

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Τραπεζική και Χρηματοοικονομική

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Ο Τραπεζικός Τομέας Μετά την Πανδημία COVID-19

Θωμάς Σακκάς

Επιβλέπων Καθηγητής
Αντώνιος Γεωργόπουλος

Μάϊος 2022

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Τραπεζική και Χρηματοοικονομική**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Ο Τραπεζικός Τομέας Μετά την Πανδημία COVID-19

Θωμάς Σακκάς

**Επιβλέπων Καθηγητής
Αντώνιος Γεωργόπουλος**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για
απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Τραπεζικής και Χρηματοοικονομικής
από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάϊος 2022

Περίληψη

Η πανδημία του κορωνοϊού προκαλεί μεγάλες απώλειες ζωών και σοβαρά ανθρώπινα δεινά παγκοσμίως. Είναι η μεγαλύτερη κρίση δημόσιας υγείας στη ζωντανή μνήμη, η οποία έχει επίσης δημιουργήσει μια μεγάλη οικονομική κρίση, με διακοπή της παραγωγής στις πληγείσες χώρες, κατάρρευση της κατανάλωσης, της εμπιστοσύνης και τα χρηματιστήρια ανταποκρίνονται αρνητικά σε αυξημένες αβεβαιότητες.

Η ανάκαμψη από την πανδημία του κορωνοϊού παρέχει μια μοναδική ευκαιρία για μετασχηματισμό και καινοτόμο αναδιάρθρωση, κάτι που πλέον απαιτείται για να ευδοκιμήσει ο περισσότερο ψηφιακός κόσμος που δημιουργήθηκε από την πανδημία. Είναι μια ευκαιρία να αποκατασταθεί η ζημιά που προκάλεσε η πανδημία και να ενισχυθεί η κοινωνική συνοχή.

Ωστόσο, υπάρχει επίσης ένας ακόμη σοβαρός κίνδυνος. Οι αβεβαιότητες και οι οικονομικές πιέσεις που δημιουργήθηκαν από την πανδημία θα μπορούσαν να εμποδίσουν την οικονομία της Ελλάδας να ξεκινήσει τον απαραίτητο μετασχηματισμό. Οι κίνδυνοι είναι πολυάριθμοι. Τα μέτρα που ελήφθησαν υποστήριξαν την πιστωτική ανάπτυξη και την χαλάρωση της ρύθμισης και έχουν μετριάσει τον αρχικό αρνητικό αντίκτυπο στις οικονομίες. Η πρόωρη απόσυρση αυτών, αποτελεί κίνδυνο.

Σκοπός της μελέτης μας είναι να αναδείξουμε τον ρόλο που θα διαδραματίσουν αυτά τα μέτρα, στην μετά-COVID εποχή: η ψηφιοποίηση, η προσαρμοστικότητα στις ανάγκες των πελατών αύξηση της αποτελεσματικότητας και η διαφοροποίηση των εσόδων. Το ρυθμιστικό πλαίσιο και ο τρόπος με τον οποίο τα ιδρύματα αντιμετωπίζουν αυτές τις τάσεις θα είναι βασικά για το μέλλον. Βασικό ερευνητικό ερώτημα της μελέτης αυτής είναι ο βαθμός ετοιμότητας των ελληνικών συστημικών τραπεζών για το νέο τραπεζικό περιβάλλον που επιβάλλει η μεταπανδημική εποχή.

Summary

The coronavirus pandemic is causing great loss of life and serious human suffering worldwide. It is the biggest public health crisis in living memory, which has also created a major economic crisis, with production cuts in the affected countries, consumption collapsing, confidence and stock markets responding negatively to heightened uncertainties.

The coronavirus pandemic recovery provides a unique opportunity for transformation and innovative restructuring, which is now required to thrive in the new, more digital world created by the pandemic. It is an opportunity to repair the damage caused by the pandemic and to strengthen social cohesion.

However, there is also another serious risk. The uncertainties and economic pressures created by the pandemic could prevent the Greek economy from embarking on the necessary transformation. The risks are numerous. The measures taken by the government have supported credit growth and have mitigated the initial negative impact on economies. Withdrawal is a risk.

The purpose of our study is to highlight the role that these measures will play in the post-COVID era: digitization, adaptation to customer needs, increasing efficiency and diversifying revenue. The regulatory landscape and the way institutions deal with these trends will be crucial for the future. The main research question of this study is the readiness of the Greek systemic banks for the new banking environment imposed by the post-pandemic era.

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διατριβής μου, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όλους όσους συνέβαλαν στην εκπόνησή της.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέπων καθηγητή μου, κύριο Αντώνιο Γεωργόπουλο για την επιστημονική του καθοδήγηση, τις υποδείξεις του, την συμπαράστασή του, την συνεχή του υποστήριξη και το αμείωτο ενδιαφέρον που έδειξε από την αρχή μέχρι το τέλος.

Από τις ευχαριστίες αυτές δεν θα μπορούσε να λείπει ο πατέρας μου Γιώργος, ο οποίος έφυγε πρόσφατα, αλλά σίγουρα από εκεί πάνω θα καμαρώνει και θα αισθάνεται περήφανος για τον γιό του.

Τέλος, θα ήθελα εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένειά μου και ιδιαίτερα στην σύζυγό μου Έλση για όλη τη στήριξη, την υπομονή και την κατανόησή τους, καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Ζάκυνθος, Μάϊος 2022

Περιεχόμενα

1	Η πανδημία COVID-19	10
1.1	Η πανδημία και οι τομείς της οικονομίας.....	11
1.1	Η πανδημία και οι τομείς της οικονομίας.....	11
1.2	Ο αντίκτυπος του COVID-19 στη συμπεριφορά των καταναλωτών στη λιανική τραπεζική.....	23
1.3	Οι έως τώρα επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στον τραπεζικό τομέα.....	25
1.4	Ο τραπεζικός τομέας της ΕΕ πριν από την κρίση.....	28
1.5	Πανδημία και η πορεία δανεισμού των ευρωπαϊκών τραπεζών.....	29
1.6	Οι Δράσεις των Ρυθμιστικών Αρχών των Ευρωπαϊκών χωρών στη Χρηματοοικονομική Αγορά.....	32
2	Ψηφιακός μετασχηματισμός χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών	35
2.1	Ο αντίκτυπος της ψηφιακής καινοτομίας σε βασικές οικονομικές λειτουργίες.....	38
2.2	Οι συνέπειες του ψηφιακού μετασχηματισμού για εταιρείες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.....	47
2.3	Επιπτώσεις για την οργάνωση του χρηματοοικονομικού τομέα.....	52
3	Μεθοδολογία έρευνας	58
3.1	Ερευνητική προσέγγιση.....	58
3.2	Φιλοσοφικές Υποθέσεις.....	60
3.3	Σχεδιασμός Έρευνας.....	64
3.4	Σχεδιασμός – δημιουργία ερωτηματολογίου.....	65

3.4.1	Ανάπτυξη ερωτηματολογίου.....	65
3.4.2	Διαδικασία δειγματοληψίας.....	69
3.4.3	Δικαιολόγηση τρόπου στατιστικής ανάλυσης	75
4	Αποτελέσματα μέσω στατιστικής ανάλυσης	80
4.1	Ανάλυση αξιοπιστίας.....	80
4.2	Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων.....	82
4.3	Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία.....	90
5	Εξαγωγή συμπερασμάτων.....	115
5.1	Συζήτηση.....	115
5.2	Περιορισμοί έρευνας και συστάσεις για μελλοντική έρευνα.....	119
	Βιβλιογραφικές Αναφορές	120

1 Η πανδημία COVID-19

Η φύση της τρέχουσας κρίσης είναι πολύ διαφορετική από εκείνη της Μεγάλης Ύφεσης και της Κρίσης των Ευρωπαϊκών χωρών του 2008-2013. Η άμεση αιτία είναι μια πανδημία, μια πανδημία που δεν έχει βιώσει ο ανεπτυγμένος κόσμος από την ισπανική γρίπη πριν από έναν αιώνα. Μια πανδημία με καταστρεπτικό άμεσο ανθρώπινο αντίκτυπο, με ξαφνική αύξηση του αριθμού νοσηλείας και της ανάγκης για μονάδες εντατικής θεραπείας, και βεβαία με το πιο λυπηρό από όλα, τον θάνατο.

Ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος του οικονομικού κόστους οφείλεται στον τρόπο με τον οποίο οι υγειονομικές αρχές αντέδρασαν στο πρώτο κύμα της πανδημίας, σε μια σχεδόν πλήρη κατάρρευση μη βασικών οικονομικών δραστηριοτήτων και στην αύξηση της αβεβαιότητας. Αυτό προκάλεσε ένα ξαφνικό συνδυασμό προσφοράς (σε τομείς όπου η τηλεργασία δεν ήταν ή μόνο εν μέρει δυνατή) και της ζήτησης (στο μέρος όπου οι ηλεκτρονικές πωλήσεις δεν είναι ή μόνο εν μέρει δυνατές). Με τη σειρά του, αυτό μεταφράστηκε σε ένα άνευ προηγουμένου σοκ ζήτησης, μέσω συνδέσμων παραγωγής (ζήτηση για ενδιάμεσα αγαθά, υπηρεσίες B2B, κ.λπ.) και πραγματική ή φοβούμενη μελλοντική μείωση του προσωπικού και εταιρικού εισοδήματος, και μια ξαφνική αύξηση της ζήτησης για διαδικτυακές υπηρεσίες, αγορές με βάση την παράδοση κατ' οίκον, ταχυμεταφορές κ.λπ..

Όπως σε κάθε άλλη μεγάλη κρίση, ο βαθμός αβεβαιότητας αυξήθηκε δραματικά, μειώνοντας τις επενδύσεις και σταμάτησε την αγορά περιουσιακών στοιχείων λόγω της αυξημένης αβεβαιότητας σχετικά με τις μελλοντικές ταμειακές ροές και την αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων. Μέρος αυτής της αβεβαιότητας έχει αρθεί με μια γρήγορη και συντονισμένη πολιτική απάντηση. Ωστόσο, μεγάλο μέρος του παραμένει και αλληλεπιδρά έντονα με προηγούμενες πηγές αυξημένης αβεβαιότητας στην παγκόσμια οικονομία, όπως η αυξανόμενη εμπορική (και ολοένα και πιο τεχνολογική) ένταση μεταξύ των ΗΠΑ και της Κίνας, η ανατρεπτική τεχνολογική καινοτομία προϊόντων στην αυτοκινητοβιομηχανία (Tesla) και η ανάγκη για πράσινη οικονομία.

1.1 Η πανδημία και οι τομείς της οικονομίας

Η φύση της τρέχουσας κρίσης είναι πολύ διαφορετική από εκείνη της Μεγάλης Ύφεσης και της Κρίσης των Ευρωπαϊκών χωρών του 2008-2013. Μια πανδημία με άμεσο ανθρώπινο αντίκτυπο, με ξαφνική αύξηση του αριθμού νοσηλείας και της ανάγκης για μονάδες εντατικής θεραπείας, και βεβαία με το πιο λυπηρό από όλα, τον θάνατο.

Ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος του οικονομικού κόστους οφείλεται στον τρόπο με τον οποίο οι υγειονομικές αρχές αντέδρασαν στο πρώτο κύμα της πανδημίας, σε μια σχεδόν πλήρη κατάρρευση βασικών οικονομικών δραστηριοτήτων, η οποία είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση της αβεβαιότητας. Αυτό προκάλεσε ανισορροπία προσφοράς (σε τομείς όπου η τηλεργασία δεν ήταν ή μόνο εν μέρει δυνατή) και ζήτησης (στο μέρος όπου οι ηλεκτρονικές πωλήσεις δεν είναι ή μόνο εν μέρει δυνατές) και μεταφράστηκε σε ένα άνευ προηγουμένου σοκ ζήτησης (ζήτηση για ενδιάμεσα αγαθά, υπηρεσίες B2B, κ.λπ.), μερ κατάληξη την πραγματική ή φοβούμενη μελλοντική μείωση του προσωπικού και εταιρικού εισοδήματος. Ταυτόχρονα, παρατηρήθηκε μια ξαφνική αύξηση της ζήτησης για διαδικτυακές υπηρεσίες, αγορές με βάση την παράδοση κατ' οίκον, ταχυμεταφορές κ.λπ..

Όπως σε κάθε άλλη μεγάλη κρίση, μειώθηκαν οι επενδύσεις και η αγορά περιουσιακών στοιχείων λόγω της αυξημένης αβεβαιότητας σχετικά με τις μελλοντικές ταμειακές ροές και την αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων. Η εν λόγω αβεβαιότητα επιδεινώνεται από άλλους αστάθμητους παράγοντες, όπως είναι η αυξανόμενη εμπορική και τεχνολογική ένταση μεταξύ των ΗΠΑ και της Κίνας, η ανατρεπτική τεχνολογική καινοτομία προϊόντων στην αυτοκινητοβιομηχανία (Tesla) και σε άλλους κλάδους υψηλής τεχνολογίας και η ανάγκη για πράσινη οικονομία.

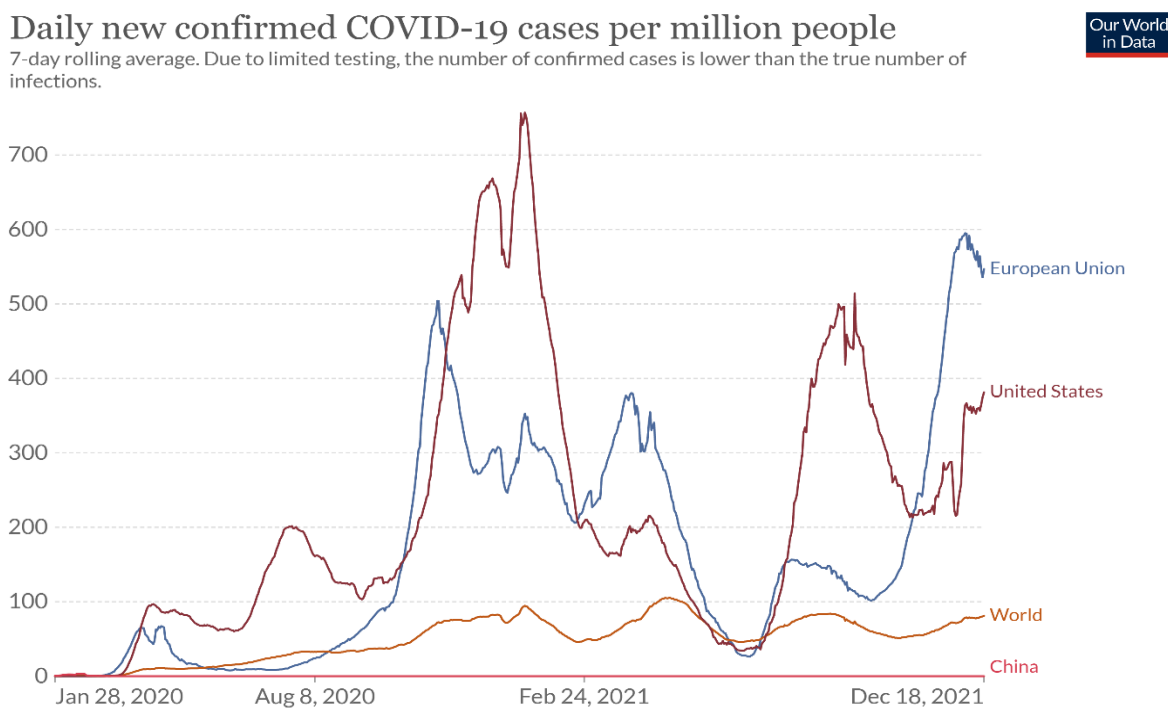
1.1 Η πανδημία και οι τομείς της οικονομίας

Η κρίση του COVID-19 έχει πάρει διάφορες μορφές σε όλο τον κόσμο και τα πρώτα σενάρια της πανδημίας COVID-19 συχνά εκφράζονταν σε κύματα, συμπεριλαμβανομένου ενός τέταρτου κύματος που εμφανίστηκε στα τέλη του 2021.

Οι προβλέψεις για επανειλημμένα κύματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση επαληθεύτηκαν. Όπως φαίνεται στο γράφημα 1¹, η Ευρωπαϊκή Ένωση κατέγραψε υψηλότερο αριθμό θανάτων από COVID-19 ανά εκατομμύριο κατοίκων από την παγκόσμια τάση, και πολύ υψηλότερο από τα αναφερόμενα κρούσματα στην Κίνα, για παράδειγμα.

Οι αριθμοί στην ΕΕ είναι επί του παρόντος χαμηλότεροι από ό,τι στις Ηνωμένες Πολιτείες (ΗΠΑ), οι οποίες γνώρισαν επίσης ένα έντονο δεύτερο κύμα. Ωστόσο, όσον αφορά στους εμβολιασμούς, η ΕΕ υπερέρχει -έστω και ελάχιστα- επί του παρόντος έναντι των ΗΠΑ (γράφημα 2).

Γράφημα 1: Αριθμός ημερήσιων νέων επιβεβαιωμένων θανάτων από COVID-19 ανά εκατομμύριο ανθρώπους



Source: Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data

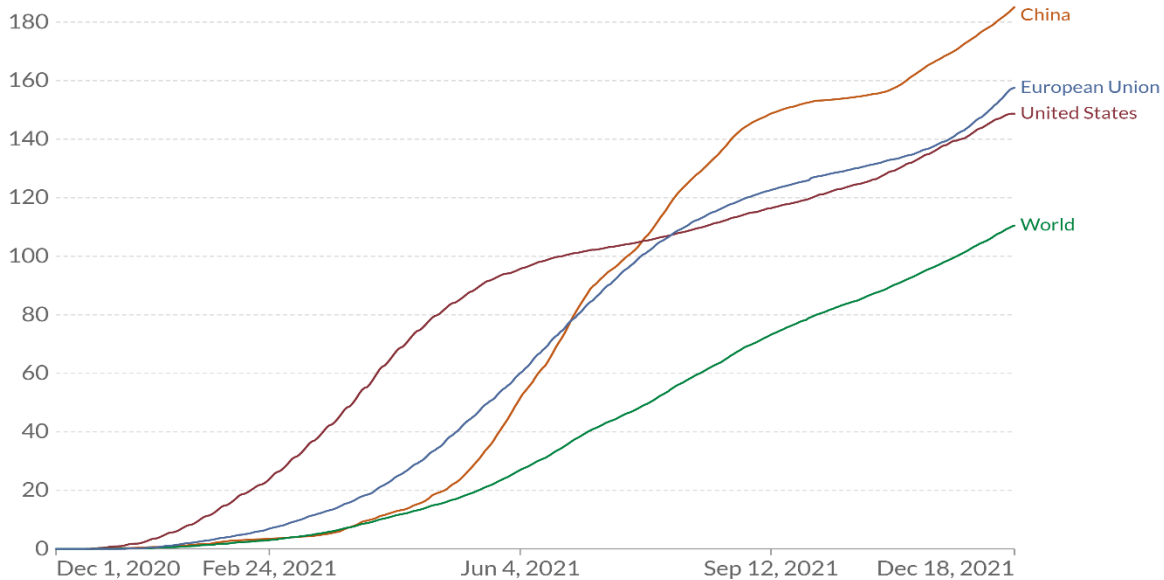
CC BY

¹ <https://ourworldindata.org/>

Γράφημα 2: Σωρευτικές δόσεις εμβολιασμού για τον COVID-19 που χορηγούνται ανά 100 άτομα

COVID-19 vaccine doses administered per 100 people

Total number of doses administered, divided by the total population of the country. All doses, including boosters, are counted individually.



Source: Official data collated by Our World in Data

CC BY

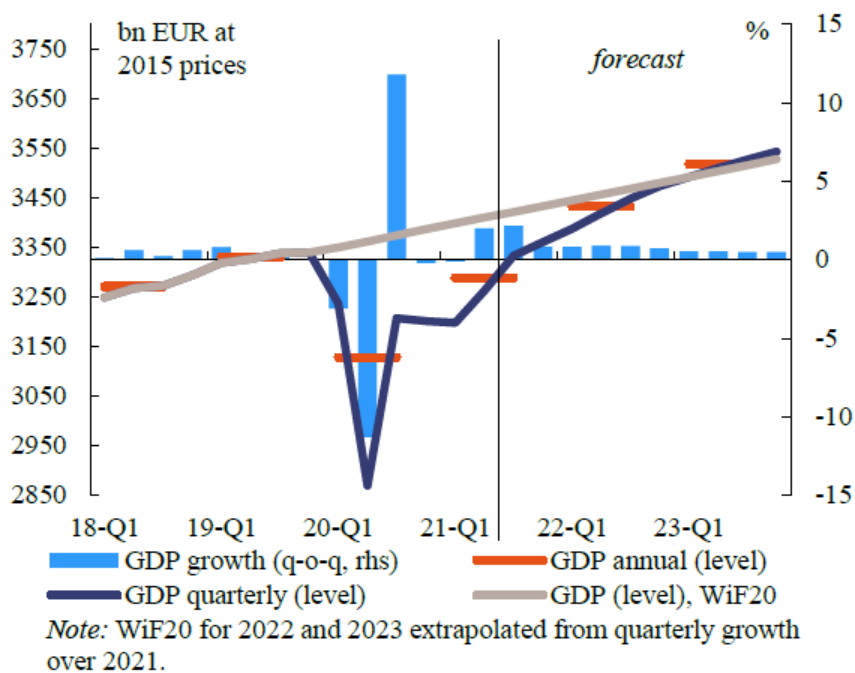
Μετά το αρχικό σοκ στην οικονομική δραστηριότητα στην Ευρώπη το πρώτο εξάμηνο του 2020, η οικονομία της ΕΕ ανέκαμψε το τρίτο τρίμηνο, καθώς σταδιακά άρθηκαν τα μέτρα περιορισμού. Ωστόσο, η αναζωπύρωση των μολύνσεων οδήγησε σε νέα μείωση της οικονομικής δραστηριότητας το τελευταίο τρίμηνο του 2020.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οικονομική Πρόβλεψη για τον Χειμώνα 2021 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής², στις αρχές του 2023, το πραγματικό ΑΕΠ στην ΕΕ αναμένεται να συγκλίνει στο επίπεδο που αναμενόταν πριν από το χτύπημα της πανδημίας, με βάση μια παρεκβολή της τάσης στις ενδιάμεσες προβλέψεις του χειμώνα του 2020 (Γράφημα 3). Αυτό σημαίνει ότι η ισχυρή πολιτική ανταπόκριση, όχι μόνο επέτρεψε ένα σχετικά γρήγορο κλείσιμο του χάσματος στο προπανδημικό επίπεδο. Για το 2022, οι προβλέψεις για την αύξηση του πραγματικού ΑΕΠ στη ζώνη του ευρώ κυμαίνονται στο 4,3% (Πίνακα 1). Παρόλο που αυτό μπορεί να θεωρηθεί ως θετική

² <https://www.europeansources.info/record/european-economic-forecast-winter-2021/>

πρόβλεψη σε σύγκριση με τις οικονομικές προβλέψεις που έγιναν το 2020, οι κυρίαρχες προοπτικές δείχνουν μια πορεία προς την επιβράδυνση της οικονομικής ανάκαμψης τα επόμενα 2 χρόνια. Σε σύγκριση με τις εκτιμήσεις για το πραγματικό ΑΕΠ της παγκόσμιας οικονομίας, η ζώνη του ευρώ γνώρισε μεγαλύτερο πλήγμα το 2021 και θα παρουσιάσει βραδύτερη ανάκαμψη το 2022³. Η οικονομία της ΕΕ υπέστη ισχυρότερο σοκ από την Κίνα και τις ΗΠΑ (2% ανάπτυξη και -3,6% μείωση αντίστοιχα) το 2021, ενώ υστερεί σημαντικά σε σχέση με τις προβλέψεις ανάκαμψης για την Κίνα (7,9 και 5,2% μεταβολή σε σχέση με το προηγούμενο έτος για το 2021 και το 2022 , αντίστοιχα).

