟΝΗΣΙΑ

Η κοινότητα των Κουφονησιών υπάγεται χωροταξικά στην επαρχία Νάξου (Νομού Κυκλάδων). Αποτελείται από τα νησιά Άνω Κουφονήσι, Κάτω Κουφονήσι και Κέρο από τα οποία κατοικείται μόνο το πρώτο. Ο μόνιμος πληθυσμός του νησιού αυτού είναι 275 άτομα (στοιχεία απογραφής 1991). Το καλοκαίρι υπάρχει καθημερινή ακτοπλοϊκή σύνδεση με τα γειτονικά νησιά και τον Πειραιά, ενώ το χειμώνα υπάρχει ένα δρομολόγιο την εβδομάδα με τον Πειραιά και περιοδική σύνδεση με τα γειτονικά νησιά. Μία άλλη δυνατότητα, όταν δεν υπάρχει ακτοπλοϊκή σύνδεση με την Νάξο, είναι οι κάτοικοι της περιοχής να πηγαίνουν με πλοιάριο στη θέση "Βόλακας Νάξου" και μετά με ταξί στην πόλη της Νάξου (βλ. περισσότερα στοιχεία στο Παράρτημα).

11. ΛΕΙΨΟΙ

Οι Λειψοί βρίσκονται στο δυτικό τμήμα των Δωδεκανήσων, ανάμεσα στην Πάτμο και τη Λέρο και ανήκουν διοικητικά στο Νομό Δωδεκανήσων. Το εγγύτερο νησί είναι η Λέρος. Το νησί έχει έκταση 21 τετρ. χλμ. Οι κάτοικοι ανέρχονται σε 606 (στοιχεία απογραφής 1991). Καθημερινή συγκοινωνία με Αγαθονήσι, Λέρο, Κάλυμνο, Κώ και Σάμο. Δύο φορές την εβδομάδα με Ρόδο και μία φορά την εβδομάδα με Μύκονο, Σύρο και Πειραιά (βλ. πλήρες κοινωνικοοικονομικό προφίλ του νησιού στο Παράρτημα).

12. ΝΙΣΥΡΟΣ

Η Νίσυρος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία της Κω του Νομού Δωδεκανήσων. Με έκταση 41,4 τετρ. χλμ. αποτελεί ένα από τα μικρότερα νησιά του νησιωτικού συμπλέγματος και χαρακτηρίζεται από την ηφαιστιογενή του δομή. Στο νησί υπάρχουν δύο ανενεργοί ηφαιστιακοί κρατήρες καθώς και αρκετές ιαματικές θερμοπηγές. Ο πληθυσμός του νησιού ανέρχεται σε 929 άτομα, με ακατοίκητους τους οικισμούς Κανδελιούσσα (νησί-φάρος), Λουτρά και Αυλάκιο (βλ. περισσότερα στοιχεία στο Παράρτημα).

13. ΨΑΡΑ

Τα Ψαρά ανήκουν στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου με έδρα τη Μυτιλήνη. Το νησί παρουσιάζει πολυμορφία στοιχείων τόσο από άποψη φυσικού όσο και ανθρωπογενούς, ιστορικού, αρχαιολογικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος. Τα Ψαρά αποτελούν σύμπλεγμα από μικρά βραχώδη και σχεδόν άγονα νησιά από τα οποία κατοικείται μόνο το μεγαλύτερο, τα Ψαρά. Τα άλλα νησιά είναι τα Αντίψαρα - όπου υπάρχει μικρός οικισμός χωρίς μόνιμους κατοίκους- το Κάτω Νησί, το

Δασκαλειό, το Αϊ Νικολάκι και μερικά μικρότερα. Βρίσκεται 20 ν.μ. βορειοδυτικά της Χίου (πέντε ώρες ταξίδι με καράβι) και έχει έκταση 43 τετραγωνικά χιλιόμετρα. Οι μόνιμοι κάτοικοι (απογραφή 1991) ανέρχονται σε 438. Στο νησί ζουν και 15 αλλοδαποί. Η σύνδεση του νησιού με την υπόλοιπη Ελλάδα ως και ειδικότερα με τα μεγαλύτερα νησιά της Περιφέρειας όπως είναι η Λέσβος, η Χίος και η Σάμος είναι ιδιαίτερα προβληματική. Το χειμώνα υπάρχει ένα μόνο δρομολόγιο την εβδομάδα Πειραιά-Χίο-Ψαρά ενώ κατά τους καλοκαιρινούς μήνες υπάρχουν δύο δρομολόγια την εβδομάδα. Η προσέγγιση του νησιού είναι δυνατόν επίσης να γίνει με αεροπλάνο μέχρι τη Χίο (Αθήνα- Χίο) και έπειτα με τοπικό καράβι. Πολλές φορές συμβαίνει κατά τη διάρκεια του χειμώνα του νησιού να μένουν αποκλεισμένοι για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω καιρικών συνθηκών. Κάτι αντίστοιχο αλλά πιο σπάνια συμβαίνει και τους εαρινούς μήνες όπου οι δυνατόι νότιοι άνεμοι φυσούν και δυσχεραίνουν ή εμποδίζουν σημαντικά τον απόπλου από το νησί (βλ. πλήρες ποσοτικό προφίλ του νησιού στο Παράρτημα).

14. ΣΕΡΙΦΟΣ

Η νήσος Σέριφος υπάγεται διοικητικά στη Νομαρχία Κυκλάδων και ειδικότερα στο Επαρχείο Μήλου. Απέχει 73 ν.μ. από τον Πειραιά, βρίσκεται μεταξύ Κύθνου και Σίφνου, και περίπου 7,5 ν.μ. από το καθένα. Έχει έκταση 75 τ. χλμ. Οι κάτοικοι ανέρχονται σε 1095 άτομα, εκ των οποίων 312 άτομα κατοικούν στη Σέριφο (πρωτεύουσα), ενώ 3 οικισμοί είναι χωρίς κατοίκους (βλ. επίσης Παράρτημα).

15. ΣΙΚΙΝΟΣ

Η Σίκινος ανήκει διοικητικά στο νομό Κυκλάδων, κοντά στην Ίο (περίπου 10 ν.μ.) και Φολέγανδρο. Από Πειραιά, απέχει 120 ν.μ. Η Σίκινος έχει συνολική επιφάνεια

41 τετρ. χιλ. Κατά την απογραφή του 1991, ο πληθυσμός του νησιού ήταν μόλις 267 άτομα. Η συγκοινωνία με το νησί αυτό πραγματοποιείται το πολύ δύο φορές την εβδομάδα με πλοίο κατευθείαν από τον Πειραιά. Άλλη εναλλακτική που έχει κάποιος είναι μέσω των νησιών Ίο, Σαντορίνη και Φολέγανδρο, νησιά τα οποία επικοινωνούν με τον Πειραιά σε συχνότερα χρονικά διαστήματα και από εκεί με τοπική γραμμή (καραβάκι) στο νησί (βλ. επίσης Παράρτημα).

16. ΤΗΛΟΣ

Η Τήλος είχε το 1991 μόλις 279 κατοίκους εκ των οποίων 172 στο Δήμο Μεγάλου Χωριού και 107 στην Κοινότητα Λιβάδια. Στην Τήλο δεν λειτουργεί καμμία τράπεζα, αλλά υπάρχει Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (και Γραφείο). Το εγγύτερο νησί στο οποίο λειτουργούν τράπεζες είναι η Κώς.

17. ΧΑΛΚΗ

Οι κάτοικοι του νησιού ήταν το 1991 μόλις 281 άτομα, όλα κατοικούντα στον οικισμό Χάλκη, με ακατοίκητους τους οικισμούς Αλιμιά (νήσος) και Χωρίον. Στη Χάλκη δεν υπάρχουν εγκατεστημένα τραπεζικά υποκαταστήματα. Υπάρχει μόνο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Κοντινότερες τράπεζες υπάρχουν στη Ρόδο (βλ. περισσότερα στο Παράρτημα)

18. ΚΥΘΝΟΣ

Η Κύθνος, αποτελεί νησί των Δυτικών Κυκλάδων και ανήκει στην επαρχία Κέας, και βρίσκεται μεταξύ Κέας και Σερίφου. Απέχει 52 ν.μ. από τον Πειραιά και έχει έκταση 99 τετρ. χλμ. Κυριότερα αστικά κέντρα του νησιού είναι η Κύθνος (πρωτεύουσα και της ομώνυμου κοινότητας με κυριότερο οικισμό τα Λουτρά και ακατοίκητο τον οικισμό Απόκριση) και η Δρουσιές (της κοινότητας Δρουσιδας, με

κυριότερο οικισμό την Μεριχα και ακατοίκητους τους οικισμούς Άγιος Δημήτριος, Άοσα, και Καλό Λιβάδι). Στην Κύθνο δεν υπάρχει τραπεζική παρουσία. Λειτουργεί μόνο τραπεζικός αντιπρόσωπος της Έθνικής τράπεζας της Ελλάδος (βλ. Παράρτημα).

3.2. Προκριματική Επιλογή Νησιού για Πιλοτικές Εφαρμογές

Επόμενο στάδιο της παρούσας εργασίας αποτέλεσε η προκριματική επιλογή ενός συγκεκριμένου νησιού για περαιτέρω επιτόπιο (δειγματοληπτική) έρευνα μεταξύ των κατοίκων στην περιοχή του Αιγαίου, πριν οριστικοποιηθεί η πρόταση περί πιλοτικής εφαρμογής σε αυτό το νησί του νέου συστήματος διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών. Προς τούτο, αξιολογήθηκαν όλα τα συγκεντρωθέντα στοιχεία που αναφέρονται στη δομή, σύνθεση, δραστηριότητα και προοπτική που παρουσιάζουν, από άποψη δημογραφική, οικονομική, και ειδικότερα τραπεζική, κάθε ένα από τα 19 νησιά της όλης θαλάσσιας περιοχής -όπως αυτά έχουν απλώς μνημονευθεί στο προηγούμενο τμήμα αλλά περιγράφονται πλήρως αναλυτικά στο Παράρτημα- με αποτέλεσμα την επιλογή του νησιού των Ψαρών ως του πλέον αντιπροσωπευτικού και με τα περισσότερα συγκριτικά πλεονεκτήματα για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Οι παράγοντες που στηρίζουν την επιλογή αυτή και που αποτελούν τα κυριότερα και καθοριστικά πλεονεκτήματα που παρουσιάζει το νησί των Ψαρών συνοψίζονται ως εξής (βλ. και Παράρτημα):

Τα Ψαρά είναι από τα μικρότερα και περισσότερο απομονωμένα (γεωγραφικά και ιδίως από συγκοινωνιακή άποψη) νησιά του βορείου Αιγαίου, με αναποτελεσματική τραπεζική εξυπηρέτηση των αναγκών του ολιγοπληθούς πληθυσμού του.

Η ηλικιακή κατανομή του πληθυσμού του νησιού και ειδικότερα το σημαντικό ποσοστό των νέων σε ηλικία ατόμων που χαρακτηρίζει το εργατικό δυναμικό του νησιού αποτελεί ισχυρή ένδειξη για τις μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης της οικονομίας του αλλά και για τις δυνατότητες που έχουν οι κάτοικοι για ταχύτερη αφομοίωση των νέων τεχνολογιών και ιδεών και εφαρμογή στην πράξη των νέων αυτών τραπεζικών συστημάτων. Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών επιβάλλει την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού τραπεζικού συστήματος το οποίο έχει πράγματι ανάγκη η επιτόπια δυνητική αγορά και το οποίο να καλύπτει όλο το πλέγμα των οικονομικών τραπεζικών συναλλαγών τόσο με το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό. Σημειώνεται ακόμη ότι το νησί αποτελεί περιοχή που δεν έχει υποστεί υπερεκμετάλλευση και ότι έχει πολύ μεγάλα περιθώρια στον τομέα του τουρισμού.

Τέλος, τα Ψαρά (που, ως σημειωθεί, βρίσκονται στην περιοχή του Πανεπιστημίου Αιγαίου) διακρίνονται για την αρχαιολογική και πολιτιστική σημασία που έχουν καθώς ιδιαίτερα και για την ιστορική τους κληρονομιά.

Συμπεράσματα: Η επιλογή ενός συγκεκριμένου νησιού προς πιλοτική εφαρμογή των νέων συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής αποτελεί κρίσιμο στάδιο του όλου Ερευνητικού Σχεδίου, η επιτυχία του οποίου κρίνεται βασικά εκ των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν, τόσο για τις τράπεζες και τους κατοίκους όσο και για την όλη περιοχή. Σημειώνεται δε ότι προς εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων από αυτήν την πιλοτική εφαρμογή απαιτείται να έχει εξασφαλιστεί ο τρόπος με τον οποίο θα γίνει η σύγκριση της κατάστασης που υπάρχει πριν την πιλοτική εφαρμογή με αυτήν που θα προκύψει μετά την εφαρμογή της (βλ. περί αυτού στο επόμενο κεφάλαιο).

Βιβλιογραφία

1. Στατιστικά στοιχεία 1997-1998, Ολυμπιακή Αεροπορία, Τμήμα Στατιστικής Υπηρεσίας.
2. Στατιστικά στοιχεία 1997, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Τμήμα Στατιστικής και Μελετών.
3. Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού, Υπουργείο Εξωτερικών.
4. Στατιστικά στοιχεία Απογραφής 1991, Ε.Σ.Υ.Ε.
5. Δελτίο Στατιστικών στοιχείων 1990-1997, Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Διεύθυνση Α', «Έρευνας και Αναπτυξης», Τμήμα Α1 «Ερευνών και Μελετών»
6. «Στοιχεία πληθυσμού και τραπεζικής κάλυψης των υποεξέταση νήσων», Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Περιφερειακή Διοίκηση Γ', Τμήμα Διεύθυνση Οργάνωσης.
7. Στατιστικά στοιχεία, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε., Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάλυσης & Μάρκετινγκ.
8. Διακοπές 1999, περιοδικό.
9. Λιμεναρχεία εκάστου νήσου καθώς και του Πειραιά.

Internet sites

1. <http://www.hri.org/ggae/>
2. <http://www.Mfa.gr/ggae/>
3. <http://www.gnto.gr>
4. Ανάφη
<http://www.2sea.com>
<http://www.gradus.com/tg/aegean/anafi/info.html>

[http:// www.greecead.com/gadhome/anafi1.html](http://www.greecead.com/gadhome/anafi1.html)

[http:// www.topnet-computers.com/greekislands/anafi/anafiuk.htm](http://www.topnet-computers.com/greekislands/anafi/anafiuk.htm)

<http://united-hellas.com/agapitos/table1.htm>

5. Αγαθονήσι

<http://www.ando.gr/eot>

<http://www.dilos.com/region/dodecan/agathon.html>

<http://www.12net.gr/agathonisi>

[http://www.aia.net/dodekanisa.](http://www.aia.net/dodekanisa)

6. Αστυπάλαια

<http://www.astypalea.com>

<http://www.hri.org/ggae/>

<http://www.Mfa.gr/ggae/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΝΗΣΙ ΤΟΥ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

Σκοπός : Η σχεδίαση και εφαρμογή της δειγματοληπτικής έρευνας που διενεργήθηκε μεταξύ των κατοίκων των Ψαρών έχει σύνθετους σκοπούς. Κατά πρώτον, αποβλέπει στην αποτύπωση της κατάστασης των πραγμάτων στο νησί, πριν από την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας, τόσο από άποψη συγκεκριμένων κενών που υπάρχουν στην εξυπηρέτηση των κατοίκων, όσο και από άποψη δευτερογενών επιπτώσεων στην οικονομική και κοινωνική ζωή στο νησί. Σημαντικότερο επίσης σκοπό αποτελεί η διάγνωση των προθέσεων, απόψεων και ανταπόκρισης των ιδίων των κατοίκων αλλά και των δυνατοτήτων που έχουν να εφαρμόσουν τα νέα συστήματα. Τέλος, που είναι και ιδιαίτερα σημαντικό, διαμέσου της δειγματοληπτικής αυτής έρευνας δίνεται η δυνατότητα, με επανάληψη αυτής μετά την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας, να διαγνωστούν οι επιδράσεις και τα αποτελέσματα των νέων τεχνολογιών και η βιωσιμότητα του όλου θεσμού (όπως πρωτοεφαρμόζεται αυτός ή ακόμη και με βελτιώσεις) πριν επεκταθεί η γενικότερη εφαρμογή του και σε άλλες περιοχές.

4.1. Επιδιώξεις και σχεδιασμός της δειγματοληπτικής έρευνας

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία του όλου προγράμματος εφαρμογής των ηλεκτρονικών συναλλαγών στα Ψαρά αποτελούν, πέραν των τεχνολογικών δυνατοτήτων που προσφέρονται, και οι ειδικότερες απόψεις και διαθέσεις των κατοίκων έναντι των σκοπών που επιδιώκονται, της ικανοποιητικής δηλαδή κάλυψης των τραπεζικών αναγκών της περιοχής. Αποτελεί ακόμη ανάγκη να εξακριβωθεί ο βαθμός δυσκολίας που τυχόν παρουσιάζει ένα

προς τούτο εφαρμοζόμενο καινοτόμο (ηλεκτρονικό) πιλοτικό πρόγραμμα στη συγκεκριμένη περιοχή με τους συγκεκριμένους κατοίκους αυτής. Η διερεύνηση ειδικότερα των απόψεων των κατοίκων του νησιού – των οποίων ο ρόλος αναγνωρίζεται ως ιδιαίτερης βαρύτητας- διενεργήθηκε με την επί τόπου εφαρμογή μιας δειγματοληπτικής (και όχι μόνο) έρευνας με προσεκτικά σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο. Ο τρόπος αυτός θεωρείται ο καταλληλότερος για να επιβεβαιωθούν και συμπληρωθούν άμεσα τα αρχικά μας στατιστικά στοιχεία και οι διαθέσιμες πληροφορίες, πέραν εκείνων που συγκεντρώθηκαν (σε πρώτο στάδιο) για κάθε νησί της όλης νησιωτικής περιοχής της χώρας από δευτερογενείς πηγές. Η αναγκαία αυτή ενημέρωση αφορά κυρίως την απόκτηση ίδιας και προσωπικής αντίληψης για τις συνθήκες ζωής και τις ανικανοποίητες ανάγκες των κατοίκων, για τις προθέσεις και προσδοκίες αυτών ως προς την ποιότητα της αναμενόμενης τραπεζικής εξυπηρέτησης αλλά και για την έκταση των δυνατοτήτων των κατοίκων να απορροφήσουν χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες τις απαιτήσεις των πρωτόγνωρων αυτών συστημάτων.

Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για να συγκεντρωθούν από τους κατοίκους και αποτυπωθούν με ακρίβεια όλες οι αναγκαίες πληροφορίες.

α) Κατά πρώτον, το σχεδιασθέν ερωτηματολόγιο της δειγματοληπτικής έρευνας (το οποίο δίδεται ολόκληρο στο Παράρτημα Β) περιλαμβάνει συνολικά 65 ερωτήσεις, ταξινομημένες σε τέσσερις κατηγορίες. Η πρώτη ομάδα ερωτήσεων (16 ερωτήσεις) αποβλέπει τόσο στην καταγραφή της γνώμης των κατοίκων των Ψαρών σε θέματα αναφερόμενα στο είδος των όποιων τραπεζικών υπηρεσιών παρέχονται επιτοπίως, όσο και στην επισήμανση ορισμένων παραγόντων που

εκφράζουν κατά κάποιον τρόπο την «ποιότητα» αυτών των υπηρεσιών. Με τη δεύτερη ομάδα ερωτήσεων (10) επιδιώκεται να αξιολογηθεί αν και σε ποιο βαθμό οι Ψαριανοί είναι γνώστες χειρισμού των καινοτόμων εργαλείων της τεχνολογίας (π.χ. κινητό τηλέφωνο, ηλεκτρονικό υπολογιστή, υπηρεσίες Internet, κλπ.). Η τρίτη ομάδα των ερωτήσεων (34) σκιαγραφεί αναλυτικά το βαθμό χρησιμοποίησης των διαφόρων τραπεζικών υπηρεσιών και τους παράγοντες που την επηρεάζουν (π.χ. εάν και γιατί οι κάτοικοι πραγματοποιούν ή δεν πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω ΑΤΜς κλπ.). Τέλος, η τέταρτη ομάδα των ερωτήσεων (5) αναφέρεται στην καταγραφή των δημογραφικών ως και ορισμένων άλλων χαρακτηριστικών των ερωτηθέντων προκειμένου να αποτυπωθεί το γενικό προφίλ του χρησιμοποιούμενου δείγματος.

Ο αριθμός των 65 ερωτήσεων που περιλαμβάνει το ερωτηματολόγιο φαίνεται να είναι ιδιαίτερα μεγάλος εάν μάλιστα συγκριθεί με τον αντίστοιχο άλλων δειγματοληπτικών ερευνών. Μερικά παραδείγματα τέτοιων ερευνών είναι άξια ιδιαίτερης αναφοράς:

4. Η έρευνα των Avloniti και Papastathorouliou (2000). Η έρευνα αυτή, η οποία αναφέρεται στην ανάπτυξη και προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων στην Ελλάδα, διενεργήθηκε μεταξύ 100 εταιρειών του χρηματοοικονομικού κλάδου. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος των προσωπικών συνεντεύξεων (αφού προηγήθηκε ενημερωτικό τηλεφώνημα και επακολούθησε υπενθύμιση με φαξ και τηλέφωνο). Το ποσοστό ανταπόκρισης υπήρξε πολύ υψηλό (71%) παρά το εκτεταμένο (δέκα σελίδων) ερωτηματολόγιο.
5. Η έρευνα των Li, Kinman, Duan και Edwards (2000), που αφορά την ανάπτυξη στρατηγικής μάρκετινγκ των εταιριών, χρησιμοποιεί ερωτηματολόγιο 31 μόνο

ερωτήσεων σε τρεις ομάδες, που όμως εστάλη ταχυδρομικώς (απρόσωπη μέθοδος χαμηλού κόστους) και με ποσοστό ανταπόκρισης 12%.

6. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας των Bahia and Nantel (2000) που αναφέρεται στην μέτρηση, από τους καταναλωτές (χρήστες), της ποιότητας των υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται στον τραπεζικό κλάδο, περιλαμβάνει 31 ερωτήσεις ταξινομημένες σε έξι κατηγορίες. Τούτο εστάλη επίσης ταχυδρομικώς, αφού όμως προηγήθηκε ενημερωτικό τηλεφώνημα. Το ποσοστό ανταπόκρισης ανήλθε στο επίπεδο του 32%.
7. Η έρευνα των Alfred και Addams (2000) σχετικά με τις απόψεις των καταναλωτών για την ποιότητα των υπηρεσιών των τραπεζών στηρίχθηκε σε ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από μία σελίδα 24 ερωτήσεων.
8. Η έρευνα των Willems and Ketler (1999) αναφερόμενη στις γνώμες των διευθυντών μάρκετινγκ επί θεμάτων τηλεπικοινωνιών, περιλαμβάνει στο ερωτηματολόγιό της 29 ερωτήσεις. Αυτή εστάλη επίσης ταχυδρομικώς, αλλά ανώνυμα και απρόσωπα, με αρκετά χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης (6,7%) λόγω και της τεχνικής φύσης των ερωτημάτων.
9. Βλ. επίσης παλαιότερες μελέτες των Parasuraman *et al*, 1985 και 1988, Carman 1990 και Woodside *et al* 1989.

Το εκτεταμένο ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας δικαιολογείται από τις ιδιαίτερες ανάγκες να διερευνηθεί, και μάλιστα για πρώτη φορά, μία αγορά με ελλιπή τραπεζική εξυπηρέτηση όπως είναι το νησί των Ψαρών.

β) Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της έρευνας ακολουθήθηκε η μέθοδος των προσωπικών συνεντεύξεων οι οποίες πραγματοποιήθηκαν επιτοπίως και αυτοπροσώπως από ολιγομελή ομάδα ερευνητών-απογραφών

εντός του Απριλίου ε.έ.. Η μέθοδος αυτή κρίθηκε αναγκαία τόσο λόγω του εκτεταμένου ερωτηματολογίου όσο και διότι, ως γνωστό, αποφέρει υψηλό ποσοστό ανταπόκρισης. Πράγματι, με την μέθοδο των προσωπικών συνεντεύξεων, κατέστη δυνατόν να συμπληρωθούν ερωτηματολόγια από 190 κατοίκους (όσοι και οι ερωτηθέντες) οι οποίοι υπήρχαν διαθέσιμοι στο νησί κατά την περίοδο που διήρκεσε η δειγματοληψία, χωρίς να σημειωθεί καμία άρνηση. Άξιο ιδιαίτερου τονισμού είναι ότι ο αριθμός των ερωτηθέντων αποτελεί ένα ιδιαίτερα αξιοσημείωτο ποσοστό των μόνιμων ενήλικων κατοίκων του νησιού. Τούτο ισχύει ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψη ότι ένας σημαντικός αριθμός ανδρών του νησιού που είναι άνω των 18 ετών και κατ' επάγγελμα ναυτικοί βρίσκονται σε ταξίδια, ενώ κάποιοι άλλοι από τους κατοίκους είναι προσωρινά μετανάστες ή έχουν εγκαταλείψει από το 1991 (έτος τελευταίας απογραφής που έδωσε γενικό σύνολο πληθυσμού 438 άτομα) οριστικά το νησί. Τέλος αξίζει να τονιστεί η προθυμία με την οποία οι κάτοικοι συνεργάστηκαν στην έρευνα ως και το γεγονός ότι οι απαντήσεις τους στα ερωτήματα δόθηκαν με τον πηγαίο αυθορμητισμό των ερωτηθέντων, χωρίς σκοπιμότητες και με υψηλό βαθμό ειλικρινείας, γεγονός που συνετέλεσε στην μεγάλη αξιοπιστία της όλης έρευνας.