Γράφημα 3: Πορεία ανάπτυξης πραγματικού ΑΕΠ, Ε.Ε



Πηγή: European Economic Forecast. Autumn 2021

³https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/economic-performance-and-forecasts/economic-forecasts/autumn-2021-economic-forecast_en

Πίνακας 1: Εκτιμήσεις του δείκτών της ΕΕ και της ζώνης του Ευρώ (για το 2021) και προβλέψεις για το 2022-2023 (ποσοστιαία μεταβολή)

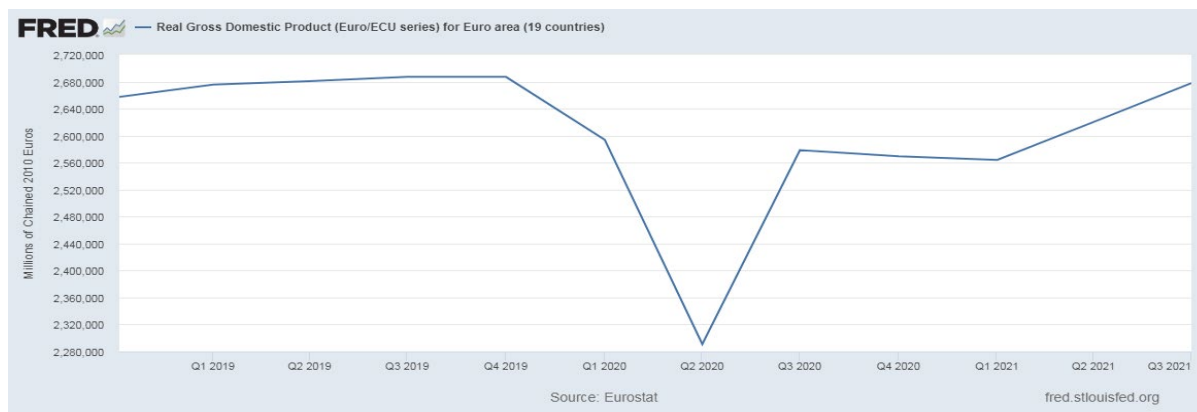
Indicators (EU)	2021	2022	2023	Indicators (Euro Area)	2021	2022	2023
GDP growth (% , yoy)	5	4,3	2,5	GDP growth (% , yoy)	5	4,3	2,4
Inflation (% , yoy)	2,4	2,2	1,4	Inflation (% , yoy)	2,4	2,2	1,4
Unemployment (%)	7,9	7,5	7,3	Unemployment (%)	7,9	7,5	7,3
Public budget balance (% of GDP)	-6,6	-3,6	-2,3	Public budget balance (% of GDP)	-7,1	-3,9	-2,4
Gross public debt (% of GDP)	92,1	90	89,1	Gross public debt (% of GDP)	100	97,9	97
Current account balance (% of GDP)	3	3	3,2	Current account balance (% of GDP)	3,1	3,2	3,4

Πηγή: European Economic Forecast. Autumn 2021

Υπάρχουν δύο σημαντικές επιφυλάξεις όσον αφορά στις παραπάνω προβλέψεις. Πρώτον, η πανδημία COVID-19 είναι σε εξέλιξη και η κατάσταση μπορεί να αλλάξει γρήγορα ανάλογα με την ταχύτητα ανάπτυξης της διαδικασίας εμβολιασμού, την αποτελεσματικότητα των εμβολίων, τις περαιτέρω μεταλλάξεις του ιού και τις κυβερνητικές αποφάσεις σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης των κινδύνων για την υγεία. Αυτά θα καθορίσουν την εμφάνιση και την ισχύ περαιτέρω κυμάτων COVID-19. Κατά συνέπεια, οι οικονομικές προβλέψεις θα συνεχίσουν να αλλάζουν (όμοια με τις προσαρμογές που έγιναν για ολόκληρο το 2020).

Δεύτερον, παρά τις βελτιωμένες προοπτικές για την ΕΕ για την επιστροφή στο προ κρίσης επίπεδο της οικονομικής δραστηριότητας, μια τέτοια επιστροφή θα εξακολουθούσε να σημαίνει αργή ανάπτυξη για την οικονομία της ΕΕ (γράφημα 4).

Γράφημα 4: Το πραγματικό ΑΕΠ της ζώνης του ευρώ

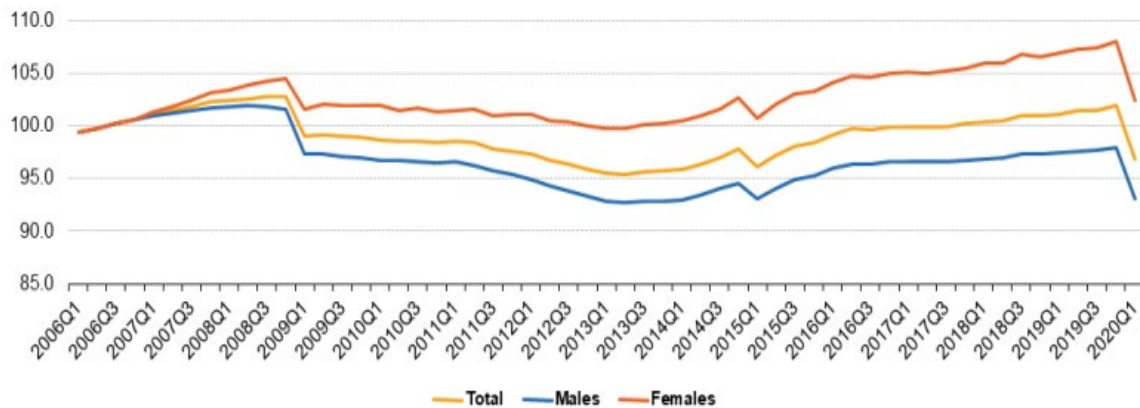


Μια άλλη ανησυχία για την οικονομία της ΕΕ είναι η αύξηση της ανεργίας. Το ποσοστό ανεργίας αυξήθηκε κατακόρυφα το 2020, τόσο στην ΕΕ27 όσο και στη ζώνη του ευρώ, φτάνοντας στο 7,8% και στο 8,7% αντίστοιχα την περίοδο Ιουλίου-Σεπτεμβρίου 2020. Τους υπόλοιπους μήνες του 2020, μειώθηκε αργά. Το θετικό είναι ότι το ποσοστό ανεργίας στην ΕΕ απέχει ακόμη πολύ από τα ποσοστά που καταγράφηκαν μετά την οικονομική κρίση του 2008 (πίνακας 1). Ωστόσο, η εξέλιξη της χαλάρωσης της αγοράς εργασίας υποδηλώνει ότι ο αντίκτυπος της πανδημίας ήταν πιο σοβαρός από ό,τι φαίνεται στους παραδοσιακούς δείκτες. Αυτό φαίνεται από τον δείκτη των συνολικών πραγματικών ωρών εργασίας. Όπως φαίνεται στο γράφημα 5, υπήρξε σημαντική πτώση στις συνολικές ώρες εργασίας το δεύτερο τρίμηνο του 2020, η οποία είναι अपαραμίλλη.

Η ανάκαμψη το τρίτο τρίμηνο του 2020 δεν έφτασε τα επίπεδα των πραγματικών ωρών εργασίας, όπως ήταν πριν από την κρίση του COVID-19. Επιπλέον, η κατάσταση στην αγορά εργασίας αναμένεται να επιδεινωθεί περαιτέρω το 2020 (γράφημα 6), λόγω της λήξης των κυβερνητικών μέτρων, με τα ποσοστά της ανεργίας να αυξάνονται, πριν υποχωρήσουν ξανά το 2022.

Γράφημα 5: Δείκτης συνολικών πραγματικών ωρών εργασίας ατόμων ηλικίας 20-64 ετών, ΕΕ27, 2006-2020

Index of total actual hours worked, persons aged 20-64, EU-27, 2006-2020

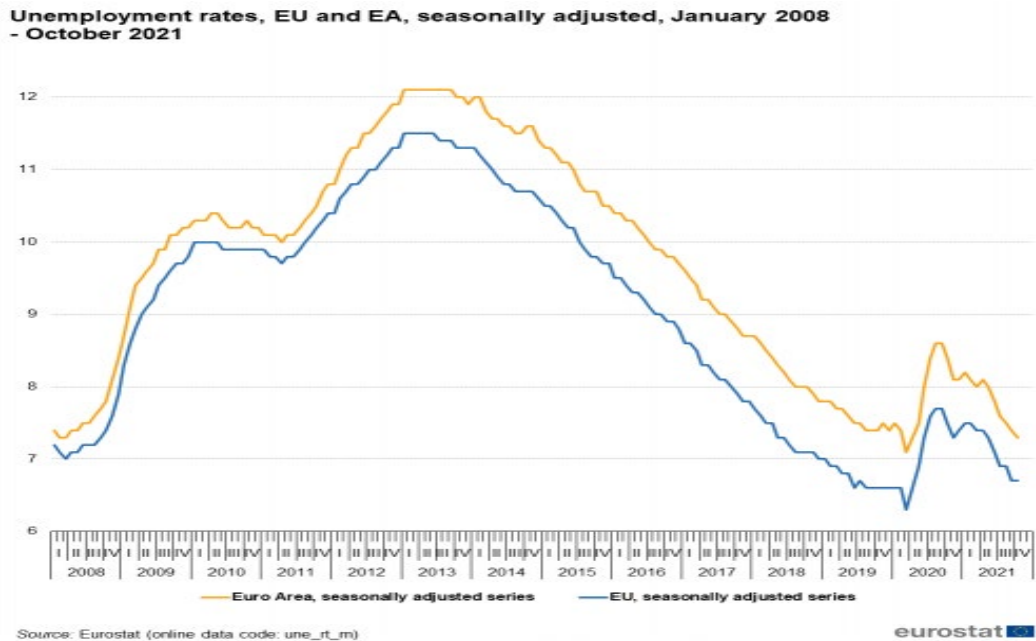


Footnote: Quarterly data, 2006 = 100, seasonally adjusted

Source: Eurostat (online data code: ifsi_ahw_q)

eurostat

Γράφημα 6: Ποσοστά ανεργίας στην ΕΕ και στη ζώνη του Ευρώ



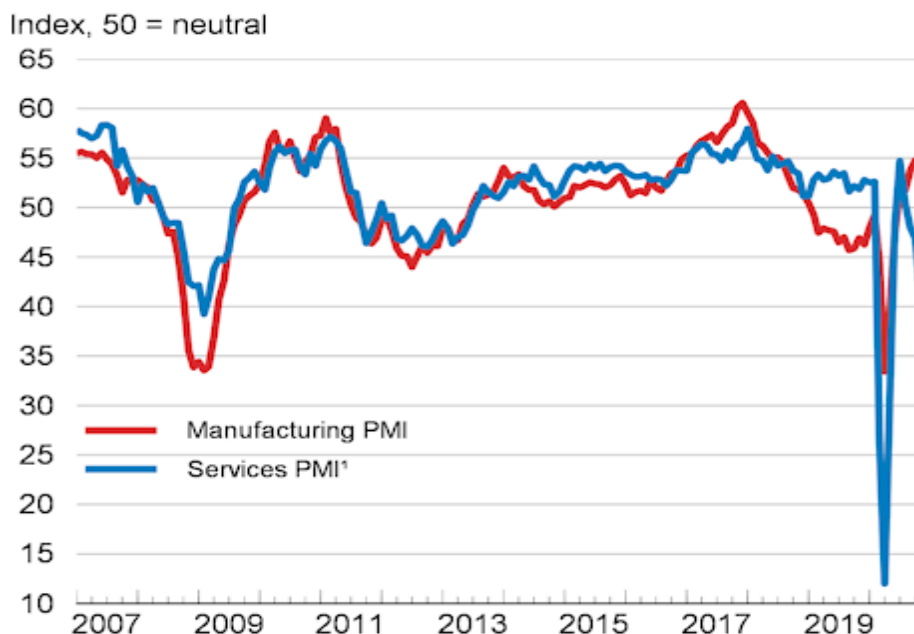
Κατακόρυφη μείωση παρουσίασε η παραγωγή στον τομέα της μεταποίησης στην ΕΕ27 τον Μάρτιο και τον Απρίλιο του 2020 (αντίστοιχα -11,1 και -20% μεταβολή σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο), η οποία συνέπεσε με το πρώτο κύμα εξάπλωσης του κορωνοϊού. Στη συνέχεια, ακολούθησε ανάκαμψη τον Μάιο και τον Ιούνιο του 2020 (αντίστοιχα μεταβολή 13% και 10,4% σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο) και στη συνέχεια από μια μικρή αλλά αυξανόμενη τάση την περίοδο Σεπτεμβρίου-Νοεμβρίου 2020 που συνέπεσε με την αναζωπύρωση των κρουσμάτων COVID-19 .

Σε κάποιο βαθμό, αυτή η δυναμική υποδηλώνει μια προσαρμογή των κατασκευαστικών εταιρειών της ΕΕ στη νέα πραγματικότητα της πανδημίας και έναν ηπιότερο αντίκτυπο του δεύτερου lockdown στον κλάδο της ΕΕ των 27.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, το εμπόριο αγαθών μειώθηκε ταχύτερα και ανέκαμψε ταχύτερα από ό,τι κατά τη διάρκεια της προηγούμενης χρηματοπιστωτικής κρίσης, αλλά μέχρι στιγμής, το εμπόριο υπηρεσιών παραμένει σε ύφεση. Στη ζώνη του ευρώ, υπάρχει σαφής απόκλιση στον PMI

μεταποίησης και υπηρεσιών (PMI) από τον Ιανουάριο του 2020, με τις υπηρεσίες να έχουν σαφώς πιο σκληρό πλήγμα (γράφημα 7). Ο PMI παρουσιάζει πολύ διαφορετική δυναμική σε σύγκριση με την κρίση του 2008, όταν οι υπηρεσίες παρουσίασαν μικρότερη μείωση σε σύγκριση με τον PMI της μεταποίησης. Ωστόσο, η ανάκαμψη της βιομηχανικής παραγωγής παραμένει ατελής, λόγω της σημαντικής αδυναμίας προώθησης των επενδύσεων.

Γράφημα 7: PMI μεταποίηση/υπηρεσιών



Πηγή: ΟΟΣΑ⁴

Οι μεταποιητικές βιομηχανίες έχουν επηρεαστεί από τις βραχυπρόθεσμες ελλείψεις εφοδιασμού, λόγω των κλειστών συνόρων και των εργοστασίων στην ΕΕ, καθώς και εκτός αυτής. Επιπλέον, τα μέτρα περιορισμού κατά το πρώτο κύμα της πανδημίας οδήγησαν σε μερική παύση λειτουργίας των εργοστασίων, καθώς οι εργαζόμενοι έπρεπε να μείνουν σπίτι, ή μπορούσαν να παρευρεθούν στον χώρο εργασίας σε περιορισμένο αριθμό.

⁴ OECD, 2021, *Economic Outlook, Volume 2020 Issue 2, No. 108, OECD Publishing, Paris*

Το πρώτο κύμα της πανδημίας δημιούργησε εμπόδια σε όλους σχεδόν τους τομείς, καθώς οι διασυνοριακές μεταφορές είχαν σταματήσει, οι εργαζόμενοι είχαν περιοριστεί στο σπίτι και η αποθήκευση οδήγησε σε ελλείψεις.

Ωστόσο, οι περισσότερες βιομηχανίες που βασίζονται στη μεταποίηση, ανέκαμψαν σχετικά γρήγορα κατά το τρίτο τρίμηνο του 2020, καθώς τα μέτρα περιορισμού σε αυτόν τον μεγάλο οικονομικό τομέα άρτονταν όλο και περισσότερο.

Αυτό επιβεβαιώνει τη γενική διαπίστωση ότι ο μεταποιητικός τομέας προσαρμόζεται λίγο πολύ αργά στην τρέχουσα πραγματικότητα της πανδημίας. Ταυτόχρονα, ο αντίκτυπος του δεύτερου κύματος για τις Πολιτιστικές και Δημιουργικές Βιομηχανίες φαίνεται να είναι σημαντικός και να εντείνει περαιτέρω τις αρνητικές επιπτώσεις του πρώτου κύματος.

Φυσικά, ο αντίκτυπος της πανδημίας σε διάφορες επιχειρήσεις εξαρτάται επίσης από το μέγεθος και τον κύκλο ζωής της εταιρείας (έναρξη λειτουργίας, ανάπτυξη, ωριμότητα). Αυτές οι εταιρείες που αναπτύσσουν παραγωγή έχουν πληγεί και κατά τη διάρκεια του δεύτερου κύματος, λόγω του χαμηλότερου διαθέσιμου κεφαλαίου, ενώ οι εταιρείες που είναι σε λειτουργία από ένα ορισμένο χρονικό διάστημα επηρεάστηκαν περισσότερο από το πρώτο κύμα παρά από το δεύτερο. Η πανδημία έχει οδηγήσει σε μείωση ταμειακών ροών για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), π.χ. στους τομείς της αεροδιαστημικής και των Τ&Α, αλλά ακόμη και σε τομείς με καλές επιδόσεις όπως ο ψηφιακός κλάδος.

Υπάρχουν σαφείς διαφορές μεταξύ των τομέων ως προς το επίπεδο επιπτώσεων και την έκταση της ανάκαμψης. Η φαρμακευτική παραγωγή, καθώς και η παραγωγή συσκευών όπως υπολογιστές και tablet, έχουν επηρεαστεί λιγότερο κατά τους πρώτους μήνες της πανδημίας COVID-19 (2ο τρίμηνο 2020) και η παραγωγή τους συνεχίστηκε κατά τη διάρκεια του έτους.

Άλλες μεταποιητικές βιομηχανίες, οι οποίες έχουν πληγεί σχετικά σκληρά κατά το δεύτερο τρίμηνο 2020, όπως η αυτοκινητοβιομηχανία και η κλωστοϋφαντουργία, ακολούθησαν μια πορεία προς την ανάκαμψη κατά τη διάρκεια του τρίτου τριμήνου, καθώς οι ελλείψεις εφοδιασμού επιλύθηκαν και η παραγωγή άρχισε να ανακάμπτει.

Από την άλλη πλευρά, τομείς που εξαρτώνται από την ανθρώπινη επαφή και αλληλεπίδραση, όπως οι πολιτιστικές και δημιουργικές βιομηχανίες και η αεροδιαστημική βιομηχανία (λόγω της

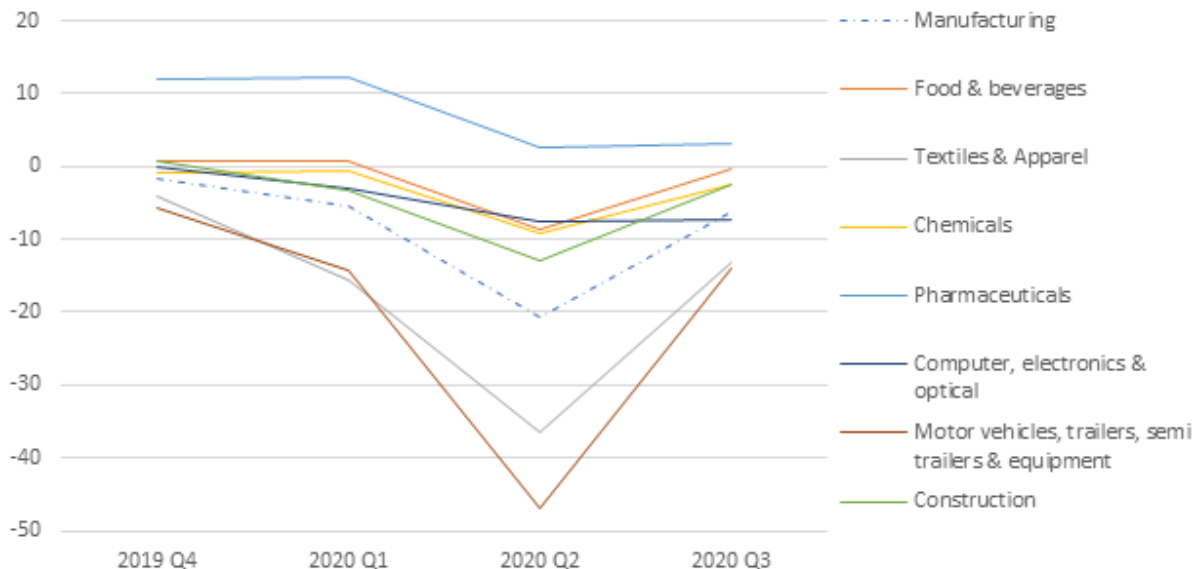
μείωσης της κινητικότητας και των τουριστικών δραστηριοτήτων), έχουν πληγεί περισσότερο από την πανδημία και τα περιοριστικά μέτρα. Οι κυβερνητικοί περιορισμοί στην κινητικότητα των ανθρώπων, εκτός από τις ισχυρές απαιτήσεις υγιεινής και απόστασης, είναι οι κύριοι παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την απόδοση αυτών των τομέων κατά τη διάρκεια της πανδημίας: «μη βασικές» δραστηριότητες όπως ο ελεύθερος χρόνος και τα ταξίδια επηρέασαν ιδιαίτερα αυτούς τους κλάδους, όπως και κλάδους που προσφέρουν «είδη πολυτελείας». Ταυτόχρονα, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, και ιδιαίτερα οι υπηρεσίες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας, δεν γνώρισαν τόσο ισχυρό πλήγμα από τον COVID-19.

Εξαίρεση αποτελεί ο ψηφιακός τομέας, και ειδικότερα υποκλάδοι του που σχετίζονται με τις υπηρεσίες, όπως η Υποδομή ως Υπηρεσία (IaaS) ή οι υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud), που διατήρησαν την ταχεία ανάπτυξη του τελευταίου έτους και ήταν πιο ανθεκτικοί από κλάδους της μεταποίησης.

Μεταξύ των βιομηχανιών οι πολιτιστικές και δημιουργικές βιομηχανίες και ο τομέας των αεροπορικών εταιριών έχουν αντιμετωπίσει τις πιο δύσκολες προκλήσεις. Πολλές εταιρείες κινδυνεύουν με αφερεγγυότητα, είναι οι κλάδοι που υπέστησαν τα μεγαλύτερα και πιο εκτεταμένα μέτρα περιορισμού. Ως εκ τούτου, οι προαναφερθέντες τομείς αναμένεται να βιώσουν μια εκτεταμένη ανάκαμψη σε σχήμα U ή ακόμα και σε σχήμα L.

Παρόλο που ο τομέας της αεροπλοΐας γνώρισε μια μικρή ανάκαμψη τους καλοκαιρινούς μήνες του 2021 (π.χ. όταν άρθηκαν οι ταξιδιωτικές απαγορεύσεις), η ανάκαμψή του αναμένεται να έχει ένα μακρύ μοτίβο σε σχήμα U. Οι προοπτικές ανάκαμψης για τον τομέα της ένδυσης αναμένεται να έχουν επίσης εκτεταμένο σχήμα U.

Γράφημα 8 : Παραγωγή μεταποιητικών βιομηχανιών στην ΕΕ κατά το 1ο και 2ο κύμα της πανδημίας



Πηγή: Eurostat

Ο κλάδος της κλωστοϋφαντουργίας και της αυτοκινητοβιομηχανίας γνώρισαν επίσης σημαντικό πλήγμα το 2020, σε μικρότερο βαθμό από τις βιομηχανίες αεροπλοΐας, αλλά περισσότερο από το συνολικό μέσο όρο της μεταποίησης (γράφημα 8). Αυτοί οι τομείς επηρεάστηκαν επιπλέον από το δεύτερο κύμα σε μεγαλύτερο βαθμό από άλλες μεταποιητικές βιομηχανίες λόγω της παύσης λειτουργίας των αντιπροσωπειών και των καταστημάτων. Γενικά, αναμένεται να ανακάμψουν σε σχήμα U.

Οι βιομηχανίες τροφίμων και ποτών, καθώς και οι χημικές και οικοδομικές βιομηχανίες, επηρεάστηκαν αρχικά από τα μέτρα περιορισμού τον Απρίλιο του 2021 διασφαλίζοντας ωστόσο τη λειτουργία των αλυσίδων εφοδιασμού τους, με τα σύνορα να παραμένουν ανοιχτά για βασικά προϊόντα και εργαζόμενους και να επιτρέπουν την «απαραίτητη» εργασία να πραγματοποιηθεί, διευκόλυνε τη γρήγορη ανάρρωση και εμπόδισε τις στάσεις παραγωγής να είναι πολύ σοβαρές. Αυτές οι τρεις βιομηχανίες είναι πιο πιθανό να ανακάμψουν σε σχήμα V.

Εκτός από μια σύντομη και πολύ μικρή πτώση κατά το δεύτερο τρίμηνο, ο φαρμακευτικός και ο ψηφιακός κλάδος ήταν οι τομείς που επηρεάστηκαν λιγότερο και η ανάκαμψη είχε ήδη σημειωθεί σε σημαντικό βαθμό κατά τη διάρκεια του 2020, ενώ ορισμένοι από τους αντίστοιχους υποτομείς

τους επωφελήθηκαν ακόμη. Μια επίπεδη ανάκτηση σε σχήμα ν περιγράφει καλύτερα την ανάκαμψη αυτών των βιομηχανιών.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη την επιτάχυνση της ψηφιοποίησης σε πολλούς βιομηχανικούς τομείς, ο ψηφιακός τομέας αναμένεται να ενισχυθεί από την πανδημία COVID-19 και τις συνέπειές της .