4.2. Αποτελέσματα Δειγματοληπτικής Έρευνας

Από την επεξεργασία και ανάλυση των συμπληρωθέντων ερωτηματολογίων της δειγματοληπτικής έρευνας τραπεζικού μάρκετινγκ ως και από τις προσωπικές συνεντεύξεις και περαιτέρω συζητήσεις (focus groups) με τους κατοίκους και τους διάφορους φορείς του νησιού προέκυψαν ιδιαίτερως χρήσιμα συμπεράσματα, τα οποία αναλύονται λεπτομερώς στα επόμενα. Η επεξεργασία των πρωτογενών στατιστικών δεδομένων που συγκεντρώθηκαν πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια

του στατιστικού πακέτου SPSS και απέφερε σειρά αναλυτικών πινάκων. Ιδιαίτερα χρήσιμες διαπιστώσεις προκύπτουν από τις σταυροειδείς επεξεργασίες των δεδομένων, δηλαδή από την ταξινόμηση των απαντήσεων κατά δύο κριτήρια κατάταξης με αποτέλεσμα να ανιχνευθούν και οι αλληλεπιδράσεις (θετικές ή αρνητικές) μεταξύ των διαφόρων γνωμών και χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των ερωτηθέντων.

4.2.1. Ανάλυση ποσοτικών στοιχείων

A. Η τεχνολογία είναι ένας παράγοντας που κατά γενική ομολογία έχει καταλυτικά επηρεάσει στο παρελθόν τις εν γένει εμπορικές συναλλαγές σε όλο τον πλανήτη, ενώ κατά τα τελευταία χρόνια διαγράφεται μία νέα φάση ανάπτυξης αυτής ιδιαίτερα πρωτόγνωρη σε ένταση, και με ραγδαίες εξελίξεις να παρατηρούνται στα νέας γενιάς μέσα εμπορικών και ειδικότερα τραπεζικών συναλλαγών. Ακριβώς στον νέο αυτόν παράγοντα της αναπτυσσόμενης τεχνολογίας στηρίζεται η ελπίδα ικανοποίησης των τραπεζικών αναγκών των κατοίκων ορισμένων ευαίσθητων περιοχών της χώρας όπως πχ. το νησί των Ψαρών το οποίο απόμακρο, αραιοκατοικούμενο και δύσκολα προσιτό συγκοινωνιακά δεν προσφέρεται για παραδοσιακές μεθόδους retail banking. Το θέμα αυτό της τεχνολογίας πραγματεύεται το παρόν τμήμα του κεφαλαίου, με αποκλειστική αναφορά στις απόψεις και γνώμες, στις δυνατότητες και εμπειρίες ως και στις επιθυμίες και ανάγκες όπως αυτές καταγράφονται από τις απαντήσεις στα 190 συμπληρωθέντα ερωτηματολόγια και τις προσωπικές συνεντεύξεις της διεξαχθείσας ειδικής δειγματοληπτικής έρευνας στο νησί.

1. Η σημασία της τεχνολογίας (απόψεις κατοίκων) : Από την ανάλυση των απαντήσεων στο πρώτο αυτό προεισαγωγικό ερώτημα διαπιστώνονται τα εξής ειδικότερα:

- Η μέγιστη πλειοψηφία (85%) των ερωτηθέντων κατοίκων (162 άτομα στα 190) αναγνωρίζει και υποστηρίζει τη μεγάλη σημασία που έχει η τεχνολογία γενικά στη σημερινή εποχή και ιδιαίτερα για την ανάπτυξη του νησιού και την κάλυψη των τραπεζικών αναγκών τους (βλ. και Διάγραμμα 1).



- Η τελευταία αυτή διαπίστωση συμπίπτει πλήρως με τη γενικότερη θετική άποψη που έχει εκφραστεί από πολλούς, όπως για παράδειγμα από ξένους τραπεζίτες και ερευνητές στις ανάλογες διερευνήσεις τους (βλ. Moskow 1997, McForlan και McKenney 1983, Nelson 1999, Moutinho και Smith, 2000).
- Αναφορικά με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ατόμων που πιστεύουν ότι ο παράγοντας της τεχνολογίας είναι σημαντικός προκειμένου να εφαρμοστούν οι προσιτές σε όλους (και συνάμα αποδοτικές) ηλεκτρονικές μορφές συναλλαγών, που θα καλύψουν τα σημερινά μεγάλα κενά, προκύπτουν και τα εξής ειδικότερα: Τα 162 άτομα του ανωτέρου υποσυνόλου δε φαίνεται να

διαφοροποιούνται κατά ηλικία, φύλο και επάγγελμα από την κατανομή του συνόλου των 190 ερωτηθέντων.

- Το ότι οι κάτοικοι που αναγνωρίζουν τη σημασία της νέας τεχνολογίας και είναι αποδεκτοί γενικά στις νέες τεχνολογικές ιδέες δεν διαφοροποιούνται στα γενικά τους χαρακτηριστικά (δημογραφικά κλπ) επιτρέπει το αβίαστο συμπέρασμα, ότι η αντίληψη αυτή των κατοίκων είναι καθολική και τούτο είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό για τη επιτυχία της πιλοτικά εφαρμοζόμενης νέας μορφής των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).
2. **Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών** : Στο ερώτημα που τέθηκε προς εξακρίβωση κατά πόσο οι ερωτηθέντες ήδη γνωρίζουν και μπορούν να χειριστούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, και γενικά εάν είναι εξοικειωμένοι με την χρήση αυτών, προέκυψαν τα εξής:
- Από τα 190 άτομα, που αποτελούν το συνολικό δείγμα των ερωτηθέντων στα Ψαρά, τα 168 (κατά φύλο 77 άνδρες και 91 γυναίκες) δηλαδή το 88% του συνόλου δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ στη ζωή τους ηλεκτρονικό υπολογιστή.
 - Τα δύο τρίτα περίπου αυτού του υποσυνόλου των 168 μη χρηστών (109 άτομα) αντιστοιχεί σε άτομα ηλικίας άνω των 45 ετών. Επίσης, 104 από αυτά τα 168 άτομα ήτοι 62% του υποσυνόλου των μη χρηστών έχουν τελειώσει μόνο το δημοτικό σχολείο και 10 είναι εντελώς αγράμματοι.
 - Η ιδιότητα του μη χρήστη φαίνεται να παρουσιάζει κάποια σύνδεση με τα δηλωθέντα επαγγέλματα απασχόλησης. Η λιγότερη συχνότητα μη χρηστών παρατηρείται αναλογικά μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων (11 σε σύνολο 16

δημοσίων υπαλλήλων). Επίσης, από αυτούς που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ηλεκτρονικό υπολογιστή 12 είναι ναυτικοί (σε σύνολο 15), σχεδόν όλοι οι συνταξιούχοι (62 στους 63) και 13 στους 16 επιχειρηματίες.

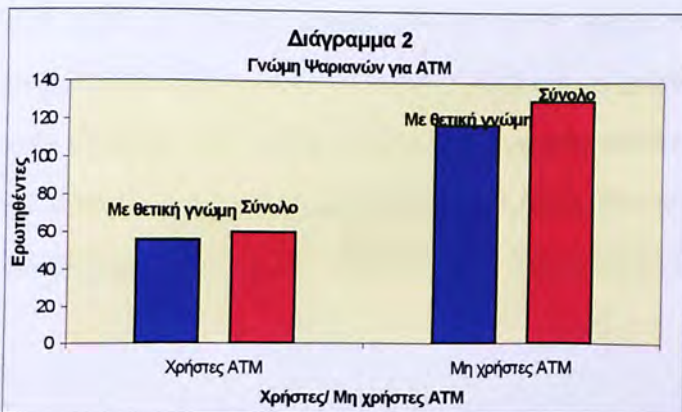
- Εξάλλου, από τα άτομα που έχουν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό υπολογιστή (και επομένως είναι σε θέση να χειρισθούν ηλεκτρονικό υπολογιστή) κατ'αρχάς διαπιστώνεται μία ελαφρά διαφοροποίηση κατά φύλο (αφού από αυτά 12 είναι άνδρες και 10 γυναίκες).
- Από άποψη συχνότητας χρήσης, από το ίδιο υποσύνολο των 22 χρηστών, 5 μόνο άτομα κάνουν καθημερινή χρήση υπολογιστή και από αυτά 3 είναι δημόσιοι υπάλληλοι, 4 είναι μεταξύ 35-45 χρονών και κανένα άτομο του δημοτικού ή αγράμματο. Ακόμη, 8 είναι τα άτομα που τον χρησιμοποιούν στο σπίτι, και επίσης 8 που τον χρησιμοποιούν σε συγγενικό σπίτι ή σε φίλους, το μεγαλύτερο μέρος είναι γυναίκες που έχουν ηλικία μέχρι 45 ετών, έχουν τελειώσει το λύκειο και ασχολούνται με το νοικοκυριό.
- Κατά άλλη σταυροειδή κατάταξη, από τα 22 άτομα του υποσυνόλου που έχουν χειριστεί ηλεκτρονικό υπολογιστή, ένα μεγάλο ποσοστό περίπου 72% (16 άτομα) δεν είναι σε θέση να λύσουν τα προβλήματα που δημιουργούνται κατά την λειτουργία του υπολογιστή από μόνα τους, τόσο οι γυναίκες όσο και οι άνδρες, ενώ από τα 6 υπόλοιπα άτομα τα 5 διατηρούν αμφιβολίες ως προς την ικανότητα επίλυσης τέτοιων προβλημάτων. Αυτά τα άτομα που ανήκουν στην κατηγορία αυτή είναι κυρίως άτομα ηλικίας μέχρι 45 χρονών, έχουν τελειώσει το λύκειο και ασχολούνται (οι γυναίκες) με το νοικοκυριό κατά πλειοψηφία (βλ. και Πίνακα 4, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

3. Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου : Μόνο 6 στο σύνολο των 22 κατοίκων που είναι κάπως εξοικειωμένοι στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή χρησιμοποιούν συστηματικά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (λήψη και αποστολή μηνυμάτων μέσω Internet), όλοι ανήκοντες στις νεότερες ηλικιακές τάξεις (μέχρι 45 ετών), κατά τα δύο τρίτα άνδρες, ποικίλων επαγγελματιών, και όλοι με μόρφωση τουλάχιστον γυμνασιακή (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

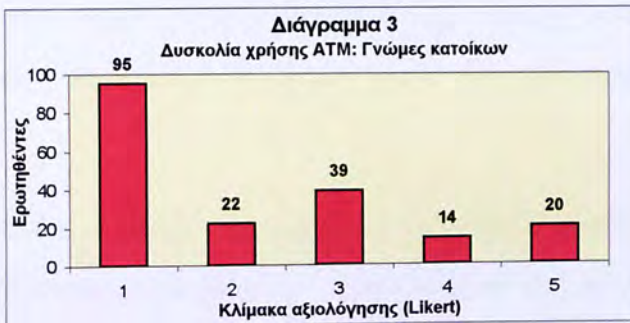
4. Χρήση ATM και κάτοικοι : Με δεδομένο ότι τα Αυτόματα Μηχανήματα Συναλλαγών (ATM) φαίνεται να αποτελούν τεχνολογία ιδιαίτερα εξελίξιμη, αφού ήδη χαρακτηρίζονται από πολλούς ως οι μελλοντικές μικροτράπεζες, έχουν τη σημασία τους οι απόψεις των κατοίκων περί αυτών. Ειδικότερα:

Από τα 190 άτομα τα οποία ρωτήθηκαν, προέκυψε ότι 130 ήτοι το 68% του συνόλου δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ATM και μόλις 60 ήτοι το 32% έχουν ίδια αντίληψη περί αυτών. Ας σημειωθεί ότι στο νησί δεν είναι εγκατεστημένα ATMs και αν κάποια ATMs μπορούν να βρεθούν σε άλλες εκτός νησιού απομακρυσμένες περιοχές αυτά ασφαλώς είναι ελάχιστα.

Είναι σημαντικό ότι 56 άτομα από τα 60 που έχουν κάποια προσωπική αντίληψη για τα ATMs (από ταξίδια τους στην ευρύτερη περιοχή) , αλλά ακόμη και 117 από τα 130 άτομα που ουδέποτε τα έχουν χρησιμοποιήσει, θεωρούν πως η χρήση



αυτών των μηχανημάτων δεν παρουσιάζει δυσκολίες, και σε κάθε περίπτωση πιστεύουν ότι τα μηχανήματα αυτά, όπου υπάρχουν, διευκολύνουν τις τραπεζικές συναλλαγές και ικανοποιούν ορισμένες τραπεζικές ανάγκες τους, ιδιαίτερα δε τις αναλήψεις χρημάτων (βλ. και Διαγράμματα 2 και 3). Η διαπίστωση αυτή είναι σύμφωνη με τα ευρήματα έρευνας των Moutinho and Brownlie (1989) από τα οποία προκύπτει ότι το επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών από τα ATMs σχετίζεται άμεσα με τον τόπο εγκατάστασης (τη γειτνίαση) και τη διαθεσιμότητα αυτών.

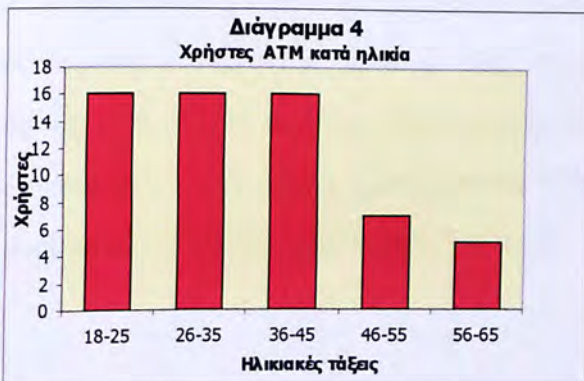


Επίσης σημαντική είναι η διαπίστωση ότι 42 άτομα από το μερικό υποσύνολο των 60 ατόμων με ιδίαν αντίληψη για τα ATMs και 88 άτομα από το μερικό υποσύνολο των 130 που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ATM πιστεύουν ότι είναι δύσκολο να βρεθούν προς χρήση αυτά τα μηχανήματα. Είτε δηλαδή οι κάτοικοι έχουν χρησιμοποιήσει τα ATM είτε όχι, είναι εδραιωμένη με τα ίδια υψηλά ποσοστά η αντίληψη σε όλους, ότι δύσκολα μπορούν να βρουν πρόσβαση για χρήση αυτών. Η διπλή κατά φύλο και χρήση ταξινόμηση έδειξε ότι το φύλο των κατοίκων ελαφρά μόνο επηρεάζει την πρόθεση χρήσης (ή μη χρήσης) των ATMs. Ενώ στο σύνολο των ερωτηθέντων οι άνδρες αποτελούν το $89/190 = 47\%$ (και οι γυναίκες το 53%),

στο υποσύνολο των χρηστών διαπιστώνεται μιά μικρότερη από αυτήν αναλογία ανδρών χρηστών ($25/60 = 42\%$) και μία μεγαλύτερη αναλογία γυναικών χρηστών ($35/60 = 58\%$), υποδηλώνοντας έτσι το ελαφρό προβάδισμα των γυναικών στην πρόθεση χρήσης των ATMs.

Είναι σημαντική όμως η διαπίστωση ότι από αυτούς τους ουδέποτε χρήστες, ένα ποσοστό 68% (88 άτομα στα 130) πιστεύουν ότι ο κύριος λόγος για το γεγονός της μη χρήσης είναι ότι έχουν δυσκολία να βρουν ATM στην περιοχή τους ενώ ένα ακόμη αξιοσημείωτο ποσοστό 21% (27 στα 130) μπορεί να προστεθεί σε αυτούς αφού δηλώνει πως αμφιβάλλει (δεν είναι βέβαιο) ως προς ότι μπορούν να βρεθούν ATMs χωρίς δυσκολία στην ευρύτερη περιοχή τους. Από τους μη χρήστες των ATMs, το ένα τρίτο περίπου αυτών δεν έχουν ποτέ ζήσει εκτός του νησιού.

Η ηλικία φαίνεται να είναι μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση του μηχανήματος αυτού, όπως άλλωστε αναμενόταν. Από τους 60 χρήστες οι 48 ήτοι τα τρία τέταρτα (80%) είναι μέχρι ηλικίας 45 ετών, ενώ στους μη χρήστες το παρατηρούμενο ποσοστό ατόμων μέχρι 45 ετών είναι σημαντικά μικρότερο ήτοι 23% (30/130). Επομένως η ηλικία φαίνεται να επιδρά αρνητικά στη χρήση των ATMs στα Ψαρά.



Η διαπίστωση αυτή συμφωνεί με τα ευρήματα ανάλογης έρευνας (μεταξύ χρηστών 350 ATMs στην Αγγλία) του Inter-bank Research Organization (1985), από τα οποία προκύπτει αυξημένη χρήση των ATMs από νεαρότερης ηλικίας (35 ετών) άτομα. Αλλά και γενικότερα, για όλα τα καινοτόμα προϊόντα έχει, επίσης, διαπιστωθεί από σχετικές έρευνες (βλ. Gatignon and Robertson 1985, Rogers 1995, Zeithaml and Gilly 1987) ότι οι νεαροί καταναλωτές έχουν έντονη προδιάθεση υπέρ της δοκιμής και στη συνέχεια της χρήσης αυτών των προϊόντων. Επίσης, με δεδομένο ότι, όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι περισσότεροι κάτοικοι του νησιού (104 στους 190), έχουν επίπεδο μόρφωσης δημοτικού, είναι άξιο αναφοράς ότι από τα 60 άτομα που χρησιμοποιούν ATM, τα τρία τέταρτα (45 χρήστες) έχουν τελειώσει τουλάχιστον Γυμνάσιο ενώ από τους 130 μη χρήστες μόνο 21% (27 στους 130) έχουν μόρφωση γυμνασιακή και άνω. Επομένως, το επίπεδο της μόρφωσης φαίνεται να άσκει θετικές επιδράσεις στη χρήση των ATMs.

Τέλος, η χρήση των ATMs φαίνεται να συσχετίζεται και με το κατά πόσο γνωρίζουν ξένες γλώσσες, αν και η συσχέτιση αυτή είναι μάλλον έμμεση, δηλαδή διαμέσου του επιπέδου της γενικής εκπαίδευσης ως και του κατά πόσο έχουν ζήσει εκτός νησιού (εξωτερικό). Ενώ ένα ποσοστό 28% από τους 60 συνολικά χρήστες καθόλου δεν γνωρίζουν την Αγγλική γλώσσα (17/60), το αντίστοιχο ποσοστό στην περίπτωση των μη χρηστών είναι σημαντικά υψηλότερο ήτοι 80% (104 χωρίς καν μέτριες γνώσεις Αγγλικής σε σύνολο μη χρηστών 130). Κατά παρόμοιο τρόπο, στους συνολικά 69 (=190 -121) κατοίκους που γνωρίζουν μέτρια και πάνω Αγγλικά, παρατηρείται ότι οι κατά κάποιο τρόπο χρήστες ATM είναι 43 (=60-17) ήτοι ένα ποσοστό 62% (43/69) ενώ στην περίπτωση αυτών που δεν γνωρίζουν

καθόλου Αγγλικά (οι οποίοι είναι $190-69=121$) το παρατηρούμενο αντίστοιχο ποσοστό των 17 χρηστών ($=60-43$) είναι μόνο 14% ($=17/121$).

Από άποψη ειδικότερων δυσκολιών στη χρήση των ΑΤΜς, μόνο ελάχιστα άτομα από αυτά που τα έχουν κατά κάποιο τρόπο χρησιμοποιήσει δήλωσαν πως έχουν δυσκολία στη χρησιμοποίηση της σχετικής τραπεζικής κάρτας (cash card) ή πως δεν καταλαβαίνουν πλήρως τις οδηγίες που πάνω στο ΑΤΜ δίνονται ή ότι έχουν πρόβλημα με τον κωδικό αριθμό τους (pin) και με την χρησιμοποίηση των κουμπιών του μηχανήματος (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

5. Έλεγχος στατιστικής σημαντικότητας διαφοράς δυσκολιών χρήσης ΑΤΜ:

Η χαμηλού βαθμού δυσκολία η οποία παρατηρείται στη χρήση ΑΤΜ από τους κατοίκους των Ψαρών έχει ενδιαφέρον να διερευνηθεί κατά πόσον ισχύει εξίσου για όλες τις ειδικότερες κατηγορίες δυσκολιών (οδηγίες οθόνης, κλπ) και ουδεμία εξ αυτών διαφοροποιείται στατιστικώς σημαντικά έναντι των άλλων. Προς τούτο εφαρμόζεται το κριτήριο F του Snedecor επί των αρχικών παρατηρήσεων των τιμών (με κλίμακα Likert) σύνοψη των οποίων παρουσιάζει ο επόμενος πίνακας. Το αποτέλεσμα του ελέγχου αποδέχεται την αρχική υπόθεση (H_0) ότι δεν υφίστανται διαφορές μεταξύ των μέσων βαθμολογιών των κατηγοριών δυσκολίας χρήσης ΑΤΜ, ανεξαρτήτως του χαμηλού επιπέδου δυσκολίας όλων, ($F= 3,2 < 4,98$ σε $\alpha= 0,01$).

Πίνακας 1

Κατηγορίες δυσκολιών χρηστών ATM στα Ψαρά.**Μέσοι, Τυπικές Αποκλίσεις, Διακυμάνσεις και Στατιστικοί Έλεγχοι.**

| Κατηγορίες δυσκολιών χρήσης ATM | Μέσοι | Τυπικές Αποκλίσεις | Διακυμάνσεις |
|---------------------------------|-------|--------------------|--------------|
| Οδηγίες οθόνης | 1,5 | 1,2 | 1,44 |
| Δυσκολία κουμπιών | 1,3 | 1,0 | 1,00 |
| Δυσκολία κωδικού (PIN) | 1,3 | 0,8 | 0,64 |
| Δυσκολία κάρτας | 1,2 | 0,8 | 0,64 |

Σημείωση: Οι μέσοι αναφέρονται στις βαθμολογίες μεταξύ 1=Διαφωνώ πλήρως και 5=Συμφωνώ πλήρως

6. Χρήση κινητών τηλεφώνων : Κατά πολύ διαφοροποιημένη εικόνα συγκριτικά με τον υπολογιστή και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προκύπτει στην περίπτωση των κινητών τηλεφώνων. Χρήση κινητών τηλεφώνων γίνεται από 85 κατοίκους (άνδρες και γυναίκες), ποσοστό 44% περίπου του συνόλου των ερωτηθέντων. Οι χρήστες ανήκουν σε όλες τις ηλικιακές τάξεις, κυρίως όμως στις νεότερες, όπως επίσης ανήκουν σε όλα τα μορφωτικά επίπεδα, με ιδιαίτερη σημαντική συχνότητα στο επίπεδο της δημοτικής εκπαίδευσης (29 κάτοικοι, 1 αγράμματος).



Επίσης, από τους 85 που το λειτουργούν, ένα ποσοστό 70% είναι γυναίκες, ηλικίας μέχρι 55 χρονών, που ταυτόχρονα έχουν τελειώσει το δημοτικό ή το λύκειο και που κατά πλειοψηφία ασχολούνται με το νοικοκυριό. Δεν στερείται σημασίας τέλος, ότι από τα 85 άτομα που χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο, περισσότερα από τα μισά (47 άτομα) είναι εκείνα που έχουν κάποτε χρησιμοποιήσει και ATM, ενώ οι υπόλοιποι 38 χρήστες κινητού τηλεφώνου, δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ATM. Ακόμη, στους υπόλοιπους 105 ανθρώπους, που δεν χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο παρατηρείται ένα σημαντικά μεγαλύτερο ποσοστό (88%) που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ ATM (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

7. Έλεγχος συναφείας μεταξύ χρήσης κινητού και χρήσης Η / Υ: Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η στατιστική επαλήθευση των ανωτέρω διαπιστώσεων, με τη διενέργεια του καταλλήλου ελέγχου στατιστικής σημαντικότητας. Προς τούτο, με τη χρήση του κριτηρίου χ^2 στον κατωτέρω πίνακα συναφείας (στον οποίο παρουσιάζονται επίσης και οι αντίστοιχες θεωρητικές συχνότητες βάσει της υποθέσεως περί ανεξαρτησίας των δύο ιδιοτήτων και οι οποίες δίδονται εντός παρενθέσεως δίπλα στις πραγματικές) διαπιστώνεται ότι οι δύο ιδιότητες είναι πράγματι εξαρτημένες και μάλιστα με μεγάλα περιθώρια ασφαλείας ($\chi^2 = 1.118 > 6,6$ σε $\alpha = 0,01$)

Πίνακας 2

Έλεγχος ανεξαρτησίας ιδιοτήτων χρήστη κινητού και χρήση Η / Υ στα Ψαρά

| Χρήση Η / Υ \ Χρήστες Κινητού | Χρήστες Η / Υ | Μη Χρήστες Η / Υ | ΣΥΝΟΛΟ |
|-------------------------------|---------------|------------------|------------|
| Χρήστες κινητού | 19 (75) | 66 (10) | 85 |
| Μη Χρήστες κινητού | 3 (93) | 102 (12) | 105 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 168 | 22 | 190 |

8. Δορυφορική κεραία : Τέλος, στο δείγμα των 190 ατόμων, μόνο 3 (δύο άνδρες και μία γυναίκα) βρέθηκαν να κατέχουν δορυφορική κεραία. Οι δύο από αυτούς είναι μέχρι 45 ετών, ενώ και οι τρεις είναι απόφοιτοι τουλάχιστον Λυκείου.