Οι προοπτικές ανάκαμψης που παρουσιάζονται, βασίζονται στις πληροφορίες για τις τρέχουσες τάσεις. Όπως αναφέρθηκε, αυτές θα εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας εμβολιασμού, τις κυβερνητικές πολιτικές και την ικανότητα προσαρμογής των επιχειρήσεων. Επιπλέον, θα πρέπει επίσης να ληφθούν υπόψη οι καθυστερημένες ή μη καταγεγραμμένες επιπτώσεις της κρίσης.

Καθυστερημένες επιπτώσεις θα μπορούσαν να είναι τα «χτυπήματα» στην απασχόληση (ιδίως όσον αφορά την ανεργία των νέων και τη διαρθρωτική ανεργία) το 2021-2022, τα οποία ήδη προβλέπονται σε διάφορες αναλύσεις προοπτικών (π.χ. Παγκόσμια Τράπεζα, ΕΚΤ, ΟΟΣΑ).

Μια άλλη πιθανή καθυστερημένη επίπτωση είναι μελλοντικά προβλήματα ρευστότητας για μικρές αλλά και μεγάλες επιχειρήσεις σε αρκετούς κλάδους, λόγω εσόδων που δεν είχαν εισπραχθεί το προηγούμενο έτος. Τα μη καταγεγραμμένα αποτελέσματα μπορούν να απεικονιστούν στον πολιτιστικό και δημιουργικό τομέα, ο οποίος έχει σημαντική παρουσία βραχυπρόθεσμων, εποχικών και μερικής απασχόλησης συμβάσεων και επαγγελματιών που ανήκουν στην άτυπη οικονομία. Οι επιπτώσεις της κρίσης σε αυτήν την ομάδα δραστηριοτήτων μόλις και μετά βίας καταγράφονται από τις εθνικές στατιστικές.

Επιπλέον, τα σχέδια ανάκαμψης θα συνεπάγονται εστίαση σε μια ψηφιακή και πράσινη ανάκαμψη σε όλους τους κλάδους, προκειμένου να προσαρμοστούν στις τρέχουσες και μελλοντικές προκλήσεις που συνδέονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κλιματική αλλαγή.

Ενώ οι περιορισμοί, ιδίως κατά το πρώτο lockdown, εμπόδισαν τις προσπάθειες για έρευνα και ανάπτυξη σε όλους τους τομείς (καθώς οι άνθρωποι που συμμετείχαν σε καινοτόμες φαρμακευτικές μελέτες δεν μπορούσαν να συνεχίσουν· τα πειράματα αυτόνομης οδήγησης έπρεπε να σταματήσουν λόγω των περιορισμών και γενικά τα εργοστάσια έκλεισαν), υπήρξε ώθηση στην υιοθέτηση ήδη ανεπτυγμένων, αλλά όχι ευρέως χρησιμοποιούμενων τεχνολογιών, όπως τα ρομπότ

στα νοσοκομεία, οι αυξημένες διαβουλεύσεις για την ηλεκτρονική υγεία, η τηλεργασία και η εξ-αποστάσεως εκπαίδευση που λειτούργησαν σχεδόν καθολικά στο 2ο κύμα που επακολούθησε στα τέλη του 2020 και συνεχίζουν να λειτουργούν σε κάποιες περιπτώσεις ακόμη και σήμερα.

1.2 Ο αντίκτυπος του COVID-19 στη συμπεριφορά των καταναλωτών στη λιανική τραπεζική

Η πανδημία του covid-19 έχει επηρεάσει ριζικά τη συμπεριφορά των καταναλωτών παγκοσμίως.

Πριν από την πανδημία, μέσω προγραμμάτων ψηφιακού και τεχνολογικού μετασχηματισμού, οι τράπεζες άλλαζαν τον τρόπο που παρείχαν προϊόντα και υπηρεσίες στους καταναλωτές.

Για να κατανοήσουμε πλήρως τον αντίκτυπο της πανδημίας στη συμπεριφορά των καταναλωτών, καθώς και να διακρίνουμε τις αναδυόμενες τάσεις και να κατανοήσουμε ποιες θα είναι προσωρινές και ποιες θεμελιώδεις αλλαγές, θα πρέπει να δούμε τους τρόπους με τους οποίους αλλάζει η τραπεζική συμπεριφορά των καταναλωτών ως απάντηση στον COVID-19.

Συμφωνα με έρευνα των Bellens και Meekings (2020), το σαράντα τρία τοις εκατό (43%) των ερωτηθέντων λέει ότι ο τρόπος με τον οποίο ζει έχει αλλάξει λόγω του COVID-19. Αυτό ίσως δεν προκαλεί έκπληξη, καθώς τα lockdown έχουν περιορίσει την επιλογή φυσικών τραπεζικών καναλιών, με περίπου τα δύο τρίτα να λένε ότι επισκέπτονται λιγότερο τα φυσικά καταστήματα. Με βάση ανακοινώσεις από περισσότερες από 250 τράπεζες σε 50 αγορές, από τον Ιανουάριο, είδαμε κλείσιμο ή περιορισμούς πρόσβασης σε υποκαταστήματα ως ένα από τα πρώτα μέτρα που έλαβαν οι τράπεζες καθώς μαζικά οι χώρες σε όλο τον κόσμο άρχισαν τα lockdown.

Η χρήση μετρητών έχει μειωθεί εδώ και αρκετό καιρό, αλλά ο COVID-19 έχει σίγουρα επιταχύνει την πτώση του. Καθώς πολλές εταιρείες διαφορετικών κλάδων κλείνουν τα κανάλια τους, οι καταναλωτές πηγαίνουν στο διαδίκτυο για να αγοράσουν είδη πρώτης ανάγκης. Ταυτόχρονα, έχουν εκφραστεί ανησυχίες για το εάν τα μετρητά θα μπορούσαν να μεταδώσουν τον κορωνοϊό. Αυτό συνέβαλε στη μείωση της χρήσης μετρητών κατά 57% μεταξύ των ερωτηθέντων, παράλληλα με την αύξηση των πληρωμών με πιστωτικές κάρτες (7% καθαρά), χρεωστικές κάρτες (10% καθαρά) και ηλεκτρονικά εργαλεία πληρωμής (14% καθαρά). Όπου οι άνθρωποι εξακολουθούν να αγοράζουν από φυσικά καταστήματα, η ανέπαφη πληρωμή φαίνεται να είναι η

προτιμώμενη επιλογή πληρωμής (αύξηση 34% καθαρά). Επιπλέον, το 20% των ερωτηθέντων αναμένει ότι θα χρησιμοποιήσει λιγότερα μετρητά και περισσότερες ανέπαφες πληρωμές τα επόμενα δύο χρόνια.

Για τις τράπεζες, η ηθική τους συμπεριφορά θα είναι σημαντική για τις αγοραστικές αποφάσεις των καταναλωτών. Περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες αναφέρουν ότι οι μελλοντικές αγοραστικές τους αποφάσεις θα επηρεαστούν από τις τράπεζες που υποστηρίζουν ενεργά την κοινότητα, είναι διαφανείς σε ό,τι κάνουν και διασφαλίζουν ότι κάνουν καλό στην κοινωνία. Αντίθετα, το 44% δηλώνει ότι οι αποφάσεις αγοράς θα επηρεαστούν αρνητικά, όταν βλέπει τις τράπεζες να επικεντρώνονται στη μεγιστοποίηση των κερδών κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου.

Οι τράπεζες βρίσκονται στην πρώτη γραμμή, υποστηρίζοντας τους πελάτες τους κατά τη διάρκεια της κρίσης, τόσο στο ρόλο τους, μεταδίδοντας κυβερνητικά μέτρα τόνωσης, προσφέροντας ανεκτικότητα και έκτακτη χρηματοδότηση στους πελάτες και δωρεές ως προσπάθεια ανακούφισης. Οι τράπεζες πρέπει να έχουν πλήρη επίγνωση του «κινδύνου φήμης» που αντιμετωπίζουν όταν οι πελάτες αισθάνονται ότι δεν λαμβάνουν την υποστήριξη που χρειάζονται.

Ποτέ δεν ήταν πιο σημαντικό να διασφαλιστεί ότι εφαρμόζονται οι σωστές διαδικασίες, και ότι η επικοινωνία με τους πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των κυβερνήσεων και των ρυθμιστικών αρχών, είναι σαφής και συνεπής.

Το είκοσι έξι τοις εκατό των ερωτηθέντων αναμένουν να επενδύσουν περισσότερα για να προετοιμαστούν για το μέλλον. Οι τράπεζες θα διαδραματίσουν ρόλο στο να βοηθήσουν τους πελάτες να προετοιμαστούν καλύτερα, μέσω προϊόντων αποταμίευσης, επενδύσεων, ασφάλισης και εξομάλυνσης του εισοδήματος. Στην πραγματικότητα, αυτή η κρίση μπορεί να επιταχύνει την υιοθέτηση ορισμένων μοντέλων που βασίζονται σε συνδρομές για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, με το ένα τέταρτο των ατόμων να λέει ότι θα ήταν πρόθυμο να πληρώσει ένα ασφάλιστρο για προϊόντα που προάγουν την ευημερία, η σύνδεση μεταξύ υγείας και πλούτου μπορεί να γίνει ισχυρότερη από ποτέ.

1.3 Οι έως τώρα επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στον τραπεζικό τομέα

Τα κανάλια για τον αντίκτυπο της πανδημίας COVID-19 στον τραπεζικό τομέα αναφέρθηκαν μεταξύ άλλων από τους Kulinska-Sadlocha et al. (2020). Οι προαναφερθέντες συγγραφείς επισημαίνουν ότι τα σταθμισμένα περιουσιακά στοιχεία κατά τη διάρκεια των πανδημιών ενδέχεται να επηρεαστούν από την έντονη αστάθεια και μια σημαντική αύξηση του κινδύνου αντισυμβαλλομένου. Επίσης, τα σχέδια έκτακτης χρηματοδότησης ορισμένων τραπεζών που επηρεάζουν τις θέσεις ρευστότητας. Λόγω της άνευ προηγουμένου πτώσης των χρηματιστηριακών δεικτών λόγω του COVID-19, οι Dias et al. (2020) εξέτασαν την υπόθεση του «τυχαίου περιπάτου» σε ανεπτυγμένες, ευρωπαϊκές και μη ευρωπαϊκές αγορές κεφαλαίων.

Οι Bieszk-Stolorz και Dmytrow (2021), χρησιμοποιώντας μεθόδους ανάλυσης επιβίωσης, συνέκριναν την ένταση της πτώσης και στη συνέχεια της αύξησης των κύριων χρηματιστηριακών δεικτών κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Οι παραπάνω συγγραφείς βρήκαν τη μεγαλύτερη πτώση στα ευρωπαϊκά χρηματιστήρια, ενώ οι μεγαλύτερες αυξήσεις παρατηρήθηκαν στα αμερικανικά χρηματιστήρια.

Γενικά, οι μετοχές εταιρειών που ήταν λιγότερο εκτεθειμένες στον COVID-19 είχαν καλύτερες επιδόσεις, όπως τεκμηριώθηκε από τους Alfaro et al. (2020) και Hassan et al. (2020). Αυτό είναι συνεπές με τα συμπεράσματα των Ding et al. (2020) οι οποίοι χρησιμοποιώντας δεδομένα 6.000 εταιρειών από 56 οικονομίες, έδειξαν ότι οι οντότητες με ισχυρότερους ισολογισμούς και λιγότερο εκτεθειμένες στην πανδημία, καθώς και με πιο βιώσιμες δραστηριότητες, είχαν καλύτερες αποδόσεις και χαμηλότερη μεταβλητότητα.

Με βάση στοιχεία από το Χρηματιστήριο της Ινδονησίας, οι Devi et al. (2020) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 υπήρξε αύξηση του δείκτη μόχλευσης και του δείκτη βραχυπρόθεσμης δραστηριότητας, αλλά στην περίπτωση των δημοσίων εταιρειών διαπιστώθηκαν μειωμένοι δείκτες ρευστότητας και κερδοφορίας.

Επίσης, οι Ding et al. (2020), χρησιμοποιώντας δεδομένα για περισσότερες από 6.000 εταιρείες σε 56 οικονομίες κατά το πρώτο τρίμηνο του 2020, διαπίστωσε ότι η πτώση που προκλήθηκε από την πανδημία, ήταν ηπιότερη για εταιρείες με σχετικά καλύτερες οικονομικές επιδόσεις, λιγότερο εκτεθειμένες στον COVID-19, λιγότερο εμπλεκόμενες σε παγκόσμιες αλυσίδες εφοδιασμού και

περισσότερο εμπλεκόμενες σε πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ). Επιπλέον, οι τιμές των μετοχών των οντοτήτων με μεγαλύτερη ιδιοκτησία των αμοιβαίων κεφαλαίων αντιστάθμισης κινδύνου παρουσίασαν χειρότερες επιδόσεις, ενώ οι μετοχές εταιρειών με μεγαλύτερα μη χρηματοοικονομικά εταιρικά μερίδια είχαν καλύτερες αποδόσεις. Οι Pagano et al. (2020) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι εταιρείες που ήταν πιο ανθεκτικές στην κοινωνική απόσταση κατά τη διάρκεια του COVID-19 ξεπέρασαν σημαντικά τις επιχειρήσεις με χαμηλότερο επίπεδο ανθεκτικότητας. Οι συντάκτες της έρευνας παρατήρησαν ότι οι τιμές της αγοράς εκτίθενται σε έναν νέο παράγοντα κινδύνου, δηλαδή τον κίνδυνο πανδημίας. Σύμφωνα με τους Ramelli και Wagner (2020), στην αρχή της πανδημικής κρίσης το διεθνές εμπόριο και οι παγκόσμιες αλυσίδες αξίας έπαιξαν βασικό ρόλο στην εταιρική αξία. Στη συνέχεια, οι επενδυτές και οι αναλυτές ανησυχούσαν για υπερχρεωμένες οντότητες και εταιρείες, των οποίων οι πιθανότητες επιβίωσης ήταν περιορισμένες λόγω των μικρών ταμειακών αποθεμάτων. Οι Albuquerque et al. (2020) έδειξαν ότι οι τιμές των μετοχών των οντοτήτων με σκορ ESG (Περιβαλλοντικά-Environmental, Κοινωνικά -Social και Εταιρικής Διακυβέρνησης-Governance) είχαν πολύ καλύτερες επιδόσεις από τις άλλες.

Στο πλαίσιο της ερευνητικής τάσης για τον αντίκτυπο της πανδημίας στις τιμές των μετοχών των εισηγμένων τραπεζών, πρέπει να επισημανθεί μια μελέτη των Iwedi et al. (2020), οι οποίοι ανέλυσαν τις τράπεζες της Νιγηρίας μεταξύ 1ης Ιανουαρίου 2020 και 30 Σεπτεμβρίου 2020. Οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν τις τιμές των μετοχών των τραπεζών και έναν αριθμό επιβεβαιωμένων περιπτώσεων COVID-19 ως μεταβλητές στο μοντέλο αυτοπαλινδρομικής συμπεριφοράς. Αποδείχθηκε αρνητική, αν και όχι στατιστικά σημαντική, η επίδραση του COVID-19 στις τιμές των τραπεζικών μετοχών. Η αποσύνθεση της διακύμανσης υποδηλώνει αδυναμία του COVID-19 ως μακροπρόθεσμου προγνωστικού παράγοντα μεταβολών στις τιμές των τραπεζικών μετοχών. Ακόμη και η αύξηση των μολύνσεων κατά 1 τυπική απόκλιση δεν έχει σημαντική επίδραση στις τιμές των μετοχών. Ο Thorbecke (2020) έδειξε ότι η αύξηση της κλίσης της καμπύλης αποδόσεων, ως αποτέλεσμα της αύξησης του spread κατά 100 μονάδες βάσης, προκαλεί αύξηση των τιμών των τραπεζικών μετοχών κατά 3-4%.

Οι Demirguc-Kunt et al. (2020), χρησιμοποιώντας στοιχεία από 896 εμπορικές τράπεζες από 53 οικονομίες, έδειξαν ότι, λόγω της πιθανής πιστωτικής κρίσης, οι μετοχές των τραπεζών με χαμηλά αποθέματα ρευστότητας κατέγραψαν ιδιαίτερα μεγάλες μειώσεις, συνοδευόμενες από αύξηση της

premium ρευστότητας στη διατραπεζική αγορά. Ανέλυσαν επίσης 429 γεγονότα κρατικής χρηματοοικονομικής πολιτικής σε 44 χώρες που εμπίπτουν στις ακόλουθες κατηγορίες:

1. υποστήριξη ρευστότητας στον τραπεζικό τομέα,
2. προληπτικά μέτρα που σχετίζονται με περιοδική χαλάρωση των ρυθμιστικών και εποπτικών απαιτήσεων,
3. στήριξη των νοικοκυριών και εταιρική χρηματοδότηση με τη μορφή κρατικών πιστωτικών γραμμών ή εγγυήσεων,
4. νομισματική πολιτική, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των επιτοκίων και της ποσοτικής χαλάρωσης.

Η θετική σχέση μεταξύ της πλεονάζουσας απόδοσης των μετοχών και των μέτρων στήριξης των δανειοληπτών αφορά αποκλειστικά τις ανεπτυγμένες χώρες, ενώ στις αναπτυσσόμενες –λόγω μικρότερου χώρου για δημοσιονομική επέκταση– οι ανακοινώσεις αυτές δεν είχαν κανένα αποτέλεσμα. Οι μεγαλύτερες τράπεζες και οι δημόσιες τράπεζες στις αναπτυσσόμενες χώρες φαίνεται να ωφελούνται περισσότερο από τις μικρότερες και τις ιδιωτικές τράπεζες αντίστοιχα. Ταυτόχρονα, δεν παρατηρήθηκε σημαντική επίδραση των αντικυκλικών προληπτικών μέτρων. Αυτό μπορεί να εξηγηθεί από την τιμολόγηση από τις χρηματοπιστωτικές αγορές του κινδύνου από την εξάντληση των κεφαλαιακών αποθεμάτων ασφαλείας καθώς και από την περαιτέρω επέκταση του χαρτοφυλακίου δανείων με μεγαλύτερο κίνδυνο. Επίσης, οι τράπεζες με χαμηλότερα αποθέματα ρευστότητας εμφάνισαν υψηλότερες αποδόσεις γύρω από τις ανακοινώσεις, γεγονός που επιβεβαιώνει ότι η επιτοκιακή πολιτική ήταν βασικό εργαλείο κατά την έναρξη της πανδημίας.

Οι Acharya and Steffen (2020) ανέλυσαν το φαινόμενο «dash for cash» κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 και έθεσαν το ερώτημα εάν οι εταιρείες με μεγαλύτερο κίνδυνο αύξησαν τις διαθέσιμες μετρητών περισσότερο από αυτές που χαρακτηρίζονταν από καλύτερη οικονομική απόδοση. Οι συγγραφείς έδειξαν καλύτερη πρόσβαση των εταιρειών σε βελτιωμένες επιδόσεις ρευστότητας κατά το πρώτο τρίμηνο της πανδημίας. Η «παύλα για μετρητά» επηρέασε τους ισολογισμούς των τραπεζών, αφού η αχρησιμοποίητη και δεσμευμένη χρηματοδότηση μετατράπηκε σε δάνεια. Οι επιταχυνόμενες αναλήψεις, καθώς και οι αυξανόμενες πιστωτικές

προβλέψεις, ενδέχεται να φέρουν τις τράπεζες πιο κοντά στις απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας. Αυτό, με τη σειρά του, μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα, καθώς και να περιορίσει τη μελλοντική διαμεσολάβηση, με πιθανές επιδράσεις στην πραγματική οικονομία.

Μια ξεχωριστή ροή έρευνας είναι αφιερωμένη στην κατάταξη των τραπεζών ως προς την ευαισθησία τους στην κρίση. Η Chaikovska (2020) ανέλυσε 12 τράπεζες εισηγμένες στο Χρηματιστήριο της Βαρσοβίας την περίοδο από το 2015 έως το 2019. Τα θέματα της μελέτης ήταν οι εξής δείκτες: δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας, δείκτης μόχλευσης, μερίδιο μη εξυπηρετούμενων δανείων, LCR και υπέρβαση/έλλειμμα Tier 1 αναλογία. Η διαίρεση σε ομάδες τεταρτημορίων επέτρεψε τον εντοπισμό των ασφαλέστερων τραπεζών και εκείνων με το χαμηλότερο επίπεδο ασφάλειας. Με τη σειρά τους, οι Korzeb και Niedziolka (2020) τεκμηρίωσαν ότι οι μεγαλύτερες πολωνικές τράπεζες είναι οι πιο ανθεκτικές στις συνέπειες των επιπτώσεων του COVID-19. Η αντίσταση στην πανδημία των πορτογαλικών τραπεζών διερευνήθηκε σύμφωνα με τους Korzeb et al. (2021).

1.4 Ο τραπεζικός τομέας της ΕΕ πριν από την κρίση

Παρά το γεγονός ότι ο χρηματοπιστωτικός κλάδος δεν βρισκόταν στο επίκεντρο της οικονομικής κρίσης του 2020, ο κλάδος αυτός έχει ωστόσο επηρεαστεί αρκετά σημαντικά. Η πανδημία του COVID-19 είχε άμεση επιρροή στην πραγματική οικονομία και έχει δημιουργήσει μια σειρά από τρωτά σημεία για τον τραπεζικό τομέα, όπως η ώθηση τραπεζικών δανείων με τη μορφή δημόσιων επιχορηγήσεων και επιδοτήσεων, θέτοντας έτσι σε κίνδυνο το εταιρικό χαρτοφυλάκιο δανείων του. Επίσης, προκάλεσε ή ενίσχυσε διαρθρωτικές αλλαγές στα κανάλια πρόσβασης και επηρέασε τις αλλαγές στις προτιμήσεις των καταναλωτών. Επιπλέον, τα επιχειρηματικά μοντέλα των τραπεζών απειλήθηκαν από το περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων, καθώς και από τη χαμηλή ζήτηση πιστώσεων και αυστηρές κανονιστικές απαιτήσεις και απαιτήσεις συμμόρφωσης, που επέβαλαν νέο κόστος και μείωσαν τη λειτουργική ευελιξία των τραπεζών. Υπάρχει συναίνεση στην τραπεζική βιβλιογραφία ότι η πανδημία COVID-19 και η σχετική οικονομική κρίση ανάγκασαν τις τράπεζες να αλλάξουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο (Carletti et al. 2020). Το μισό του ευρωπαϊκού τραπεζικού κεφαλαίου βρίσκεται σε τράπεζες με απόδοση ιδίων κεφαλαίων μικρότερη από 4 τοις εκατό, και αυτό έχει ήδη αναγκάσει θεμελιώδεις αλλαγές στο λειτουργικό μοντέλο: κλείσιμο υποκαταστημάτων, μέλη του προσωπικού που εργάζονται από το σπίτι και

διαδικασίες που πρέπει να επανασχεδιαστούν από τη μια μέρα στην άλλη (Oliver Wyman 2021). Επιπλέον, όλα χαρακτηρίζονται από μια ανοιχτή στάση απέναντι στον ψηφιακό μετασχηματισμό (PwC Research 2020). Οι τράπεζες είναι επίσης δημόσιοι οργανισμοί, με άμεση ευθύνη για την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης μέσω της αποτελεσματικής κατανομής πιστώσεων, η οποία αποτελεί επίσης σημαντική διάσταση στην αξιολόγηση της απόδοσης των τραπεζών (De Haas et al. 2010, Beck et al. 2021). Τέλος, η οικονομική κρίση του 2008 κατέστησε σαφές πόσο σημαντική είναι τόσο η τραπεζική σταθερότητα όσο και η αποφυγή του συστημικού κινδύνου (Allen & Carletti 2013). Κατά συνέπεια, το κύριο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε ήταν πώς η πανδημία του COVID-19 και η επακόλουθη οικονομική κρίση άλλαξαν την πηγή κερδών και των κινδύνων μιας τράπεζας, αναγκάζοντας τις τράπεζες να επιταχύνουν τους διαρθρωτικούς μετασχηματισμούς τους και σε αυτή τη διαδικασία ποιος ήταν ο ρόλος του ψηφιακού μετασχηματισμού .