Β. Ένας δεύτερος εξ ίσου σημαντικός τομέας με την τεχνολογία και τις απόψεις των κατοίκων του νησιού περί αυτής είναι και οι συνθήκες κάτω από τις οποίες διενεργούν τις τραπεζικές συναλλαγές τους καθώς και οι ζώσες αντιλήψεις και εμπειρίες των Ψαριανών. Αυτές αποτυπώνονται στις παρακάτω ποσοτικές αναλύσεις της δειγματοληπτικής έρευνας.

1. Τραπεζικές συναλλαγές : Παρά την πλήρη ανυπαρξία στο νησί τραπεζικών καταστημάτων, οι κάτοικοι, διαμέσου κυρίως του εξουσιοδοτημένου Τραπεζικού Αντιπροσώπου της Εθνικής Τράπεζας στα Ψαρά, διενεργούν επιτοπίως ορισμένες μορφές τραπεζικών συναλλαγών. Ειδικότερα:

Από τους 190 ερωτηθέντες, 179 κάτοικοι ήτοι το 94% δήλωσαν ότι έχουν διενεργήσει κατά κάποιο τρόπο ορισμένες μορφές τραπεζικών συναλλαγών, και μόνο 11 δεν έχουν. Η διπλή ταξινόμηση και κατά ηλικία αποκαλύπτει ότι σχεδόν

όλα (55 στα 56) τα άτομα με ηλικία μεταξύ 25 και 45 ετών περιλαμβάνονται μεταξύ των 179 χρηστών, όπως επίσης περιλαμβάνονται και 52 από τους έχοντες ηλικία άνω των 65 ετών. Είναι προφανής η αναγκαιότητα διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών από το σύνολο του πληθυσμού ανεξάρτητα από την ηλικία αυτού.

Από άποψη μορφωτικού επιπέδου, με την εξαίρεση της περίπτωσης των τελείως αγραμμάτων όπου 3 από τους 10 δεν διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές, οι χρήστες ανήκουν σε όλα τα επίπεδα μορφωτικού επιπέδου, επαληθεύοντας την αναγκαιότητα των τραπεζικών συναλλαγών. Αξίζει να σημειωθεί σχετικά ότι αυτοί που έχουν μόνο βασική μόρφωση εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι με τις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες στο νησί, συγκριτικά με τους έχοντες ανώτερη μόρφωση, και συνάμα υποστηρίζουν ότι μπορούν να τις διενεργούν όλες τις συναλλαγές. Η ίδια υψηλή συχνότητα συναλλασσομένων παρατηρείται επίσης και κατά κατηγορίες επαγγελματιών.

Από το σύνολο των 179 συναλλασσομένων με τράπεζες, οι 175 συναλλάσσονται, κατά καιρούς, με την Εθνική Τράπεζα, είτε δια του νομίμου Αντιπροσώπου της στο νησί είτε ταξιδεύοντας στη Χίο όπου υπάρχει, μεταξύ άλλων, υποκατάστημα της Εθνικής. Από αυτούς τους πελάτες της Εθνικής, το μέγιστο ποσοστό (168 άτομα στα 175) διενεργούν συναλλαγές καταθέσεων και αναλήψεων (53 άτομα πολλές φορές ή καθημερινά, 115 άτομα λίγες φορές ή σπανίως), τα δύο τρίτα διενεργούν (εκ παραλλήλου) πράξεις πληρωμής λογαριασμών (71 άτομα πολλές φορές ή καθημερινά, 45 λίγες φορές ή σπάνια) και σε μικρότερα ποσοστά πράξεις αγοραπωλησίας συναλλάγματος (38%), επιδοτήσεων, πιστωτικών καρτών, αγοραπωλησίας μετοχών κλπ. Ένα πολύ μικρότερο ποσοστό (17%)

πραγματοποιεί συναλλαγές με την Εμπορική Τράπεζα και ένα ακόμη μικρότερο με την Αγροτική Τράπεζα .

Ένα άλλο στοιχείο το οποίο είναι άξιο αναφοράς είναι ότι το 39% μόνο των κατοίκων του νησιού θεωρούν ότι έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τραπεζικές συναλλαγές μέσω του αντιπροσώπου τους. Από αυτήν την κατηγορία των κατοίκων όσοι ερωτήθηκαν σχετικά με το πόσο γρήγορα εξυπηρετούνται, μόνο το 35% (66 στους 190) δήλωσαν ως ικανοποιημένοι. Επίσης ένα ποσοστό της τάξεως του 43% (81 στα 190 άτομα) δηλώνουν ότι δεν είναι τέτοια η αξιοπιστία τους όση θα ήθελαν να είναι .

2. Συναλλαγές μέσω Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου : Σε περιπτώσεις ανυπαρξίας τραπεζικών υποκαταστημάτων, ορισμένες από τις ανάγκες των κατοίκων για υπηρεσίες τραπεζών ικανοποιούνται δια των ταχυδρομικών ταμιευτηρίων και γραφείων που λειτουργούν είτε επιτοπίως είτε στις κοντινότερες περιοχές. Στη δεύτερη περίπτωση, πέραν του σοβαρού μειονεκτήματος του αναγκαστικού ταξιδιού, οι κάτοικοι δε φαίνεται να εξυπηρετούνται πλήρως, σε όλο δηλαδή το φάσμα των τραπεζικών προϊόντων. Παρά ταύτα, και παρά την μη ύπαρξη Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (Τ.Τ.) στο ίδιο το νησί, διαπιστώνονται τα εξής:

Από τους 190 ερωτηθέντες, 46 άτομα ήτοι ένα ποσοστό 24% των κατοίκων στα Ψαρά διαπιστώνεται ότι έχει κατά καιρούς χρησιμοποιήσει και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο της ευρύτερης περιοχής για τις συναλλαγές του. Οι πελάτες του Τ.Τ. ανήκουν σε όλες τις ηλικιακές τάξεις, με ελαφρά μεγαλύτερη σχετική συχνότητα στα άτομα ηλικίας μεταξύ 35 και 45 ετών (10 στους 22) ως και από άποψη επαγγέλματος στους ναυτικούς.

Το σύνολο σχεδόν των 46 αυτών ατόμων (τα 45) διενεργούν αποκλειστικά αναλήψεις και καταθέσεις χρημάτων (μόνο δε 1 εξ αυτών καθημερινά), ενώ 2 μόνο άτομα έχουν διενεργήσει και συναλλαγή δανείου, και αυτό πολύ σπάνια. Απεναντίας, αρκετοί είναι εκείνοι οι οποίοι, παράλληλα με άλλες πράξεις, πληρώνουν τους λογαριασμούς τους στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (26 άτομα στα 46), κανένας όμως καθημερινά. Ακόμη, ορισμένοι, ήτοι 20 άτομα στα 46 που συναλλάσσονται με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο έχουν κατά καιρούς διενεργήσει συναλλαγές συναλλάγματος, μόνο όμως ένας καθημερινά.

Ένα ποσοστό της τάξης του 91% (131 άτομα στα 144) θα προτιμούσαν να πραγματοποιούν τις συναλλαγές αυτές με κάποιον άλλον οργανισμό πλην του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Από την άλλη πλευρά, από τα 144 (=190-46) άτομα που δεν συνεργάζονται με το Τ.Τ., το 86% (124 άτομα) δεν έχουν πάρει ποτέ στη ζωή τους δάνειο, το ίδιο ισχύει και με την περίπτωση των επιδοτήσεων. Τα 42 άτομα στα 46 δεν έχουν λάβει ποτέ τους κάποιο είδος επιδότησης από το Τ.Τ. όπως επίσης και το 68% του συνόλου του δείγματος (190 άτομα). Ακόμη η συχνότητα χρήσης των πιστωτικών καρτών εμφανίζεται να είναι αρκετά μικρή αφού το 91% των 46 ατόμων που συνεργάζονται με το Τ.Τ. δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ τέτοιου είδους κάρτα (όπως συμβαίνει και στο 66% όλου του δείγματος των 190 ερωτηθέντων). Επίσης στα ίδια περίπου ελάχιστα επίπεδα κυμαίνεται και η συχνότητα χρηματιστηριακών συναλλαγών αφού 44 στα 46 άτομα δεν έχουν πραγματοποιήσει ποτέ τέτοιου είδους συναλλαγή.

Απεναντίας, αρκετοί είναι εκείνοι οι οποίοι πληρώνουν τους λογαριασμούς τους στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (26 άτομα στους 46), κανένας όμως καθημερινά. Ακόμη, ορισμένοι, ήτοι 20 άτομα στα 46 που συναλλάσσονται με το Ταχυδρομικό

Ταμειυτήριο έχουν κατά καιρούς διενεργήσει συναλλαγές συναλλάγματος, μόνο όμως ένας καθημερινά.

3. Συναλλαγές με χρήση ATM : Πέραν των όσων ειπώθηκαν περί των ATMς στο προηγούμενο τμήμα με αναφορές στην τεχνολογία, σημειώνονται και τα εξής που διαπιστώνονται από τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου.

Παρά το ότι τα ATMς δεν είναι εγκαταστημένα στο νησί, ένας σημαντικός αριθμός κατοίκων (60 άτομα) έχουν ήδη εξοικειωθεί με τη χρήση τους την οποία κάνουν όταν επισκέπτονται τα αστικά κέντρα της ευρύτερης περιοχής (π.χ την Χίο). Σημειώνεται πάντως ότι η πλειοψηφία αυτών που πραγματοποιούν συναλλαγές μέσω των μηχανημάτων ATMς τα χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο για αναλήψεις χρημάτων (περίπου το 86% των 60 ατόμων).

Εδραιωμένη είναι η αντίληψη μεταξύ των κατοίκων του νησιού ότι η ύπαρξη των μηχανημάτων αυτών πράγματι διευκολύνει σημαντικά την πραγματοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών, και η πίστη τους αυτή βασίζεται στη δική τους κρίση και όχι απλώς επειδή άλλοι συνάνθρωποί τους τα χρησιμοποιούν.

Στη παράλληλη ερώτηση (με πέντε διαβαθμίσεις μεταξύ αβεβαιότητας και βεβαιότητας) εάν συμφωνούν πως όσοι δεν χρησιμοποιούν τα ATM (130 άτομα στους 190 ερωτηθέντες) δεν τα χρησιμοποιούν επειδή δεν υπάρχουν στην ιδιαίτερη περιοχή τους τα μηχανήματα αυτά, η συντριπτική πλειοψηφία (121 άτομα στα 130 που δεν τα χρησιμοποιούν) απαντούν καταφατικά. Επιπλέον, το ένα πέμπτο περίπου των 130 μη χρηστών (24 άτομα) θεωρούν ότι δεν χρησιμοποιούν τα ATMς επειδή έτσι ή αλλιώς ταξιδεύουν αναγκαστικά εκτός νησιού και επισκέπτονται κάποια τράπεζα της ευρύτερης (εκτός νησιού) περιοχής προκειμένου, μεταξύ άλλων σκοπών, να ενημερωθούν και διεκπεραιώσουν όλες

τις τραπεζικές συναλλαγές τους. Ένας πρόσθετος (παράλληλος) λόγος για την μη χρήση τους, που προκύπτει από τις απαντήσεις ενός μεγάλου τμήματος των μη χρηστών (94 άτομα στα 130), είναι και η κάποια ανυπαρξία ενημέρωσης, βοήθειας και συμβουλών για την ίδια τη χρήση τους. Τέλος, 18 από τους μη χρήστες αισθάνονται πως τα ΑΤΜς δεν τους δίνουν όλες τις πληροφορίες που αναζητούν (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

4. Συχνότητα συναλλαγών : Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η συχνότητα με την οποία οι κάτοικοι διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές, οι οποίες βέβαια προϋποθέτουν, για ορισμένες τουλάχιστον τραπεζικές εργασίες, ανάλογο ταξίδι σε τράπεζα εγκαταστημένη στην ευρύτερη περιοχή (γειτονικών νησιών).

Αναφορικά με τη συχνότητα που γίνονται οι τραπεζικές συναλλαγές ως σύνολο, παρατηρείται ότι το 40% των κατοίκων πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μία φορά το μήνα ενώ το 20% διενεργεί συναλλαγές μία φορά το δεκαπενθήμερο.

Όσον αφορά ειδικότερα τις καταθέσεις ή αναλήψεις, που είναι η συνηθέστερη μορφή ζητούμενων τραπεζικών υπηρεσιών, παρατηρείται ότι από τους 190 ερωτηθέντες κατοίκους, μόνο 11 δεν έχουν κάνει, κατά καιρούς, τραπεζική κατάθεση ή ανάληψη. Από τους καταθέτες όμως, ένα μεγάλο τμήμα τους (76 στους 179) παρατηρείται να ανήκει στην περίπτωση συχνότητας αυτής της συναλλαγής μία φορά τον μήνα.

Ως προς τα δάνεια και τις επιδοτήσεις από τράπεζες, 168 κάτοικοι ουδέποτε έχουν πάρει τραπεζικό δάνειο, 167 δεν έχουν χρησιμοποιήσει πιστωτική κάρτα, ενώ ακόμη περισσότεροι (171) δεν έχουν λάβει επιδοτήσεις.

5. Έλεγχος διαφοράς συχνότητας τραπεζικών συναλλαγών διαφόρων μορφών: Οι τραπεζικές συναλλαγές υπό την ειδικότερη μορφή των καταθέσεων-αναλήψεων, διαπιστώνονται όχι μόνον ως ο κύριος τρόπος συναλλαγών, αλλά και από άποψη συχνότητας αποδεικνύονται, ότι διαφέρουν στατιστικώς σημαντικά από όλες τις άλλες μορφές συναλλαγών, με την εφαρμογή του καταλλήλου ελέγχου στατιστικής σημαντικότητας της διαφοράς των μέσων βαθμολογιών. Η ειδικότερη σύγκριση των δύο μεγαλύτερων μέσων 2,9 και 2,6 (βλ. Πίνακα 3) που αναφέρονται αντίστοιχα στις μορφές των καταθέσεων-αναλήψεων και πληρωμών λογαριασμών, με το κριτήριο t του Student οδήγησε στην απόρριψη της ισότητας αυτών (με $t = 2,857 > 2,57$ σε $\alpha=0,01$). Επομένως έμμεσα διαπιστώνεται ότι οι καταθέσεις-αναλήψεις διαφέρουν από άποψη συχνότητας στατιστικώς σημαντικά επίσης και από κάθε άλλη μορφή συναλλαγής (βλ. συνάλλαγμα, πιστωτικές κάρτες, δάνεια, επιδοτήσεις και χρηματιστηριακές συναλλαγές)

Πίνακας 3

*Είδη διενεργουμένων τραπεζικών συναλλαγών στα Ψαρά.
Άτομα, Μέσοι, Τυπικές Αποκλίσεις και Στατιστικοί Έλεγχοι.*

| <i>Είδη συναλλαγών</i> | <i>Άτομα</i> | <i>Μέσοι</i> | <i>Τυπικές Αποκλίσεις</i> |
|--------------------------|--------------|--------------|---------------------------|
| 1. Καταθέσεις Αναλήψεις | 180 | 2,9 | 0,9 |
| 2. Συνάλλαγμα | 69 | 1,7 | 1,1 |
| 3. Πληρωμές λογ/ών | 122 | 2,6 | 0,9 |
| 4. Πιστωτικές κάρτες | 23 | 1,3 | 0,8 |
| 5. Δάνεια | 22 | 1,2 | 0,5 |
| 6. Επιδοτήσεις | 19 | 1,2 | 0,5 |
| 7. Χρημ / κές συναλλαγές | 11 | 1,1 | 0,6 |

Σημείωση: Οι μέσοι αναφέρονται στις βαθμολογίες μεταξύ 1=Διαφωνώ πλήρως και 5=Συμφωνώ πλήρως

5. Ταχύτητα-Ασφάλεια-Ευκολία των συναλλαγών: Επίσης ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι απόψεις των κατοίκων, ανεξαρτήτως εάν διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές ή όχι, στα θέματα ταχύτητας, ασφάλειας, και ευκολίας των τραπεζικών συναλλαγών .

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, θεωρούν ότι οι τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να διεξάγονται με ταχύτητα, με ασφάλεια και με ευκολία, και συμφωνούν πλήρως για την αναγκαιότητα των παραγόντων αυτών.

Από το σύνολο των 190 ερωτηθέντων, 187 συμφωνούν για τη σημασία που έχει στις συναλλαγές η ταχύτητα (με τους 3 απλώς αμφιβάλλοντες), χωρίς διάκριση φύλου, ηλικίας, μορφωτικού επιπέδου και επαγγέλματος. Στο ελαφρώς διαφοροποιημένο όμως ερώτημα κατά πόσο οι τραπεζικές συναλλαγές που γίνονται στην ευρύτερη περιοχή (ταξιδεύοντας) μπορεί να θεωρηθούν ότι γίνονται πράγματι με ταχύτητα για τους κατοίκους των Ψαρών, μόνο 28 άτομα από τα 130 (ποσοστό 22%) που διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές ταξιδεύοντας εκτός του νησιού, έχουν την αντίληψη αυτή (της ταχύτητας), ενώ από τους 60 οι οποίοι δεν ταξιδεύουν στην ευρύτερη περιοχή για τραπεζικές συναλλαγές αυτοί οι οποίοι νομίζουν πως οι συναλλαγές γίνονται με ταχύτητα είναι 11, ήτοι ένα ποσοστό ελαφρά μικρότερο (18%).

Ανάλογη εικόνα προκύπτει τόσο για τη σημασία της ασφάλειας όσο και για τη σημασία που έχει η ευκολία με την οποία διενεργούνται γενικά οι συναλλαγές.

Όσον αφορά, τέλος, για τη σημασία των προσωπικών επαφών κατά την εκτέλεση των τραπεζικών συναλλαγών παρατηρούνται ορισμένες διαφοροποιήσεις (45 στους 190 δεν έχουν σύμφωνο γνώμη, και άλλοι 25 είναι αναποφάσιστοι), με σύμμετρη κατανομή αυτών που διαφωνούν κατά φύλο, ηλικία, επάγγελμα κλπ.

6. Μετακινήσεις για τραπεζικές συναλλαγές : Ένα σημαντικό στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνεται από τις σχετικές απαντήσεις του ερωτηματολογίου είναι ότι οι κάτοικοι αναγκάζονται, από ανεπάρκειες του τραπεζικού συστήματος, να μετακινούνται εκτός του νησιού επισκεπτόμενοι κάποια τράπεζα της ευρύτερης περιοχής (στη Χίο) προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους για τις συναλλαγές που χρειάζονται να κάνουν. Ειδικότερα:

130 άτομα στα 190 (ήτοι ποσοστό 68%) αναγκάζονται σε ταξίδια στα γύρω αστικά κέντρα (Χίο) για να επισκεφθούν μία τράπεζα, αλλά τα περισσότερα από αυτά μία φορά το μήνα (54 άτομα) ή και λιγότερο (άλλα 53 άτομα), χωρίς να διαφοροποιείται η εικόνα αυτή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες που το φαινόμενο της εποχικότητας μιας μικρής τουριστικής κίνησης επηρεάζει κάπως τις ανάγκες και τη συμπεριφορά των ατόμων. Οι μετακινήσεις αυτές από πλευράς τους δεν οφείλονται στην έλλειψη αξιοπιστίας των υπηρεσιών που παρέχονται στα Ψαρά, γνώμη η οποία υποστηρίζεται από 81 συνολικώς άτομα ήτοι σε ποσοστό 43% (είτε αυτά μετακινούνται είτε όχι για τις συναλλαγές τους), ενώ υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό, το 38% (73 άτομα στα 190) που είναι της αντίθετης άποψης. Ούτε οι μετακινήσεις αυτές οφείλονται στο ότι δεν γίνονται οι συναλλαγές τους στα Ψαρά με μεγάλη ταχύτητα, όπως προκύπτει από τις αρνητικές απαντήσεις στο σχετικό ερώτημα 120 κατοίκων από τους 190. Αντιθέτως οι κάτοικοι πιστεύουν ότι ο λόγος των μετακινήσεών τους εκτός νησιού είναι ότι δεν υπάρχει στο νησί πλήρης κάλυψη των συναλλαγών που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν, δηλαδή επειδή δεν μπορούν να ικανοποιηθούν με το υπάρχον τραπεζικό σύστημα, γι' αυτό και καταφεύγουν στο να πηγαίνουν με το πλοίο στο κοντινότερο νησί που έχει τράπεζα. Οι υποστηρικτές της άποψης αυτής ανέρχονται σε 127 συνολικά άτομα

(είτε μετακινούνται είτε όχι), δηλαδή στο 67% του συνόλου των ερωτηθέντων (βλ. επίσης και Πίνακα 1, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

7. Ασφάλεια - συχνότητα χρηματο-οικονομικών συναλλαγών : Παράλληλα, προς την ανωτέρω γενική τοποθέτηση των κατοίκων ως προς τους επιθυμητούς παράγοντες της ασφάλειας, της ταχύτητας και της ευκολίας που πρέπει να συγκεντρώνουν οι τραπεζικές συναλλαγές, εξετάζεται ειδικότερα το στοιχείο της ασφάλειας όπως αυτό αντιμετωπίζεται στην πράξη, σε συνδυασμό με τη συχνότητα των συναλλαγών, κατά την προσωπική αντίληψη των χρηστών.

Ένα ποσοστό 92% (174 άτομα στα 190) είναι εκείνοι που αισθάνονται ότι οι συναλλαγές με ATM τους παρέχουν ικανοποιητική ασφάλεια.

Από το υποσύνολο αυτό, το 39% (68 άτομα στα 174) είναι εκείνοι οι οποίοι συγχρόνως καταθέτουν και κάνουν ανάληψη χρημάτων από τράπεζα μερικές φορές, σε αντίθεση με αυτούς που πραγματοποιούν μια τέτοια συναλλαγή είτε πολλές φορές ή σπάνια (25% και 26% αντίστοιχα).

Επίσης από το ίδιο υποσύνολο, το 40% (69 στα 174 άτομα) πληρώνουν τους λογαριασμούς τους συχνά σε τράπεζα ενώ ένα 36% (63 άτομα στα 174) προτιμάει να τους εξοφλεί στις ειδικότερες αντίστοιχες Υπηρεσίες και ποτέ σε τράπεζα.

Πίνακας 4
Περίληψη Βασικών Διαπιστώσεων Δειγματοληπτικής Έρευνας

| | Άτομα | % |
|--|-----------|-----|
| A. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ | | |
| 1. Θετική γνώμη κατοίκων περί της σημασίας της τεχνολογίας | 130 € 190 | 85 |
| B. ΑΤΜ | | |
| 1. Χρήστες ΑΤΜ | 60 € 190 | 32 |
| 2. Μη χρήστες ΑΤΜ | 130 € 190 | 68 |
| 3. Χρήστες ΑΤΜ που θεωρούν την χρήση δύσκολη | 117 € 130 | 90 |
| 4. Χρήστες ΑΤΜ κυρίως για αναλήψεις χρημάτων | 51 € 60 | 85 |
| 5. Χρήστες ΑΤΜ που τα θεωρούν δύσκολο να βρεθούν | 42 € 60 | 70 |
| 6. Μη χρήστες ΑΤΜ που τα θεωρούν δύσκολο να βρεθούν | 88 € 130 | 68 |
| Γ. ΧΡΗΣΤΕΣ Η/Υ | | |
| 1. Χρήστες Η/Υ | 22 € 190 | 12 |
| 2. Μη χρήστες Η/Υ | 168 € 190 | 88 |
| 3. Χρήστες Η/Υ ηλικίας 18-45 ετών | 19 € 22 | 86 |
| 4. Χρήστες Η/Υ ηλικίας 46 ετών και άνω | 3 € 22 | 14 |
| 5. Χρήστες Η/Υ απόφοιτοι λυκείου και άνω | 20 € 22 | 91 |
| 6. Χρήστες Η/Υ μέχρι απόφοιτοι λυκείου | 2 € 22 | 9 |
| Δ. ΧΡΗΣΤΕΣ E- MAIL | | |
| 1. Χρήστες e-mail | 7 € 22 | 32 |
| 2. Μη χρήστες e-mail | 15 € 22 | 68 |
| 3. Χρήστες e-mail ηλικίας 18-45 ετών | 7 € 7 | 100 |
| 4. Χρήστες e-mail απόφοιτοι λυκείου και άνω | 6 € 7 | 86 |
| Ε. ΧΡΗΣΤΕΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ | | |
| 1. Χρήστες κινητών τηλεφώνων | 85 € 190 | 45 |
| 2. Γυναίκες χρήστες κινητών τηλεφώνων | 49 € 85 | 58 |
| 3. Άνδρες χρήστες κινητών τηλεφώνων | 36 € 85 | 43 |
| 4. Χρήστες κινητών τηλεφώνων μεταξύ 18 - 25 ετών | 17 € 85 | 20 |
| 5. Χρήστες κινητών τηλεφώνων μεταξύ 26 - 35 ετών | 17 € 85 | 20 |
| 6. Χρήστες κινητών τηλεφώνων μεταξύ 36 - 45 ετών | 22 € 85 | 26 |
| 7. Χρήστες κινητών τηλεφώνων μεταξύ 46 - 55 ετών | 14 € 85 | 17 |
| 8. Χρήστες κινητών τηλεφώνων μεταξύ 56 - 65 ετών | 9 € 85 | 11 |
| 9. Χρήστες κινητών τηλεφώνων άνω των 66 | 6 € 85 | 1 |
| ΣΤ. ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕΝΟΙ ΓΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ | | |
| 1. Μετακινούμενοι εκτός νησιού για διενέργεια συναλλαγών | 130 | 68 |

Σημείωση: Το € συμβολίζει κατά περίπτωση το σύνολο στο οποίο ανήκει το εξεταζόμενο υποσύνολο.