1.5 Πανδημία και η πορεία δανεισμού των ευρωπαϊκών τραπεζών

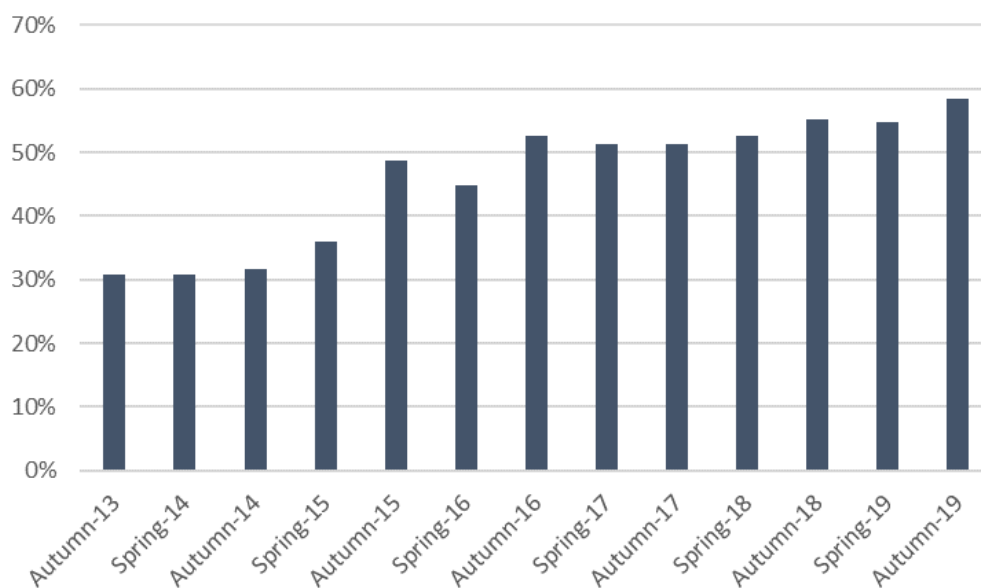
Μετά τη Μεγάλη Χρηματοπιστωτική Κρίση, οι τράπεζες της ΕΕ βελτίωσαν το προφίλ κινδύνου τους. Ο δείκτης Common Equity Tier 1 (CET1) αυξήθηκε από 9% το 2009 σε σχεδόν 15% στο 4ο τρίμηνο του 2019. Η ποιότητα του ενεργητικού επίσης βελτιώθηκε. Ο δείκτης ΜΕΔ συρρικνώθηκε στο 3,1%, ενώ ανήλθε στο 7,1% το 2014.

Οι τράπεζες αντιμετωπίζουν την κρίση του COVID-19 σε καλύτερη θέση ρευστότητας, κυρίως χάρη στην εφαρμογή του δείκτη κάλυψης ρευστότητας (LCR). Το πρώτο τρίμηνο του 2020, το LCR έφτασε σχεδόν το 150%, έχοντας σταθερή άνοδο τα προηγούμενα χρόνια. Στην τρέχουσα κρίση, τα αποθέματα ρευστότητας θα είναι σημαντικά, όχι μόνο για να επιτρέψουν στις τράπεζες να αντιμετωπίσουν την καταιγίδα, αλλά και για να στηρίζουν νοικοκυριά και τις εταιρείες και να δώσουν ώθηση στην οικονομία μόλις περιοριστεί αποτελεσματικά ο ιός.

Η κερδοφορία παρέμεινε βασική πρόκληση όλα αυτά τα χρόνια, καθώς σχεδόν οι μισές τράπεζες εξακολουθούν να αποτυγχάνουν να καλύψουν το κόστος ιδίων κεφαλαίων τους (γράφημα 9). Στον απόηχο της προηγούμενης κρίσης, η ασθενής κερδοφορία θα μπορούσε να αποδοθεί στην αργή διαδικασία ανάκαμψης και στις προσπάθειες των τραπεζών για απομόχλευση και απομάκρυνση του κινδύνου των ανοιγμάτων τους. Ωστόσο, οι υποτονικές επιδόσεις συνεχίστηκαν ακόμη και τα τελευταία χρόνια, παρά την οικονομική ανάκαμψη και την αύξηση του δανεισμού.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι κεντρικές τράπεζες καθιέρωσαν νομισματικές πολιτικές τόνωσης ως απάντηση στις αυξημένες ανησυχίες σχετικά με τη φερεγγυότητα και τη ρευστότητα των μη χρηματοπιστωτικών επιχειρήσεων. Πολλές χώρες εισήγαγαν επίσης πρωτοφανή προγράμματα εγγυήσεων δανείων και άλλες μορφές πιστωτικής υποστήριξης για τις επιχειρήσεις τους (Bennedsen et al., 2020). Οι εγγυήσεις δανείων, μερικές φορές συμπληρωμένες με κρατικές αγορές εταιρικών ομολόγων, ήταν βασικά μέσα πολιτικής ως ένεση ρευστότητας στις επηρεαζόμενες επιχειρήσεις (Alstadsaeter et al., 2020). Ως απόκριση στην κρίση του COVID-19, το Κογκρέσο των ΗΠΑ εφάρμοσε τον Νόμο Coronavirus Aid, Relief and Economic Security (CARES) τον Μάρτιο του 2020. Αυτός ο νόμος πρόβλεψε 350 δισεκατομμύρια δολάρια για την χρηματοδότηση του Προγράμματος Προστασίας του Paycheck (PPP), το οποίο έχει σχεδιαστεί για να υποστηρίζει μικρές επιχειρήσεις με την παράταση δανείων. Άλλες χώρες έχουν υιοθετήσει παρόμοια προγράμματα δανείων με κρατική εγγύηση. Για παράδειγμα, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση της Γερμανίας ανακοίνωσε δύο προγράμματα εγγυήσεων: αύξηση 356 δισ. ευρώ στο δημόσιο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα "Kreditanstalt für Wiederaufbau" και 400 δισ. ευρώ σε μεγάλες εταιρείες μέσω του Ταμείου Οικονομικής Σταθεροποίησης.

Γράφημα 9: *Μερίδιο τραπεζών των οποίων τα κέρδη καλύπτουν το κόστος των ιδίων κεφαλαίων.*



Στην αρχή της πανδημίας του κορωνοϊού, μια εισροή κεφαλαίων από προγράμματα ρευστότητας, μαζί με τα υψηλά επίπεδα τραπεζικού κεφαλαίου πριν από το σοκ, επέτρεψαν στις τράπεζες να αντιμετωπίσουν την αύξηση της ζήτησης ρευστότητας (Li et al., 2020). Αντίθετα, κατά τη διάρκεια της Παγκόσμιας Χρηματοπιστωτικής Κρίσης, τα νέα δάνεια προς τους μεγάλους δανειολήπτες μειώθηκαν σημαντικά (Ivashina και Scharfstein, 2010). Ωστόσο, τα στοιχεία των ερευνών δείχνουν ότι οι τράπεζες σε όλο τον κόσμο αυστηροποιούν τα πρότυπα δανεισμού, επικαλούμενες αβέβαιες οικονομικές προοπτικές, επιδείνωση των ειδικών προβλημάτων του κλάδου, μειωμένη ανοχή κινδύνου και άλλες ανησυχίες⁶. Οι περισσότερες τράπεζες δεν έχουν επωφεληθεί από το πρόγραμμα τόνωσης δανείων, παρόλο που η τράπεζα και άλλες μη τραπεζικές χρηματοπιστωτικές εταιρείες παρουσίασαν χαμηλή απόδοση στις εγχώριες αγορές τους (Demirguc-Kunt et al., 2020).⁷ Έτσι, το πώς εξελίχθηκε η τραπεζική πίστη κατά τη διάρκεια της πανδημίας παραμένει ένα ανοιχτό εμπειρικό ερώτημα.

Η χρηματοοικονομική θεωρία υπογραμμίζει την αβεβαιότητα και τον κίνδυνο ως εξέχοντες παράγοντες στην προθυμία των επενδυτών και των χρηματοοικονομικών διαμεσολαβητών να παρέχουν κεφάλαια (Pastor and Veronesi, 2013). Αντίστοιχα, αναμένουμε ότι η οικονομική αβεβαιότητα θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στην παροχή τραπεζικού δανείου. Χρησιμοποιώντας μέτρα αβεβαιότητας της οικονομικής πολιτικής, αρκετές μελέτες τεκμηριώνουν ότι η εξωτερική χρηματοδότηση (εκδόσεις χρέους, έμπειρες προσφορές μετοχών και αρχικές δημόσιες προσφορές) μειώνεται σε περιόδους υψηλότερης αβεβαιότητας (Francis et al., 2014, Brogaard & Detzel, 2015, Colak et al., 2017). Επιπλέον, οι προμηθευτές κεφαλαίων είναι σημαντικοί μοχλοί της μείωσης της εξωτερικής χρηματοδότησης, καθώς οι εταιρείες επιβαρύνονται με υψηλότερα κόστη αναδοχής για τις εκδόσεις μετοχών και χρέους τους, λόγω υψηλότερων ασφαλιστρών κινδύνου που απαιτούνται από επενδυτές και πιστωτές σε τέτοιες αβέβαιες περιόδους (Gungoraydinoglu et al., 2017, Oztekin, 2020).

⁵https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Risk%20Analysis%20and%20Data/Risk%20dashboard/Q1%202020/897890/RAQ%20Booklet%20Spring%202020.pdf

⁶<https://www.federalreserve.gov/data/sloos/sloos-202007.htm>

⁷<https://www.wsj.com/articles/banks-have-barely-touched-the-feds-main-street-lending-program-except-this-one-11602322201>

Το οικονομικό σοκ που προκάλεσε η πανδημία COVID-19, παρέχει ένα κατάλληλο περιβάλλον για την ανάλυση του τρόπου με τον οποίο μια απότομη αύξηση του συνολικού πιστωτικού κινδύνου επηρεάζει τον τραπεζικό δανεισμό, όπως εάν οι τράπεζες ενεργούν ως πάροχοι ρευστότητας, ακόμη και όταν οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σημαντικές οικονομικές απειλές. Η αποδυνάμωση του τραπεζικού δανεισμού θα μπορούσε να προκύψει από τη μείωση της προσφοράς δανείων ή τη μείωση της ζήτησης δανείων. Για να περιορίσουν την εξάπλωση της νόσου, οι κυβερνήσεις υιοθετούν μέτρα lockdown που σπρώχνουν άθελά τους επιχειρήσεις και καταναλωτές σε κρίσεις φερεγγυότητας και ρευστότητας (Bartik et al., 2020, Humphries et al., 2020).

Με αυτόν τον τρόπο, η πανδημία προκάλεσε μια ξαφνική και εξωγενή εκτίναξη του πιστωτικού κινδύνου των δανειοληπτών σε όλο τον κόσμο. Οι τράπεζες διστάζουν περισσότερο να δανείσουν και επομένως, συμπεραίνουμε ότι η πανδημία οδηγεί σε μειωμένη πιστωτική επέκταση, παρά τα πρωτοφανή κρατικά κίνητρα και τα μέτρα που αποσκοπούν στην αποφυγή διαταραχών της πιστωτικής προσφοράς.

1.6 Οι Δράσεις των Ρυθμιστικών Αρχών των Ευρωπαϊκών χωρών στη Χρηματοοικονομική Αγορά

Οι τρεις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές (EBA, EIOPA και ESMA - ESA) εξέδωσαν την πρώτη κοινή έκθεση αξιολόγησης κινδύνου του χρηματοπιστωτικού τομέα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας COVID-19 τον Σεπτέμβριο του 2020⁸. Η Έκθεση υπογραμμίζει πώς η πανδημία οδήγησε σε περαιτέρω ενίσχυση των ανησυχιών για την κερδοφορία σε γενικές γραμμές και σε αυξημένες προκλήσεις ρευστότητας σε τμήματα του τομέα των επενδυτικών κεφαλαίων. Επισημαίνει ιδιαίτερα την οικονομική αβεβαιότητα και την αβεβαιότητα της αγοράς ως βασική πρόκληση για το μέλλον.

⁸https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Risk%20Analysis%20and%20Data/Risk%20Assessment%20Reports/2020/932012/JC%202020%2067%20Autumn%202020%20Report%20on%20Risks%20and%20Vulnerabilities.pdf

Ο αντίκτυπος της κρίσης στην ποιότητα του ενεργητικού των τραπεζών της ΕΕ αποτελεί βασική ανησυχία καθώς η σημαντική αβεβαιότητα σχετικά με το χρονοδιάγραμμα και το μέγεθος της ανάκαμψης παραμένει. Οι 3 ΕΕΑ διαβλέπουν τον κίνδυνο αποσύνδεσης των επιδόσεων της χρηματοπιστωτικής αγοράς από την υποκείμενη οικονομική δραστηριότητα και, ένα παρατεταμένο περιβάλλον χαμηλότερου επιτοκίου, το οποίο αναμένεται να επιβαρύνει την κερδοφορία και τη φερεγγυότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς και να συμβάλει στη αύξηση των κινδύνων αποτίμησης.

Αμέσως μετά το ξέσπασμα του COVID-19 στην Ευρώπη, οι ενέργειες των ΕΕΑ παρείχαν ρυθμιστική ευελιξία, ενίσχυσαν τη λειτουργική ανθεκτικότητα των ιδρυμάτων και τόνισαν τη σημασία της προστασίας των καταναλωτών. Υπό το φως των συνεχιζόμενων αβεβαιοτήτων σχετικά με την ανάκαμψη από την πανδημία COVID-19, η ρυθμιστική και εποπτική συνεργασία μεταξύ των ΕΕΑ, του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Συστημικού Κινδύνου (ESRB) και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής παραμένει καίριας σημασίας. Ειδικότερα, οι ΕΕΑ τόνισαν την ανάγκη εφαρμογής των ακόλουθων δράσεων πολιτικής:

- παρακολούθηση των κινδύνων προσομοίωση ακραίων καταστάσεων: οι κίνδυνοι για την αποτίμηση, τη ρευστότητα, την πίστωση και τη φερεγγυότητα έχουν αυξηθεί σε όλους τους χρηματοπιστωτικούς τομείς. Η χρήση και η επάρκεια των εργαλείων διαχείρισης ρευστότητας στον τομέα των επενδυτικών κεφαλαίων θα πρέπει να παρακολουθείται συνεχώς.
- ενίσχυση της ευελιξίας όπου και όταν χρειάζεται: οι εποπτικές αρχές και οι τράπεζες ενθαρρύνονται να κάνουν χρήση της ευελιξίας του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης αποθεμάτων ασφαλείας κεφαλαίου και ρευστότητας για την απορρόφηση των ζημιών.
- υποστήριξη της πραγματικής οικονομίας: η κεφαλαιακή ελάφρυνση θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για τη στήριξη της συνέχισης του δανεισμού στην πραγματική οικονομία σε περίοδο ύφεσης.
- Αύξηση ετοιμότητας: τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα της ΕΕ πρέπει να είναι καλά προετοιμασμένα για τυχόν διαταραχές που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν αυτοί και οι

πελάτες τους στο τέλος της μεταβατικής περιόδου αποχώρησης του Ηνωμένου Βασιλείου από την ΕΕ·

- επίβλεψη ψηφιακού μετασχηματισμού: είναι βασικό για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τους παρόχους υπηρεσιών τους να διαχειρίζονται προσεκτικά τους κινδύνους ΤΠΕ και ασφάλειας, μεταξύ άλλων όταν αναθέτουν δραστηριότητες ΤΠΕ σε εξωτερικούς συνεργάτες.

2 Ψηφιακός μετασχηματισμός χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών

Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν μεταμορφώσει τους οργανισμούς, ωστόσο δεν έχει γίνει χωρίς αγώνα. Παραδείγματα αυτών των αγώνων είναι η πολιτισμική ποικιλομορφία σε μια παγκόσμια αγορά, οι αυξημένες προσδοκίες των πελατών και τα αναδυόμενα τμήματα πελατών, (Sousa & Rocha, 2019).

Ο ορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού σπάνια δίνεται με σαφήνεια στη βιβλιογραφία. Ορίζεται, ωστόσο, ως κοινωνικό φαινόμενο ή πολιτισμική εξέλιξη. Πρόκειται για μια μετάβαση που καθοδηγείται από τη γενιά Y και Z (άτομα που γεννήθηκαν μεταξύ 1980-2000 (Y) και από το 2000 και μετά (Z)), που ήδη γνωρίζουν και είναι πολιτιστικά ενσωματωμένα στην ψηφιακή τεχνολογία. Ένας ορισμός του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι, σύμφωνα με τους Henriette et al. (2015) *"μια διασπαστική διαδικασία αλλαγής που δημιουργείται από την χρήση ψηφιακών τεχνολογιών που μεταμορφώνει έναν οργανισμό με στόχο τη δημιουργία αξίας"*. Οι ανατρεπτικές εφευρέσεις και καινοτομίες, όπως τα ρομπότ, η τεχνητή νοημοσύνη και η νανοτεχνολογία, προβλέπεται ότι θα κάνουν εκατομμύρια θέσεις εργασίας αχρείαστες. Ωστόσο, πολλές θέσεις εργασίας πρόκειται επίσης να δημιουργηθούν ή να τροποποιηθούν. Οι άνθρωποι και οι οργανισμοί αναγκάζονται να μεταμορφωθούν από τις τεχνολογίες, μέσα από μια διαδικασία προσαρμογής.

Προκειμένου να ξεπεραστούν οι προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού, οι οργανισμοί χρειάζονται υπαλλήλους με τις κατάλληλες δεξιότητες για να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση της πολυπλοκότητας και της ταχύτητας της τεχνολογικής αλλαγής (Sousa & Rocha, 2019). Οι υφιστάμενες δεξιότητες επαναξιολογούνται, ενώ απαιτούνται νέες δεξιότητες.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά στην χρήση αναδυόμενων τεχνολογιών για την αντιμετώπιση των μεταβαλλόμενων αναγκών της αγοράς και της βιομηχανίας. Είναι ένας τρόπος διασφάλισης της γρήγορης υιοθέτησης σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα με την οικοδόμηση νέων δομών ή μετατροπής των τρεχουσών επιχειρηματικών δομών, κουλτούρας ή υπηρεσιών για τους καταναλωτές (Olokundun et al., 2021). Επιπλέον, ένας ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα για κάθε εταιρεία. Ωστόσο, η ομοιότητα είναι ότι ο κύριος στόχος είναι η χρήση της νέας ψηφιακής τεχνολογίας για την επιχειρηματική δραστηριότητα με νέο,

καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο (Olokundun et al., 2021). Περαιτέρω, οι Olokundun et al. (2021) εξηγούν ότι μια βασική πτυχή του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η κατανόηση των δυνατοτήτων της νέας τεχνολογίας.

Για παράδειγμα, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ήταν ένα ζωτικό μέρος του μετασχηματισμού πολλών εταιρειών. Με την έννοια, για παράδειγμα, του μάρκετινγκ, της υποστήριξης πελατών και των μοντέλων εσόδων. Ήταν μια ψηφιακή επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες χειρίζονται την εξυπηρέτηση πελατών. Πριν, οι πελάτες ήταν αυτοί που επικοινωνούσαν με τις εταιρείες, είτε τηλεφωνικά είτε μέσω φυσικής συνάντησης. Τώρα οι εταιρείες προσεγγίζουν πελάτες, όπου είναι προσβάσιμοι συχνά μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Με την επέκταση των δυνατοτήτων εξυπηρέτησής τους, μπορεί να προσεγγιστεί πιο αποτελεσματικά ένας μεγαλύτερος αριθμός πελατών (Olokundun et al., 2021). Οι Chikandiwa et al. (2013) υποστηρίζουν ότι αυτό είναι εμφανές και στον τραπεζικό τομέα. Οι τράπεζες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως ευκαιρία για να επανασυνδεθούν με δυσαρεστημένους πελάτες και έτσι να αποκλείσουν την αρνητική δημοσιότητα και να επανακτήσουν την εμπιστοσύνη τους. Αυτό μπορεί επίσης να βοηθήσει στην αξιοπιστία και τη δημιουργία σχέσεων μακροπρόθεσμα, καθώς και στην φήμη της επωνυμίας. Μπορεί επίσης να είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τις τράπεζες, όταν θέλουν να προσεγγίσουν νεότερους πελάτες και να τους εκπαιδεύσουν για τη σημασία της αποταμίευσης και της επένδυσης, αλλά και να εκπαιδεύσουν και να εξηγήσουν σύνθετα προϊόντα με εικονικό και εύκολο τρόπο για όλους τους τύπους πελατών. Συνολικά, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν στις τράπεζες την ευκαιρία να είναι πιο διαφανείς και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι εταιρείες και οι οργανισμοί εμπλέκονται στον ψηφιακό μετασχηματισμό, προκειμένου να παραμείνουν στην αγορά και να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των πελατών (Olokundun et al., 2021). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας τρόπος απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, λόγω των αποδεδειγμένων θετικών επιπτώσεων που έχει στη δημιουργία εσόδων και στη δημιουργία αξίας για τους οργανισμούς (Kamalaldin et al., 2020). Έχει επίσης καταστεί σημαντικό για τις εταιρείες που θέλουν να συμπεριλάβουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στην αλυσίδα εφοδιασμού (Soto-Acosta, 2020). Επιπλέον, είναι αποδεδειγμένο ότι οι εταιρείες που έχουν υποστεί ψηφιακό μετασχηματισμό και επομένως έχουν εφαρμόσει ένα νέο επιχειρηματικό,

πελατοκεντρικό μοντέλο συχνά έχουν το προνόμιο της πρώτης επιλογής, όσον αφορά στα ταλέντα, τους συνεργάτες και τους πόρους (Berman, 2012).

Σύμφωνα με τον Soto-Acosta (2020), ο ψηφιακός μετασχηματισμός επηρεάζει όλους τους κλάδους, αλλά με διαφορετικούς τρόπους. Υπάρχει σαφής διαφορά μεταξύ του τρόπου με τον οποίο επηρεάζονται οι μεταποιητικές, εμπορικές και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Όλοι πρέπει να είναι καινοτόμοι όσον αφορά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και στις επιχειρηματικές διαδικασίες και τα επιχειρηματικά μοντέλα.

Τόσο η ζήτηση όσο και η προσφορά έχουν επηρεαστεί από την κρίση του Covid (βλέπε κεφ. 1). Οι μεταβαλλόμενες και επιταχυνόμενες αγοραστικές συμπεριφορές, καθώς και η ώθηση της ζήτησης για συγκεκριμένα αγαθά και τμήματα αυτών, έχουν δημιουργήσει προβλήματα στην αλυσίδα εφοδιασμού. Αυτός ήταν ένας μεγάλος λόγος για τον οποίο ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην αλυσίδα εφοδιασμού έχει καταστεί επιτακτικός για τις εταιρείες που δεν θέλουν να μείνουν για μεγάλο χρονικό διάστημα. Το κλειδί είναι η μείωση των σιλό εντός της εταιρείας καθώς και η αύξηση της συνεργασίας και της διάχυσης γνώσης τόσο εσωτερικά όσο και με εξωτερικές ομάδες καινοτομίας.

Οι Nyberg et al. (2021) γράφουν στην έκθεσή τους για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών για το πώς η Σουηδία είναι η χώρα που έχει προχωρήσει περισσότερο σε αυτή τη διαδικασία. Αυτό μπορεί να οφείλεται στον καλά ανεπτυγμένο τεχνολογικό τομέα της χώρας, σε συνδυασμό με μια σχετικά ελεύθερη ροή πληροφοριών στον χρηματοπιστωτικό τομέα. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει μειώσει σημαντικά το λειτουργικό κόστος των τραπεζών, λόγω της χαμηλής χρήσης μετρητών, της αυξανόμενης χρήσης της διαδικτυακής τραπεζικής για πολλές υπηρεσίες, και της μείωσης του αριθμού των φυσικών γραφείων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο τραπεζικό σύστημα στη Σουηδία άρχισε να κερδίζει δυναμική γύρω στο 2010. Πριν από αυτό, μερικές παραδοσιακές τράπεζες κυριαρχούσαν στην αγορά και σε μεγάλο βαθμό λόγω των υψηλών φραγμών εισόδου. Η επιθυμία των καταναλωτών για ψηφιακή καινοτομία, σε συνδυασμό με τη μειωμένη εμπιστοσύνη στις τράπεζες μετά την οικονομική κρίση, αποδυνάμωσαν τα εμπόδια εισόδου και ίδρυσαν αρκετές νέες εταιρείες στον τομέα των χρηματοοικονομικών. Ο αριθμός των εταιρειών fintech συνεχίζει να αυξάνεται και ο ψηφιακός

μετασχηματισμός της αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών δίνει στον πελάτη μια μεγαλύτερη επιλογή εταιρειών που παρέχουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (Nyberg et al., 2021).

Σύμφωνα με τους Olokundun et al. (2021), λόγω της κρίσης του Covid, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αποτελεί πλέον επιλογή για εταιρείες και οργανισμούς. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια των εργαζομένων, οι εργασίες πρέπει να πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως. Αυτό άλλαξε την κατάσταση για τους υπαλλήλους δραστικά, και η κατανόηση από τους διευθυντές της νέας πραγματικότητας, είναι επομένως απαραίτητη. Οι διευθυντές πρέπει επίσης να επικεντρωθούν στην υποδομή ψηφιακής επικοινωνίας σε καταστάσεις αβέβαιων περιστάσεων. Οι Olokundun et al. (2021) τονίζουν τη σημασία της αναθεώρησης των επιχειρηματικών διαδικασιών, των λειτουργιών και των εμπειριών των πελατών, προκειμένου να αναπτυχθούν διαδικασίες που επιτρέπουν την αποτελεσματικότητα, την ταχύτερη λήψη αποφάσεων και την πιο προσαρμοσμένη εξυπηρέτηση των καταναλωτών με βάση τις ανάγκες τους.