4.2.2. Ποιοτικά στοιχεία. Προσωπικές εντυπώσεις από συζητήσεις (εκτός ερωτηματολογίου)

Μετά από προσωπική επικοινωνία και πολλές συζητήσεις με τους κατοίκους στο νησί, μεμονωμένα ή συνηθέστερα κατά ομάδες κατοίκων (σε σπίτια, δημόσιους χώρους, ταβέρνα-εστιατόριο, κλπ), σε φιλική και ειλικρινή ατμόσφαιρα, διατυπώθηκαν από πολλούς κατοίκους πρόσθετα ενδιαφέροντα στοιχεία, θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ποιοτικά, τα οποία αναφέρονται στα εξής ειδικότερα ζητήματα:

Η συχνότητα με την οποία διενεργούνται οι τραπεζικές συναλλαγές στο νησί, και η οποία όπως διαπιστώθηκε είναι γενικά χαμηλή, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον καιρό που θα έχει το νησί. Και αυτό γιατί το χειμώνα περιορίζονται συχνά τα δρομολόγια των πλοίων λόγω κακών καιρικών συνθηκών, με αποτέλεσμα να περιορίζονται και οι μετακινήσεις των κατοίκων στη Χίο για να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους. Αλλά και κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού μπορεί να δημιουργηθεί παρόμοιο πρόβλημα εξαιτίας του ότι φυσούν νότιοι άνεμοι οι οποίοι και αποτρέπουν τον απόπλου από τα Ψαρά. Ακόμη, καράβι μεγάλο της γραμμής δεν είναι σε θέση να προσαράζει στο λιμάνι των Ψαρών και αυτό διότι το βάθος του λιμανιού δεν το επιτρέπει. Κατά συνέπεια, τα δρομολόγια των πλοίων είναι πάντα λιγότερα των προγραμματισμένων, γεγονός που επηρεάζει άμεσα τη συχνότητα των τραπεζικών συναλλαγών.

Ορισμένοι κάτοικοι ανέφεραν ότι θα προτιμούσαν να χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους το Αυτόματο Μηχάνημα Συναλλαγών σε συνδυασμό μάλιστα με τη βοήθεια της video conference, παρά να πηγαίνουν σε τραπεζικό κατάστημα και

να τις πραγματοποιούν εκεί. Τούτο δε για λόγους ευκολίας, ταχύτητας και ασφάλειας.

Ως προς τον θεσμό του τραπεζικού αντιπροσώπου της Εθνικής Τράπεζας (που είναι ο ίδιος ο πρόεδρος του νησιού), ο οποίος είναι και η μόνη τραπεζική εξυπηρέτηση στο νησί, διευτυώθηκαν από τους κατοίκους ορισμένες πρόσθετες παρατηρήσεις πέραν της γενικότερης, ότι αυτός ο θεσμός δεν καλύπτει το σύνολο των τραπεζικών υπηρεσιών. Μία ιδιαίτερα σημαντική παρατήρηση από αυτές που έγιναν είναι ότι οι κάτοικοι μπορούν μεν άνετα να προβαίνουν σε καταθέσεις χρημάτων, αλλά για να κάνουν αναλήψεις από τον λογαριασμό τους, θα έπρεπε ο τραπεζικός αντιπρόσωπος στο νησί να έχει τόσα χρήματα όσα θά ήθελαν να αποσύρουν. Ο σοβαρός αυτός περιορισμός στον οποίο υπόκειται το σύστημα του αντιπροσώπου δημιουργεί ορισμένες φορές ιδιαίτερα δυσάρεστες καταστάσεις. Για παράδειγμα, αναφέρθηκαν περιπτώσεις άνδρες ναυτικοί που βρίσκονταν στο εξωτερικό ταξιδεύοντας να έχουν καταθέσει από εκεί χρήματα για να τα λάβουν οι οικογένειές τους στο νησί και εκείνες δεν μπορούσαν να πραγματοποιήσουν ανάληψη γιατί ο αντιπρόσωπος δεν είχε επάρκεια σε ρευστότητα είτε σε συνάλλαγμα είτε σε δραχμές.

Η έλλειψη αποτελεσματικής τραπεζικής υποστήριξης πιστεύουν οι κάτοικοι ότι, πέραν όλων των άλλων, δυσχεραίνει σοβαρά την ανάπτυξη της τουριστικής κίνησης, ιδιαίτερα κατά την περίοδο του καλοκαιριού. Αναφέρθηκαν δε περιπτώσεις πολλών ξένων που προσέγγισαν στο νησί με τα ιστιοπλοϊκά τους ή και με κρουαζιερόπλοια οι οποίοι ζητούσαν να χρησιμοποιήσουν την πιστωτική τους κάρτα για αγορές και άλλες επιτόπιες δαπάνες αλλά δεν υπήρχε καν το σύστημα που θα τους επέτρεπε να κάνουν κάτι τέτοιο.

Όπως επιβεβαιώνεται από τις αντίστοιχες απαντήσεις των τεθέντων ερωτημάτων, οι περισσότεροι κάτοικοι αλλά και οι επισκέπτες του νησιού έχουν εύλογα δικαιολογημένα παράπονα και την πεποίθηση ότι δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν πλήρως με τον θεσμό μόνο του τραπεζικού εκπροσώπου στα Ψαρά. Πράγματι, πέραν του ότι είναι αδύνατο να χρησιμοποιήσουν πιστωτική κάρτα για τις συναλλαγές τους στην περιοχή όπου κατοικούν, να πραγματοποιήσουν πράξεις δανείων και επιχορηγήσεων, χρηματιστηριακές συναλλαγές, συναλλαγές συναλλάγματος με ευκολία κλπ., ακόμη και η απλή πράξη της ανάληψης χρημάτων από λογαριασμούς καταθέσεων δεν είναι πάντα εξασφαλισμένη, εξαρτώμενη και από εκτάκτους ή εξωγενείς παράγοντες.

Ιδιαίτερο σοβαρό πρόβλημα θεωρούν πολλοί κάτοικοι τη δυσχέρεια εξαργύρωσης των επιταγών που συχνά παραλαμβάνουν οι κάτοικοι του νησιού από ξενητεμένους συγγενείς, εργαζόμενους ναυτικούς, τουρίστες κλπ, χαρακτηριστική δε είναι η εξής πρόταση που κατά τις συζητήσεις μαζί τους διατύπωσαν : Να βρεθεί τρόπος να εισάγονται οι επιταγές στα ΑΤΜς τα οποία με ειδική διαδικασία να αποδίδουν το αναγραφόμενο αντίστοιχο χρηματικό ποσό στο δικαιούχο.

Αλλά και το θέμα του κόστους χρήσης του νέου τραπεζικού συστήματος που πρόκειται να δοκιμαστεί απασχολεί τους κατοίκους του νησιού σοβαρά. Περισσότερο συγκεκριμένα, τους απασχολεί εάν και πόσο θα πρέπει να πληρώνουν για να διενεργούν τις συναλλαγές τους με το νέο τραπεζικό σύστημα. Το θέμα αυτό ως και άλλα συναφή θέματα που εκκρεμούν στο παρόν πιλοτικό στάδιο απαιτούν περαιτέρω ειδική μελέτη (βλέπε και προτάσεις για έρευνα στο τρίτο μέρος της μελέτης).

Τέλος, θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι όλοι οι ερωτηθέντες έδειξαν ευχαριστημένοι για τη διεξαχθείσα έρευνα στο νησί και γενικά εξέφρασαν την πεποίθησή τους ότι πράγματι κάτι νέο και προς όφελος του νησιού πρόκειται να δρομολογηθεί. Θα μπορούσε, επομένως, να υποστηριχθεί ότι από πλευράς των κατοίκων του νησιού υπάρχει, τουλάχιστον κατ' αρχήν, μία ιδιαίτερα καλή προδιάθεση για την εφαρμογή του σχεδιαζόμενου νέου αυτού συστήματος διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών. Παρόλα αυτά, η μη συμμετοχή στην έρευνα ορισμένων ανδρών του νησιού (ίσως περί το περιβάλλον του ανταποκριτή και συνάμα προέδρου του νησιού) θα μπορούσε να ερμηνευθεί ως μία εκδήλωση κάποιας επιφυλακτικότητας ή, τουλάχιστον, διστακτικότητας από μέρους ενός πολύ μικρού αριθμού κατοίκων να αποδεχθούν εκ των προτέρων ένα σύστημα διεξαγωγής των τραπεζικών συναλλαγών τελείως διαφορετικό από το ισχύον στο νησί για πολλά χρόνια, έστω και αν αυτό είναι ελάχιστα αποτελεσματικό.

Τα πιο πάνω αποτελέσματα που προέκυψαν από την επιτόπια επίσκεψη στο νησί (από τη δειγματοληπτική έρευνα αλλά και από τις προσωπικές εντυπώσεις, τις επαφές και την επικοινωνία με τους κατοίκους του νησιού) ενίσχυσαν σημαντικά και επιβεβαίωσαν πλήρως την γενόμενη στο πρώτο στάδιο της έρευνας πρόκριση του νησιού των Ψαρών ως κατάλληλο και αντιπροσωπευτικό ολοκλήρου του βορείου Αιγαίου για να υλοποιηθεί σε αυτό η πιλοτική εφαρμογή του νέου συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η συνεργασία που επέδειξαν οι κάτοικοι κατά τη διεξαγωγή της δειγματοληπτικής έρευνας υπήρξε ιδιαίτερα ικανοποιητική και η προθυμία τους να συμμετάσχουν και ενισχύσουν την όλη προσπάθεια μεγάλη. Από την ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου της δειγματοληπτικής έρευνας και τις εκφρασθείσες απόψεις των κατοίκων εύκολα

διαπιστώνεται ότι η νέα τεχνολογία είναι σε θέση να προσφέρει τις λύσεις εκείνες που και τις ανάγκες αυτών των ιδίων των κατοίκων να ικανοποιεί, αλλά συνάμα να είναι και οικονομικά συμφέρουσες για τις τράπεζες και ως εκ τούτου εφαρμόσιμες στην πράξη. Η γενική αυτή διαπίστωση δικαιολογεί την αισιόδοξη προοπτική περι υλοποίησης των σχεδιαζομένων λύσεων καθώς και την ελπίδα βελτίωσης των συνθηκών ζωής των κατοίκων των απόμακρων αυτών περιοχών.

Συμπεράσματα: Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις αναπτύξεις του παρόντος κεφαλαίου, όπως διαμορφώθηκαν από τη δειγματοληπτική έρευνα που διενεργήθηκε αναφέρονται :

- α) στις μεγάλες ελλείψεις (για παράδειγμα διενέργεια ορισμένων μόνο μορφών συναλλαγών) που παρουσιάζει το παρόν σύστημα των διατραπεζικών συναλλαγών και στις δυσμενείς επιπτώσεις που έχουν στις συνθήκες ζωής των κατοίκων, αλλά και στην παρεμπόδιση της ταχείας ανάπτυξης του νησιού και
- β) στις διαθέσεις, απόψεις και τάσεις των κατοίκων έναντι των καινοτομικών τεχνολογιών και των νέων προς εφαρμογή διατραπεζικών συστημάτων που είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές για την υιοθέτηση αυτών και την αφομοίωσή τους από τη δυναμική αγορά-στόχος και επομένως από τους δυνητικούς χρήστες.

Βιβλιογραφία

Ξένη

1. Avlonitis, G.J. and P. Papastathopoulou (2000). "Marketing communications and product performance: innovative vs non- innovative new retail financial products", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 1, pp. 1-15.

2. Allred, A.T. and H.L. Addams (2000). "Service quality at banks and credit unions: what do their customers say?", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 4, pp. 1-10.
3. Bahia, K. and J. Nantel (2000). "A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 2.
4. Carman, J.M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, Spring, pp. 33-55.
5. Gatignon, H. and T.S. Robertson (1985). "A propositional inventory for new diffusion research", *Journal of Consumer Research*, Vol. 12, No. 8, pp. 849-867.
6. Li, S., R. Kinman, Y. Duan and J. Edwards (2000), "Computer-based support for marketing strategy development", *European Journal of Marketing*, Vol. 34, No 5/6, pp. 551-575.
7. McFarlan, F.W. and L. McKenney (1983). "Corporate Information Systems Management: The Issues Facing Senior Executives", *Irwin*.
8. Moncrief, W and Cravens D. (1999), "Technology and the changing marketing world", *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17, No 7, pp. 329-332.
9. Moskow, M.H. (1997), "Opening remarks", *The 33rd Annual Conference on Bank Structure & Competition*, Federal Reserve Bank of Chicago, IL, April 30-May 20.
10. Moutinho, L. and A. Smith (2000). "Modelling bank customer satisfaction through mediation of attitudes towards human and automated banking' *The*

- International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 3, pp.1-11 (ISSN 0265-2323).
11. Nelson, M. R. (1999). "Bank Marketing and Information Technology: A Historical Analysis of the Post-1970 Period" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6. (ISSN 0265-2323).
 12. Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. Berry (1985). "A conceptual model of service quality and implications for future", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
 13. Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. Berry (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp.12-40.
 14. Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovations*, 4th ed., The Free Press, New York, NY.
 15. Willems, J.R. and K. Ketler (1999). "Telecommunications issues: the marketing managers' viewpoint", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 17, Issue 3, pp. 1-9.
 16. Woodside, A.G., L.L. Frey and R.T. Daly (1989). "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 9, pp. 5-17.
 17. Zeithaml, V.A. and M.C. Gilly (1987). "Characteristics affecting the acceptance of retailing technologies: a comparison of elderly and non-elderly consumers", *Journal of Retailing*, Vol. 63, No.1, pp. 49-68.

Μ Ε Ρ Ο Σ Γ

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ, ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

1. Συνοπτικά συμπεράσματα

Από την εργασία αυτή, προκύπτουν ορισμένα ενδιαφέροντα συμπεράσματα, τα οποία θεμελιώνουν την τελική πρόταση της παρούσας μελέτης για διενέργεια πιλοτικής έρευνας εφαρμογής της ηλεκτρονικής τραπεζικής σε ένα συγκεκριμένο μικρό και απόμακρο νησί του βορείου Αιγαίου (τα Ψαρά). *Τα σημαντικότερα των συμπερασμάτων αυτών ανακεφαλαιώνονται περιληπτικά ως εξής:*

- Ως αποτέλεσμα των νεότερων τεχνολογικών εξελίξεων στα πληροφοριακά συστήματα και τις ασύρματες επικοινωνίες, ήδη διαπιστώνονται διεθνώς υψηλοί ρυθμοί ανάπτυξης των εφαρμογών του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής τραπεζικής. Στα πλαίσια των τεχνολογικών αυτών εξελίξεων, οι παραδοσιακές συνθήκες τραπεζικών εργασιών αναμένεται σταδιακά να τροποποιηθούν σε μεγάλο βαθμό και ορισμένες να εγκαταλειφθούν. Για παράδειγμα, οι πελάτες τραπεζών δεν θα είναι αναγκαίο να πηγαίνουν στην τράπεζα για τις συναλλαγές τους αφού αυτές θα μπορούν να πραγματοποιηθούν με το κινητό τους τηλέφωνο από οποιοδήποτε χώρο (σπίτι, γραφείο, κλπ.), οποιαδήποτε στιγμή, μέσω ασύρματου Internet. Η ίδια η μορφή των τραπεζικών υποκαταστημάτων προβλέπεται να προσαρμοστεί και αυτή στις ανάγκες της διαμορφούμενης «νέας οικονομίας», και να προωθηθεί η εμφάνιση καινοτόμων τραπεζικών προϊόντων και εναλλακτικών δικτύων διανομής τραπεζικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, σε συνθήκες

μειούμενου κόστους προώθησης και αυξανόμενης αποδοτικότητας των τραπεζικών και εμπορικών επιχειρήσεων.

- Τα νέα προϊόντα της υψηλής τεχνολογίας όχι μόνο είναι σε θέση να βελτιώσουν το επίπεδο κάλυψης των αναγκών της σύγχρονης ζωής γενικά, αλλά μπορούν και να επιλύσουν τεχνικά το πρόβλημα της ανεπάρκειας όσον αφορά την εξυπηρέτηση των τραπεζικών αναγκών των κατοίκων των μειονεκτικών στο χώρο αυτό περιοχών της χώρας οι οποίοι στερούνται των συγχρόνων αυτών αναγκών.
- Η περαιτέρω πορεία γενικότερα του ηλεκτρονικού επιχειρείν θα διαμορφωθεί υπό την επίδραση πρόσθετων παραγόντων τόσο από την πλευρά των ίδιων των τραπεζών (οργάνωση και στρατηγική που οφείλουν να ακολουθήσουν, κλπ.) όσο και από την πλευρά (την ανταπόκριση) των δυνητικών χρηστών οι οποίοι είναι και οι τελικοί αποδέκτες και κριτές των νέων συστημάτων.
- Η λειτουργία και προώθηση ειδικότερα των νέων τραπεζικών προϊόντων σε πανελλαδική κλίμακα αναμένεται όχι μόνο να ωφελήσει το σύνολο των καταναλωτών της χώρας αλλά επίσης να ευνοήσει ιδιαίτερα τις απόμακρες από τα αστικά κέντρα αραιοκατοικημένες περιοχές της χώρας. Τέτοιες περιοχές είναι κατ' εξοχήν ορισμένα μικρά και απομονωμένα (γεωγραφικά και συγκοινωνιακά) νησιά του ελληνικού αρχιπελάγους τα οποία σήμερα στερούνται μιας αποτελεσματικής τραπεζικής υποστήριξης η οποία θεωρείται αναγκαία για την ανάπτυξή τους και την έξοδο από την μερική απομόνωσή τους. Με την αναπτυσσόμενη τεχνολογία του ηλεκτρονικού επιχειρείν παρέχονται οι δυνατότητες όλοι οι μετέχοντες συμβαλλόμενοι να ωφεληθούν από τη σημαντική μείωση στο κόστος παραγωγής και διάθεσης των

προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών και από την λειτουργία των ανταγωνιστικών συνθηκών στην αγορά.

- Η συλλογή και επεξεργασία βασικών μακροοικονομικών στατιστικών στοιχείων τα οποία ανακλούν το κοινωνικοοικονομικό και ειδικότερα το τραπεζικό προφίλ δύο περίπου δεκάδων νησιών του Ελληνικού αρχιπελάγους, κατέδειξε την ανεπάρκεια του τραπεζικού συστήματος να ικανοποιήσει όλες τις ανάγκες αυτών των περιοχών της χώρας. Η λεπτομερής επεξεργασία και ανάλυση αυτών των δευτερογενών στοιχείων κατά νησί κατέστησε δυνατή την πρόκριση ενός νησιού και συγκεκριμένα των Ψαρών ως κατ' αρχήν κατάλληλου για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας.
- Την καταλληλότητα των Ψαρών για την εφαρμογή της πιλοτικής έρευνας επιβεβαίωσε, στη συνέχεια, το δεύτερο ερευνητικό στάδιο που αναφέρεται στην λεπτομερή δειγματοληπτική έρευνα που σχεδιάστηκε, οργανώθηκε και διενεργήθηκε μεταξύ των κατοίκων του νησιού, με αυτοπρόσωπη παρουσία, ερωτηματολόγια και προσωπικές συνεντεύξεις. Η έρευνα αυτή επιβεβαίωσε και συμπλήρωσε ορισμένα γενικότερα χαρακτηριστικά μακροοικονομικά γνωρίσματα του νησιού των Ψαρών και επέτρεψε την εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων σχετικά με:

α) τις απόψεις, τις προθέσεις και τις δυνατότητες των κατοίκων για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής τραπεζικής,

β) τις επικρατούσες πραγματικές συνθήκες κάτω από τις οποίες διεξάγονται μέχρι σήμερα οι τραπεζικές εργασίες στο νησί (απουσία τραπεζικού υποκαταστήματος ή Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου ή Γραφείου, με μοναδική παρουσία ενός

Αντιπροσώπου της Εθνικής Τράπεζας, ο οποίος, ως σημειωθεί, είναι και ο πρόεδρος της κοινότητας) και

γ) τις συγκεκριμένες ανασταλτικές επιπτώσεις που έχει στη ζωή και τη δραστηριότητα των κατοίκων ως και στην όλη οικονομία (και κοινωνία) του νησιού η υποτυπώδης τραπεζική υποστήριξη και εξυπηρέτηση που παρέχεται σήμερα (αδυναμία διενέργειας πολλών μορφών των τραπεζικών συναλλαγών επιτοπίως, κατ' ανάγκη μεταβάσεις σε τραπεζικά ιδρύματα της ευρύτερης, εκτός νησιού, αστικής περιοχής, κ.ο.κ.).

Ειδικότερα συμπεράσματα από τη δειγματοληπτική έρευνα έχουν ως εξής:

1. Η σημασία της τεχνολογίας (απόψεις κατοίκων): Από την ανάλυση των απαντήσεων στο ερώτημα αυτό διαπιστώνεται ότι η μέγιστη πλειοψηφία (85%) των ερωτηθέντων κατοίκων υποστηρίζει ότι η τεχνολογία έχει πολύ μεγάλη σημασία στη σημερινή εποχή και ιδιαίτερα τόσο για την ανάπτυξη του νησιού όσο και την κάλυψη των τραπεζικών αναγκών τους (βλ. και Διάγραμμα 1). Το ανωτέρω υποσύνολο δε φαίνεται να διαφοροποιείται κατά ηλικία, φύλο και επάγγελμα από την κατανομή του συνόλου των 190 ερωτηθέντων και τούτο επιτρέπει το αβίαστο συμπέρασμα, ότι η αντίληψη αυτή των κατοίκων είναι καθολική, διαπίστωση η οποία είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντική για τη επιτυχία της πιλοτικά εφαρμοζόμενης νέας μορφής των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (βλ. και Πίνακα 4: Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας καθώς και Διάγραμμα 1).

2. Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών: Το 88% του συνόλου των ερωτηθέντων στα Ψαρά δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ στη ζωή τους ηλεκτρονικό υπολογιστή. Τα δύο τρίτα περίπου του υποσυνόλου των μη χρηστών αντιστοιχεί σε άτομα

ηλικίας άνω των 45 ετών. Επίσης, 62% του υποσυνόλου των μη χρηστών έχουν τελειώσει μόνο το δημοτικό σχολείο και 10 είναι εντελώς αγράμματοι. Η ιδιότητα του μη χρήστη φαίνεται να παρουσιάζει κάποια σύνδεση με τα δηλωθέντα επαγγέλματα απασχόλησης. Η λιγότερη συχνότητα μη χρηστών παρατηρείται αναλογικά μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων (11 σε σύνολο δημοσίων υπαλλήλων 16). Επίσης, από αυτούς που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ηλεκτρονικό υπολογιστή 12 είναι ναυτικοί (σε σύνολο 15), σχεδόν όλοι είναι συνταξιούχοι (62 στους 63) και 13 στους 16 επιχειρηματίες. Από άποψη συχνότητας χρήσης, 5 μόνο άτομα κάνουν καθημερινή χρήση υπολογιστή και από αυτά 3 είναι δημόσιοι υπάλληλοι, 4 από τα 5 είναι μεταξύ 35-45 χρονών και κανένα άτομο του δημοτικού ή αγράμματο.

3. Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: Μόνο 6 στο σύνολο των 22 κατοίκων που είναι κάπως εξοικειωμένοι στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή χρησιμοποιούν συστηματικά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (λήψη και αποστολή μηνυμάτων μέσω Internet), όλοι ανήκοντες στις νεότερες ηλικιακές τάξεις (μέχρι 45 ετών), κατά τα δύο τρίτα άνδρες, ποικίλων επαγγελμάτων, και όλοι με μόρφωση τουλάχιστον γυμνασιακή (βλ. επίσης και Πίνακα 4, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).

4. Χρήση ATM και κάτοικοι: Αφού τα Αυτόματα Μηχανήματα Συναλλαγών (ATM) αποτελούν τεχνολογία ιδιαίτερα εξελίξιμη, χαρακτηριζόμενα από πολλούς ως οι μελλοντικές μικροτράπεζες, έχουν ιδιαίτερη σημασία οι απόψεις των κατοίκων περί αυτών. Ειδικότερα:

- Τα 68% του συνόλου των 190 ερωτηθέντων δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ATM και μόλις το 32% έχουν ίδια αντίληψη περί αυτών. Ας σημειωθεί ότι στο

νησί δεν είναι εγκατεστημένα ATMs και η γειτονικότερη περιοχή είναι η Χίος (2-3 h).