2.1 Ο αντίκτυπος της ψηφιακής καινοτομίας σε βασικές οικονομικές λειτουργίες

Η ψηφιακή τραπεζική μπορεί να οριστεί ως η δυνατότητα πραγματοποίησης τραπεζικών συναλλαγών και συναλλαγών μέσω της πραγματοποίησης ή της παρουσίασης πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, του κινητού, του ΑΤΜ και παρόμοιων καναλιών που βασίζονται στην τεχνολογία, μέσω της ψηφιοποίησης πληροφοριών με χρήση τεχνολογίας. Η ψηφιακή τραπεζική μπορεί να παρέχει υπηρεσίες που είναι λιγότερο δαπανηρές, πιο βολικές και εμπεριέχουν λιγότερα σφάλματα. Ενώ η ψηφιοποίηση παρέχει στις τράπεζες πλεονέκτημα κόστους, αντικατοπτρίζεται στον πελάτη ως καλύτερη εμπειρία, πιο εύχρηστα και συχνά με λιγότερο δαπανηρά προϊόντα. Η ψηφιακή τραπεζική είναι ουσιαστικά το αποτέλεσμα της ψηφιακής αλλαγής στον κόσμο. Η αύξηση της χρήσης του Διαδικτύου έχει γίνει ευρέως διαδεδομένη στην χρήση της κοινωνικής δικτύωσης, η αλλαγή στον τρόπο συλλογής δεδομένων έχει αυξήσει τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις της νέας γενιάς που έχει εξοικειωθεί με τη νέα τεχνολογία και των παλαιών τραπεζικών πελατών που έχουν υιοθετήσει αυτήν την τεχνολογία. Εν ολίγοις, οι προσδοκίες παροχής υπηρεσιών κατευθύνονται προς ταχύτερα, καλύτερης ποιότητας και λιγότερο δαπανηρά κανάλια και προϊόντα υπηρεσιών που βασίζονται στην νέα τεχνολογία.

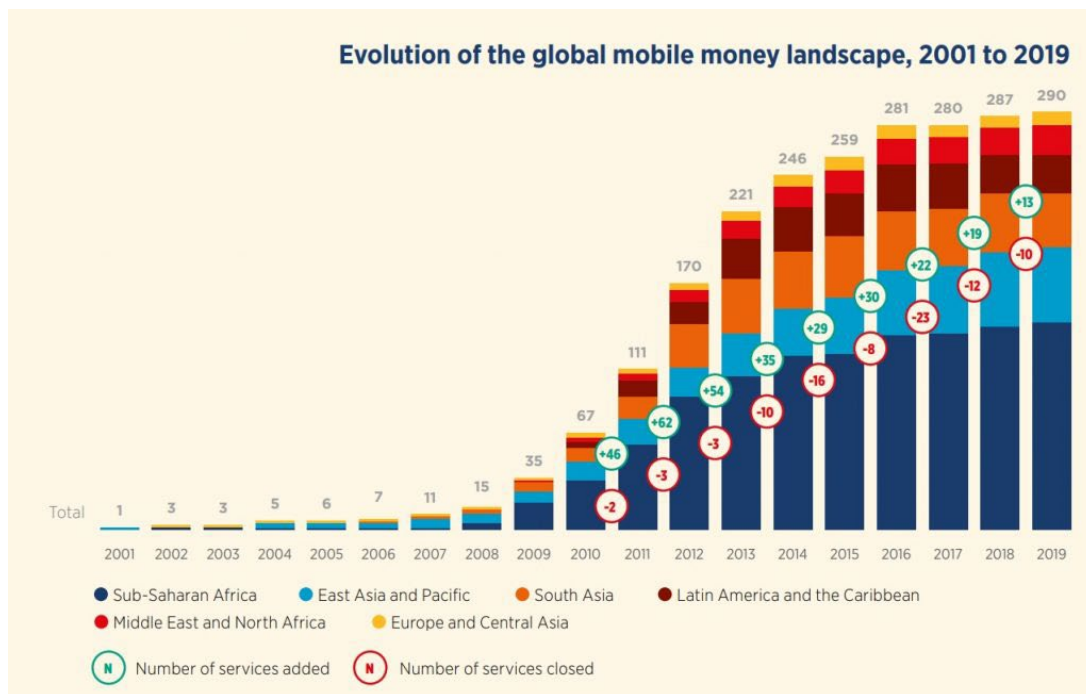
Η υιοθέτηση της τεχνολογίας δεν είναι νέα στον χρηματοπιστωτικό τομέα, αλλά ορισμένοι περιορισμοί είχαν καθορίσει το λειτουργικό περιβάλλον μέχρι πρόσφατα. Στα τέλη του 20ου αιώνα, η βιομηχανία χαρακτηριζόταν ήδη από σχετικά υψηλό βαθμό μηχανογράφησης, καθώς οι περισσότερες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες ήταν άυλες. Μόνο οι πληρωμές απαιτούσαν συχνά φυσικά μετρητά ή επιταγή και η ενσωμάτωση για νέα προϊόντα και υπηρεσίες απαιτούσε συχνά διαδικασίες αυτοπροσώπως ή έντυπες. Ωστόσο, η προσέγγιση και η σύνδεση με πελάτες απαιτούσε συνήθως φυσική υποδομή, όπως υποκαταστήματα και αυτοματοποιημένα ταμειακά μηχανήματα (ATM). Οι πελάτες που επιθυμούσαν να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με αντισυμβαλλόμενους που χρησιμοποιούν άλλες τράπεζες, έπρεπε να χρησιμοποιήσουν ακριβές και μερικές φορές αργές ή επικίνδυνες διαδικασίες, όπως τραπεζικά εμβάσματα. Ακόμη και μετά την εμφάνιση των ψηφιακών συστημάτων πληρωμών και την απούλοποίηση των τίτλων, η συνδεσιμότητα παρέμεινε εμπόδιο εισόδου. Ένα ίδρυμα έπρεπε συνήθως να λάβει άδεια και να είναι μέρος της κοινοπραξίας τραπεζών ή χρηματιστηριακών οίκων για να συμμετάσχει σε ένα δίκτυο συναλλαγών. Επιπλέον, η επεξεργασία και αποθήκευση δεδομένων ήταν δαπανηρή, απαιτώντας τη λειτουργία εξατομικευμένων κεντρικών υπολογιστών και κέντρων δεδομένων. Αυτό περιόρισε τον όγκο των πληροφοριών που θα μπορούσαν να συγκεντρωθούν, να αποθηκευτούν, να αναλυθούν και να ανταλλαχθούν για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την προσαρμογή των προϊόντων στις ανάγκες των πελατών.

Σημαντικές τεχνολογικές εξελίξεις έχουν σημειωθεί σε δύο βασικούς τομείς:

- *Αυξημένη συνδεσιμότητα.* Το Διαδίκτυο και η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας έχουν αυξήσει γρήγορα τη δυνατότητα μεταφοράς πληροφοριών και αλληλεπίδρασης εξ αποστάσεως, τόσο μεταξύ επιχειρήσεων όσο και απευθείας στον καταναλωτή. Μέσω των κινητών και των smartphone, τα οποία είναι σχεδόν πανταχού παρόντα, η τεχνολογία έχει αυξήσει την πρόσβαση και την αποτελεσματικότητα των καναλιών άμεσης παράδοσης και υπόσχεται χαμηλότερου κόστους, προσαρμοσμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Στα τέλη του 2019, η GSMA υπολόγισε ότι υπήρχαν περισσότερες από 5 δισεκατομμύρια συνδρομές κινητής τηλεφωνίας παγκοσμίως. Με βάση αυτή τη βάση χρηστών, υπήρχαν σχεδόν ένα δισεκατομμύριο εγγεγραμμένοι λογαριασμοί χρημάτων από κινητά (γράφημα 10). Κατ' αρχήν, οι περισσότερες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μπορούν πλέον να παρέχονται άμεσα και ψηφιακά, αυξάνοντας κατά πολύ την πρόσβαση στη χρηματοδότηση. Μια αναδυόμενη κατηγορία υπηρεσιών και

περιουσιακών στοιχείων θα μπορούσε καταρχήν να παραδοθεί ακόμη και χωρίς την ανάγκη μεσάζοντα. Ταυτόχρονα, η ταχεία αύξηση της συνδεσιμότητας επέτρεψε μεγάλα δίκτυα και ενίσχυσε την θέση των καθιερωμένων διαμεσολαβητών που προσφέρουν δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και συνδρομές, όπως εταιρείες τηλεπικοινωνιών, ιδίως σε ορισμένες αναδυόμενες αγορές και αναπτυσσόμενες οικονομίες (EMDE). Επιπλέον, η ανάπτυξη ευρέως χρησιμοποιούμενων εφαρμογών και υπηρεσιών όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και η αναζήτηση και η κοινωνική επικοινωνία έχουν επιτρέψει περισσότερες περιστασιακές αλληλεπιδράσεις. Αυτό ενίσχυσε τη θέση των εταιρειών που παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες.

Γράφημα 10: Ανάπτυξη πορτοφολιών για κινητά παγκοσμίως



Πηγή: GSMA Intelligence⁹

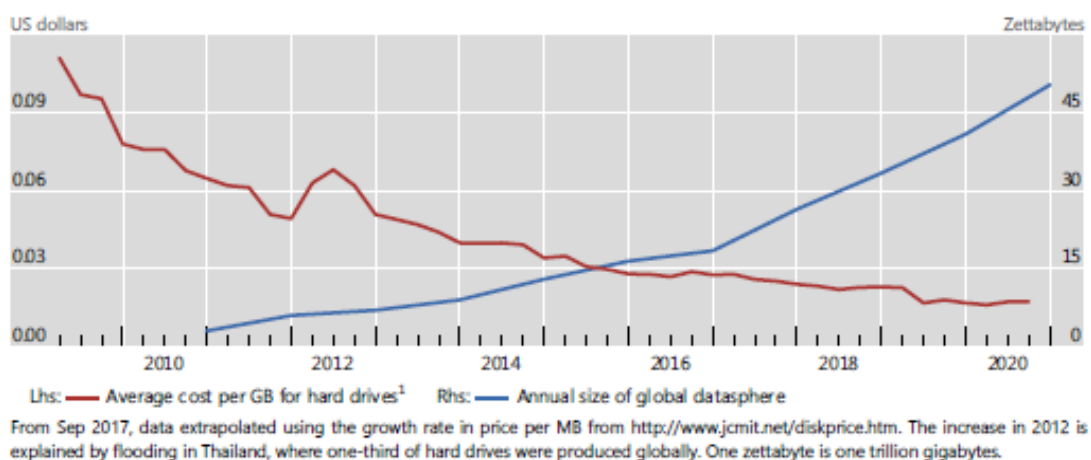
- Υπολογιστική απόδοση και αποθήκευση δεδομένων χαμηλού κόστους. Η υπολογιστική απόδοση έχει αυξηθεί εκθετικά, καθώς το κόστος αποθήκευσης δεδομένων μειώθηκε ραγδαία. Ο Cray-1 ήταν ο ταχύτερος «υπερυπολογιστής» στον κόσμο από το 1976-1982, λειτουργούσε στα 80 MHz, ζύγιζε 5,5 τόνους και κόστισε 10 εκατομμύρια δολάρια. Το τσιπ A11 που τροφοδοτεί ένα iPhone

⁹ <https://www.gsma.com/mobilemoneymetrics/>

X λειτουργεί με ταχύτητα 2,39 GHz – 30 φορές πιο γρήγορα – και σε μικρό κλάσμα του μεγέθους και του κόστους. Τα δεδομένα που απαιτούσαν ένα δωμάτιο γεμάτο ταινία ή σκληρούς δίσκους, το 1980 μπορούν να χωρέσουν σε μια μικροασφαλή ψηφιακή κάρτα (SD) σήμερα. Καθώς το κόστος αποθήκευσης δεδομένων έχει μειωθεί, από 0,11 USD ανά gigabyte το 2009 σε 0,02 το 2020, ο όγκος των δεδομένων που παράγονται παγκοσμίως έχει αυξηθεί εκθετικά – σε περίπου 48 zettabyte (48 τρισεκατομμύρια gigabyte) το 2020 (γράφημα 11).

Η ικανότητα ταχείας επεξεργασίας τέτοιων δεδομένων έχει επίσης αυξηθεί με την πρόοδο στην τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τη μηχανική μάθηση (FSB 2017). Οι ψηφιακές τεχνολογίες όπως τα smartphones και δραστηριότητες όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το ηλεκτρονικό εμπόριο δημιουργούν πληθώρα νέων δεδομένων. Πολλά από τα νέα δεδομένα σχετίζονται με άτομα («προσωπικά δεδομένα») ή εταιρείες και μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα για τον εντοπισμό των χαρακτηριστικών υφιστάμενων ή δυνητικών πελατών και την προσφορά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που τους ταιριάζουν καλύτερα.

Γράφημα 11: Κόστος αποθήκευσης/παγκόσμιος όγκος δεδομένων



Πηγή: backblaze.com¹⁰

Μέσω της πρόοδου στη συνδεσιμότητα και τους υπολογιστές, η ψηφιακή καινοτομία συμβάλλει στην ελάφρυνση του κόστους συναλλαγών και στη δημιουργία ενός ευρέως φάσματος νέων επιχειρηματικών μοντέλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η υιοθεσία περικόπτει τους

¹⁰ <https://www.backblaze.com/blog/hard-drive-cost-per-gigabyte/>

παραδοσιακούς και νέους παρόχους. Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του κόστους συλλογής, αποθήκευσης, επεξεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών – συμπεριλαμβανομένων του κόστους αναζήτησης, του κόστους αναπαραγωγής, του κόστους παρακολούθησης και του κόστους επαλήθευσης (Goldfarb & Tucker 2019). Στα χρηματοοικονομικά, αυτό μπορεί να βοηθήσει τους δανειολήπτες να βρουν πιο γρήγορα μια κατάλληλη προσφορά για ένα δάνειο, ή να βοηθήσει τους αποταμιευτές να βρουν ένα επενδυτικό προϊόν που να ταιριάζει στις συγκεκριμένες ανάγκες τους. Οι τεχνολογίες μπορούν επίσης να βοηθήσουν τα μέρη να αυτοματοποιήσουν την επαλήθευση των γεγονότων, επιτρέποντας τη δημιουργία ενός ευρύτερου φάσματος προϊόντων που προέρχονται από το κράτος. Για παράδειγμα, ένας ασφαλιστικός πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει μια κάμερα τηλεφώνου ή άλλη απομακρυσμένη συσκευή για να τεκμηριώσει τη ζημιά που οδηγεί σε αξίωση ασφάλισης, ή ένα drone μπορεί να επαληθεύσει ότι ένα χωράφι έχει φυτευτεί για να καταστεί δυνατή η εκταμίευση ενός αγροτικού δανείου. Οι τεχνολογίες blockchain πηγαίνουν τα πράγματα ένα επίπεδο περαιτέρω, παρέχοντας ένα σύνολο υποκείμενων δυνατοτήτων που διευκολύνουν τα άτομα και τις επιχειρήσεις να αλληλεπιδρούν σε peer-to-peer βάση, ακόμα και όταν δεν γνωρίζονται εκ των προτέρων (αξιόπιστο πλαίσιο). Στο όριο, τέτοιες προκαταβολές μπορεί να παρακάμψουν την ανάγκη για διαμεσολάβηση, επιτρέποντας σε άτομα ή εταιρείες – όπως οι δανειστές και οι δανειολήπτες στις αγορές P2P και ιδιωτικών πιστώσεων – να αλληλεπιδρούν άμεσα, χωρίς να χρειάζεται μια τράπεζα να συγκεντρώνει κεφάλαια, να αξιολογεί πιστώσεις και να παρέχει συνεχείς λειτουργίες παρακολούθησης και εξηγηρότητας. Οι κατεστημένοι φορείς, οι νεοεισερχόμενοι στο χρηματοοικονομικό σύστημα και οι μεγάλες τεχνολογίες αξιοποιούν την τεχνολογία για να αντιμετωπίσουν τις οικονομικές τριβές. Μπορούν να καλύψουν τα κενά πληροφοριών (ασύμμετρη πληροφόρηση, αβεβαιότητα) και να μειώσουν το κόστος με:

- Μείωση των ασύμμετρων πληροφοριών. Οι κλασικές θεωρίες της διαμεσολάβησης περιγράφουν πώς οι τράπεζες αντιμετωπίζουν τις ασυμμετρίες πληροφοριών μεταξύ δανειοληπτών και δανειστών (Aghion και Bolton 1997, Holmström και Tirole 1997). Συζητούν επίσης πώς τα υπολειπόμενα κενά αυξάνουν το πιστωτικό κόστος, ή περιορίζουν την παροχή πίστωσης, τόσο από την άποψη των επιτοκίων όσο και από άποψη του κόστους των βοηθητικών δραστηριοτήτων, όπως η κατάσχεση εξασφαλίσεων. Η καλύτερη πληροφόρηση, για παράδειγμα η μόχλευση δεδομένων και αναλύσεων των καταναλωτών, θα μπορούσε να βελτιώσει την αξιολόγηση κινδύνου και να μειώσει την ανάγκη για εξασφαλίσεις ως δείκτη πιστοληπτικής ικανότητας στο δανεισμό (Gambacorta et al 2020). Η χρήση τεράστιων θησαυρών δεδομένων επιτρέπει την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις, χωρίς ή με περιορισμένο παραδοσιακό πιστωτικό ιστορικό, προωθώντας την χρηματοοικονομική ένταξη. Περισσότερες πληροφορίες και μεγαλύτερη διαφάνεια τείνουν να αυξάνουν την εμπιστοσύνη, επιτρέποντας στους παρόχους και τους χρήστες κεφαλαίων να συνεργάζονται με ένα ευρύτερο φάσμα αντισυμβαλλομένων. Με αρκετή διαφάνεια μεταξύ των χρηστών χρηματοδότησης και των παρόχων κεφαλαίων, η ίδια η διαμεσολάβηση μπορεί να καθίσταται περιττή. Για παράδειγμα, τα πιστωτικά μοντέλα χρηματοοικονομικής τεχνολογίας όπως το P2P, ή ο δανεισμός στην αγορά, επιδιώκουν να συνδέσουν άμεσα επενδυτές και δανειολήπτες (Claessens et al 2018).
- Δυνατότητα προσαρμογής των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών για τη δημιουργία πιο ολοκληρωμένων αγορών. Τα δεδομένα και η αυτοματοποίηση διευκολύνουν την εκτέλεση και παρακολούθηση πολύπλοκων συμβάσεων και τη δημιουργία πληρέστερων αγορών. Αυτό θα μπορούσε να φέρει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες πιο κοντά στην τυποποιημένη γενική ισορροπία του κλασικού μοντέλου Arrow-Debreu (1954). Τα παραδοσιακά βασικά τραπεζικά συστήματα και τα κανάλια μάρκετινγκ χτίστηκαν γύρω από τυποποιημένα προϊόντα και δεν διευκόλυναν μια πλήρως πελατοκεντρική προσέγγιση για την ανάπτυξη και το μάρκετινγκ προϊόντων. Πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες, όπως δάνεια, επενδυτικές συμβουλές ή συνταξιοδοτικός προγραμματισμός, δομημένοι ώστε να λαμβάνουν υπόψη τις ατομικές συνθήκες του δανειολήπτη σε διαφορετικά αποτελέσματα και καταστάσεις του κόσμου, απαιτούσαν άριστα εκπαιδευμένους και ακριβούς εμπειρογνώμονες. Αντίθετα, η αυτοματοποίηση διαδικασιών με δυνατότητα fintech,

μειώνει το κόστος εγκατάστασης για προσαρμοσμένα προϊόντα και μπορεί να παρακολουθεί σε ένα ευρύ φάσμα αποτελεσμάτων. Τα συστήματα ψηφιακού μάρκετινγκ επιτρέπουν σε εξειδικευμένα προϊόντα να βρουν μια επαρκή πελατειακή βάση. Η αυξημένη διαθεσιμότητα δεδομένων και υπολογιστικής ισχύος καθιστά δυνατό τον καλύτερο έλεγχο του κινδύνου, την προσαρμογή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, στις ανάγκες του καταναλωτή και, ενδεχομένως, να δημιουργεί μια σειρά από κρατικά προϊόντα, που εκτελούνται και παρακολουθούνται μέσω έξυπνων συμβάσεων ή άλλων αναδυόμενων τεχνολογιών.

- Μείωση πάγιου και οριακού κόστους παραγωγής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η τεχνολογία μείωσε το κόστος και την ανάγκη για μεγάλο μέρος της παραδοσιακής φυσικής υποδομής που οδήγησε στο πάγιο κόστος για τον πάροχο άμεσων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ένα πρώιμο παράδειγμα που ήταν ιδιαίτερα σημαντικό στα EMDE είναι τα χρήματα από κινητές συσκευές. Το χρήμα από κινητά έχει μειώσει την ανάγκη για παραδοσιακά τραπεζικά υποκαταστήματα και υποδομή αποδοχής πληρωμών, π.χ. τερματικά σημείων πώλησης (POS), και έχει γίνει μια ευρέως χρησιμοποιούμενη εναλλακτική λύση για τραπεζικούς λογαριασμούς σε ορισμένες χώρες. Η υποδομή που βασίζεται στο cloud, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας Banking-as-a (BaaS), παρέχει υπολογιστική ισχύ, αποθήκευση δεδομένων, ακόμη και υπηρεσίες συμμόρφωσης. Ένας εξειδικευμένος πάροχος χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μπορεί να συνδεθεί με αυτές τις υπηρεσίες και να αγοράσει όση χωρητικότητα χρειάζεται, κατόπιν ζήτησης, χωρίς να χρειάζεται να δημιουργήσει κέντρα δεδομένων και άλλη υποδομή back-office. Οι ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί μπορούν να μειώσουν το οριακό κόστος, μέσω της αυτοματοποίησης που υποστηρίζει την τεχνολογία και της «άμεσης» επεξεργασίας, οι οποίες επιταχύνονται με την εκτεταμένη χρήση δεδομένων και διαδικασιών που βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη. Η ψηφιακή καινοτομία μπορεί επίσης να βοηθήσει στην υπέρβαση των χωρικών (γεωγραφικών) φραγμών, ακόμη και στη γεφύρωση των διαφορών μεταξύ των νομικών δικαιοδοσιών (παρόμοια με τις διαδικασίες που συζητήθηκαν από τους Bodie και Merton 2005). Η αυξημένη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών για μια σειρά οικονομικές δραστηριότητες καθιστά δυνατή την ενσωμάτωση προσαρμοσμένων χρηματοοικονομικών προϊόντων σε μη

χρηματοοικονομικές δραστηριότητες, μειώνοντας δραστικά το κόστος απόκτησης πελατών και τους κινδύνους.