- Είναι σημαντικό ότι 56 άτομα από τα 60 που έχουν κάποια προσωπική αντίληψη για τα ATMs (από ταξίδια τους εκτός νησιού), αλλά ακόμη και 117 από τα 130 άτομα που ουδέποτε τα έχουν χρησιμοποιήσει, θεωρούν πως η χρήση αυτών των μηχανημάτων γενικά δεν παρουσιάζει δυσκολίες, και σε κάθε περίπτωση πιστεύουν ότι τα μηχανήματα αυτά, όπου υπάρχουν, διευκολύνουν τις τραπεζικές συναλλαγές και ικανοποιούν ορισμένες τραπεζικές ανάγκες τους, ιδιαίτερα δε τις αναλήψεις χρημάτων (βλ. και Διαγράμματα 2 και 3). Η διαπίστωση αυτή είναι σύμφωνη με τα ευρήματα έρευνας των Moutinho and Brownlie (1989) από τα οποία προκύπτει ότι το επίπεδο ικανοποίησης των καταναλωτών από τα ATMs σχετίζεται άμεσα με τον τόπο εγκατάστασης (τη γεινίαση) και τη διαθεσιμότητα αυτών.
- Επίσης σημαντική είναι η διαπίστωση ότι 42 άτομα από το μερικό υποσύνολο των 60 ατόμων με ιδίαν αντίληψη για τα ATMs και 88 άτομα από το μερικό υποσύνολο των 130 που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ ATM πιστεύουν ότι είναι δύσκολο να βρεθούν για να χρησιμοποιήσουν αυτά τα μηχανήματα. Είτε δηλαδή οι κάτοικοι έχουν χρησιμοποιήσει τα ATM είτε όχι, είναι εδραιωμένη με τα ίδια υψηλά ποσοστά η αντίληψη σε όλους ότι δύσκολα μπορούν να βρουν πρόσβαση για χρήση αυτών.
- Η διπλή κατά φύλο και χρήση ταξινόμηση έδειξε ότι το φύλο των κατοίκων ελαφρά μόνο επηρεάζει την πρόθεση χρήσης (ή μη χρήσης) των ATMs. Ενώ στο σύνολο των ερωτηθέντων οι άνδρες αποτελούν το $89/190 = 47\%$ (και οι γυναίκες το 53%), στο υποσύνολο των χρηστών διαπιστώνεται μία μικρότερη

από αυτήν αναλογία ανδρών χρηστών ($25/60 = 42\%$) και μία μεγαλύτερη αναλογία γυναικών χρηστών ($35/60 = 58\%$), υποδηλώνοντας έτσι το ελαφρό προβάδισμα των γυναικών στην πρόθεση χρήσης των ATMs. Από τους μη χρήστες των ATMs, το ένα τρίτο περίπου αυτών δεν έχουν ποτέ ζήσει εκτός του νησιού.

- Η ηλικία φαίνεται να είναι μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν τη χρήση του μηχανήματος αυτού, όπως άλλωστε αναμενόταν. Από τους χρήστες τα τρία τέταρτα είναι μέχρι ηλικίας 45 ετών, ενώ στους μη χρήστες το παρατηρούμενο ποσοστό ατόμων μέχρι 45 ετών είναι σημαντικά μικρότερο ήτοι 23%. Επομένως η ηλικία φαίνεται να επιδρά αρνητικά στη χρήση των ATMs στα Φαρά (βλ. Διάγραμμα 4). Η διαπίστωση αυτή συμφωνεί με τα ευρήματα ανάλογης έρευνας (μεταξύ χρηστών 350 ATMs στην Αγγλία) του Inter-bank Research Organization (1985), από τα οποία προκύπτει αυξημένη χρήση των ATMs από νεαρότερης ηλικίας (35 ετών) άτομα. Αλλά και γενικότερα, για όλα τα καινοτόμα προϊόντα έχει, επίσης, διαπιστωθεί από σχετικές έρευνες (βλ. Gatignon and Robertson 1985, Rogers 1995, Zeithaml and Gilly 1987) ότι οι νεαροί καταναλωτές έχουν έντονη προδιάθεση υπέρ της δοκιμής και στη συνέχεια της χρήσης αυτών των προϊόντων.
- Δεδομένου ότι οι περισσότεροι κάτοικοι του νησιού έχουν επίπεδο μόρφωσης δημοτικού, είναι άξιο αναφοράς ότι από τα 60 άτομα που χρησιμοποιούν ATM, τα τρία τέταρτα αυτών έχουν τελειώσει τουλάχιστον Γυμνάσιο ενώ από τους 130 μη χρήστες μόνο 21% έχουν μόρφωση Γυμνασίου και άνω. Επομένως, το επίπεδο της μόρφωσης φαίνεται να συσχετίζεται θετικά με τη χρήση των ATMs.

- Από άποψη ειδικότερων δυσκολιών στη χρήση των ΑΤΜς, σχετικώς λίγα άτομα από αυτά που τα έχουν χρησιμοποιήσει δήλωσαν πως έχουν δυσκολία στη χρησιμοποίηση της σχετικής τραπεζικής κάρτας (cash card) ή πως δεν καταλαβαίνουν πλήρως τις οδηγίες που αναγράφονται πάνω στο ΑΤΜ ή ότι έχουν πρόβλημα με τον κωδικό αριθμό τους (pin number) ή με την χρησιμοποίηση των κουμπιών του μηχανήματος (βλ. επίσης και Πίνακα 4, Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).
 - Το θέμα των διαφόρων μορφών δυσκολιών χρήσης του ΑΤΜ εξετάζεται ειδικότερα στα πλαίσια του επιχειρούμενου ελέγχου στατιστικής σημαντικότητας αυτών των διαφορών. Η χαμηλού βαθμού δυσκολία η οποία παρατηρείται στη χρήση ΑΤΜ από τους κατοίκους των Ψαρών επιχειρείται να διαπιστωθεί εάν και κατά πόσο ισχύει εξίσου (στον ίδιο βαθμό) για όλες τις ειδικότερες κατηγορίες δυσκολιών (οδηγίες οθόνης, εισαγωγή κάρτας, κωδικός, κουμπιά, κλπ) ή, κατά άλλη διατύπωση, επιχειρείται να ελεγχθεί κατά πόσο ουδεμία εξ αυτών διαφοροποιείται στατιστικώς σημαντικά έναντι των άλλων. Το εφαρμοζόμενο κριτήριο F του Snedecor επί των αρχικών παρατηρήσεων των τιμών (με κλίμακα Likert), σύνοψη των οποίων παρουσιάζεται στον Πίνακα 1, οδηγεί στην αποδοχή της αρχικής υπόθεσης (H_0) ότι δεν υφίστανται στατιστικώς σημαντικές διαφορές μεταξύ των μέσων βαθμολογιών των ειδικότερων σταδίων χρήσης (κατηγοριών δυσκολίας) των ΑΤΜ, ανεξαρτήτως του χαμηλού επιπέδου δυσκολίας όλων ($F = 3,2 < 4,98$ σε $\alpha = 0,01$).
- 5. Χρήση κινητών τηλεφώνων:** Πολύ διαφοροποιημένη εικόνα συγκριτικά με τον υπολογιστή και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο διαπιστώνεται στην περίπτωση των κινητών τηλεφώνων.

- Χρήση κινητών τηλεφώνων γίνεται από 85 κατοίκους, ποσοστό 44% περίπου του συνόλου των ερωτηθέντων. Οι χρήστες ανήκουν σε όλες τις ηλικιακές τάξεις, κυρίως όμως στις νεότερες, όπως επίσης ανήκουν σε όλα τα μορφωτικά επίπεδα, με ιδιαίτερα σημαντική συχνότητα στο επίπεδο της δημοτικής εκπαίδευσης (29 κάτοικοι, 1 αγράμματος).
 - Από τους 85 κατοίκους που χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο, 70% είναι γυναίκες, ηλικίας μέχρι 55 χρονών, που ταυτόχρονα έχουν τελειώσει το δημοτικό ή το λύκειο και που κατά πλειοψηφία ασχολούνται με το νοικοκυριό. Δεν στερείται σημασίας τέλος, ότι από τα άτομα που χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο, περισσότερα από τα μισά είναι εκείνα που έχουν κάποτε χρησιμοποιήσει και ATM. Ακόμη παρατηρείται ότι από τους κατοίκους που δεν χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο ένα μεγαλύτερο ποσοστό ουδέποτε έχουν χρησιμοποιήσει ATM (βλ. επίσης και Πίνακα 4: Συγκεντρωτικές Διαπιστώσεις Δειγματοληπτικής Έρευνας).
 - Στατιστική επαλήθευση των ανωτέρω διαπιστώσεων επετεύχθη με τον κατάλληλο έλεγχο στατιστικής σημαντικότητας (χρήση κριτηρίου χ^2 , βλ. Πίνακα 2) ο οποίος οδηγεί στο συμπέρασμα, και μάλιστα με μεγάλα περιθώρια ασφαλείας ($\chi^2 = 1.118 > 6,6$ σε $\alpha = 0,01$), ότι οι ιδιότητες χρήσης κινητού και χρήσης Η/Υ πράγματι αλληλοσχετίζονται έντονα.
- 6. Δορυφορική κεραία:** Στο δείγμα των 190 ατόμων, μόνο 3 (δύο άνδρες και μία γυναίκα) βρέθηκαν να κατέχουν δορυφορική κεραία. Οι δύο από αυτούς είναι μέχρι 45 ετών, ενώ και οι τρεις είναι απόφοιτοι τουλάχιστον Λυκείου.

7. Συνθήκες τραπεζικών συναλλαγών: Κατά τις αντιλήψεις και εμπειρίες των κατοίκων των Ψαρών, οι ειδικότερες συνθήκες κάτω από τις οποίες διενεργούνται οι τραπεζικές συναλλαγές δεν είναι ικανοποιητικές. Αυτές συνοψίζονται ως εξής:

- Λόγω της πλήρους ανυπαρξίας στο νησί τραπεζικών υποκαταστημάτων, μεγάλο ποσοστό των κατοίκων των Ψαρών αναγκάζονται να ταξιδεύουν εκτός του νησιού προκειμένου να ικανοποιήσουν τις τραπεζικές τους ανάγκες. Εντός του νησιού διενεργούν επιτοπίως ορισμένες μορφές συναλλαγών, κυρίως καταθέσεις-αναλήψεις, διαμέσου του εξουσιοδοτημένου Τραπεζικού Αντιπροσώπου της Εθνικής Τράπεζας στα Ψαρά. Ανεξάρτητα από την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα, το φύλο και άλλα χαρακτηριστικά των κατοίκων, μπορεί με βεβαιότητα να ειπωθεί ότι οι κάτοικοι του νησιού δεν απολαμβάνουν αποτελεσματικής τραπεζικής εξυπηρέτησης, με όλες τις δυσάρεστες επιπτώσεις στις συνθήκες ζωής τους αλλά και στις προοπτικές ανάπτυξης της οικονομίας του νησιού.
- Η ανυπαρξία Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου στο νησί (ένα ποσοστό 24% των κατοίκων στα Ψαρά διαπιστώνεται ότι έχει κατά καιρούς χρησιμοποιήσει τις παρ' αυτού παρεχόμενες υπηρεσίες εκτός νησιού, παρά το ότι 91% από τους μη χρήστες των υπηρεσιών του ΤΤ θα προτιμούσαν να πραγματοποιούν συναλλαγές με κάποιον άλλον οργανισμό πλην αυτού) επιτείνει το υφιστάμενο πρόβλημα.
- Από την ανάλυση των απαντήσεων των ερωτηθέντων προκύπτει το βασικό συμπέρασμα ότι η ύπαρξη των ATM διευκολύνει σημαντικά τους κατοίκους των Ψαρών στη διενέργεια των τραπεζικών συναλλαγών. Η πίστη τους αυτή

βασίζεται στη δική τους κρίση και όχι απλώς επειδή άλλοι συνάνθρωποί τους τα χρησιμοποιούν.

- Η συχνότητα με την οποία οι κάτοικοι διενεργούν τραπεζικές συναλλαγές (ως σύνολο), οι οποίες βέβαια προϋποθέτουν, για ορισμένες τουλάχιστον τραπεζικές εργασίες, ανάλογο ταξίδι σε τράπεζα εγκαταστημένη στην ευρύτερη περιοχή γειτονικών νησιών διαπιστώνεται ότι είναι πολύ χαμηλή (το 40% των κατοίκων πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μία φορά το μήνα ενώ το 20% διενεργεί συναλλαγές μία φορά το δεκαπενθήμερο).
- Όσον αφορά ειδικότερα τις καταθέσεις ή αναλήψεις, που είναι η συνηθέστερη μορφή ζητούμενων τραπεζικών υπηρεσιών (από τους 190 ερωτηθέντες κατοίκους, μόνο 11 δεν έχουν πραγματοποιήσει, κατά καιρούς, τραπεζική κατάθεση ή ανάληψη) παρατηρείται ότι από τους καταθέτες ένα μεγάλο τμήμα τους (76 στους 179) ανήκει στην περίπτωση συχνότητας αυτής της συναλλαγής μία φορά τον μήνα. Ως προς τις λοιπές τραπεζικές εργασίες, ένα μικρό τμήμα των κατοίκων έχουν πάρει τραπεζικό δάνειο ή επιδοτήσεις και έχουν χρησιμοποιήσει πιστωτική κάρτα.
- Ο διενεργηθείς στατιστικός έλεγχος σημαντικότητας των παρατηρούμενων διαφορών στη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές διαφόρων μορφών (βλ. επιβοηθητικό Πίνακα 3 για μέσες "βαθμολογίες") απεκάλυψε τελικά ότι η συχνότητα με την οποία γίνονται αυτές οι συναλλαγές υπό την ειδικότερη μορφή των καταθέσεων-αναλήψεων, διαφέρει στατιστικώς σημαντικά από όλες τις άλλες μορφές συναλλαγών. Η άμεση εφαρμογή του κριτηρίου ελέγχου της διαφοράς των παρατηρούμενων δύο μεγαλύτερων μέσων (από όλους τους άλλους) 2,9 και 2,6 που

αναφέρονται αντίστοιχα στις μορφές των καταθέσεων-αναλήψεων και των πληρωμών λογαριασμών και η απόρριψη της ισότητας μεταξύ αυτών (με $t = 2,857 > 2,57$ σε $\alpha=0,01$), οδήγησε έμμεσα και στην απόρριψη ως τυχαίας κάθε άλλης μεγαλύτερης διαφοράς, με τελικό αποτέλεσμα την επιβεβαίωση του συμπεράσματος ότι οι καταθέσεις-αναλήψεις διαφέρουν από άποψη συχνότητας στατιστικώς σημαντικά από κάθε άλλη μορφή συναλλαγής (βλ. συνάλλαγμα, πιστωτικές κάρτες, δάνεια, επιδοτήσεις και χρηματοπιστωτικές συναλλαγές).

Στα ανωτέρω θα μπορούσε να προστεθούν και οι εξής συμπερασματικές διαπιστώσεις από την εκπόνηση της όλης εργασίας:

α) Η δειγματοληπτική έρευνα στο νησί, με το βαθμό αξιοπιστίας που πέτυχε, κατέδειξε ότι μπορεί να εξυπηρετήσει και έναν επί πλέον σκοπό. Να αποτελέσει, επιπρόσθετα, τη βάση (τον πρώτο όρο) για συγκρίσεις εάν, όπως προτείνεται (βλ. Μέρος Γ), επακολουθήσει μετά την πιλοτική εφαρμογή του καινοτόμου προγράμματος επανάληψη αυτής στην ίδια περιοχή μεταξύ των ιδίων κατοίκων, προς τελική αξιολόγηση από πλευράς χρηστών των αποτελεσμάτων της ίδιας της πιλοτικής εφαρμογής στο νησί.

β) Οι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές διαθέσεις, απόψεις και τάσεις των κατοίκων έναντι των καινοτομικών τεχνολογιών και των νέων προς εφαρμογή διατραπεζικών συστημάτων για ένα αναβαθμισμένο τραπεζικό σύστημα, εύκολο στη χρήση και προσιτό στην τιμολόγησή του, δημιουργούν εύλογα την ελπίδα ότι το όλο Ερευνητικό Σχέδιο θα απολήξει ευνοϊκά, επιτρέποντας τη γενίκευση της εφαρμογής του σε όλες τις μειονεκτικές περιοχές της χώρας, προς ικανοποίηση και των μεγάλων προσδοκιών που ήδη έχουν αναπτυχθεί .

2. Τελικές επιλογές περιοχής και εργαλείων εφαρμογής της πιλοτικής έρευνας

Δύο ιδιαίτερα κρίσιμες επιλογές βασίζονται στις αναλύσεις των προηγούμενων κεφαλαίων. Η πρώτη από αυτές, που έχει ήδη διερευνηθεί και αποφασιστεί, αναφέρεται στη συγκεκριμένη περιοχή της χώρας στην οποία θα εφαρμοστούν, σε πιλοτικό επίπεδο, τα νέα συστήματα τραπεζικών συναλλαγών (βλ. Τμήμα 3.2). Η δεύτερη, η οποία είναι επιλογή εξ ίσου αναγκαία για να προωθηθούν και τα επόμενα στάδια του όλου Ερευνητικού Σχεδίου, είναι ο καθορισμός του συγκεκριμένου καινοτόμου μέσου τραπεζικών συναλλαγών το οποίο θα χρησιμοποιηθεί, είτε αυτοτελώς είτε σε συνδυασμό με ένα ή και περισσότερα άλλα μέσα (εργαλεία ή κανάλια προώθησης των υπηρεσιών), για την τραπεζική εξυπηρέτηση των κατοίκων της περιοχής που έχει ήδη επιλεγεί σε προηγούμενο στάδιο. Για τις επιλογές αυτές, πέραν των όσων έχουν ήδη αναφερθεί (βλ. Τμήμα 1.2), παρατηρούνται για εκάστην εξ αυτών τα εξής:

α) Για την επιλογή περιοχής εφαρμογής της πιλοτικής έρευνας: Η επιλογή των Ψαρών ως το νησί εκείνο του βορείου Αιγαίου στο οποίο θα εφαρμοστεί η πιλοτική έρευνα των νέων συστημάτων τραπεζικών συναλλαγών έχει στηριχθεί στα παρακάτω:

- Στα συλλεγόμενα κατά το αρχικό στάδιο της έρευνας δευτερογενή στατιστικά στοιχεία για μία εικοσάδα περίπου νησιών του Αιγαίου, από τα οποία προκύπτει η συγκριτική καταλληλότητα των Ψαρών να διερευνηθεί περαιτέρω, δηλαδή με δειγματοληπτική έρευνα (βλ. Τμήμα 3.2).
- Στις διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων της δειγματοληπτικής έρευνας που διενεργήθηκε, οι οποίες

θεωρούνται ιδιαίτερα ενθαρρυντικές για την επιτυχία του όλου Ερευνητικού Σχεδίου. Όπως διεξοδικά έχει αναλυθεί στα Κεφάλαια 3 και 4, το νησί Ψαρά κατ' εξοχήν συγκεντρώνει τα ιδιαίτερα εκείνα χαρακτηριστικά που το καθιστούν, συγκριτικά, το καταλληλότερο από πλήθος άλλων νησιών για να δοκιμαστούν στην πράξη τα νεότερα τραπεζικά συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών.

β) Για την επιλογή μέσων (εργαλείων) εφαρμογής της πιλοτικής έρευνας :

Στο Τμήμα 1.2, μεταξύ άλλων, καταγράφηκαν όλα τα καινοτόμα προϊόντα της τεχνολογίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής (models of cash-less society και cash-augment) που σχεδιάζονται προς εφαρμογή. Μεταξύ αυτών των ποικίλων εργαλείων, μέσων και ταυτόχρονα καναλιών προώθησης των τραπεζικών υπηρεσιών στους καταναλωτές θα πρέπει να αναζητηθεί το καταλληλότερο για την περίπτωση των Ψαρών μέσο παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών. Καίτοι στο παρόν στάδιο του όλου Ερευνητικού Σχεδίου η επιλογή του μέσου παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών δεν έχει ακόμη επισημοποιηθεί (πέραν του ότι διατηρεί την εμπιστευτικότητά της, όπως άλλωστε και ο ίδιος ο φορέας εφαρμογής του πιλοτικού προγράμματος), θα μπορούσαν να αναφερθούν ορισμένα γενικά αλλά και ειδικότερα συγκλίνοντα στοιχεία που προκαθορίζουν κατά πιθανότητα ό,τι εύλογα θα μπορούσε να αναμένει κανείς:

- Η επιλογή του μέσου παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών οφείλει να έχει άμεση σχέση με τις επικρατούσες συνθήκες της ίδιας της αγοράς προς την οποία απευθύνεται. Π.χ. ο βαθμός αναποτελεσματικότητας της τυχόν παρεχόμενης τραπεζικής εξυπηρέτησης, οι προοπτικές ταχύτερης ανάπτυξης που τυχόν παρουσιάζει η περιοχή, αλλά και οι δυνατότητες, οι απόψεις, οι

αξιολογήσεις και οι προσδοκίες των κατοίκων, κ.ά. αποτελούν ουσιώδη στοιχεία στήριξης της επιλογής που θα αποφασιστεί για αυτήν την περιοχή.

- Ταυτόχρονα με τα ανωτέρω, η επιλογή του μέσου οφείλει να υπηρετήσει και την άνετη γενίκευση της εφαρμογής του επιλεγόμενου μέσου και στις άλλες παραπλήσιες περιοχές της χώρας.
- Κατά την επιλογή του μέσου παροχής των υπηρεσιών είναι αναγκαίο να λαμβάνονται υπόψη και οι τυχόν υπάρχουσες διαφοροποιήσεις εντός της όλης αγοράς-στόχου. Μία σημαντική πηγή διαφοροποίησης είναι και η γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού όπως π.χ. η συγκέντρωση ενός σημαντικού τμήματος περί τον οικισμό της πρωτεύουσας του νησιού με διασπορά του υπολοίπου τμήματος του πληθυσμού στις άλλες περιοχές αυτού. Άλλες πηγές τμηματοποίησης της όλης αγοράς θα μπορούσαν να είναι, παρά το μικρό μέγεθός της, ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά (δημογραφικά, κλπ.) του πληθυσμού, η οικονομική κατάσταση των κατοίκων, κλπ.
- Η ύπαρξη στοιχείων ιδιομορφίας, διαφοροποίησης και τμηματοποίησης (segmentation) της αγοράς θα μπορούσε ακόμη να δικαιολογήσει και την χρήση όχι ενός μόνο μέσου παροχής τραπεζικών υπηρεσιών αλλά ενός κατάλληλου και αποτελεσματικού για την περίπτωση συνδυασμού μέσων που να καλύπτει επαρκώς ολόκληρο το νησί.
- Μεταξύ των μέσων που συγκεντρώνουν τα περισσότερα προαπαιτούμενα για την υποστήριξη των προαναφερθέντων αμέσως πιο πάνω, και ειδικότερα στην περίπτωση των Ψαρών, ασφαλώς περιλαμβάνονται τα συνεχώς και με γοργό ρυθμό εξελισσόμενα ATMs. Σύμφωνα και με τα όσα αναφέρθηκαν στο Τμήμα 1.2 περί των ATMs, καίτοι στο νησί των Ψαρών δεν υπάρχουν σήμερα

τοποθετημένα καθόλου ΑΤΜς, το ένα τρίτο των ερωτηθέντων κατοίκων βρέθηκε να είναι (από τα ταξίδια τους στις γειτονικές κυρίως περιοχές) ήδη εξοικειωμένο με αυτά, ενώ ακόμη και οι κάτοικοι που δεν τα έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ, βρέθηκαν να έχουν κατά μέγιστη πλειοψηφία θετική γνώμη περί αυτών (βλ. Κεφάλαιο 4, Συναλλαγές με χρήση ΑΤΜ). Οι ειδικότερες αυτές διαπιστώσεις, με τη βαρύτητα που φαίνεται να έχουν, συνηγορούν πράγματι για τη χρησιμοποίηση, δοκιμαστικά σε πιλοτικό επίπεδο, αυτών των μέσων για να καλύψουν σε κάποιο βαθμό τις τραπεζικές ανάγκες του νησιού. Πέραν όμως των διαπιστώσεων αυτών, είναι επίσης γεγονός ότι τα ΑΤΜς αποτελούν τον πλέον γρήγορο και αξιόπιστο τρόπο ανάληψης μετρητών, ένα είδος τραπεζικής συναλλαγής που ιδιαίτερα έχουν ανάγκη οι κάτοικοι των Ψαρών.

- Άλλα μέσα και μάλιστα ασύρματης επικοινωνίας τα οποία, τουλάχιστον για το μέλλον, συγκεντρώνουν αυξημένες πιθανότητες να επιλεγούν ως συμπληρωματικά μέσα (σε συνδυασμό με την εγκατάσταση ΑΤΜς) διενέργειας ορισμένων τραπεζικών συναλλαγών στα Ψαρά, αποτελούν τα κινητά τηλέφωνα νέας γενιάς (βλ. και Τμήμα 1.2) καθώς και η Video-conference. Η άποψη αυτή στηρίζεται στα εξής:
 1. Οι κάτοικοι των Ψαρών σε μεγάλο ποσοστό (βλ. Κεφάλαιο 4) κάνουν ήδη χρήση κινητών τηλεφώνων (βλ. και Διάγραμμα 5). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η διαπιστούμενη (με την εφαρμογή του κριτηρίου X^2) στατιστικώς σημαντική συνάφεια μεταξύ της χρήσης των κινητών τηλεφώνων και της χρήσης Η/Υ.

2. Πρόκειται περί ιδιαίτερα εύχρηστων μέσων αμφίδρομης επικοινωνίας στα οποία οι κάτοικοι των Ψαρών μπορούν εύκολα να εξοικειωθούν περαιτέρω για την ανταλλαγή μηνυμάτων με τράπεζες μέσω ασύρματου Internet, ώστε να διενεργούν ποικίλες τραπεζικές πράξεις, πλην ίσως καταθέσεων-αναλήψεων μετρητών.
3. Τέλος, ουσιώδη παράγοντα αποτελεί και το συνολικό κόστος λειτουργίας των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν. Πάντως για τον χρήστη δεν αναμένεται, λόγω και του εντεινόμενου ανταγωνισμού μεταξύ τραπεζών, να διαμορφωθεί σε υπέρμετρα επίπεδα (βλ. σχετικές αναλύσεις στα Τμήματα 1.4 και 2.2).

3. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Δύο προτάσεις για περαιτέρω έρευνα στο μέλλον πηγάζουν από όσα αναπτύχθηκαν στην παρούσα εργασία, από τις οποίες η πρώτη μπορεί να θεωρηθεί αυτονόητη και σχεδόν αποφασισμένη.

1. Η πρώτη πρόταση αναφέρεται στη διεξαγωγή μιας νέας και συμπληρωματικής δειγματοληπτικής έρευνας μεταξύ των κατοίκων του ίδιου νησιού, μετά τη δοκιμαστική περίοδο εφαρμογής του πιλοτικού προγράμματος ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με την νέα αυτή έρευνα θα καταστεί δυνατή, από πλευράς τραπεζής, η αξιολόγηση (τεχνική και οικονομική) στην πράξη της νέας τεχνολογίας στις τραπεζικές συναλλαγές, αλλά ταυτόχρονα θα επιτρέψει, από πλευράς πελατών, την εξακρίβωση του βαθμού με τον οποίο θα εξυπηρετούνται εφεξής οι τραπεζικές ανάγκες των κατοίκων. Η αξιολόγηση αυτή έχει μεγάλη σημασία αφού από αυτή θα αποφασιστεί η γενίκευση της εφαρμογής των νέων συστημάτων σε όλες τις άλλες περιοχές που αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα με το νησί που έχει επιλεγεί. Εξυπακούεται, ότι η τελική αξιολόγηση επιβάλλεται να γίνει το

αργότερο με την οριζόμενη λήξη της δοκιμαστικής περιόδου της πιλοτικής εφαρμογής των νέων τραπεζικών συστημάτων διενέργειας των συναλλαγών, αν και χρήσιμο θα ήταν κάποιος έλεγχος καλής λειτουργίας να προβλεφθεί και ενδιάμεσα προς έγκαιρη επίλυση τυχόν προβλημάτων που μπορούν να παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Η σύγκριση των αποτελεσμάτων της νέας αυτής επαναληπτικής δειγματοληπτικής έρευνας με την διεξαχθείσα θα επιτρέψει την εξαγωγή οριστικών και θεμελιωμένων συμπερασμάτων ως προς την γενικότερη επιτυχία του όλου ερευνητικού σχεδίου και θα ολοκληρώσει ουσιαστικά και την παρούσα διερεύνηση του θέματος ως προς την έκτασή της.

2. Η δεύτερη πρόταση έρευνας - η οποία μπορεί να θεωρηθεί επέκταση και γενίκευση της παρούσας μελέτης - έχει μακροχρονιότερο ορίζοντα διεξαγωγής και γενικά υψηλότερους στόχους. Αναφέρεται στην επί πλέον και σε βάθος διερεύνηση ορισμένων από τα ειδικότερα θέματα τα οποία ήδη έχουν απλώς επισημανθεί σε διάφορα τμήματα της παρούσας εργασίας. Αυτά αποτελούν σημαντικότερα προβλήματα αποφάσεων που έχουν σχέση με την οργάνωση και στρατηγική τακτική που επιβάλλεται να ακολουθήσουν οι τραπεζικές (αλλά και οι εμπορικές) επιχειρήσεις οι οποίες βρίσκονται ακριβώς πριν από τις νέες προκλήσεις της υψηλής τεχνολογίας την οποία και καλούνται τελικά να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν. Τα περισσότερα από τα προβλήματα αυτά, θεωρητικά και εφαρμοσμένα, έχουν επισημανθεί και από τη διεθνή βιβλιογραφία την οποία και απασχολούν έντονα (πχ. Mols 1999, Strieter *at al.* 1999, Heaney 1999, Avkiran 1999, Alfansi and Sargeant 2000, κλπ.). Ορισμένα δε από αυτά, πρακτικής (εφαρμοσμένης) ιδίως φύσης αλλά ιδιαίτερα σημαντικά, αποτελούν και περιεχόμενο του Σχεδίου Δράσης που οι 15 ηγέτες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας

(μεταξύ των οποίων και η χώρα μας) ενέκριναν τελευταία (βλ. Τμήμα 1.5.β περί "e-Europe 2002") και ανέλαβαν την ευθύνη να προωθήσουν αν όχι να το υλοποιήσουν. Για παράδειγμα, μία σειρά επί μέρους θεμάτων αναφέρονται στην οργάνωση και στρατηγική που πρέπει να ακολουθήσουν οι τράπεζες ως προς τα δημιουργούμενα δίκτυα προώθησης των προϊόντων τους, ως προς το μέγεθος και τον αριθμό των υποκαταστημάτων που θα προτιμηθούν (λιγότερα αλλά μεγαλύτερα τραπεζικά υποκαταστήματα των σημερινών ή περισσότερα και μικρότερα). Ένας άλλος κύκλος σχετικών θεμάτων αφορά το είδος της πελατειακής μάζας των τραπεζών που επιδιώκεται, τον τρόπο με τον οποίο θα διατηρήσουν ή προσελκύσουν αυτήν οι τράπεζες, τις αντίστοιχες διαθέσεις και προτιμήσεις οι οποίες θα αναπτυχθούν στους δυνητικούς καταναλωτές, στο προσωπικό των τραπεζών κλπ.. Θέματα, ακόμη, που αφορούν το είδος της τιμολογιακής πολιτικής που θα ασκηθεί για τις νέες υπηρεσίες των τραπεζών που θα προσφερθούν, θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο συμπληρωματικής διερεύνησης. Αλλά και τα γενικότερα θέματα της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του όλου κλάδου και της μέτρησης της ποιότητας των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε απόλυτο αλλά και σε συγκριτικό επίπεδο, θα ήταν δυνατό να διερευνηθούν, τόσο θεωρητικά όσο και εφαρμοσμένα. Προς τούτο θα μπορούσε να σχεδιαστεί μία εκτεταμένη δειγματοληπτική έρευνα, του τύπου πχ. Bell and Tang (1998), Avloniti και Papastathopoulou (2000) ως και Alfansi και Sargeant (2000), με πρόβλεψη προχωρημένης στατιστικής ανάλυσης.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

1. Μοσχονά, Κ. «Επιτάχυνση στο Διαδίκτυο με το «e- Europe 2000». *Οικονομική Ελευθεροτυπία*, Φύλο 12 Ιουλίου 2000.
2. Κοντονίκα, Κ. «Οι μελλοντικές τράπεζες θα είναι virtual», *Η Καθημερινή* 12 Μαρτίου 2000, σελ 74.

Ξένη

1. Alfansi, L. and A. Sargeant (2000). "Market Segmentation in the Indonesian Banking Sector :The Relationship Between Demographics and Desired Customer Benefits" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 2. (ISSN 0265-2323).
2. Avkiran, N. K. (1999). "An Application Reference for Data Envelopment Analysis in Branch Banking: Helping the Novice Researcher" *The International Journal of Bank Marketing* Vol. 17, Issue 5. (ISSN 0265-2323).
3. Avlonitis, G. and P. Papastathopoulou (2000). "Marketing communications and product performance : innovative vs non-innovative new retail financial products" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 1, pp. 1-15. (ISSN 0265-2323).
4. Bell, H., and N. K. H. Tang (1998). "The effectiveness of commercial Internet Web sites: a user's perspective" *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* Vol. 3, No.3, pp.219-228.

5. Mols, N. P. (1999). "The Internet and the Banks Strategic Distribution Channel Decisions" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6. (ISSN 0265-2323).
6. Mols, N. P. (1998). "The behavioral consequences of PC banking" *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Issue 5, pp. 195-201.
7. Sathye, M. (1999). "Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).
8. Strieter J., A. K. Gupta, S. P. Raj and D. Wilemon (1999). "Product Management and the Marketing of Financial Services", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).

ΓΕΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Βασιλειάδη, Α. «Το πλαστικό χρήμα», *Διπλωματική εργασία MBA, Πανεπιστήμιο Πειραιώς*, 1997.
2. Πανούτσου, Κ. «Η e-υπογραφή νόμος στις ΗΠΑ», *Infotech (Αφιέρωμα Ελευθεροτυπίας-Financial Times)*, 18 Ιουλίου 2000.
3. Δουκίδη, Γ. «Στα πρόθυρα απογείωσης: Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα», *COMDEX 2000, Official Show Daily*, Τεύχος 1, 16-17 Μαρτίου 2000.
4. Κοντονίκα, Κ. «Οι μελλοντικές τράπεζες θα είναι virtual», *Η Καθημερινή*, 12 Μαρτίου 2000, σελ 74.
5. Κοσμά, Κ. «2.000 νέες θέσεις στις e- επιχειρήσεις», *Έθνος*, 26 Ιουλίου 2000, σελ. 11.
6. Κτένα, Σ. «1,2 εκατ.οι Έλληνες χρήστες του Internet», *Το Βήμα*, 28-5-2000, σελ 12.
7. Μοσχονά, Κ. «Επιτάχυνση στο Διαδίκτυο με το «e- Europe-2000. Η ηλεκτρονική Ευρώπη γίνεται πράξη μετά τις αποφάσεις των 15 στη σύνοδο κορυφής της Φέιρα», *Οικονομική Ελευθεροτυπία*, 12 Ιουλίου 2000, σελ.19-21.
8. Παπαμιλιάδου, Α. «Το ηλεκτρονικό εμπόριο, η πύλη της Ευρώπης στη νέα οικονομία», *Ισοτιμία*, 5 Μαρτίου 2000, σελ. 54.
9. Ριζοπούλου, Γ. «Στον αστερισμό του m-commerce! : Η CeBit 2000 βιτρίνα των αλλαγών σε Πληροφορική-Τηλεπικοινωνίες», *Η Καθημερινή*, 5 Μαρτίου 2000, σελ. 80.
10. Ριζοπούλου, Γ. «Τα κινητά τρίτης γενιάς που θα αλλάξουν τη ζωή μας», *Η Καθημερινή*, 23 Απριλίου 2000, σελ. 81.

11. Χαϊκάλη, Στ. «Βήμα βήμα οι διαδικασίες για την απελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς. Οπτικές ίνες.», *Το Βήμα*, 9 Ιουλίου 2000, σελ. 4.

ΞΕΝΗ

1. Alfansi, L. and A. Sargeant (2000). "Market Segmentation in the Indonesian Banking Sector :The Relationship Between Demographics and Desired Customer Benefits" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 2. (ISSN 0265-2323).
2. Athanassopoulou, A. and N. Labroukos (1999). "Corporate customer behavior towards financial services: empirical results from the emerging market of Greece" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6, pp.1-14. (ISSN 0265-2323).
3. Avkiran, N. K. (1999). "An Application Reference for Data Envelopment Analysis in Branch Banking: Helping the Novice Researcher" *The International Journal of Bank Marketing* Vol. 17, Issue 5. (ISSN 0265-2323).
4. Avlonitis, G. and P. Papastathopoulou, "Marketing communications and product performance: Innovative vs non- innovative new retail financial products", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No 1, pp.
5. Beckett, A., P. Hewer, and B. Howcroft (2000). "An exposition of consumer behaviour in the financial services industry" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.18, Issue 2, pp. 1-15 (ISSN 0951-354X).
6. Bell, H., and N. K. H. Tang (1998). "The effectiveness of commercial Internet Web sites: a user's perspective" *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* Vol. 3, No.3, pp.219-228.

7. Birch, D. and M. Young (1997). "Financial services and the Internet - what does cyberspace mean for the financial services industry?", *Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 7, No 2, pp 120-128.
8. Carman, J.M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, Spring, pp. 33-55.
9. Choffray, J.M. and G. Lilien (1984), "Strategies behind the successful industrial product launch", *Business Marketing*, November, pp. 82-95.
10. Chorafas. D. N. (1987). "Strategic Planning for Electronic Banking: From Human Resources to Product Development and Information Systems". London, Butterworths.
11. Cronin, M. J. (1997). "*Banking and Finance on the Internet*" Van Norstrand Reinhold . New York.
12. Daniel, E. (1999). "Provision of electronic banking in the U. K. and the Republic of Ireland" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No 2, pp.72-82.
13. Dannenberg, M., and Dorothee Kellner (1998). " The bank of Tomorrow with today's technology" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, No 2, pp.90-97.
14. Davies, F., L. Moutinho and B. Curry (1996). "ATM user attitudes: a neural network analysis" *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 14, No 2, pp. 26-32.
15. Devlin, J. (1998). "Adding Value to Service Offering : The Case of UK Retail

- Financial Services" *European Journal of Marketing* Vol. 32, Issue 11 / 12 (ISSN 0309-0566).
16. Donner, S. and C. Dudley (1997). "Balancing customer contact and high – tech delivery" *ABA Banking Journal* Vol. 89, No. 1, pp. 13-20.
17. Dover, P. A. (1988). "The effect of technology selection on consumer adoption of in-home computerised banking" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 2, pp.31-37.
18. Edmondson G., «Οι ακριβές τηλεπικοινωνίες «φρενάρουν» την ανάπτυξη του διαδικτύου», *Ισοτιμία & Business Week*, 4-5 Μαρτίου 2000, σελ. 5.
19. Evans, P. B. and T. S. Wurster (1997). "Strategy and the New Economics of Information" *Harvard Business Review*, September-October pp. 71-82.
20. Fornell, C. (1992). " A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience". *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 1 pp. 6-21.
21. Fornell, C. Johnson M.D. Anderson, E.W. Cha J., Brynart, B.E. (1996). "The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings". *Journal of Marketing*, Vol. 60, No 4 pp. 7-18.
22. Gatignon, H. and T.S. Robertson (1985). "A propositional inventory for new diffusion research", *Journal of Consumer Research*, Vol. 12, No. 8, pp. 849-867.
23. Greenland, S.J. (1995). "Network management and the branch distribution channel" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13, No. 4, pp.12-18.

24. Greenland, S.J. (1994). "Rationalization and Restructuring in the Financial Services Sector" *The International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 22, No. 6, pp.21-28.
25. Heaney, Joo-Gim, and R. E. Goldsmith (1999). "External Information Search for Banking Services", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).
26. Howcroft, B. (1993). "Branch networks and alternative distribution channels: threats and opportunities" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 11, No.6, pp.26-31.
27. Jackson, A. and R. DeCormier (1999), "E- mail survey response rates: targeting increases response", *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17, No 3, pp. 135-140.
28. Jones, D. (1989). "Financial Services Systems. A strategic guide for the financial sector", Great Britain, Devon.
29. Kalakota, R. και Frei. F. (1997), "Frontiers of online financial services". *Banking and Finance on the Internet*, Van Norstrand Reinhold, New York, pp. 19-74.
30. Krumm, Peter J.M.M. (1998). "Consequences of modern banking on facilities and corporate real estate management" *Facilities* Vol. 16, No. 3 / 4, pp.93-98.
31. Lambkin, M. (1988), "Order of entry and performance in new markets". *Strategic Management Journal*, Vol. 6, pp. 75-85.
32. Li, S., R. Kinman, Y. Duan and J. Edwards (2000), "Computer-based support for marketing strategy development", *European Journal of Marketing*, Vol. 34, No 5/6, pp. 551-575.

33. Lovelace, P. (1997). "Technology planning: merge adaptability and tradition" *Credit Union Executive* Vol. 37, No. 5, pp. 12-15.
34. McFarlan, F.W. and L. McKenney (1983). "Corporate Information Systems Management: The Issues Facing Senior Executives", *Irwin*.
35. McGoldrick, P.J. and S.J. Greenland, (1994). "Retailing of Financial Services". *McGraw-Hill*, London.
36. Mendora, L. and P. Nakache, (1994). "Branch Banking is not a dinosaur". *The McKinsey Quarterly*, No. 1, pp. 137-147.
37. Mols, N. P. (1999). "The Internet and the Banks Strategic Distribution Channel Decisions" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6. (ISSN 0265-2323).
38. Mols, N. P. (1998). "The behavioral consequences of PC banking" *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Issue 5, pp. 195-201.
39. Moncrief, W and Cravens D. (1999), "Technology and the changing marketing world", *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 17, No 7, pp. 329-332.
40. Moriarty, R.T. and Moran, U. (1990). "Managing hybrid marketing systems", *Harvard Business Review*, Vol. 65, No. 4, pp. 34-41.
41. Moskow, M.H. (1997), "Opening remarks", *The 33rd Annual Conference on Bank Structure & Competition*, Federal Reserve Bank of Chicago, IL, April 30-May 20.
42. Moutinho, L., F. Davis, S. M. Peris, and J. E. B. Alcafiiz (1997). "The Future Role of Bank Branches and their Managers: comparing managerial perceptions in Canada and Spain" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15, No. 3, pp. 99-105.

43. Moutinho, L. and A. Smith (2000). "Modelling bank customer satisfaction through mediation of attitudes towards human and automated banking' *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, Issue 3, pp.1-11 (ISSN 0265-2323).
44. Nellis, J., K. McCaffery and R. Hutchinson (2000). "Strategic challenges for the European banking industry in the new millennium' *The International Journal of Bank Marketing*, Vol.18, Issue 2, pp.1-11 (ISSN 0265-2323).
45. Nelson, M. R. (1999). "Bank Marketing and Information Technology; A Historical Analysis of the Post-1970 Period" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 6. (ISSN 0265-2323).
46. Orenstein, A. F. (1997). 'No longer banker's hours" *Bank Systems and Technology*, Vol. 34, No.4, pp. 30-36.
47. Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. Berry (1985). "A conceptual model of service quality and implications for future", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
48. Parasuraman, A., V. Zeithaml and L. Berry (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp.12-40.
49. Plouffe, C., M. Vandendosch and J. Hulland (2000), "Why smart cards have failed: Looking to consumer and merchant reactions to a new payment technology." *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No 4, pp. 112-123.
50. Prendergast, C. and N. Marn (1994). "Towards a branchless banking society" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22, No.2, pp. 18-26.

51. Quinn, R. B. and J. A. Mueller (1982). "Tranferring research results to operations' in Tushman and Moore (eds), *Readings in the Management of Innovation* Pitman, MA.
52. Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of Innovations*, 4th ed., The Free Press, New York, NY.
53. Woodside, A.G., L.L. Frey and R.T. Daly (1989). "Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 9, pp. 5-17
54. Sathye, M. (1999). "Adoption of Internet Banking by Australian Consumers: An Empirical Investigation" *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).
55. Strieter J., A. K. Gupta, S. P. Raj and D. Wilemon (1999). "Product Management and the Marketing of Financial Services", *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, Issue 7. (ISSN 0265-2323).
56. Tilden, M. (1996), "Channel vision". *Retail Banker International*, Vol. 28, November, pp. 12-15.
57. Zeithaml, V.A. and M.C. Gilly (1987). "Characteristics affecting the acceptance of retailing technologies: a comparison of elderly and non-elderly consumers", *Journal of Retailing*, Vol. 63, No.1, pp. 49-68.
58. Zeithaml, V.A. Berry, L.L. Parasuraman, A. (1996), "The behavioral consequences of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, No 2.pp.31-46.
59. Zineldin, M. (1996), "Bank strategic positioning and some determinants of bank selection", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 14, No. 6, pp. 12-22.

INTERNET SITES

1. Αγαθονήσι

<http://www.ando.gr/eot>, <http://www.dilos.com/region/dodecan/agathon.html>,
<http://www.12net.gr/agathonisi>, <http://www.aias.net/dodekanisa>.

2. Ανάφη

<http://www.2sea.com>, <http://www.gradus.com/tg/aegean/anafi/info.html>,
<http://www.greecead.com/gadhome/anafi1.html>,
<http://www.topnet-computers.com/greekislands/anafi/anafiuk.htm> ,
<http://united-hellas.com/agapitos/table1.htm>.

3. Αστυπάλαια

<http://www.astypalea.com>, <http://www.hri.org/ggae/>, <http://www.Mfa.gr/ggae/>.

4. <http://www.hri.org/ggae/> .5. <http://www.Mfa.gr/ggae/>6. <http://www.gnto.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Κοινωνικοοικονομικό Περιβάλλον των Νησιωτών. Οι Ανικανοποίητες Τραπεζικές Ανάγκες των Κατοίκων

Η παρουσίαση και ανάλυση που ακολουθεί αποτυπώνει αναλυτικά τα όσα στοιχεία προέκυψαν από τη σχετική έρευνα αναζήτησης δευτερογενών δεδομένων της παρατήρησης και τα οποία επιτρέπουν μία σαφή αποτύπωση του προφίλ καθενός από τα μικρά και απομακρυσμένα νησιά της ευρύτερης θαλάσσιας περιοχής της χώρας, όπως αυτά δίδονται αμέσως στα επόμενα:

1. ΑΝΑΦΗ

α) **Γενικά στοιχεία:** Είναι το νοτιοανατολικότερο νησί των Κυκλάδων, ορεινό, απομονωμένο από το υπόλοιπο αρχιπέλαγος. Κοντινότερη γεινίαση η Θήρα (12 ν.μ.). Απέχει 270 ν.μ. από Πειραιά. Έχει πρωτεύουσα την Ανάφη (Χώρα). Κάτοικοι (απογραφή 1991) 261 (70 έως 24 ετών, 74 μεταξύ 25 και 54, 95 μεταξύ 55 και 79 ετών, 22 άνω των 80 ετών), όλοι κάτοικοι της Κοινότητας Ανάφης. Λοιπές τρεις κοινότητες (Κλησίδι, Όρμος Αγ. Νικολάου, Παχειά (Νήσος) ακατοίκητες.

β) **Συγκοινωνίες:** Ακτοπλοϊκή σύνδεση του νησιού με τον Πειραιά 3 φορές εβδομαδιαίως το καλοκαίρι και μία φορά την εβδομάδα το χειμώνα (ταξίδι διάρκειας 9,5 ωρών). Επίσης, το καλοκαίρι υπάρχουν δρομολόγια για Ίο και Σαντορίνη, αλλά λιγότερο συχνά με Σύρο, Πάρο, Νάξο, Σίκινο και Φολέγανδρο.

Μια φορά την εβδομάδα με Κρήτη, Δωδεκάνησα, νησιά του Βορείου και του Ανατολικού Αιγαίου και με Καβάλα, όταν το πλοίο της γραμμής Καβάλα-Πειραιά προσεγγίζει το λιμάνι του νησιού.

γ) Απασχόληση πληθυσμού : Οι εργαζόμενοι κάτοικοι ανέρχονται σε 105, απασχολούμενοι 70 στην πρωτογενή παραγωγή, 15 στη δευτερογενή, και 19 στην τριτογενή (στοιχεία απογραφής 1991). Παράγονται κρεμμύδια, ντομάτες, σιπιά, εσπεριδοειδή, μέλι, αμπελουργικά προϊόντα, και λίγα κτηνοτροφικά προϊόντα. Τέλος, οι κάτοικοι του νησιού απασχολούνται και στη βιομηχανία πετρελαίου.

δ) Τουριστική υποδομή και δραστηριότητα : Ελάχιστη τουριστική υποδομή και κάπως αναπτυσσόμενος τουρισμός (μόνο ενοικιαζόμενα δωμάτια, ένα ξενοδοχείο 5 δωματίων, μερικές ταβέρνες και ζαχαροπλαστεία, μία disco στη Χώρα.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Στην Ανάφη λειτουργεί μόνο Ταχυδρομικό Γραφείο που εκτελεί ταμειυτηριακό έργο. Σύνολο δοσοληψιών 852 εκ. δρχ, καταθέσεις 172 εκ.δρχ., αποδόσεις 111 εκ. δρχ., σύνολο διακινήθέντων κεφαλαίων 282 εκ. δρχ. Στην ευρύτερη περιοχή (γειτονική Θήρα) υπάρχουν υποκαταστήματα πολλών άλλων τραπεζών όπως Αγροτική τράπεζα Ελλάδος, Εμπορική τράπεζα της Ελλάδος, Άλφα Τράπεζα Πίστewς (βλ.σχετικά και επόμενο πίνακα).

| Πληθυσμός (Στοιχεία 1991) | Παρουσία ΕΤΕ στην ευρύτερη Περιοχή | Ταχυδρομικό Ταμειυτήριο | Τράπεζες | Ταχ. Γραφείο | Εγγύτερο Νησί |
|---------------------------|------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|---------------|
| 261 | ΕΤΕ Θήρας | ΝΑΙ | ΟΧΙ | ΝΑΙ | Θήρα |

2. ΑΓΑΘΟΝΗΣΙ

α) Γενικά στοιχεία: Είναι το βορειότερο νησί των Δωδεκανήσων, 36 ν.μ. ανατολικά της Πάτμου και βορειοανατολικά των Νοτίων Σποράδων. Απέχει 8 ν. μ. από τις μικρασιατικές ακτές, έχει έκταση 13,6 τετραγωνικά χιλιόμετρα, μήκος από ανατολή

προς δύση 7 χιλιόμετρα, πλάτος 3 χιλιόμετρα, μήκος ακτών 30,8 χιλιόμετρα. Σε αυτό ανήκουν και οι νησίδες Ψαθονήσι, Στρογγύλι, Μέρα, Γλάρος και Κουνέλι. Συνολικός πληθυσμός νησιού (στοιχεία απογραφής 1991) 112 κάτοικοι (28 κάτοικοι έως 24 ετών, 38 από 25 έως 54 ετών, 37 από 55 έως 79 ετών, 9 κάτοικοι άνω των 80 ετών). Κατοικήσιμοι Οικισμοί δύο (Μεγάλο Χωριό 92, Μικρό Χωριό 20).

β) Συγκοινωνίες: Το Αγαθονήσι εξυπηρετείται από δρομολόγια άγονης δωδεκανησιακής γραμμής ή με τοπικά δρομολόγια από Λέρο και Κάλυμνο. Επικοινωνία με τα υπόλοιπα Δωδεκάνησα τρεις φορές την εβδομάδα, με Πάτμο και Λέρο δυο φορές. Στο νησί υπάρχει επίσης από το 1992 και ελικοδρόμιο με ευρωπαϊκές προδιαγραφές.