- Μείωση του κόστους αναζήτησης και εναλλαγής για τους καταναλωτές. Η πρόοδος στη συνδεσιμότητα και την ηλεκτρονική αναζήτηση σημαίνει ότι η εύρεση και χρήση ενός παρόχου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην επόμενη πολιτεία ή επαρχία –ή σε ολόκληρο τον κόσμο– μπορεί να είναι τόσο εύκολη, όσο η εύρεση ενός παρόχου στην ίδια πόλη. Από την πλευρά των καταναλωτών, το οριακό κόστος χρήσης πολλών παρόχων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μειώνεται επίσης. Οι τεχνολογίες γίνονται ολοένα και πιο πρόσθετες, από την εμφάνιση κοινών πρωτοκόλλων επικοινωνίας στο Διαδίκτυο και γλωσσών σήμανσης, έως την «ανοιχτή τραπεζική» και τα τυποποιημένα API που διευκολύνουν την πρόσβαση και την ανταλλαγή δεδομένων. Η αυξημένη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους απομακρυσμένους παρόχους και τα προϊόντα και τις τιμές τους, μειώνει το κόστος αναζήτησης για τους χρήστες. Συνεπώς, η μείωση του κόστους αναζήτησης και εναλλαγής ισχύει τόσο για τους παρόχους, όσο και για τους μεμονωμένους πελάτες. Για παράδειγμα, ένας πελάτης μπορεί τώρα να επιλέξει έναν πάροχο υπηρεσιών εκκίνησης εμβασμάτων που προσφέρει χαμηλότερες χρεώσεις και έτοιμη σύνδεση στον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη, ή μια καθιερωμένη εταιρεία μέσω κοινωνικής δικτύωσης, που έχει ήδη την εμπιστοσύνη του πελάτη, και τη σύνδεση με φίλους και συγγενείς στους οποίους αποστέλλονται εμβάσματα. Το μειωμένο κόστος αναζήτησης θα μπορούσε τελικά να επιτρέψει σε όσους χρειάζονται χρηματοδότηση να συνδεθούν απευθείας με εκείνους με πλεονάζοντα κεφάλαια για να επενδύσουν, με συμβάσεις έξυπνων δανείων που αντικαθιστούν την παρακολούθηση που παρέχουν οι μεσάζοντες. Το χαμηλότερο κόστος αναζήτησης, επιβίβασης και εναλλαγής θα μπορούσε να κάνει τις αγορές πιο ανταγωνιστικές. Παρά το μειωμένο κόστος, την αυξημένη απόδοση και όλα τα νέα διαθέσιμα δεδομένα και την υπολογιστική ισχύ, το fintech υπόκειται στους ίδιους κινδύνους που παραδοσιακά υπάρχουν στα χρηματοοικονομικά. Οι πιστωτικοί κίνδυνοι, ο κίνδυνος ρευστότητας, ο κίνδυνος αγοράς και οι λειτουργικοί κίνδυνοι μπορούν να μειωθούν ή να μεταφερθούν, αλλά όχι να εξαλειφθούν πλήρως. Οι αποτυχίες της αγοράς μπορεί να οδηγήσουν σε χρηματοπιστωτική αστάθεια, κερδοσκοπικές «φούσκες», φαινόμενα ντόμινο και, ενδεχομένως, συστημικούς κινδύνους (Frost 2020). Στις περισσότερες αγορές, η ψηφιακή χρηματοδότηση δεν έχει φθάσει σε επίπεδα, στα οποία

παρουσιάζει συστημικό κίνδυνο, αλλά καθώς τα χρηματοοικονομικά και μεγάλων τεχνολογιών αναπτύσσονται και οι παραδοσιακές τράπεζες χρησιμοποιούν παρόμοιες τεχνολογίες σε μεγαλύτερο βαθμό, αυτό θα αλλάξει. Ο δανεισμός P2P στην Κίνα έφτασε σε σημαντικούς όγκους, πριν ξεκινήσει η ρυθμιστική καταστολή το 2017. Αυτό κορυφώθηκε με την απαίτηση του Νοεμβρίου 2019 να κλείσουν ή να μετατραπούν όλες οι πλατφόρμες σε ρυθμιζόμενους παρόχους μικρών δανείων εντός δύο ετών. Ο δανεισμός P2P στην Κίνα, και η πιο πρόσφατη αποτυχία της Wirecard στη Γερμανία, προσφέρουν μαθήματα σχετικά με την ανάγκη για κατάλληλη ρύθμιση και εποπτεία του fintech. Οι μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας μπορεί να έχουν ήδη φτάσει στο επίπεδο συστημικής σημασίας (πολύ μεγάλη για να αποτύχει) σε ορισμένες οικονομίες, ιδίως στην Κίνα. Οι αρχές διαμορφώνουν ενεργά τις κατάλληλες ρυθμιστικές απαντήσεις σε αυτούς τους κινδύνους. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χρηματοδότησης εισάγει επίσης –ή αυξάνει– τους κινδύνους στον κυβερνοχώρο. Η κυβερνοασφάλεια είναι ένα ζήτημα για όλους τους τομείς και για τους παραδοσιακούς παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς και για τους fintech και τους μεγάλους τεχνικούς. Η επιφάνεια επίθεσης διευρύνεται, ωστόσο, καθώς αυξάνεται η διασύνδεση, ενώ ο διαχωρισμός των υπηρεσιών εισάγει περισσότερους συνδέσμους σε κάθε αλυσίδα προϊόντος και διεπαφή χρήστη. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν επίσης να αυξήσουν τους λειτουργικούς κινδύνους, καθώς ένας μεγαλύτερος αριθμός διακριτών οντοτήτων μπορεί να εμπλέκεται στην παροχή ενός μόνο προϊόντος ή υπηρεσίας, δημιουργώντας πολύπλοκους ιστούς λειτουργικής εξάρτησης. Αυτοί οι κίνδυνοι μπορεί να έχουν αυξηθεί περαιτέρω κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 (Aldasoro et al 2021). Ταυτόχρονα, ορισμένες βασικές υπηρεσίες έχουν γίνει πιο συγκεντρωμένες (π.χ. παροχή υπηρεσιών cloud), δημιουργώντας την πιθανότητα μεμονωμένα σημεία αστοχίας να οδηγήσουν σε συστημική διακοπή.

Τέλος, υπάρχουν νέοι κίνδυνοι για την ιδιωτική ζωή και την προστασία των καταναλωτών. Ο πολλαπλασιασμός των παρόχων και των εξατομικευμένων υπηρεσιών, η προσέγγιση νέων πελατών και η ενσωμάτωση χρηματοοικονομικών προϊόντων σε άλλες δραστηριότητες, αυξάνουν τους κινδύνους διακύβευσης της ιδιωτικής ζωής, καταχρηστικών πρακτικών ή σφαλμάτων από καταναλωτές που δεν γνωρίζουν.

2.2 Οι συνέπειες του ψηφιακού μετασχηματισμού για εταιρείες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Η αλυσίδα αξίας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αποτελείται από τέσσερα μεγάλα στοιχεία: διεπαφή με τον πελάτη, λειτουργίες back-office, υποδομή και ισολογισμό. Οι πράξεις που «κατασκευάζουν» χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις τρεις πρώτες από αυτές. Η θεωρία της επιχείρησης στα οικονομικά υπογραμμίζει το κόστος των συναλλαγών (transaction cost) ως βασικό καθοριστικό παράγοντα για το εάν μια δεδομένη διαδικασία ή αλληλεπίδραση θα πραγματοποιηθεί μέσω της αγοράς ή εντός μιας επιχείρησης (Coase 1937, Williamson 1971). Πριν από την εμφάνιση του fintech, ο συνδυασμός κόστους συναλλαγών και οικονομικών κλίμακας και εμβέλειας οδήγησε σε μεγάλους χρηματοοικονομικούς ενδιάμεσους που έτειναν να ενσωματώνονται κάθετα και οριζόντια, παρέχοντας και τα τέσσερα στοιχεία (και πλήθος υποσυστατικών) εσωτερικά.

1. Διασύνδεση πελατών. Αυτό αποτελείται από φυσικά δίκτυα όπως υποκαταστήματα, ATM και σημεία πώλησης για τη διανομή βασικών χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών. Στο παρελθόν, οι πελάτες έπρεπε να είναι φυσικά παρόντες για να διεξάγουν δραστηριότητες όπως το άνοιγμα λογαριασμού, την αγορά ενός προϊόντος, την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής και τη λήψη συμβουλών. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτές οι δραστηριότητες βασίζονταν σε χαρτί και ήταν επαχθείς. Παρόλο που η έλευση του Διαδικτύου οδήγησε στη δημιουργία διαδικτυακών και κινητών τραπεζικών συναλλαγών, και πάλι λειτουργούσε και κατευθύνονταν από ένα συγκεκριμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Ως αποτέλεσμα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα παρέμειναν σε μεγάλο βαθμό ως φύλακες του καταναλωτή, με έναν βασικό τραπεζικό λογαριασμό να αποτελεί την προϋπόθεση για τη συμμετοχή του στην οικονομία και την απόκτηση πρόσθετων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα μπόρεσαν επίσης να αξιοποιήσουν μια εξαιρετικά ελεγχόμενη, και φθηνή πηγή χρηματοδότησης: τις καταθέσεις λιανικής.
2. Πίσω και μεσαίο γραφείο. Αυτό αποτελείται από όλα τα τμήματα, τις διαδικασίες και τα εσωτερικά συστήματα για τη λειτουργία των προϊόντων και των ισολογισμών της τράπεζας. Αυτές οι λειτουργίες περιλαμβάνουν τη διαχείριση κινδύνου, τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, τις πιστωτικές αποφάσεις, τον εντοπισμό απάτης, τα τηλεφωνικά

κέντρα, τη συμφωνία εμπορικών συναλλαγών, τις τεχνολογικές λειτουργίες και την τήρηση αρχείων. Η οργανωτική πολυπλοκότητα και τα παλαιού τύπου συστήματα πληροφορικής αύξησαν περαιτέρω το κόστος συναλλαγών, άφησαν τα δεδομένα των πελατών ανεκμετάλλευτα, εμπόδισαν την ικανότητα καινοτομίας και υποβάθμισαν τις εμπειρίες των πελατών.

3. Υποδομή. Αυτό συνδέει μεμονωμένους συμμετέχοντες στον χρηματοπιστωτικό τομέα (συμπεριλαμβανομένης της κεντρικής τράπεζας) για να συνθέσουν συλλογικά το χρηματοπιστωτικό σύστημα. Αυτό περιλαμβάνει συστήματα πληρωμών και διακανονισμού (λιανική και χονδρική), καθώς και άλλες χρηματοοικονομικές υποδομές, όπως γραφεία πιστωτικών πληροφοριών και ρυθμίσεις που διευκολύνουν τις διασυνοριακές συναλλαγές. Πολλές από αυτές τις υποδομές εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από αναποτελεσματικότητα λόγω, για παράδειγμα, περιορισμένων ωρών λειτουργίας και περιορισμών διαλειτουργικότητας. Επιπλέον, μέχρι πρόσφατα, οι μη τραπεζικές επιχειρήσεις συνήθως δεν μπορούσαν να έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτές τις υποδομές και, ως εκ τούτου, εξαρτώνται από τις τράπεζες.
4. Ισολογισμός. Η ανάπτυξη καταθέσεων πελατών (ή άλλων πηγών κεφαλαίων) σε παραγωγικά δάνεια (και άλλες χρήσεις κεφαλαίων) μέσω της τραπεζικής διαμεσολάβησης είναι μια από τις παλαιότερες λειτουργίες στην χρηματοδότηση. Ένας σύγχρονος ισολογισμός εξυπηρετεί πιο σύνθετες λειτουργίες και είναι βελτιστοποιημένος για να προσελκύει ένα μείγμα κεφαλαίων λιανικής και χονδρικής, να αντιστοιχίζει στοιχεία ενεργητικού και παθητικού σε πολλαπλές διαστάσεις (χρηματοδότηση, νόμισμα, κ.λπ.) και να διατηρεί επαρκή επίπεδα κεφαλαίου και ρευστότητας. Οι ισολογισμοί των ρυθμιζόμενων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων υπόκεινται σε ποικίλες απαιτήσεις και περιορισμούς. Ορισμένοι τύποι χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων – π.χ. πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών, διαχειριστές αμοιβαίων κεφαλαίων και πιο πρόσφατα P2P ή δανειστές αγοράς – δεν δημιουργούν υποχρεώσεις και περιουσιακά στοιχεία πελατών στους δικούς τους ισολογισμούς. Ωστόσο, η χρηματοδότηση του ισολογισμού παραμένει κυρίαρχη στα περισσότερα EMDE. Ακόμη και στις προηγμένες οικονομίες, τα περιουσιακά στοιχεία που χρηματοδοτούνται τελικά μέσω κεφαλαιαγορών, συχνά προέρχονται από τον ισολογισμό προτού τιτλοποιηθούν ή πωληθούν σε μια «σκιάδη τράπεζα».

Καθώς η τεχνολογία έχει μειώσει το κόστος συναλλαγών, τα όρια της επιχείρησης έχουν αλλάξει και η αλυσίδα παραγωγής για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες θα μπορούσε να είναι πιο διαχωρισμένη (κάθετη αποσύνθεση). Αυτό συμβαίνει εδώ και δεκαετίες. Ένα παράδειγμα είναι η χρήση δικτύων ΑΤΜ και καρτών τρίτων για την επεξεργασία τραπεζικών αναλήψεων ή συναλλαγών πληρωμών. Αρχικά, το ΑΤΜ μετέφερε τη συναλλαγή εκτός του υποκαταστήματος της τράπεζας. Στη συνέχεια, οι τεχνολογίες συνδεσιμότητας και μεταφοράς πληροφοριών επέτρεψαν σε διάφορες εταιρείες να παρέχουν στοιχεία της αλυσίδας αξίας συναλλαγών – μια εκδότη τράπεζα, έναν έμπορο επεξεργαστή που λειτουργεί ένα τερματικό POS και έναν χειριστή δικτύου. Ως αποτέλεσμα, η τράπεζα που αντιμετωπίζει πελάτες θα μπορούσε να επικεντρωθεί στις βασικές της ικανότητες και στους πελάτες. Με την πρόοδο της τεχνολογίας, αυτή η διαδικασία έχει επιταχυνθεί. Υπάρχει μια αυξανόμενη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που μπορούν να προέρχονται από πολλούς διαφορετικούς παρόχους, να συνδυαστούν και να προσφερθούν στον πελάτη ως ένα ολοκληρωμένο σύνολο. Ο πάροχος που απευθύνεται στον πελάτη, μπορεί να ενσωματώνει χαρακτηριστικά και λειτουργίες από εξωτερικούς προμηθευτές, παρόχους εξωτερικής ανάθεσης ή συνεργάτες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την χρήση τρίτων αντιπροσώπων πωλήσεων ή δημιουργών διαδικτυακών αγορών, εξωτερικών υπηρεσιών αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας, επεξεργασίας εκδότη καρτών που ανατίθεται σε εξωτερικούς συνεργάτες, και ενσωμάτωση υπηρεσιών fintech με λευκή ετικέτα.

Η πρόοδος στην πληροφόρηση και τη συνδεσιμότητα οδήγησε επίσης σε διαχωρισμό της κατανάλωσης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (οριζόντια αποσύνθεση). Οι πελάτες έχουν πλέον περισσότερες πληροφορίες για διαφορετικούς παρόχους και αυξημένη ικανότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ παρόχων, ώστε να μπορούν να επιλέγουν διαφορετικούς παρόχους για τα διαφορετικά χρηματοοικονομικά προϊόντα που χρησιμοποιούν. Ομοίως, οι πάροχοι έχουν μεγαλύτερη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με νέους ή δυνητικούς πελάτες, μπορούν να τους προσφέρουν καλύτερη αγορά και μπορούν να προσφέρουν απευθείας υπηρεσίες. Η διαθεσιμότητα δεδομένων διευκολύνει επίσης τους παρόχους να αναλαμβάνουν έναν πελάτη, χωρίς να έχουν προηγούμενη σχέση, επομένως το εγγενές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός μεμονωμένου παρόχου στην προσφορά πρόσθετων προϊόντων μειώνεται. Οι υπηρεσίες που προσφέρονταν κάποτε από ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα μπορούν να προσφέρονται από ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων εταιρειών. Παραδείγματα τόσο στην προσωπική όσο και στην επιχειρηματική τραπεζική υπογραμμίζουν αυτόν τον διαχωρισμό.

Ωστόσο, παρόλο που η ανάγκη του καταναλωτή για έναν οριζόντια ολοκληρωμένο πάροχο έχει μειωθεί, οι πάροχοι μπορούν πλέον να ενσωματώνουν περισσότερα προϊόντα από διαφορετικούς παρόχους. Το αποτέλεσμα όσον αφορά στην οριζόντια αποσύνθεση, εξαρτάται από τις ατομικές προτιμήσεις, τις απόψεις για την ευκολία και το κόστος αναζήτησης και συναρμολόγησης σετ προϊόντων. Όλα αυτά επηρεάζονται από την αλλαγή των τρόπων πρόσβασης, π.χ. από υποκατάστημα σε Διαδίκτυο, αντιπρόσωπο ή εφαρμογή για κινητά.

Οι διεπαφές καταναλωτών αλλάζουν από φυσικούς κλάδους σε βολική ψηφιακή πρόσβαση από οπουδήποτε. Οι ψηφιακές διεπαφές καταναλωτών (π.χ. ιστός, κινητά) επιτρέπουν στους νέους παίκτες να προσεγγίσουν απευθείας καταναλωτές, τόσο κοντά όσο και μακριά. Χρησιμοποιώντας εφαρμογές από διαφορετικούς ανταγωνιστές, οι καταναλωτές μπορούν να δημιουργήσουν τη δική τους πλήρη τράπεζα και να αποκτήσουν πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες. Αυτό πιθανότατα έχει μειώσει την αξία των παλαιών φυσικών δικτύων και τον έλεγχο του κατεστημένου φορέα στον πελάτη, ο οποίος μπορεί εύκολα να μεταφέρει κεφάλαια σε διαφορετικούς παρόχους για πρόσβαση σε προτιμώμενες υπηρεσίες (Shevlin 2019). Για παράδειγμα, η καινοτομία του χρήματος από κινητά ήταν ένα βιβλίο λογαριασμών βασισμένο σε δίκτυο που παρείχε μη τραπεζικούς παίκτες και φορείς εκμετάλλευσης δικτύων κινητής τηλεφωνίας, αξιοποιώντας την ήδη πανταχού παρούσα υποδομή συνδεσιμότητας δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Αυτό συνδυάστηκε με ένα νέο οικοσύστημα πρακτόρων χαμηλού κόστους για τη διεπαφή με τον πελάτη και έναν υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης για την εξάλειψη των περισσότερων διαδικασιών back-office. Τα οικοσυστήματα κινητού χρήματος παρέχουν συναλλαγές χαμηλής αξίας/μεγάλου όγκου οικονομικά αποδοτικά, καθιστώντας το μια βιώσιμη προσφορά για χρηματοοικονομικά τμήματα με χαμηλό εισόδημα. Ομοίως, οι εταιρείες συγκέντρωσης πληρωμών fintech προσφέρουν βολικές υπηρεσίες πληρωμών στους εμπόρους, χωρίς να χρειάζεται να δημιουργήσουν λογαριασμό εμπόρου σε τράπεζα επεξεργασίας.

Το πίσω και το μεσαίο γραφείο ανανεώνονται, ή καταργούνται εντελώς. Η τεχνολογία έχει μειώσει το κόστος και την ανάγκη για μεγάλο μέρος της παραδοσιακής υποδομής backoffice, από την επεξεργασία χαρτιού έως τα κέντρα δεδομένων. Το back office ανανεώνεται για να μειωθεί το κόστος και να βελτιωθεί η επικοινωνία. Η αυτοματοποίηση διαδικασιών και οι αναβαθμίσεις λογισμικού και συστημάτων πληροφορικής προκαλούν αναδιάρθρωση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και μείωση των εργαζομένων πλήρους απασχόλησης. Λειτουργίες μεσαίου γραφείου,

όπως οι συμφιλιώσεις είναι όλο και πιο περιττές. Ολόκληρες διαδικασίες και πολλές από τις δεξιότητες που προηγουμένως έπρεπε να προσληφθούν/ αποκτηθούν, μπορούν να αντικατασταθούν με αυτοματισμούς ή έμπειρα συστήματα. Αυτό έδωσε επίσης χώρο σε τρίτους να παρέμβουν, όπως παρόχους υπηρεσιών cloud και fintechs με εξειδικευμένες δυνατότητες που πωλούν το λογισμικό τους ως υπηρεσία (SaaS) σε τράπεζες (π.χ. επεξεργασία δεδομένων, βαθμολόγηση πίστωσης, ηλεκτρονική γνώση του πελάτη (e-KYC)). Για παράδειγμα, μια τράπεζα μπορεί να συνεργαστεί με μια εταιρεία πιστοληπτικής αξιολόγησης που αξιοποιεί μοναδικά δεδομένα και τεχνογνωσία στη βαθμολογία για να παρέχει μια απρόσκοπτη εμπειρία πελάτη. Χωρίς να επιβαρύνονται από παλαιού τύπου συστήματα, ορισμένοι νεοεισερχόμενοι έχουν δημιουργήσει νέες πλατφόρμες λογισμικού για να χειρίζονται τις βασικές τραπεζικές τους δραστηριότητες, ενώ άλλοι τις νοικιάζουν. Οι υποδομές που βασίζονται στο cloud και οι πάροχοι BaaS, επιτρέπουν σε μικρότερες τράπεζες να αναθέτουν σε τρίτους τεχνολογικές δραστηριότητες και να αξιοποιούν τα πιο πρόσφατα συστήματα για να ανταγωνιστούν παράλληλα με μεγαλύτερες τράπεζες. Επίσης, επιτρέπουν στις μικρές νεοφυείς επιχειρήσεις να αγοράζουν όχι μόνο χωρητικότητα επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων, αλλά και σημεία εισόδου σε ρυθμιζόμενη υποδομή. Έτσι, οι μικρότεροι παίκτες μπορούν να αυξήσουν την χωρητικότητα παράλληλα με την πελατειακή τους βάση, χωρίς το αρχικό κόστος εγκατάστασης και τις καμπύλες κόστους συνάρτησης βημάτων που απαιτούνταν προηγουμένως. Η τεχνολογία έχει επίσης επιταχύνει τη διεθνοποίηση των λειτουργιών back-office.

Για αρκετές δεκαετίες υπάρχει μια τάση εξωχώρισης λειτουργιών back-office. Πολλές χρηματοοικονομικές εταιρείες μετατόπισαν πρώτα τα τηλεφωνικά κέντρα και την εξυπηρέτηση πελατών σε περιβάλλοντα χαμηλού κόστους. Αργότερα άλλαξαν την επεξεργασία των αιτήσεων και τις λειτουργίες πληροφορικής. Αυτή η τάση επιταχύνεται από την εμφάνιση του cloud computing. Ολόκληρα συστήματα πληροφορικής, συμπεριλαμβανομένων των βασικών τραπεζικών συστημάτων, μπορούν πλέον να φιλοξενοούνται οπουδήποτε στον κόσμο. Σε περιοχές με κοινά ρυθμιστικά πλαίσια, ακόμη και η συνολική παροχή ορισμένων προϊόντων και υπηρεσιών θα μπορούσε να είναι εκτός των ορίων της χώρας του πελάτη. Για παράδειγμα, μια ψηφιακή τράπεζα με έδρα τη Λιθουανία μπορεί να ομαδοποιεί προϊόντα και υπηρεσίες από αλλού στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) και να τα προσφέρει σε πελάτες σε ολόκληρη την ΕΕ. Από την άλλη πλευρά, σε δικαιοδοσίες όπου η χρήση υποδομής που βασίζεται σε cloud, ή/και η επεξεργασία και αποθήκευση δεδομένων στο εξωτερικό, έχουν περιοριστεί (λόγω τοπικής προσαρμογής

δεδομένων ή άλλων πολιτικών), η αποτελεσματικότητα και η είσοδος ενδέχεται να είναι περιορισμένες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα εάν η αγορά είναι πολύ μικρή για να υποστηρίξει τη δική της τοπική υποδομή. Η μετατόπιση των λειτουργιών back-office – και των σχετικών διαδικασιών και δεδομένων πελατών – σε άλλες δικαιοδοσίες, μπορεί να δημιουργήσει μια νέα σειρά εποπτικών προκλήσεων. Οι υποστηρικτικές υποδομές αλλάζουν. Μεγάλο μέρος της παραδοσιακής υποδομής, που αποτελούσε ταυτόχρονα κόστος και πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τους κατεστημένους φορείς, μπορεί να μειωθεί ή να αντικατασταθεί ή πρέπει να διαμοιραστεί. Τα μητρώα ψηφιακής ταυτότητας (ID) και γνώσης πελατών (KYC) εφαρμόζονται σε πολλές χώρες και μπορούν να βοηθήσουν στον επαναπροσδιορισμό της διαδικασίας ενσωμάτωσης και ελέγχου ταυτότητας που απαιτείται εδώ και πολύ καιρό από προσωπική επαλήθευση σε ένα υποκατάστημα (D'Silva et al 2019). Νέες υποδομές, όπως πλατφόρμες API για πληρωμές ή δανεισμό, και κατανομημένα συστήματα λογιστικών βιβλίων που μπορούν να υποστηρίξουν κρυπτονομικά περιουσιακά στοιχεία ή σταθερά νομίσματα, θα μπορούσαν να παράγουν μεγάλα αποτελέσματα δικτύου και να αλλάξουν τον ρόλο, ορισμένων παικτών (Arner et al 2020). Οι πρωτοβουλίες ανοιχτής τραπεζικής απαιτούν από τις τράπεζες να μοιράζονται δεδομένα πελατών με τους fintechs. Σε ορισμένες δικαιοδοσίες, οι τράπεζες πρέπει να ξεκινούν συναλλαγές που εισάγουν οι fintechs κατόπιν αιτήματος των πελατών, διαβρώνοντας περαιτέρω την παραδοσιακή σχέση με τον πελάτη. Ταυτόχρονα, οι καινοτομίες στα δημόσια συστήματα πληρωμών επέτρεψαν την πρόσβαση σε μη τράπεζες. Από τη μία πλευρά, τα API ανοιχτής τραπεζικής επιτρέπουν στις μη τράπεζες να προσφέρουν υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών, χωρίς να χρειάζεται να συμμετέχουν οι ίδιες σε κανένα από τα συστήματα πληρωμών. Από την άλλη πλευρά, οι κεντρικές τράπεζες απαιτούν διαφανή και βασισμένα στον κίνδυνο κριτήρια πρόσβασης για συστήματα πληρωμών και διακανονισμού, αντικαθιστώντας τους προηγούμενους περιορισμούς πρόσβασης μόνο σε τράπεζες.