γ) Απασχόληση πληθυσμού : Εργαζόμενοι 19 στην πρωτογενή παραγωγή, 4 στη δευτερογενή και 6 στην τριτογενή. Το ψάρεμα γίνεται κυρίως με μικρά αλιευτικά σκάφη, με απορρόφηση της παραγωγής από την ντόπια κατανάλωση και τις ψαραγορές της Σάμου. Τα τελευταία χρόνια λειτουργούν στο Βαθύ Πηγάδι και τον απάνεμο κόλπο του Καθολικού ιχθυοκαλλιέργειες, τα ψάρια των οποίων εξάγονται στην Αθήνα και την Ιταλία (στοιχεία απογραφής 1991).

δ) Τουριστική υποδομή και κίνηση: Μία πανσιόν και άφθονα ενοικιαζόμενα δωμάτια (συνολική δυναμικότητα 34 κλίνες). Ανερχόμενος τουρισμός ελλήνων και ξένων επισκεπτών (ετησίως 800 τουρίστες και λιμενισμός 300 τουριστικών σκαφών, μηχανοκινήτων και ιστιοφόρων). Στο νησί λειτουργούν επίσης και 4 εστιατόρια - ψαροταβέρνες.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Ουδεμία (πλησιέστερες τράπεζες στη Λέρο και Σάμο, πλησιέστερο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ή Γραφείο στη Σάμο).

3. ΑΓΙΟΣ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ

α) **Γενικά στοιχεία:** Ο Άγ. Ευστράτιος βρίσκεται ανάμεσα στη Λήμνο, τη Σκύρο και τη Λέσβο. Ανήκει στην επαρχία Λήμνου, από την οποία απέχει 21 ν.μ. Έχει έκταση 49 τ.χλμ., κατοίκους 286 άτομα, εκ των οποίων 89 μέχρι 24 ετών, 87 μεταξύ 25 και 54 ετών, 92 μεταξύ 55 και 79 ετών και 18 άνω των 80 ετών (στοιχεία απογραφής 1991).

β) **Συγκοινωνίες:** Από Ραφήνα δρομολόγια με φέριμποτ, όλο το χρόνο. Απόσταση 120 ν.μ. (12 ώρες ταξίδι). Επίσης, σύνδεση (από Ραφήνα) όλο το χρόνο με Λέσβο, Λήμνο, Χίο και Καβάλα. Στο νησί δεν κυκλοφορούν αυτοκίνητα, οι μετακινήσεις γίνονται με τα πόδια.

γ) **Απασχόληση του πληθυσμού:** Το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού ασχολείται με την κτηνοτροφία.

δ) **Τουριστική υποδομή και κίνηση:** Το νησί διαθέτει 60 περίπου κλίνες για τη φιλοξενία τουριστών. Δεν υπάρχουν ξενοδοχεία, μόνο ενοικιαζόμενα δωμάτια.

ε) **Τραπεζική κάλυψη:** Το νησί δεν έχει τραπεζική κάλυψη, έχει όμως Ταχυδρομικό Ταμειτήριο με σύνολο δοσοληψιών ετησίως 327 εκ. δρχ., (σύνολο καταθέσεων 54 εκ. δρχ., αναλήψεων 26 εκ. δρχ., σύνολο διακινηθέντων κεφαλαίων 80 εκ. δρχ.). Η πλησιέστερη τράπεζα βρίσκεται στη Μύρινα Λήμνου.

4. ΑΣΤΥΠΑΛΑΙΑ

α) **Γενικά Στοιχεία:** Η Αστυπάλαια ανήκει στο Νομό Δωδεκανήσου, έχει 1073 κατοίκους και απέχει 117 ν.μ. από τον Πειραιά. Βρίσκεται μεταξύ των νησιών Αμοργού, Ανάφης, Κω και Καλύμνου. Απέχει 23 ν. μ. από την Κω, 27 από την Ανάφη και 48 από την Κάλυμνο. Συνολικός πληθυσμός νησιού 1073 κάτοικοι

(στοιχεία απογραφής 1991), εκ των οποίων 824 ζουν στο Δήμο Αστυπάλαιας, 115 στον Οικισμό Ανάληψη, 30 στον Οικισμό Βαθύ και 104 στον Οικισμό Λιβάδια, ενώ οι οικισμοί Κουνούπτοι (νήσος), Οφιδούσα (νήσος) και Σύρνα (νήσος) είναι ακατοίκητοι.

β) Συγκοινωνίες: Αεροπορικώς με Αθήνα, τρεις φορές την εβδομάδα (Τρίτη, Παρασκευή, Κυριακή, με Ολυμπιακή). Ακτοπλοϊκώς με Πειραιά, τρεις φορές την εβδομάδα είτε κατ' ευθείαν ή με ενδιάμεσους σταθμούς.

γ) Απασχόληση Πληθυσμού : Ένα μεγάλο μήγμα του πληθυσμού ασχολείται με τη γεωργία, κτηνοτροφία και αλιεία, ενώ υπάρχουν ελάχιστες βιοτεχνίες και ορισμένες επιχειρήσεις τουρισμού και λοιπών υπηρεσιών.

δ) Τουριστική Υποδομή και Κίνηση: Η τουριστική υποδομή που υπάρχει σε ολόκληρο το νησί είναι περιορισμένη (377 καταλύματα που μπορούν να εξυπηρετήσουν 941 άτομα. Η κατανομή αυτών ανά οικισμό έχει ως εξής:

| ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΜΑΤΩΝ | | | | |
|-------------------------------------|------------|------------|--------------|----------|
| ΟΙΚΙΣΜΟΙ | ΣΤΟΥΝΤΙΟ | ΔΩΜΑΤΙΑ | ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ | ΣΠΙΤΙΑ |
| ΠΕΡΑ ΓΙΑΛΟΣ | 70 | 76 | 1 | ... |
| ΑΣΤΥΠΑΛΛΙΑ | 22 | ... | 5 | 3 |
| ΛΙΒΑΔΙ | 55 | 40 | 6 | 2 |
| ΜΑΛΤΕΖΑΝΑ | 66 | 27 | 4 | ... |
| ΣΥΝΟΛΟ | 213 | 143 | 16 | 5 |

Υπάρχουν 9 εστιατόρια εκ των οποίων 5 στην Αστυπάλαια, 3 στο Λιβάδι και 1 στη Μαλτεζάνα. Επί πλέον υπάρχουν 5 μαγαζιά στην Αστυπάλαια.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Ανταποκριτής ΕΤΕ, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Εμπορική Τράπεζα. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (στην Αστυπάλαια) διενήργησε 2884

δοσοληψίες κατά το 1997, με 212 εκατ. δρχ. καταθέσεις, 142 εκατ. αποδόσεις και με σύνολο διακινηθέντων κεφαλαίων 354 εκ. δρχ.

5. ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ

α) Γενικά Στοιχεία: Η νήσος Φολέγανδρος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία Θήρας του Νομού Κυκλάδων και περιλαμβάνει τις κοινότητες Φολεγάνδρου και Άνω Μεριάς. Πρόκειται για μικρό βραχώδες νησί με συνολική έκταση 32 τ.χλμ. Το σύνολο των κατοίκων του νησιού ανέρχεται σε 558 άτομα (στοιχεία απογραφής 1991), εκ των οποίων 262 στην Κοινότητα Φολεγάνδρου (244 στη Χώρα, 13 στον Οικισμό Καραβοστάσι και 5 στον Οικισμό Λιβιάδι) και 296 στην Κοινότητα Άνω Μεριάς; ενώ παραμένουν ακατοίκητοι οι οικισμοί Άγιος Γεώργιος και Αγκάλη. Η πληθυσμιακή κατανομή του πληθυσμού είναι : 133 άτομα μέχρι 24 ετών, 203 από 25 μέχρι 54, 181 από 55 μέχρι 79 και 41 άνω των 80 ετών.

β) Απασχόληση Πληθυσμού : Σε σύνολο 188 ερωτηθέντων (στοιχεία απογραφής 1991), 86 κάτοικοι δήλωσαν ότι απασχολούνται στην πρωτογενή παραγωγή, 36 στην δευτερογενή παραγωγή και 47 στην τριτογενή παραγωγή. Η γεωργία- κτηνοτροφία, η αλιεία-ναυτιλία, οι επιχειρήσεις-τουρισμός αποτελούν την κύρια πηγή εισοδήματος των κατοίκων του νησιού.

γ) Τραπεζική κάλυψη: Το νησί δεν έχει τραπεζική κάλυψη. Έχει όμως Ταχυδρομικό Γραφείο και Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Παρουσία τραπεζών διαπιστώνεται στην ευρύτερη περιοχή (Μήλος, Ίος και Θήρα). Οι καταθέσεις στο Ταμιευτήριο κατά το 1997 ανέρχονταν σε 356 εκατ. δρχ., οι αναλήψεις σε 239 και το σύνολο των διακινηθέντων κεφαλαίων σε 595 εκατ. δρχ.

6. ΦΟΥΡΝΟΙ

α) **Γενικά Στοιχεία:** Οι Φούρνοι βρίσκονται στο Νοτιοανατολικό Αιγαίο ανάμεσα στην Ικαρία και στην Σάμο. Το νησί αυτό έχει έκταση 45,2 τετρ. χιλ. και πληθυσμό 1380 κάτοικοι (1029 στον οικισμό Φούρνοι και 351 στους υπόλοιπους 8 οικισμούς). Κατά ηλικία (έτη), η κατανομή του πληθυσμού έχει ως εξής:

| Εως 24 | 25-54 | 55-79 | 80 και άνω |
|--------|-------|-------|------------|
| 521 | 475 | 329 | 55 |

β) **Συγκοινωνίες:** Η πρόσβαση στο νησί γίνεται με Ferry boat από Πειραιά ή Ραφήνα.

γ) **Απασχόληση πληθυσμού:** Με βάση τα στοιχεία απογραφής του 1991, ένα μέρος των κατοίκων (360 άτομα) ασχολούνται με τους παρακάτω τομείς

| Πρωτογενής | Δευτερογενής | Τριτογενής | Σύνολο |
|------------|--------------|------------|--------|
| 153 | 44 | 163 | 360 |

Υπάρχουν 10 ενοικιαζόμενα καταλύματα (2 κατηγορίας Α', 6 κατηγορίας Β' και 2 κατηγορίας Γ'). Το μεγαλύτερο από αυτά τα καταλύματα διαθέτει 7 δωμάτια.

δ) **Τραπεζική κάλυψη:**

| Τράπεζα | Ταχυδρομικό Γραφείο | Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο | Εγγύτερο Νησί | Τράπεζες στο Εγγύτερο νησί |
|---------|---------------------|-------------------------|---------------|-------------------------------------|
| ΟΧΙ | ΝΑΙ | ΝΑΙ | Ικαρία | Εθνική, Αγροτική, Εμπορική, Πίστews |

Οι καταθέσεις ταμιευτηρίου έτους 1997 ανήλθαν σε 264 εκατ. δρχ., οι αποδόσεις σε 221 εκ. δρχ. και το σύνολο των διακινήθέντων κεφαλαίων σε 505 εκ. δρχ., σε ένα πλήθος δοσοληψιών 2195.

7. ΚΑΣΟΣ

α) Γενικά στοιχεία: Η Κάσος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία Καρπάθου του νομού Δωδεκάνησου. Βρίσκεται μεταξύ Καρπάθου, απο την οποία απέχει 11 ν.μ., και Κρήτης από την οποία απέχει 26 ν.μ. Οι κάτοικοι ανέρχονται σε 1082 άτομα (απογραφή 1991) κατανεμόμενοι ως εξής κατά οικισμό του Δήμου Κάσου: 268 άτομα στον οικισμό Φρύ, 496 στον οικισμό Αγία Μαρίνα, 238 στον οικισμό Αρβανιτοχώρι, 14 στον οικισμό Παναγία και 72 στον οικισμό Πόλου, ενώ ο οικισμός (νησί) Αρμάθα δεν κατοικείται. Η κατανομή του πληθυσμού κατά ηλικία έχει ως εξής: 357 άτομα μέχρι 24 ετών, 365 μεταξύ 25 και 54, 316 μεταξύ 55 και 79, και 50 άνω των 80 ετών (στοιχεία απογραφής 1991).

β) Συγκοινωνίες: Η Κάσος συνδέεται με τη Ρόδο αεροπορικώς με καθημερινές πτήσεις το καλοκαίρι και με τρεις πτήσεις εβδομαδιαίως το χειμώνα. Όλα τα δρομολόγια προς ή απο τη Ρόδο εκτελούνται με ενδιάμεσο στάθμο την Κάρπαθο. Οι τιμές των εισιτηρίων απο Ρόδο προς Κάσο είναι περίπου 10.000 δραχμές και απο Κάρπαθο προς Κάσο 3.500 δραχμές.

γ) Απασχόληση πληθυσμού: Κατά τομέα παραγωγής, από τους 259 ερωτηθέντες, 85 ταξινομήθηκαν στην πρωτογενή παραγωγή, 38 στη δευτερογενή και 127 στην τριτογενή. Αναλυτικότερη εικόνα δίνεται στον επόμενο πίνακα στον οποίο προστίθενται και κάποιες εκτιμήσεις εισοδημάτων έτους 1998 (σε χιλιάδες δρχ)

| ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΕΝΕΡΓΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ | | |
|------------------------------|----------------|-----------------|
| ΕΙΔΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ | ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ | ΕΤΗΣΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ |
| ΓΕΩΡΓΙΑ-ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ | 120 | 3.100 |
| ΑΛΙΕΙΑ | 30 | 5.200 |
| ΝΑΥΤΙΛΙΑ | 40 | 6.300 |

| | | | |
|----------------------|------------|--------------|--|
| ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 61 | 3.400 | |
| ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ | 9 | 4.200 | |
| ΕΜΠΟΡΙΟ | 32 | 4.000 | |
| ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 45 | 3.700 | |
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ | 60 | 2.100 | |
| ΣΥΝΟΛΟ | 397 | 3.641 | |

δ) **Τουριστική υποδομή** : Η Κάσος προωθείται τουριστικά και πολιτισμικά στο εξωτερικό, υποστηριζόμενη από την Kassian Studies Company, η οποία κάθε χρόνο διοργανώνει στο νησί διεθνές φεστιβάλ για την μελέτη, διατήρηση και δημοσιοποίηση της πολιτισμικής παράδοσης της Κάσου (κυρίως των ιδιόμορφων χαρακτηριστικών αυτής), και η οποία αντιπροσωπεύει την πολιτισμική παράδοση των νησιών του Αιγαίου.

ε) **Τραπεζική κάλυψη** : Στην Κάσο λειτουργούν Ανταποκριτές της Εθνικής Τράπεζας και της Εμπορικής ενώ υπάρχει ταυτόχρονα και θυρίδα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Το σύνολο των δοσοληψιών των Ταχυδρομικών Γραφείων του νησιού ανήλθαν κατά το 1997 σε 1873, με καταθέσεις 245 εκ. δρχ., με αποδόσεις 186 εκ. δρχ. και διακινήθέντα κεφάλαια 431 εκ. δρχ.

8. ΚΕΑ-ΤΖΙΑ

α) **Γενικά Στοιχεία**: Μικρό νησί κοντά στην Αθήνα που συγκεντρώνει το ενδιαφέρον κυρίως από Έλληνες τουρίστες με κότερα. Στην Κορρησία που είναι και το κεντρικό λιμάνι, είναι συγκεντρωμένη η νυχτερινή ζωή και η εμπορική κίνηση. Η έκταση του νησιού είναι 121 τ.χλμ, με 86 χλμ.περίμετρο και ο πληθυσμός του είναι 1800 κάτοικοι περίπου. Κατά ηλικία, μέχρι 24 ετών είναι 489 κάτοικοι, από 25 μέχρι 54 ετών είναι 701, από 55 μέχρι 79 ετών είναι 522 και 75 είναι άνω των 80 ετών.

β) Συγκοινωνίες: Από το λιμάνι Λαυρίου (1 ώρα και 45') με σύνδεση 2-3 φορές την ημέρα το καλοκαίρι. Με ιπτάμενα δελφίνια από Ραφήνα (45' για Κορρησία). Από Ζέα για Κούνδουρο και Κορρησία. Εντός του νησιού, υπάρχει λεωφορείο με τακτικά δρομολόγια μέχρι τις 22.00-23.00, ως και ταξί.

γ) Απασχόληση του πληθυσμού: Από το σύνολο των 704 που ρωτήθηκαν (απογραφή 1991) 280 καταγράφηκαν ως απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 169 στη δευτερογενή, και 221 στην τριτογενή. Η κύρια απασχόληση των κατοίκων είναι το ψάρεμα και ο τουρισμός και δευτερευόντως η γεωργία και η κτηνοτροφία.

δ) Τουριστική υποδομή: Διάφορα ξενοδοχεία Α', Β' και Γ' κατηγορίας, ενοικιαζόμενα δωμάτια, ως και κάμπινγκ. Σύνολο δυναμικότητας άνω των 500 κλινών.

δ) Τραπεζική κάλυψη: Στην Κέα δεν υπάρχουν τράπεζες ή ταχυδρομικά γραφεία που να εκτελούν ταμειευτικές υπηρεσίες.

9. ΚΙΜΩΛΟΣ

α) Γενικά Στοιχεία: Η Κίμωλος είναι ένα πολύ μικρό, σχεδόν άγονο, νησί του κυκλαδικού πελάγους μεταξύ της Μήλου και της Σίφνου. Έχει έκταση 36 τετρ.χλμ. και με μήκος ακτής 38 χλμ. Ανήκει στο νομό των Κυκλάδων και βρίσκεται βορειοανατολικά της Μήλου. Ο μόνιμος πληθυσμός εκτιμάται στους 730 κατοίκους περίπου (159 άτομα μέχρι 24 ετών, 237 μεταξύ 25 και 54 ετών, 292 μεταξύ 55 και 79 ετών, και 40 άνω των 80 ετών).

β) Συγκοινωνίες: Η Κίμωλος απέχει 86 ν.μ. από τον Πειραιά και συνδέεται με αυτόν με ferry boat (διάρκεια διαδρομής 7 περίπου ώρες). Από τη Ραφήνα η Κίμωλος συνδέεται με ιπτάμενα δελφίνια και η συγκεκριμένη διαδρομή διαρκεί 3

περίπου ώρες. Άλλη δυνατότητα πρόσβασης είναι αεροπορικώς στη Μήλο από την οποία υπάρχουν καθημερινά τοπικά δρομολόγια με καραβάκια για την Κίμωλο. Μέσα στο νησί δεν υπάρχει οδικό δίκτυο και οι περιπλανήσεις γίνονται μόνο με τα πόδια ή με τρίκυκλα. Βάρκες χρησιμοποιούνται για το γύρο του νησιού. Η βασική διαδρομή Χώρα-Ψάθη γίνεται τελευταία με minibus (20 λεπτά με τα πόδια).

γ) Απασχόληση του πληθυσμού: Από 197 ερωτηθέντες (απογραφή 1991), 47 κάτοικοι δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 53 στη δευτερογενή και 80 στην τριτογενή. Το νησί έχει πλούσια αποθέματα σε κιμωλία από την οποία έχει πάρει και την ονομασία του. Έχει επίσης και ορυχεία αργυρούχου βαρυτίνης. Κύρια απασχόληση των κατοίκων είναι η εκμετάλλευση της θάλασσας και το ψάρεμα. Το νησί δεν έχει ιδιαίτερη τουριστική υποδομή, ούτε μεγάλη τουριστική ανάπτυξη.

δ) Τουριστική Υποδομή: Στη Χώρα (πρωτεύουσα) υπάρχουν 40 κλίνες Α' κατηγορίας, στην Ψάθη (παραθεριστικός οικισμός , λιμάνι) άλλες 18 κλίνες και στην Αλυκή 26 κλίνες, ένα σύνολο από 84 κλίνες.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Στην Κίμωλο δεν υπάρχουν τράπεζες. Υπάρχει μόνο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, ενώ οι κοντινότερες τράπεζες που υπάρχουν (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, Αγροτική, Εμπορική) είναι στην ευρύτερη περιοχή (Μήλος). Το ταμιευτηριακό έργο του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (1997) ανέρχεται σε 1461 δοσοληψίες, με σύνολο καταθέσεων 282 εκ. δρχ., αποδόσεων 200 εκ. δρχ. και διακινήθέντων κεφαλαίων 482 εκ. δρχ.

10. ΚΟΥΦΟΝΗΣΙΑ

α) Γενικά Στοιχεία: Η κοινότητα των Κουφονησίων υπάγεται χωροταξικά στην επαρχία Νάξου (Νομού Κυκλάδων). Αποτελείται από τα νησιά Άνω Κουφονήσι,

Κάτω Κουφονήσι και Κέρο από τα οποία κατοικείται μόνο το πρώτο. Ο μόνιμος πληθυσμός του νησιού αυτού είναι 275 άτομα (στοιχεία απογραφής 1991). Κατά ηλικία, υπάρχουν 103 άτομα μέχρι 24 ετών, 105 άτομα μεταξύ 25 και 54 ετών, 59 άτομα μεταξύ 55 και 79 ετών και 8 άτομα άνω των 80 ετών.

β) Συγκοινωνίες: Το καλοκαίρι υπάρχει καθημερινή ακτοπλοϊκή σύνδεση με τα γειτονικά νησιά και τον Πειραιά, ενώ το χειμώνα υπάρχει ένα δρομολόγιο την εβδομάδα με τον Πειραιά και περιοδική σύνδεση με τα γειτονικά νησιά. Μία άλλη δυνατότητα, όταν δεν υπάρχει ακτοπλοϊκή σύνδεση με την Νάξο, είναι οι κάτοικοι της περιοχής να πηγαίνουν με πλοιάριο στη θέση "Βόλακας Νάξου" και μετά με ταξί στην πόλη της Νάξου (διάρκεια 1.30').

γ) Απασχόληση πληθυσμού- Τουριστική κίνηση: Το νησί έχει περιορισμένη αγροτική και κτηνοτροφική παραγωγή, με την μορφή συμπληρωματικής απασχόλησης των κατοίκων της, η πλειοψηφία των οποίων ασχολείται με την αλιεία και την ναυτιλία. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην περιοχή είναι κυρίως θερινής λειτουργίας (ψαροταβέρνες, καφετέριες, φούρνος, είδη λαϊκής τέχνης κ.λ.π.), ενώ αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια και η τουριστική κίνηση.

δ) Τραπεζική κάλυψη : Δεν υπάρχει καμία τραπεζική παρουσία. Οι κάτοικοι του νησιού εξυπηρετούνται ως προς τις συναλλαγές τους από τα υποκαταστήματα της Εθνικής και της Αγροτικής τράπεζας της Ελλάδος που βρίσκονται στην πόλη της Νάξου.

11. ΛΕΙΨΟΙ

α) Γενικά στοιχεία: Οι Λειψοί βρίσκονται στο δυτικό τμήμα των Δωδεκανήσων, ανάμεσα στην Πάτμο και τη Λέρο και ανήκουν διοικητικά στο Νομό Δωδεκανήσων. Το εγγύτερο νησί είναι η Λέρος. Το νησί έχει έκταση 21 τετρ. χλμ. και καλύπτεται

από χαμηλούς λόφους και μικρές κοιλάδες. Οι κάτοικοι ανέρχονται σε 606 (στοιχεία απογραφής 1991) και από αυτούς οι 229 είναι έως 24 ετών, 204 είναι ηλικίας 25 – 54 ετών, 144 είναι 55 έως 79 ετών και οι υπόλοιποι 29 είναι άνω των 80 ετών.

β) Συγκοινωνίες: Καθημερινή συγκοινωνία με Αγαθονήσι, Λέρο, Κάλυμνο, Κώς και Σάμο. Δύο φορές την εβδομάδα με Ρόδο και μία φορά την εβδομάδα με Μύκονο, Σύρο και Πειραιά.

γ) Απασχόληση του πληθυσμού.

Στην πρωτογενή παραγωγή απασχολούνται 56 άτομα, στη δευτερογενή 55, και στην τριτογενή 62 (από ένα σύνολο 179 ερωτηθέντων κατά την απογραφή 1991).

δ) Τουριστική υποδομή: Στους Λειψούς η τουριστική υποδομή δεν είναι ανεπτυγμένη. Στο νησί λειτουργεί ένα ξενοδοχείο 28 κλινών και 8 μονάδες ενοικιαζομένων δωματίων (2 μονάδες Α' κατηγορίας και 6 μονάδες Β' κατηγορίας).

ε) Τραπεζική κάλυψη: Στους Λειψούς υπάρχει μόνο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο που εκτελεί ταμιευτηριακό έργο. Η κίνηση κεφαλαίων κατά το 1997 ανήλθε σε 254 εκατ. δρχ. καταθέσεων και 232 εκατ. αποδόσεων, σε σύνολο δοσοληψιών 2108.