2.3 Επιπτώσεις για την οργάνωση του χρηματοοικονομικού τομέα

Η ψηφιακή καινοτομία μείωσε τα εμπόδια κόστους, επιτρέποντας σε νέους και μικρότερους παίκτες να εισέλθουν στον κλάδο. Η εξάλειψη πολλών σταθερών δαπανών και η μείωση του μεταβλητού κόστους και του κόστους αλλαγής, επιτρέπει σε παρόχους χαμηλού κόστους να εισέλθουν στην αγορά, με την επιφύλαξη των τοπικών κανονισμών. Αν και πρέπει να αναπτυχθεί

μια αξιόπιστη φήμη, οι μικροί πάροχοι είναι πιο πιθανό από ό,τι στο παρελθόν να είναι οικονομικά βιώσιμοι. Αυτοί οι νέοι πάροχοι ενδέχεται να αφαιρέσουν συγκεκριμένα τμήματα πελατών και βάσεις εσόδων από τους παραδοσιακούς παρόχους, ή να διευρύνουν την πρόσβαση στη χρηματοδότηση για τμήματα πελατείας που προηγουμένως δεν εξυπηρετούνταν, χωρίς να χρειάζεται να επιτύχουν μεγάλη κλίμακα και εύρος. Οι εφαρμογές και οι πλατφόρμες υπολογιστών και λογισμικού που βασίζονται σε «σύννεφο», έχουν δώσει τη δυνατότητα στους επιχειρηματίες να ξεκινήσουν γρήγορα, χωρίς να χρειάζεται να συγκεντρώσουν τεράστια ποσά κεφαλαίου για την χρηματοδότηση τεράστιων αρχικών επενδύσεων. Τα API και οι πρωτοβουλίες ανοιχτής τραπεζικής έχουν τη δυνατότητα να επιταχύνουν περαιτέρω αυτήν την τάση, καθώς μια νέα υπηρεσία δεν χρειάζεται να απομακρύνει τον πελάτη εντελώς από τον κατεστημένο και, ως εκ τούτου, μπορεί να οικοδομήσει εμπιστοσύνη, τοποθετώντας μια υπηρεσία πάνω από το δίκτυο ασφαλείας που παρέχεται από παραδοσιακά ιδρύματα.

Η συνδεσιμότητα των υποδομών και η μειωμένη ανάγκη για φυσικά υποκαταστήματα επιτρέπουν σε καθιερωμένες εταιρείες από άλλους τομείς να προσφέρουν επίσης χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Αυτοί οι νεοεισερχόμενοι παίκτες μπορούν να αναπτύξουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες, αντί της πρόσληψης εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού, να συνδεθούν με την υποδομή χρηματοοικονομικών συναλλαγών και να αξιοποιήσουν υποδομές που βασίζονται στο cloud για να μειώσουν το κόστος εισόδου των αγορών. Για πολλούς από αυτούς τους νέους παρόχους, όπως εταιρείες ψηφιακών πλατφορμών και ορισμένες τηλεπικοινωνίες, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών και η πελατειακή βάση έχουν ήδη εδραιωθεί στις βασικές τους αγορές και δυνητικά μπορούν να μεταφερθούν στον χρηματοπιστωτικό τομέα (Oliver Wyman 2019). Μερικοί είναι σε θέση να συνδυάσουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες με άλλα προϊόντα ή βασικές δυνατότητες ως μέρος μιας προσφοράς πλατφόρμας. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε EMDE, όπου το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι λιγότερο ανεπτυγμένο και η πρόσβαση σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες είναι πιο περιορισμένη. Αυτό παρέχει στους fintech και στους μεγάλους τεχνικούς περισσότερο χώρο για να επεκτείνουν τις οικονομικές τους δραστηριότητες και να ανταγωνιστούν τους κατεστημένους φορείς (FSB 2020).

Η είσοδος στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες επιταχύνεται από τη δυνατότητα να μετατραπεί η κανονιστική συμμόρφωση σε διαδικασία ολοκλήρωσης τεχνολογίας. Αρκετές τράπεζες έχουν δημιουργήσει πλατφόρμες BaaS για να εξυπηρετούν fintechs και ακόμη και άλλες τράπεζες.

Μπορούν να συνδέσουν αυτούς τους πελάτες με το σύστημα πληρωμών ή έναν τραπεζικό ισολογισμό, μειώνοντας έτσι την ανάγκη αντιμετώπισης της πολυπλοκότητας της αδειοδότησης, της ρύθμισης και της ανάπτυξης των δικών τους βασικών τραπεζικών συστημάτων. Αξιοποιώντας το BaaS, οι νεοεισερχόμενοι μπορούν να αξιοποιήσουν τις υπάρχουσες – και ήδη ρυθμιζόμενες – οικονομικές συναλλαγές και παρόχους ισολογισμών. Όπου ισχύει η ανοιχτή τραπεζική, μπορούν επίσης να αξιοποιήσουν τα δεδομένα, και μερικές φορές τη λειτουργικότητα, των υπαρχόντων χρηματοοικονομικών λογαριασμών. Αυτό επιτρέπει ένα ευρύτερο φάσμα περιπτώσεων χρήσης, στις οποίες μπορεί να ενσωματωθεί χρηματοδότηση. Συγκεκριμένα, μια σειρά από εμπορικές πλατφόρμες, ή καταστάσεις συναλλαγών, μπορούν να επιστρωθούν σε μια χρηματοοικονομική υπηρεσία από έναν πάροχο BaaS, χωρίς πολλά από τα συστήματα και τα γενικά έξοδα συμμόρφωσης που απαιτούνταν προηγουμένως. Ενώ αυξάνει τον ανταγωνισμό, αυτή η πολύπλευρη και πολυεπίπεδη πρόσβαση στον ρυθμιζόμενο τραπεζικό τομέα εισάγει νέες προκλήσεις για τις ρυθμιστικές αρχές και τις εποπτικές αρχές, όπως αναλύεται παρακάτω.

Ωστόσο, οι βασικές οικονομικές δυνάμεις παραμένουν επίκαιρες. Οι οικονομίες κλίμακας και πεδίου εξακολουθούν να υφίστανται, ακόμη και όταν η ελάχιστη αποτελεσματική κλίμακα για την παροχή υπηρεσιών είναι χαμηλότερη για τον μεμονωμένο χρήστη και για τους περισσότερους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Αυτό επιτεύχθηκε εν μέρει με τη μετατόπιση των επιπτώσεων κλίμακας στους παρόχους υποδομής. Η κλίμακα παραμένει εξαιρετικά σημαντική στους τομείς του υπολογιστικού νέφους και της επεξεργασίας δεδομένων και των πλατφορμών λογισμικού. Στην πραγματικότητα, νέες μορφές κλίμακας έχουν εμφανιστεί στη συνδεσιμότητα και στους υπολογιστές, μαζί με προηγούμενες οικονομίες κλίμακας στο κεφάλαιο, συμπεριλαμβανομένης της φήμης ή του «κεφαλαίου εμπιστοσύνης».

Στην εποχή της ψηφιακής χρηματοδότησης, οι οικονομικές τριβές δεν έχουν εκλείψει, αλλά παίρνουν νέες μορφές. Το κόστος των υπηρεσιών έχει μειωθεί σε πολλές περιπτώσεις, αλλά σίγουρα δεν έχει εξαλειφθεί. Οι πάροχοι χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ιδιαίτερα οι νέοι μη τραπεζικοί πάροχοι, αντιμετωπίζουν δύο σημαντικά κόστη στην ελεύθερη αγορά:

- Κόστος απόκτησης πελατών. Το κόστος απόκτησης πελατών, που περιλαμβάνει μάρκετινγκ, ενσωμάτωση, KYC και αρχική πιστοληπτική αξιολόγηση, παραμένει σημαντικό σε σχέση με τα έσοδα, ειδικά για τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Αυτό οφείλεται εν μέρει σε ρυθμιστικές απαιτήσεις, αλλά το μάρκετινγκ και άλλα κόστη επιβίβασης παραμένουν σχετικά, ακόμα και όταν είναι δυνατές οι απομακρυσμένες αλληλεπιδράσεις (π.χ. μόχλευση του e-KYC). Ενώ η τεχνολογία έχει διευκολύνει την απευθείας προσέγγιση χρηστών ψηφιακά, το κόστος για την απόκτηση νέων πελατών παραμένει υψηλό, λόγω της αδράνειας των χρηστών, η οποία είναι ιδιαίτερα παρούσα στις επιχειρηματικές γραμμές λιανικής και MME. Το κόστος απόκτησης πελατών είναι επίσης σημαντικό για τους πελάτες χονδρικής, καθώς η ενοποίηση συστημάτων και οι αλλαγές επιχειρηματικών διαδικασιών μπορεί να είναι δυσκίνητες και η αρχική πιστωτική αξιολόγηση να είναι πιο περίπλοκη. Η απόσβεση αυτών και άλλων σταθερών δαπανών σε περισσότερους πελάτες και προϊόντα επιτρέπει οικονομίες κλίμακας και εμβέλειας. Αυτό φυσικά θέτει σε πλεονέκτημα τους μεγαλύτερους κατεστημένους φορείς και τους μεγάλους τεχνικούς.

- Δαπάνες χρηματοδότησης. Όπως σημειώθηκε παραπάνω, ορισμένα προϊόντα έχουν φυσικές συμπληρωματικότητες που μειώνουν το κόστος παροχής του ενός ή του άλλου προϊόντος, εάν προσφέρονται ταυτόχρονα. Σαφώς, η προσφορά δανείων είναι πιο οικονομική, εάν υπάρχει μια φθηνή πηγή χρηματοδότησης με τη μορφή καταθέσεων. Υπάρχουν και άλλες συμπληρωματικότητες σε παράγωγα, δανεισμό μετοχών, ασφάλιση κ.λπ. Το μέγεθος και η διαφοροποίηση που επιφέρει, μπορεί να προσφέρει χρηματοδοτικό πλεονέκτημα, λόγω χαμηλότερου κινδύνου και μεγαλύτερης ρευστότητας των διαπραγματεύσιμων χρηματοοικονομικών μέσων (ομόλογα, μετοχές) που εκδίδονται σε κλίμακα. Γενικά, οι μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας έχουν υψηλότερο συνολικό κόστος χρηματοδότησης από τα παγκόσμια συστημικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (G-SIFIs), επειδή χρησιμοποιούν περισσότερα ίδια κεφάλαια και δεν έχουν καταθέσεις. Ωστόσο, όταν αναλύονται παρόμοια στοιχεία χρηματοδότησης (π.χ. ομόλογα), οι μεγάλες τεχνολογίες τείνουν να έχουν χαμηλότερο κόστος κατά την έκδοση.

Η ποικιλομορφία του χρηματοπιστωτικού τομέα έχει αυξηθεί τόσο στις ανεπτυγμένες όσο και στις αναδυόμενες αγορές. Εκτός από τους κατεστημένους παίκτες, υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι και μεγέθη fintechs και big techs, που προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ορισμένοι παραμένουν εστιασμένοι σε ένα μόνο προϊόν ή υπηρεσία, ενώ άλλοι έχουν αξιοποιήσει τις αρχικές τους επιτυχίες για να διευρύνουν τις υπηρεσίες τους (π.χ. η Square και το

PayPal περνούν από τις πληρωμές στο δανεισμό). Ορισμένοι fintech μετατρέπονται σε τράπεζες, ενώ άλλοι έχουν γίνει πάροχοι υπηρεσιών ή συνεργάτες της αλυσίδας αξίας με τράπεζες. Ανάλογα με τις προσεγγίσεις αδειοδότησης σε διαφορετικές δικαιοδοσίες, προέκυψε μια σειρά νεοτραπεζών αποκλειστικά ψηφιακών ή ψηφιακών κυρίως. Αυτές ανταγωνίζονται σε μεγάλο βαθμό στον ίδιο ρυθμιστικό χώρο με τους κατεστημένους φορείς, αλλά με εκσυγχρονισμένα επιχειρηματικά μοντέλα και βελτιωμένη υποδομή. Οι μεγάλες τεχνολογίες με βασικές αγορές που κυμαίνονται από τις τηλεπικοινωνίες έως τα logistics, τις μεταφορές, τις αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου και την ηλεκτρονική αναζήτηση, προσθέτουν άλλο ένα σύνολο διαφορετικών παικτών στον κλάδο. Οι κατεστημένοι φορείς υιοθετούν επίσης νέα τεχνολογία, συνεργάζονται με fintechs, δημιουργούν νέες ψηφιακές μονάδες και προσαρμόζονται διαφορετικά στο νέο περιβάλλον. Αυτή η υπερδιαφοροποίηση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών έχει επιπτώσεις στον ανταγωνισμό, καθώς και στη ρύθμιση.

Ο πιο έντονος ανταγωνισμός μεταξύ ενός πιο διαφορετικού συνόλου συμμετεχόντων στον κλάδο θα μπορούσε να οδηγήσει σε μια σειρά πιθανών αποτελεσμάτων της αγοράς. Καθώς διαφορετικά ιδρύματα ανταγωνίζονται, συνεργάζονται ή κάνουν και τα δύο, η δομή του κλάδου θα εξελιχθεί, ανάλογα με το ποιος συνδυασμός των τριών δυνάμεων επικρατεί σε μια δεδομένη αγορά.

1. Οικονομίες κλίμακας και πεδίου: όπου το κόστος παραγωγής παραμένει σημαντικό σε σχέση με τα έσοδα (ή είναι δυνατή η διασταυρούμενη επιδότηση), και τα αποτελέσματα του δικτύου και το κόστος μεταγωγής ή τα αποτελέσματα ευκολίας είναι σημαντικά, μπορεί να περιμένουμε ενοποίηση σε ένα σύνολο μεγάλων παικτών που μπορούν να αξιοποιήσουν κλίμακα σε κεφάλαιο, συνδεσιμότητα και δεδομένα για να προσφέρουν μια ευρεία γκάμα προϊόντων με υψηλό όγκο και χαμηλό κόστος. Αυτό θα μπορούσε επίσης να οδηγήσει σε παραγκωνισμό? των κατεστημένων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από μεγάλες εταιρείες τεχνολογίας, ιδίως στον τομέα της λιανικής τραπεζικής. Οι συνθήκες για «φυσικά μονοπώλια» θα μπορούσαν να προκύψουν από ισχυρές οικονομίες κλίμακας, σε συνδυασμό με χαμηλό οριακό κόστος παροχής υπηρεσιών. Αυτά αντισταθμίζονται από τη μείωση του πάγιου κόστους που επιτρέπει την είσοδο μικρότερης κλίμακας.

2. Προτιμήσεις για επιλογή ή ευκολία: Όπως είδαμε, παράλληλα με τις οικονομίες κλίμακας που επιτυγχάνονται από τους μεγάλους παίκτες, η τεχνολογία έχει επιτρέψει το διαχωρισμό προϊόντων

και υπηρεσιών. Αυτά μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις διαστάσεις τιμής, ποιότητας και εξυπηρέτησης. Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει έναν προσαρμοσμένο συνδυασμό ξεχωριστών προϊόντων. Αυτό είναι πιο πιθανό, όταν οι πελάτες είναι εξαιρετικά ευαίσθητοι στις τιμές, ή εκτιμούν πιο προσαρμοσμένες υπηρεσίες και το κόστος αναζήτησης και αλλαγής είναι χαμηλό. Οι εξειδικευμένοι πάροχοι μπορούν στη συνέχεια να επικεντρωθούν στην προσαρμογή της αγοράς προϊόντος για μια πελατειακή βάση-στόχο και αυτή η πελατειακή βάση μπορεί εύκολα να βρει το προϊόν και να μεταναστεύσει σε αυτό. Οι εξειδικευμένοι πάροχοι μπορούν να ευδοκιμήσουν, εκμεταλλευόμενοι την ικανότητά τους να διαχειρίζονται την υποδομή, ενώ προσεγγίζουν και διατηρούν τους πελάτες-στόχους τους, όπου κι αν βρίσκονται. Τα φαινόμενα αποδεσμοποίησης θα μπορούσαν να κυριαρχήσουν, με αποτέλεσμα την εξατομίκευση του κλάδου. Σε αυτό το σενάριο, θα υπήρχε χώρος για νέους παίκτες που θα επιτρέπουν τη συγκέντρωση των υπηρεσιών, και για αυτούς που παρέχουν κοινές υπηρεσίες σε ολόκληρη την αγορά. Από την άλλη πλευρά, οι πολλές επιλογές μπορεί να κατακλύσουν τα άτομα και να υπονομεύσουν τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει η επιλογή (Schwartz, 2005). Οι πελάτες μπορεί στη συνέχεια να προτιμούν τράπεζες ή πλατφόρμες που ενσωματώνουν υπηρεσίες για αυτούς, ακόμα κι αν τελικά πληρώνουν περισσότερα ή αποδέχονται κατώτερες υπηρεσίες για ένα ή περισσότερα προϊόντα.

3. Κανονισμός: Οι δύο παραπάνω δυνάμεις δεν θα λειτουργήσουν ανεξάρτητα από τις ενέργειες των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και των ρυθμιστικών αρχών του ανταγωνισμού, οι οποίοι θα συνεχίσουν να διαμορφώνουν τα αποτελέσματα με μια ποικιλία μέσων πολιτικής.

3 Μεθοδολογία έρευνας

Ο κύριος σκοπός αυτού του κεφαλαίου είναι να παρουσιάσει τις μεθοδολογικές επιλογές αυτής της μελέτης·

3.1 Ερευνητική προσέγγιση

Το αντικείμενο της έρευνας επιλέχθηκε λόγω προσωπικού και επαγγελματικού ενδιαφέροντος αναφορικά με τον τομέα εξυπηρέτησης πελατών της τραπεζικής. Ταυτόχρονα, η ανάγκη για ψηφιοποίηση των τραπεζικών λειτουργιών και η κρίση του Covid αύξησε ακόμη περισσότερο το ερευνητικό μου ενδιαφέρον για τις επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στις εργασιακές σχέσεις και ειδικότερα στα τραπεζικά στελέχη που δραστηριοποιούνται στην εξυπηρέτηση πελατών.

Καθώς από την εμπειρία μου γνωρίζω τις συνηθισμένες προκλήσεις και ανησυχίες της τραπεζικής εξυπηρέτησης πελατών, θεωρώ ότι η κρίση του Covid και οι συνέπειες της αναγκαστικής ψηφιοποίησης, λόγω της κοινωνικής αποστασιοποίησης, προσθέτουν μια νέα διάσταση που κάνουν το θέμα και το ερευνητικό ερώτημα ενδιαφέροντα και σημαντικά προς διερεύνηση.

Η συλλογή στοιχείων για την απάντηση του ερευνητικού ερωτήματος θα γίνει με την χρήση ερωτηματολογίου, όπου θα αποτυπωθούν οι απόψεις τραπεζικών στελεχών.

Σύμφωνα με τον Chehayl (2007), οι προκαταλήψεις είναι γνώσεις, συναισθήματα και υπόβαθρα που κουβαλάμε μαζί μας, όταν ερχόμαστε αντιμέτωποι με νέα γεγονότα και καταστάσεις. Οι προκαταλήψεις των ερευνητών είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται εκ των προτέρων και κατά τη διάρκεια ολόκληρης της διαδικασίας της έρευνας, ο λόγος για αυτό είναι ότι οι προκαταλήψεις μπορούν να επηρεάσουν ολόκληρη τη μελέτη (Bryman & Bell, 2015). Επιπλέον, οι προκαταλήψεις σχετίζονται μερικές φορές με τη συγκεκριμένη εταιρεία στο κέντρο της μελέτης, όπου οι ερευνητές είναι μέρος της συγκεκριμένης εταιρείας ή είναι εξοικειωμένοι με την εταιρεία, την ορολογία ή την ιστορία της (Bryman & Bell, 2011). Ως εκ τούτου, πιστεύουμε για τις προκαταλήψεις μας ότι είναι σημαντικό να τις αναγνωρίσουμε, καθώς μπορούν να επηρεάσουν τα δεδομένα που συλλέγονται και την ανάλυση που ακολουθεί.

Λόγω των σπουδών και της πολυετούς εργασιακής εμπειρίας μου στον τραπεζικό τομέα έχω αποκτήσει γενικές ικανότητες που περιλαμβάνουν συνδυασμό θεωρητικών και πρακτικών δεξιοτήτων. Το γεγονός ότι εργάζομαι σε τράπεζα στην οποία θα πραγματοποιηθούν οι

συνεντεύξεις, η εμπειρία και οι γνώσεις μου για τον τραπεζικό τομέα έχουν κάνει εύκολη την επικοινωνία και την εξεύρεση κατάλληλων υποψηφίων για συνέντευξη.

Όταν προσεγγίζεται ένα αντικείμενο έρευνας, υπάρχουν τρεις συγκεκριμένες οδοί εξαγωγής συμπερασμάτων που μπορούν να ακολουθήσουν οι ερευνητές:

- αφαίρεση,
- επαγωγή και
- απαγωγή-παραγωγή (Woo et al., 2017).

Σε αυτή την ενότητα θα εξηγήσουμε εν συντομία τις τρεις διαφορετικές κατευθύνσεις και θα επιχειρηματολογήσουμε για την καταλληλότερη κατεύθυνση για τη συγκεκριμένη μελέτη. Η απαγωγική-παραγωγική έρευνα είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη προσέγγιση και η κατεύθυνση αυτή μπορεί να εξηγηθεί ως η επίτευξη ενός λογικού συμπεράσματος με βάση την «αλήθεια», δηλαδή αρχές γενικού κύρους (Woo et al., 2017). Ο ερευνητής αναπτύσσει μια υπόθεση που υπόκειται σε εμπειρική ανάλυση. Στη συνέχεια, οι έννοιες θα μεταφραστούν σε ερευνήσιμες, επομένως η θεωρία και οι υποθέσεις έρχονται πρώτα και ακολουθεί η διαδικασία συλλογής δεδομένων, αφού συλλεχθούν τα δεδομένα θα αναλυθούν και οι υποθέσεις είτε απορρίπτονται είτε επιβεβαιώνονται (Bryman & Bell, 2011). Το αποτέλεσμα μιας απαγωγικής ερευνητικής προσέγγισης επομένως βασίζονται σε αληθινές υποθέσεις.

Η επαγωγική προσέγγιση για τον ερευνητή σημαίνει να γενικεύει τα αποτελέσματα πέρα από αυτά που συγκεντρώθηκαν. Έτσι, μια επαγωγική ερευνητική προσέγγιση αφορά τη συλλογή δεδομένων και την αναζήτηση προτύπων σε αυτά τα δεδομένα και στη συνέχεια την εύρεση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών που μπορούν να γενικευθούν από το μικρό δείγμα σε έναν μεγαλύτερο πληθυσμό (Woo et al., 2017). Μια απαγωγική προσέγγιση προχωρά από τη θεωρία σε παρατηρήσεις ή/και ευρήματα, μια επαγωγική προσέγγιση από την άλλη πλευρά, προχωρά από παρατηρήσεις ή/και πορίσματα στη θεωρία. Μια απαγωγική ερευνητική προσέγγιση μπορεί τυπικά να συσχετιστεί με την ποσοτική έρευνα, μια επαγωγική ερευνητική προσέγγιση αντ' αυτού συνδέεται με ποιοτικές μεθόδους (Bryman & Bell, 2011). Σύμφωνα με τους Woo et al. (2017) η προσέγγιση της απαγωγικής έρευνας είναι ένα βήμα πιο μακριά από την επαγωγική προσέγγιση, όχι μόνο εξάγει ένα συμπέρασμα από τα αποτελέσματα, αλλά αναπτύσσει επίσης μια εφικτή ερμηνεία για το

φαινόμενο που ερευνάται. Έτσι, η προσέγγιση της επαγωγικής έρευνας είναι παρόμοια με την επαγωγική προσέγγιση, αλλά πιο ευρεία καθώς εκτός από το πώς, περιλαμβάνει επίσης και το γιατί υπάρχει ένα φαινόμενο.