12. ΝΙΣΥΡΟΣ

α) Γενικά στοιχεία: Η Νίσυρος υπάγεται διοικητικά στην επαρχία της Κω του Νομού Δωδεκανήσων. Με έκταση 41,4 τετρ. χλμ. αποτελεί ένα από τα μικρότερα νησιά του νησιωτικού συμπλέγματος και χαρακτηρίζεται από την ηφαιστιογενή του δομή. Στο νησί υπάρχουν δύο ανενεργοί ηφαιστιακοί κρατήρες καθώς και αρκετές ιαματικές θερμοπηγές. Ο πληθυσμός του νησιού ανέρχεται σε 929 άτομα και κατανέμεται ως εξής: 667 άτομα στο Δήμο Μανδρακίου, και συγκεκριμένα 661 άτομα στον οικισμό Μανδράκιο (Χώρα) και 16 στον οικισμό (νήσος) Γυαλί, με

ακατοίκητους τους οικισμούς Κανδελιούσσα (νησί-φάρος) και Λουτρά, 191 άτομα κατοικούν στην κοινότητα Κ. Εμπορείου (41 στον οικισμό Εμπορείος, και 150 στον οικισμό Πάλοι) και τέλος 51 άτομα στην κοινότητα Νικιά, όλα στον οικισμό Νικιά, με ακατοίκητο τον οικισμό Αυλάκιο. Η κατά ηλικία κατανομή του πληθυσμού είναι 298 άτομα μέχρι 24 ετών, 341 άτομα μεταξύ 25 και 54 ετών, 226 άτομα μεταξύ 55 και 79 ετών και 64 άτομα άνω των 80 ετών.

β) Συγκοινωνίες: Οι μετακινήσεις στα γύρω νησιά γίνονται με βενζινακάτους, ενώ υπάρχει συγκοινωνία και με Πειραιά.

γ) Απασχόληση του πληθυσμού: Οι περισσότεροι κάτοικοι ασχολούνται με την αλιεία και τη ναυτιλία και λιγότερο με τη γεωργία. Κατά τομέα παραγωγής, από ένα σύνολο 313 ερωτηθέντων (στοιχεία απογραφής 1991) 58 κάτοικοι δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 108 στη δευτερογενή και 132 στην τριτογενή.

δ) Τουριστική υποδομή: Από τουριστική άποψη η Νίσυρος δεν παρουσιάζει μεγάλη κίνηση καθώς το μόνο ενδιαφέρον αποτελούν οι ιαματικές πηγές της.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Στο νησί δεν υπάρχει υποκατάστημα τράπεζας. Υπάρχει μόνο Ταχυδρομικό Γραφείο και Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Εγγύτερα υποκαταστήματα τραπεζών είναι στην Κώ και Ρόδο. Οι καταθέσεις στο Ταμιευτήριο το 1997 ανήλθαν σε 314 εκατ. δρχ., οι αναλήψεις σε 254 εκατ. δρχ. σε ένα σύνολο δοσοληψιών 1994.

13. ΨΑΡΑ

α) Γενικά Στοιχεία: Τα Ψαρά ανήκουν στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου, με έδρα τη Μυτιλήνη και παρουσιάζουν πολυμορφία στοιχείων τόσο από απόψεως φυσικού όσο και ανθρωπογενούς, ιστορικού, αρχαιολογικού και πολιτιστικού

περιβάλλοντος. Αποτελούν σύμπλεγμα από μικρά βραχώδη και σχεδόν άγονα νησιά. Κατοικείται μόνο το μεγαλύτερο, τα Ψαρά. Τα άλλα νησιά είναι τα Αντίψαρα -οπου υπάρχει μικρός οικισμός χωρίς μόνιμους κατοίκους -το Κάτω Νησί, το Δασκαλειό, το Αϊ Νικολάκι και μερικά μικρότερα. Βρίσκεται 20 ν.μ.βορειοδυτικά της Χίου (πέντε ώρες ταξίδι με καράβι) και έχει έκταση 43 τετραγωνικά χιλιόμετρα. Οι μόνιμοι κάτοικοι (απογραφή 1991) ανέρχονται σε 438 (202 άνδρες και 236 γυναίκες). Στο νησί ζουν και 15 αλλοδαποί. Κατά ηλικία, υπάρχουν 114 άτομα μέχρι 24 ετών, 138 μεταξύ 25 και 54 ετών, 157 άτομα μεταξύ 55 και 79 ετών και 29 άνω των 80 ετών.

β) Συγκοινωνίες: Η σύνδεση με την υπόλοιπη Ελλάδα ως και ειδικότερα με τα μεγαλύτερα νησιά της Περιφέρειας όπως είναι η Λέσβος, η Χίος και η Σάμος είναι ιδιαίτερα προβληματική. Το χειμώνα υπάρχει ένα μόνο δρομολόγιο την εβδομάδα Πειραιά-Χίο-Ψαρά ενώ κατά τους καλοκαιρινούς μήνες υπάρχουν δύο δρομολόγια την εβδομάδα. Η προσέγγιση του νησιού είναι δυνατόν επίσης να γίνει με αεροπλάνο μέχρι τη Χίο (Αθήνα- Χίο) και έπειτα με τοπικό καράβι. Πολλές φορές συμβαίνει κατά τη διάρκεια του χειμώνα του νησιού να μένουν αποκλεισμένοι για μεγάλο χρονικό διάστημα λόγω καιρικών συνθηκών. Κάτι αντίστοιχο αλλά πιο σπάνια συμβαίνει και τους εαρινούς μήνες όπου οι δυνατοί νότιοι άνεμοι φυσούν και δυσχεραίνουν ή εμποδίζουν σημαντικά τον απόπλου από το νησί.

γ) Απασχόληση του πληθυσμού- Παραγωγικές δυνατότητες: Υπάρχει γενικά στο νησί ανεπάρκεια υποδομών και υπηρεσιών. Ο αγροτικός τομέας χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη ορισμένων δυναμικών κλάδων, όπως η ελαιοκαλλιέργεια, η ιχθυοκαλλιέργεια και η αλιεία, όπου απασχολείται το μεγαλύτερο μέρος των Ψαριανών. Οι ελάχιστες επιχειρήσεις είναι μικρού

μεγέθους, οικογενειακού χαρακτήρα και περιορίζονται σε δραστηριότητες όπως η κεραμική, η εξόρυξη και διάθεση αδρανών υλικών, και τα τρόφιμα-ποτά. Η ανεργία τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει τάσεις αύξησης, με μεγαλύτερη μεταξύ των ατόμων 20-30 ετών. Παρόλα αυτά, το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και κυρίως οι άνδρες ασχολούνται με τη ναυτιλία ενώ η πλειοψηφία των γυναικών με το νοικοκυριό.

δ) Τουριστική Υποδομή: Οι υποδομές του τουρισμού δεν θεωρούνται επαρκείς και καλής ποιότητας. Υπάρχουν ξενώνες Α και Β κατηγορίας συνολικής δυναμικότητας 21 κλινών, ως και 2 ταβέρνες. Ο τουρισμός θα μπορούσε να αποτελέσει μια από τις πιο σημαντικές οικονομικές δραστηριότητες.

ε) Τραπεζική κάλυψη: Στο νησί υπάρχει μόνο Αντιπρόσωπος της Εθνικής Τράπεζας με περιορισμένες δυνατότητες διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών.

14. ΣΕΡΙΦΟΣ

α) Γενικά στοιχεία: Η νήσος Σέριφος υπάγεται διοικητικά στη Νομαρχία Κυκλάδων και ειδικότερα στο Επαρχείο Μήλου. Απέχει 73 ν.μ. από τον Πειραιά, βρίσκεται μεταξύ Κύθνου και Σίφνου, και περίπου 7,5 ν.μ. από το καθένα. Έχει έκταση 75 τ. χλμ. Οι κάτοικοι ανέρχονται σε 1095 άτομα (εκ των οποίων 204 έως 24 ετών, 380 μεταξύ 25 και 54 ετών, 443 μεταξύ 55 και 79 ετών, και 68 άνω των 80 ετών). Χωροταξικά, 312 άτομα κατοικούν στη Σέριφο (πρωτεύουσα), 282 στον οικισμό Λιβάδι, 139 στον οικισμό Παναγία, 75 στον οικισμό Γαλανή, 60 στον οικισμό Κένταρχος, 45 στον οικισμό Ράμος, 37 στον οικισμό Μεγάλο Λιβάδι, 35 στον οικισμό Συκαμιά, και οι υπόλοιποι σε άλλους πολύ μικρότερους οικισμούς, ενώ 3 οικισμοί είναι χωρίς καν κατοίκους.

β) Απασχόληση του πληθυσμού: Κατά τομείς παραγωγής, 94 άτομα δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 114 στη δευτερογενή και 146 στην τριτογενή, σε σύνολο ερωτηθέντων 375 (στοιχεία απογραφής 1991).

γ) Τουριστική υποδομή: Υπάρχουν ελάχιστα ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια, καθώς και ένα κάμπινγκ.

δ) Τραπεζική κάλυψη: Η μοναδική τράπεζα που διαθέτει κατάστημα στο νησί είναι η Ιονική. Επίσης υπάρχει Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο με καταθέσεις το 1997 179 εκατ. δρχ., και αναλήψεις 166 εκατ. δρχ. σε ένα σύνολο δοσοληψιών 1302 εκ. δρχ..

15. ΣΙΚΙΝΟΣ

α) Γενικά Στοιχεία: Η Σίκινος ανήκει διοικητικά στο νομό Κυκλάδων, κοντά στην Ίο (περίπου 10 ν.μ.) και Φολέγανδρο. Από Πειραιά, απέχει 120 ν.μ. Η Σίκινος έχει συνολική επιφάνεια 41 τετρ. χιλ., και 40 χιλιόμετρα μήκος ακτών. Κατά την απογραφή του 1991, ο πληθυσμός του νησιού ανέρχεται μόλις σε 267 άτομα (στοιχεία απογραφής 1991) τα περισσότερα των οποίων ζουν γύρω από το λιμάνι της πρωτεύουσας (Χώρα). Άλλος κατοικήσιμος οικισμός είναι η Αλοπρόνοια με 67 κατοίκους. Κατά ηλικία, 78 άτομα είναι μέχρι 24 ετών, 92 μεταξύ 25 και 54 ετών, 83 μεταξύ 55 και 79 ετών, και 24 άνω των 80 ετών.

β) Απασχόληση του πληθυσμού: Από 99 ερωτηθέντα άτομα (στοιχεία απογραφής 1991), 43 δήλωσαν απασχολούμενα στην πρωτογενή παραγωγή, 27 στη δευτερογενή παραγωγή και 29 στην τριτογενή. Αρκετοί άνδρες είναι συνταξιούχοι, ένας μικρός αριθμός είναι ναυτικοί, άλλοι ασχολούνται με μικρές εμπορικές επιχειρήσεις ενώ οι γυναίκες, ως επί των πλείστον, ασχολούνται με το νοικοκυριό.

γ) **Συγκοινωνίες:** Η συγκοινωνία με το νησί αυτό πραγματοποιείται το πολύ δύο φορές την εβδομάδα με πλοίο κατευθείαν από τον Πειραιά. Άλλη εναλλακτική που έχει κάποιος είναι μέσω των νησιών Ίο, Σαντορίνη και Φολέγανδρο, νησιά τα οποία επικοινωνούν με τον Πειραιά σε συχνότερα χρονικά διαστήματα και από εκεί με τοπική γραμμή (καράβι) στο νησί.

δ) **Τουριστική υποδομή:** Αναφορικά με την τουριστική κίνηση, η Σίικινος είναι σε αρκετά πλεονεκτική θέση λαμβάνοντας υπόψη ότι τα νησιά που υπάρχουν τριγύρω (Ίος, Σαντορίνη, Φολέγανδρος) είναι άκρως τουριστικά. Για αυτό και για άλλους πολλούς λόγους το νησί έχει μεγάλες δυνατότητες να προσελκύσει πολλούς επισκέπτες και να αναπτυχθεί τουριστικά.

ε) **Τραπεζική κάλυψη:** Δεν υπάρχουν τράπεζες στο νησί. Λειτουργεί μόνο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ως Ταχυδρομικό Γραφείο, ενώ η κοντινότερη παρουσία τράπεζας είναι στην Ίο και στη Θήρα. Το σύνολο των δοσοληψιών κατά το 1997 των Ταχυδρομικών γραφείων ανήλθε σε 770, με καταθέσεις 190 εκατ. δρχ., αποδόσεις 136 εκατ. και σύνολο διακινήθέντων κεφαλαίων 326 εκατ. δρχ.

16. ΤΗΛΟΣ

α) **Γενικά Στοιχεία:** Έχει μόλις 279 κατοίκους εκ των οποίων 172 στο Δήμο Μεγάλου Χωριού (162 στον οικισμό Μεγάλο Χωριό και 10 στον οικισμό Άγιος Αντώνιος) και 107 στην Κοινότητα Λιβάδια. Κατά ηλικία, 77 είναι μέχρι 24 ετών, 103 μεταξύ 25 και 54 ετών, 87 μεταξύ 55 και 79 ετών, και 12 άνω των 80 ετών.

β) **Απασχόληση του πληθυσμού:** Κατά τομέα παραγωγής, από 114 ερωτηθέντες (στοιχεία απογραφής το 1991), 42 δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 22 στη δευτερογενή, και 47 στην τριτογενή.

γ) **Τραπεζική κάλυψη** : Στην Τήλο δεν λειτουργεί καμμία τράπεζα, αλλά υπάρχει Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (και Γραφείο). Το εγγύτερο νησί στο οποίο λειτουργούν τράπεζες είναι η Κώς. Στο Ταχυδρομικό Γραφείο του νησιού κατά το 1997 διακινήθηκαν συνολικά 397 εκατ. δρχ. (223 εκατ. καταθέσεις και 174 εκατ. αποδόσεις) σε αριθμό δοσοληψιών 1459.

17.ΧΑΛΚΗ

α) **Γενικά Στοιχεία**: Οι κάτοικοι του νησιού ανέρχονται (στοιχεία απογραφής 1991) σε 281 άτομα, όλα κατοικούντα στον οικισμό Χάλη, με ακατοίκητους τους οικισμούς Αλιμιά (νήσος) και Χωρίον. Κατά ηλικία, 99 άτομα είναι έως 24 ετών, 115 μεταξύ 25 και 54 ετών, 54 μεταξύ 55 και 79 ετών, και 13 άνω των 80 ετών.

β) **Απασχόληση πληθυσμού**: Από σύνολο 102 ερωτηθέντων (απογραφή 1991), 31 δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 21 στη δευτερογενή παραγωγή και 48 στην τριτογενή παραγωγή.

γ) **Τουριστική Υποδομή**: Υπάρχουν 5 μονάδες μικρών ξενοδοχείων με δυναμικότητα 88 κλινών και 30 άλλα ενοικιαζόμενα καταλύματα με δυναμικότητα 141 κλινών. Η τουριστική δραστηριότητα είναι ελάχιστη, μη καλύπτουσα ούτε το μισό τοις εκατό του συνόλου των δωδεκανήσων κατά την περίοδο 1996 και 1997.

δ) **Τραπεζική κάλυψη**: Στη Χάλη δεν υπάρχουν εγκατεστημένα τραπεζικά υποκαταστήματα. Υπάρχει μόνο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Κοντινότερες τράπεζες υπάρχουν στη Ρόδο. Η κίνηση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου ανήλθε κατά το 1997 σε 971 δοσοληψίες, με καταθέσεις 118 εκατ. δρχ., με αποδόσεις 71 εκατ. δρχ. και σύνολο διακινήθέντων κεφαλαίων 189 εκατ. δρχ.

18. ΚΥΘΝΟΣ

α) Γενικά Στοιχεία: Η Κύθνος, αποτελεί νησί των Δυτικών Κυκλάδων και ανήκει στην επαρχία Κέας, και βρίσκεται μεταξύ Κέας και Σερίφου. Απέχει 52 ν.μ. από τον Πειραιά και έχει έκταση 99 τ.χλμ. Οι κάτοικοί της ανέρχονται σε 1632 (στοιχεία απογραφής 1991), εκ των οποίων 445 είναι μέχρι 24 ετών, 547 μεταξύ 25 και 54 ετών, 539 μεταξύ 55 και 79 ετών και 101 άνω των 80 ετών. Κυριότερα αστικά κέντρα του νησιού είναι η Κύθνος (πρωτεύουσα και της ομώνυμου κοινότητας με κυριότερο οικισμό τα Λουτρά και ακατοίκητο τον οικισμό Απόκριση) και η Δρυοπίς (της κοινότητας Δρυοπίδας, με κυριότερο οικισμό την Μεριχα και ακατοίκητους τους οικισμούς Άγιος Δημήτριος, Άοσα, και Καλό Λιβάδι).

β) Απασχόληση του πληθυσμού: Το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού ασχολείται με την κτηνοτροφία και τον τουρισμό. Από τον τελευταίο αυτόν τομέα αντλούνται τα περισσότερα εισοδήματα του οικονομικά ενεργού πληθυσμού. Από 481 ερωτηθέντες (απογραφή 1991) 219 δήλωσαν απασχολούμενοι στην πρωτογενή παραγωγή, 113 στην δευτερογενή και 130 στην τριτογενή παραγωγή.

γ) Τουριστική Υποδομή: Μέτριας ποιότητας ξενοδοχεία και κυρίως ενοικιαζόμενα καταλύματα διαφόρων κατηγοριών, με συνολική δυναμικότητα 830 κλινών.

δ) Τραπεζική κάλυψη: Στην Κύθνο δεν υπάρχει τραπεζική παρουσία. Λειτουργεί μόνο τραπεζικός αντιπρόσωπος της Έθνικής τράπεζας της Ελλάδος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Περιγραφή Ερωτηματολογίου

ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω απόψεις (1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως)

| | Διαφωνώ Πλήρως | | | | υφωνώ Πλήρως |
|---|-------------------|---|---|---|-----------------|
| Η τεχνολογία είναι πολύ σημαντική για την ανάπτυξη της περιοχής | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου οι ανάγκες για τραπεζικές υπηρεσίες στο νησί αυξάνονται | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Μπορώ να πραγματοποιήσω όλες τις τραπεζικές συναλλαγές που επιθυμώ στο νησί | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η τραπεζική κάλυψη (υπηρεσίες) που έχει το νησί είναι αξιόπιστη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η τραπεζική κάλυψη (υπηρεσίες) που έχει το νησί είναι γρήγορη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η τραπεζική κάλυψη (υπηρεσίες) που έχει το νησί είναι ασφαλής | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η τραπεζική κάλυψη (υπηρεσίες) που έχει το νησί είναι πλήρης | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Σημειώστε το βαθμό που πιστεύετε ότι μπορείτε να πραγματοποιείτε τις παρακάτω τραπεζικές συναλλαγές στην περιοχή σας (1=εντελώς αδύνατο, 5=εντελώς δυνατό)

| | Εντελώς ατον | | | | Εντελώς Δυνατόν |
|------------------------------|-----------------|---|---|---|--------------------|
| Ανάληψη – Κατάθεση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δάνεια | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Επιδοτήσεις | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Συναλλαγές πιστωτικών καρτών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Πληρωμή λογαριασμών (ΔΕΗ, ΟΤΕ κ.α.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Συνάλλαγμα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγορά και πώληση μετοχών, δημόσια εγγραφή, δικαιώματα, αμοιβαία κεφάλαια) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Άλλο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Πόσο συχνά είσαστε αναγκασμένοι να μετακινήστε αλλού για να πραγματοποιήσετε τις τραπεζικές συναλλαγές σας;

1 φορά την εβδομάδα 1 φορά το 15ήμερο 1 φορά το μήνα Λιγότερο από 1 φορά το μήνα Ποτέ

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικό υπολογιστή

Καθημερινά 1 φορά την εβδομάδα 1 φορά το 15ήμερο Λιγότερο από 1 φορά το 15ήμερο Ποτέ

Αν χρησιμοποιείτε ηλεκτρονικό υπολογιστή, σημειώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις (1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως)

| | αφώνω Πλήρως | | | | Συμφωνώ Πλήρως |
|---|-----------------|---|---|---|-------------------|
| Χρησιμοποιώ ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ ηλεκτρονικό υπολογιστή στη δουλειά | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι φίλων/συγγενών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Θεωρώ τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή μέρος της καθημερινής μου ρουτίνας 1 2 3 4 5

Θεωρώ ότι είμαι ικανός χρήστης του ηλεκτρονικού υπολογιστή 1 2 3 4 5

Μπορώ να λύνω τα περισσότερα από τα προβλήματα που μου παρουσιάζονται κατά τη χρήση του υπολογιστή μόνος/η μου 1 2 3 4 5

Χρησιμοποιώ κινητό τηλέφωνο

Ναι Όχι

Έχω δορυφορική κεραία

Ναι Όχι

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με ποιές από τις παρακάτω τράπεζες συνεργάζεστε;

Εθνική Εμπορική Αγροτική Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Άλλη

Πόσο συχνά πραγματοποιείτε τραπεζικές συναλλαγές;

1 φορά την εβδομάδα 1 φορά το 15ήμερο 1 φορά το μήνα Λιγότερο από 1 φορά το μήνα Ποτέ

Θεωρώ ότι κατά τη διάρκεια των συναλλαγών μου θα πρέπει να υπάρχει.....(1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως)

Διαφωνώ Πλήρως Συμφωνώ Πλήρως

Ταχύτητα 1 2 3 4 5

Ασφάλεια 1 2 3 4 5

Ευκολία 1 2 3 4 5

Προσωπική επαφή 1 2 3 4 5

Σημειώστε το βαθμό που πραγματοποιείτε τα παρακάτω ήδη συναλλαγών

(1=ποτέ, 5=σχεδόν καθημερινά)

| | Ποτέ | | | | Σχεδόν Καθημερινά |
|---|------|---|---|---|----------------------|
| Ανάληψη – Κατάθεση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δάνεια | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Επιδοτήσεις | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Συναλλαγές πιστωτικών καρτών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Πληρωμή λογαριασμών | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Συνάλλαγμα | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρηματιστηριακές συναλλαγές (αγορά και πώληση μετοχών, δημόσια εγγραφή, δικαιώματα, αμοιβαία κεφάλαια) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Άλλο | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Σημειώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις

(1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως)

| | αφωνώ Πλήρως | | | | Συμφωνώ Πλήρως |
|--|-----------------|---|---|---|-------------------|
| Θεωρώ ότι η χρήση των ATM είναι δύσκολη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Θεωρώ ότι η χρήση των ATM είναι ασφαλής | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Μου είναι δύσκολο να βρω τα ATM's | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Πηγαίνω τακτικά στην τράπεζα για να ενημερώσω τον λογαριασμό μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ Αυτόματα Μηχανήματα Συναλλαγών

Ναι Όχι

Αν χρησιμοποιείτε τα Αυτόματα Μηχανήματα Συναλλαγών, σημειώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω απόψεις (1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως):

| | Διαφωνώ Πλήρως | | | | Συμφωνώ Πλήρως |
|---|-------------------|---|---|---|-------------------|
| Χρησιμοποιώ τα ATM σε κάθε μου συναλλαγή | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η εισαγωγή της κάρτας στο ATM με δυσκολεύει | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Καταλαβαίνω πλήρως τις οδηγίες που μου παρέχονται από το ATM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Οι οδηγίες στην οθόνη του ATM με δυσκολεύει | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η χρήση των κουμπιών όταν χρησιμοποιώ το ATM με δυσκολεύει | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Η χρήση του κωδικού (PIN) στο ATM με δυσκολεύει | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ ATM περισσότερο όταν κάνω ανάληψη | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ το ATM γιατί θεωρώ ότι διευκολύνει τις συναλλαγές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Χρησιμοποιώ το ATM γιατί όλοι οι άλλοι το χρησιμοποιούν | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Αν δε χρησιμοποιείτε τα Αυτόματα Μηχανήματα Συναλλαγών, σημειώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω απόψεις (1=διαφωνώ πλήρως, 5=συμφωνώ πλήρως):

| | Διαφωνώ Πλήρως | | | | Συμφωνώ Πλήρως |
|--|-------------------|---|---|---|-------------------|
| Δεν είναι ασφαλές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Είναι δύσκολο στη χρήση | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δεν υπάρχουν τέτοια μηχανήματα στην περιοχή μου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δεν έχει πάντα χρήματα όταν τα χρειάζομαι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δεν μου έχει δείξει κανείς πως να το χρησιμοποιώ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Δεν μου δίνει τις πληροφορίες που χρειάζομαι | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Φύλο Αντρας Γυναίκα

Ηλικία

| | |
|-------|--------------------------|
| 18-25 | <input type="checkbox"/> |
| 35-45 | <input type="checkbox"/> |
| 55-65 | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-------|--------------------------|
| 25-35 | <input type="checkbox"/> |
| 45-55 | <input type="checkbox"/> |
| 65+ | <input type="checkbox"/> |

Μορφωτικό Επίπεδο

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| Δε γνωρίζω γραφή/ανάγνωση | <input type="checkbox"/> |
| Γυμνάσιο | <input type="checkbox"/> |
| Ανώτερη/Ανώτατη | <input type="checkbox"/> |

| | |
|----------|--------------------------|
| Δημοτικό | <input type="checkbox"/> |
| Λύκειο | <input type="checkbox"/> |
| Άλλο | <input type="checkbox"/> |

Πώς θα χαρακτηρίζατε τη γνώση σας στις παρακάτω ξένες γλώσσες:

Δεν ξέρω Μέτρια Καλή Πολύ καλή Άριστη

| | Δεν ξέρω | Μέτρια | Καλή | Πολύ καλή | Άριστη |
|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Αγγλικά | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Γαλλικά | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Γερμανικά | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ιταλικά | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Άλλη γλώσσα | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Επάγγελμα

| | |
|---------------------|--------------------------|
| Γεωργός-κτηνοτρόφος | <input type="checkbox"/> |
| Έμπορος | <input type="checkbox"/> |
| Ναυτικός | <input type="checkbox"/> |
| Συνταξιούχος | <input type="checkbox"/> |
| Νοικοκυρά | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| Ψαράς | <input type="checkbox"/> |
| Δημόσιος Υπάλληλος | <input type="checkbox"/> |
| Ελεύθερος Επαγγελματίας | <input type="checkbox"/> |
| Ιδιωτικός Υπάλληλος | <input type="checkbox"/> |
| Άλλο | <input type="checkbox"/> |