Σύμφωνα με την επαγωγική ερευνητική προσέγγιση που σκοπεύει να δημιουργήσει μια θεωρία διερευνώντας ένα φαινόμενο, αυτή η μελέτη θα εφαρμόσει μια επαγωγική προσέγγιση καθώς σκοπός της είναι να διερευνήσει την αντίληψη των τραπεζικών υπαλλήλων για την εργασία τους, μετά την αναγκαστική ψηφιοποίηση που δημιουργήθηκε από την κρίση του Covid. Επιπλέον, θα χρησιμοποιήσουμε τα δεδομένα που συλλέγουμε από τις συνεντεύξεις μας για να υποστηρίξουμε τα συμπεράσματά μας. Επιπλέον, μια επαγωγική προσέγγιση είναι βολική όταν ο στόχος είναι να διερευνηθούν διάφορες αλληλεπιδράσεις μεταξύ αντικρουόμενων εννοιών και θεωριών.

3.2 Φιλοσοφικές Υποθέσεις

Οι φιλοσοφικές παραδοχές μιας μελέτης ξεκινούν με τα κύρια παραδείγματα,

- τον θετικισμό και
- τον ερμηνευτισμό (Alharahsheh & Pius, 2020).

Ένα ερμηνευτικό παράδειγμα είναι κατάλληλο όταν ερευνά ένα συγκεκριμένο κοινωνικό πλαίσιο και θέλει να αποκτήσει μια βαθύτερη κατανόηση των εμπειριών και των αντιλήψεων μέσα σε αυτό το πλαίσιο. Αντίθετα, ένα θετικιστικό παράδειγμα είναι προτιμότερο όταν θέλουμε η έρευνα να είναι γενικεύσιμη και στατιστικά αξιόπιστη (Alharahsheh & Pius, 2020).

Ο θετικισμός υποστηρίζει τις επιστημονικές μεθόδους για τη μελέτη της κοινωνικής πραγματικότητας. Το παράδειγμα πηγάζει από τη φιλοσοφική απεικόνιση της πραγματικότητας και προσπαθεί να συνεργαστεί με μια παρατηρήσιμη κοινωνική πραγματικότητα για να δημιουργήσει γενικεύσεις. Συγκριτικά, ο ερμηνευτισμός κυριαρχεί στην έρευνα της οικονομίας των επιχειρήσεων για μεγάλο χρονικό διάστημα. Ο ερμηνευτισμός προέρχεται από μια στρατηγική που λαμβάνει υπόψη τις διαφορές μεταξύ των αντικειμένων μελέτης, των ανθρώπων και τις απαιτήσεις που οι κοινωνικοί επιστήμονες προσπαθούν να συλλάβουν την υποκειμενική προοπτική των κοινωνικών δράσεων (Bryman & Bell, 2017).

Ο ερμηνευτισμός ήρθε ως αντίδραση στον θετικισμό καθώς οι κοινωνικοί επιστήμονες θεώρησαν ότι διαφορές όπως ο πολιτισμός, ο χρόνος και οι συνθήκες οδήγησαν σε διαφορετικές κοινωνικές

πραγματικότητες. Ο στόχος αυτού του παραδείγματος δεν είναι να αναπτύξει έναν παγκόσμιο νόμο που λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο κάθε φορά, αλλά να αποκτήσει γνώσεις και βάθος στο αντικείμενο που μελετάται (Alharahsheh & Pius, 2020).

Όσον αφορά αυτή τη μελέτη, θα χρησιμοποιήσουμε ένα παράδειγμα ερμηνείας καθώς διεξάγουμε μια ποιοτική μελέτη στον τομέα της επιχειρηματικής έρευνας. Πιστεύουμε και κατανοούμε ότι το δείγμα των ατόμων που μελετήθηκαν δεν είναι συγκρίσιμο με δεδομένα ή γεγονότα που δεν έχουν επηρεαστεί από την ανθρώπινη προκατάληψη. Στόχος μας δεν είναι αυτή η μελέτη να είναι γενική, αλλά να προσθέσουμε γνώσεις στον τομέα της αναγκαστικής ψηφιοποίησης στην εξυπηρέτηση πελατών τραπεζών.

Θα περάσουμε από τρεις διαφορετικές παραδοχές της ερευνητικής φιλοσοφίας: οντολογικές, γνωσιολογικές και αξιολογικές. Αυτό γίνεται ώστε να ερμηνευθεί η άποψη της πραγματικότητας, η άποψη της αποδεκτής γνώσης και σε ποιο βαθμό οι δικές μας αξίες έχουν επίδραση στην έρευνα. Οι οντολογικές παραδοχές αναφέρονται στη φύση της πραγματικότητας και χωρίζονται σε δύο προοπτικές: τον αντικειμενισμό και τον υποκειμενισμό (Bryman & Bell, 2011). Οι επιστημολογικές υποθέσεις αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι συγγραφείς νομιμοποιούν τη γνώση σε μια συγκεκριμένη ερευνητική περιοχή (Antwi & Hamza, 2015). Οι αξιολογικές υποθέσεις εξετάζουν πώς οι αξίες επηρεάζουν την ερευνητική διαδικασία (Saunders et al., 2009).

Η οντολογία αφορά την φύση των κοινωνικών οντοτήτων, τα κεντρικά σημεία της οντολογίας είναι ο αντικειμενισμός και ο υποκειμενισμός (Bryman & Bell, 2011). Σύμφωνα με τους Bryman & Bell (2011), το ερώτημα είναι εάν τα κοινωνικά αντικείμενα πρέπει να θεωρηθούν ως αντικειμενικά και με εξωτερική πραγματικότητα σε σχέση με τους κοινωνικούς φορείς, ή εάν πρέπει να θεωρηθούν ως κοινωνικά αντικείμενα που έχουν αναπτυχθεί από τις σκέψεις και τις ενέργειες των κοινωνικών φορέων.

Λόγω του ότι αυτή η μελέτη διαμορφώνεται από τον τρόπο με τον οποίο οι ερευνητές βλέπουν την πραγματικότητα, υπάρχει ανάγκη να σκιαγραφηθούν οι δύο διαφορετικές παραδοχές της οντολογίας ως μια προσπάθεια να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ποια υπόθεση είναι η πιο σχετική για αυτήν τη μελέτη.

Ο αντικειμενισμός υπονοεί ότι τα κοινωνικά αντικείμενα και οι έννοιές τους είναι ανεξάρτητα από κοινωνικούς φορείς, θεωρούνται ανεπηρέαστα από εξωτερικές επιδράσεις και διαχωρισμένα από την πραγματικότητα. Έτσι, ο αντικειμενισμός υπονοεί ότι η πραγματικότητα βασίζεται στη θεωρία και ότι είναι ανεξάρτητη από τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. Ο αντικειμενισμός υποστηρίζει ότι οι οργανισμοί μπορούν να θεωρηθούν ως ένα από αντικείμενο, το οποίο υιοθετεί τυποποιημένες διαδικασίες, έχει μια δήλωση αποστολής και μια ανεπτυγμένη και κοινοποιημένη ιεραρχία. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι του οργανισμού αναμένεται να συμμορφώνονται με αυτές τις τυποποιημένες διαδικασίες, ο οργανισμός λειτουργεί ως δύναμη που περιέχει τα μέλη του (Bryman & Bell, 2011).

Από την άλλη πλευρά, ο υποκειμενισμός απορρίπτει την άποψη που έχουν οι αντικειμενιστές και έχει την άποψη της ανθρώπινης γνώσης ότι δεν υπάρχει αντικειμενική αλήθεια που θα ανακαλυφθεί (Shrivastava & Kale, 2003). Ο υποκειμενισμός έχει την αντίληψη ότι η πραγματικότητα, ως κοινωνικό φαινόμενο, διαμορφώνεται από την αλληλεπίδραση που λαμβάνει χώρα μεταξύ των κοινωνικών παραγόντων (Bryman & Bell, 2011) Σύμφωνα με τους Bryman & Bell (2011) αυτή η οπτική είναι, σε σύγκριση με τον αντικειμενισμό, άπταιστη και σε συνεχή ανάπτυξη ως συνέπεια των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων που λαμβάνουν χώρα. Έτσι, μια υποκειμενική υπόθεση έχει την αντίληψη ότι η πραγματικότητα των ατόμων θα ποικίλλει και εξαρτάται από τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και επιρροές. Σύμφωνα με τον Hoijer (2008), όταν η κοινωνική ζωή είναι πληθυντική, οι γενικεύσεις δεν είναι δυνατές, θα μεταβάλλονται και θα ποικίλλουν ανάλογα με τις καταστάσεις.

Έχοντας αυτό κατά νου, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η υπόθεση που θα ενστερνιστούμε είναι ο υποκειμενισμός. Ως εκ τούτου, η οντολογική μας υπόθεση είναι ότι υπάρχουν πολλαπλές διαφορετικές αντιλήψεις για την πραγματικότητα που βασίζονται στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ατόμων. Η υποκειμενική προσέγγιση της οντολογίας μας έχει εμπνεύσει στη διατύπωση του σκοπού της μελέτης μας, καθώς αυτή η μελέτη λαμβάνει υπόψη διάφορες πραγματικότητες. Η προοπτική που επιλέχθηκε είναι κατάλληλη για αυτή τη μελέτη, καθώς στόχος είναι να διερευνηθεί πώς οι διαφορετικοί τραπεζικοί υπάλληλοι που εργάζονται στον τραπεζικό τομέα, με την εξυπηρέτηση πελατών επηρεάζονται και βιώνουν την αλλαγή της πραγματικότητας στον χώρο εργασίας τους. Επιπλέον, η υποκειμενική προσέγγιση επιτρέπει στους ερευνητές να μελετήσουν τη σχέση μεταξύ των τραπεζικών υπαλλήλων και τις αλληλεπιδράσεις τους με τους πελάτες,

προκειμένου να αποκτήσουν μια βαθύτερη κατανόηση των υποκείμενων σκέψεων και απόψεών τους.

Όπως αναφέραμε και πριν, η ερμηνευτική προσέγγιση της επιστημολογίας βλέπει τους ανθρώπους ως κοινωνικούς φορείς όταν ανακαλύπτουν έγκυρη γνώση. Η γνώση είναι υποκειμενική και γνωστικά κατασκευασμένη και επηρεάζεται από τη σχέση που έχει ο ερευνητής με αυτό που ερευνάται (Collis & Hussey, 2014). Από την άλλη πλευρά, μια θετικιστική προοπτική θεωρεί τη γνώση ως αποδεκτή όταν τα δεδομένα συλλέγονται αντικειμενικά και ανεξάρτητα. Η γνώση πρέπει να είναι μετρήσιμη, στατιστικά αναλύσιμη με υποθέσεις που μπορούν να ελεγχθούν (Bryman & Bell, 2017). Συνοψίζοντας, οι θετικιστές δημιουργούν κατανόηση μέσω αντικειμενικών παρατηρήσεων και η ερμηνευτική προσέγγιση αμφισβητεί την κοινωνική πραγματικότητα που κατασκεύασε αυτές τις παρατηρήσεις (Bryman & Bell, 2017).

Καθώς ο στόχος αυτής της διπλωματικής εργασίας είναι να συνεισφέρει σε μια βαθύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η κρίση του Covid επηρέασε την εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων όσον αφορά τη διαδικασία αναγκαστικής ψηφιοποίησης, μέσω συνεντεύξεων, ακολουθούμε την ερμηνευτική προσέγγιση της έγκυρης γνώσης που ευθυγραμμίζεται με το φιλοσοφικό μας παράδειγμα. Εδώ υιοθετούμε έναν διαδραστικό τρόπο διεξαγωγής της μελέτης και οι απαντήσεις των ερωτηθέντων θα θεωρηθούν υποκειμενικές αλλά αποδεικτικές για το φαινόμενο που μελετάται. Η υιοθέτηση μιας θετικιστικής προσέγγισης πιθανότατα θα δυσκόλευε την κατανόηση για την αντίληψη ενός τραπεζικού υπαλλήλου για το φαινόμενο της αναγκαστικής ψηφιοποίησης που προκαλείται από την κρίση του Covid.

Η αξιολογική παραδοχή αναγνωρίζει πώς λαμβάνονται υπόψη οι αξίες των ερευνητών στη μελέτη, η θετικιστική προσέγγιση θεωρεί τις αξίες ως εξωτερικές της ερευνητικής διαδικασίας. Μια ερμηνευτική προσέγγιση, από την άλλη πλευρά, βλέπει την έρευνα ως υποκειμενική, βασισμένη σε αξίες και κάτι για το οποίο ενδιαφέρονται οι ερευνητές (Collis & Hussey, 2014). Δεδομένων των φιλοσοφικών παραδοχών της επιστημολογίας και της οντολογίας που αναλαμβάνουν μια ερμηνευτική προοπτική, και καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι αυτή η μελέτη είναι υποκειμενική, θα γίνει μια ερμηνευτική προσέγγιση και για την αξιολογική υπόθεση.

3.3 Σχεδιασμός Έρευνας

Στην έρευνα, στον τομέα των επιχειρήσεων, χρησιμοποιούνται κυρίως δύο ερευνητικά σχέδια:

- ο ποιοτικός και
- ο ποσοτικός σχεδιασμός.

Ωστόσο, αυτά έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά (Bryman & Bell, 2011). Σε αυτή τη μελέτη θα εφαρμοστεί η ποσοτική μέθοδος συνήθως περιλαμβάνει μια επαγωγική προσέγγιση για τη σύνδεση μεταξύ θεωρίας και έρευνας και αφορά τη δημιουργία θεωριών. Επιπλέον, η ποιοτική έρευνα τείνει να δίνει έμφαση στις λέξεις αντί να ποσοτικοποιεί δεδομένα. Ο ποσοτικός σχεδιασμός δίνει έμφαση στον ποσοτικό προσδιορισμό της συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, ο ποσοτικός σχεδιασμός περιλαμβάνει μια απαγωγική ερευνητική προσέγγιση και η εστίαση είναι στη δοκιμή θεωριών. Επιπλέον, η πιο εφαρμοσμένη προοπτική στις ποσοτικές μελέτες είναι ο θετικισμός όπου η πραγματικότητα γίνεται αντιληπτή ως εξωτερική και αντικειμενική (Bryman & Bell, 2011). Εάν οι συγγραφείς δεν βρίσκουν κανένα από τα σχέδια κατάλληλο για τον συγκεκριμένο ερευνητικό προσανατολισμό, πρέπει να σημειωθεί ότι μπορεί να εφαρμοστεί μικτή προσέγγιση. Ο μικτός σχεδιασμός εφαρμόζει τεχνικές και από τις δύο προσεγγίσεις προκειμένου να διευκολυνθεί η διαδικασία της μελέτης (Bryman & Bell, 2011). Οι Bryman & Bell (2011) υποστηρίζουν περαιτέρω ότι μια μικτή προσέγγιση χρησιμοποιείται συνήθως όταν το ένα σχέδιο χρειάζεται ως συμπλήρωμα στο άλλο, π.χ. όταν τα ευρήματα από μια σημαντική ποσοτική μελέτη είναι ανεπαρκή, οι ερευνητές μπορούν να αντισταθμίσουν με τη χρήση ενός ποιοτικού σχεδιασμού.

Λόγω των φιλοσοφικών επιλογών μας, όπως η εφαρμογή μιας ερμηνευτικής προσέγγισης όπου η άποψη είναι ότι ο κόσμος θεωρείται υποκειμενικός (Collis & Hussey, 2014), καθώς και η επιλογή μιας επαγωγικής προσέγγισης, θα εφαρμόσουμε ένα ποσοτικό ερευνητικό σχέδιο για αυτή τη μελέτη. Ο λόγος για αυτήν την επιλογή είναι ότι η αποστολή μας είναι να επιτύχουμε μια ενδελεχή κατανόηση των αντιλήψεων και των συναισθημάτων των τραπεζικών υπαλλήλων που εργάζονται σε ένα περιβάλλον που επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την κρίση του Covid. Επιπλέον, ένας ποιοτικός ερευνητικός σχεδιασμός δεν έχει τις ικανότητες από μόνος του να δημιουργήσει μια θεωρία και να παρέχει εις βάθος απαντήσεις, επομένως, πιστεύουμε ότι ένας ποιοτικός σχεδιασμός έρευνας δεν θα μας επέτρεπε να αποκτήσουμε τη βαθιά κατανόηση που χρειαζόμαστε. Ως εκ τούτου, ένας σχεδιασμός ποσοτικής έρευνας είναι ο κατάλληλος σχεδιασμός για εφαρμογή. Θα

μπορούσε να είχε χρησιμοποιηθεί μια μικτή μέθοδος, αλλά υποστηρίζουμε ότι εφαρμόζοντας έναν ποσοτικό ερευνητικό σχεδιασμό στη μελέτη μας λαμβάνουμε όλες τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να παρέχουμε ένα αξιόπιστο αποτέλεσμα.

3.4 Σχεδιασμός – δημιουργία ερωτηματολογίου

Ένα κακώς σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο μπορεί να είναι η μεγαλύτερη πηγή μη δειγματοληπτικού λάθους (είτε άμεσα είτε έμμεσα). Το ερωτηματολόγιο μπορεί να επηρεάσει το ποσοστό ανταπόκρισης που επιτυγχάνεται στην έρευνα, την ποιότητα των απαντήσεων που λαμβάνονται, και κατά συνέπεια τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τα αποτελέσματα της έρευνας.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου θα πρέπει να ξεκινήσει, λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους της έρευνας και τα απαιτούμενα αποτελέσματα και στη συνέχεια, επινοώντας μια κατάλληλη λίστα ερωτήσεων, να παρέχει την δυνατότητα για ακριβή λήψη αυτών των πληροφοριών. Θα πρέπει να ληφθούν προσεκτικά υπόψη ορισμένοι παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των τύπων των ερωτήσεων που θα τεθούν, της διατύπωσης του ερωτηματολογίου, της δομής και του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου και της δοκιμής του ερωτηματολογίου για να διασφαλιστεί ότι συλλέγονται ποιοτικά δεδομένα.

Αυτή η ενότητα συζητά την αναπτυξιακή φάση του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου, τη διατύπωση των ερωτήσεων, τους διαφορετικούς τύπους ερωτήσεων και τη δομή και τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου.

3.4.1 Ανάπτυξη ερωτηματολογίου

Προτού σχεδιαστεί ένα ερωτηματολόγιο, πρέπει πρώτα να αφιερωθεί χρόνος για την αποσαφήνιση των στόχων της έρευνας με τον πελάτη, την έρευνα του θέματος και της μεθοδολογίας της συλλογής και τη διεξαγωγή δοκιμών για να αποκτηθεί μια εικόνα για τα χαρακτηριστικά των διαφορετικών ομάδων του πληθυσμού-στόχου.

Αυτή η φάση ανάπτυξης πρέπει να πραγματοποιηθεί για να διασφαλιστεί ότι τα στοιχεία δεδομένων στο τελικό ερωτηματολόγιο είναι κατάλληλα και μπορούν να συλλεχθούν με ακρίβεια. Είναι επίσης σημαντικό να εξεταστεί από νωρίς η κωδικοποίηση των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο και ο τύπος του συστήματος επεξεργασίας που θα χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία του ερωτηματολογίου.

Η συγκρότηση μιας έρευνας υπογραμμίζει τη σημασία του σαφούς καθορισμού των ερευνητικών στόχων για τη συλλογή οποιασδήποτε πληροφορίας. Ομοίως, κατά τη διαδικασία ανάπτυξης του ερωτηματολογίου, οι λόγοι για τη συλλογή των πληροφοριών πρέπει να διατυπώνονται με σαφήνεια. Ο καθορισμός των στόχων συλλογής περιλαμβάνει:

- αποσαφήνιση των στόχων της έρευνας
- αιτιολόγηση ως προς την είσπραξη των οφελών από την συλλογή πληροφοριών και ως προς το δημόσιο καλό της
- τον καθορισμό του εύρους της έρευνας, δηλαδή ποιος πρόκειται να ερευνηθεί
- τον προσδιορισμό της επιθυμητής απόδοσης, δηλαδή τον καθορισμό των πινάκων σύμφωνα με τους στόχους και την απαιτούμενη ακρίβεια
- προετοιμασία λίστας περιεχομένου, δηλαδή πληροφοριών που απαιτούνται σύμφωνα με τους στόχους. Μπορεί να απαιτούνται ορισμένες ερωτήσεις για να λάβετε τις επιθυμητές πληροφορίες
- καθορισμός του περιεχομένου
- αιτιολόγηση του περιεχομένου, δηλαδή είναι απαραίτητες όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται και
- καθορίζοντας προτεραιότητες για κάθε στοιχείο δεδομένων. Αυτό είναι σημαντικό για τη διασφάλιση ότι συλλέγονται τα πιο σημαντικά στοιχεία δεδομένων. Διευκολύνει επίσης την απόρριψη λιγότερο σημαντικών ερωτήσεων εάν μειωθεί ο προϋπολογισμός της έρευνας.

Μια παρόμοια διαδικασία καθορισμού και αιτιολόγησης του περιεχομένου σε συνεννόηση με τους χρήστες θα πρέπει να διεξάγεται κατά την προσθήκη νέων ή ανανεωμένων ερωτήσεων σε ένα υπάρχον ερωτηματολόγιο.

Το στάδιο δημιουργίας είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος οποιασδήποτε έρευνας, ωστόσο η αξία του συχνά υποτιμάται. Τα περισσότερα ερευνητικά έργα (και επομένως, οι περισσότερες έρευνες) που πάνε πολύ στραβά, το κάνουν λόγω της ανεπαρκούς προσοχής που δίνεται στη σωστή ρύθμιση του έργου.

Το πρώτο και πιο σημαντικό βήμα, στη συλλογή οποιασδήποτε πληροφορίας, είναι να καθοριστούν με σαφήνεια οι ερευνητικοί στόχοι. Από αυτή τη βάση, είναι στη συνέχεια δυνατό να μεταφραστούν αυτοί οι στόχοι στον καθορισμό συγκεκριμένων απαιτήσεων πληροφοριών.

Οι στόχοι θα πρέπει να ορίζουν για ποιο σκοπό θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα της έρευνας και μπορεί να περιλαμβάνουν τέτοιες χρήσεις ως βάση για τη λήψη αποφάσεων, την κατανομή κεφαλαίων, την ανάλυση των αποτελεσμάτων πολιτικών ή προγραμμάτων (αξιολόγηση προγράμματος) ή τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης των μελλοντικών λειτουργιών. Συνιστάται ιδιαίτερα ο αριθμός των στόχων να περιοριστεί στο ελάχιστο, καθώς με την αύξησή του η άσκηση συλλογής πληροφοριών μπορεί εύκολα να γίνει πολύ δυσκίνητη και δαπανηρή.

Μόλις καθοριστούν οι χρήσεις μας για τα δεδομένα, η επόμενη απαίτησή μας είναι να ορίσουμε τον πληθυσμό-στόχο. Ο πληθυσμός στόχος είναι η ομάδα για την οποία θέλουμε να βγάλουμε συμπεράσματα από τα δεδομένα της έρευνας. Ο πληθυσμός-στόχος πρέπει να ορίζεται ως εξής:

- περιεχόμενο
- μονάδες
- έκταση και
- χρονικό πλαίσιο

Ένας σαφής ορισμός, όπως αυτός που φαίνεται παραπάνω, θα δώσει στον ερευνητή κάποια ιδέα για το δυνητικό μέγεθος της μελέτης, καθώς και κάποια εικόνα για πιθανές μεθοδολογίες έρευνας.

Σημειώστε ότι ο πληθυσμός-στόχος ενδέχεται να μην είναι εύκολα προσβάσιμος λόγω υλικοτεχνικών ή οικονομικών περιορισμών. Για παράδειγμα, στην Απογραφή Πληθυσμού και Κατοικιών, είναι δύσκολο να ληφθούν δεδομένα για άστεγους ή άτομα που διέρχονται από το ένα μέρος στο άλλο κατά την ημέρα της απογραφής.

Όταν εξετάζεται ο πληθυσμός που πρόκειται να μελετηθεί, ένας σημαντικός παράγοντας είναι οι μονάδες που πρόκειται να ανταποκριθούν στη συλλογή (οι μονάδες αναφοράς) και οι μονάδες που πρόκειται να επιλεγούν για πρόσβαση στις μονάδες αναφοράς (οι μονάδες επιλογής).

Στην συγκεκριμένη διπλωματική εργασία, επιλέξαμε να δημιουργήσουμε με την βοήθεια του επιβλέποντα Καθηγητή ένα ερωτηματολόγιο, αποτελούμενο από τρία επιμέρους τμήματα και είκοσι έξι, συνολικά ερωτήσεις, όπου το κάθε τμήμα απαντά σε κάθε ένα από τα ερευνητικά μας ερωτήματα. Βασικό ερευνητικό ερώτημα της διατριβής είναι η ετοιμότητα των ελληνικών συστημικών τραπεζών για το νέο τραπεζικό περιβάλλον που επιβάλλει η μεταπανδημική εποχή. Οι οικονομικές επιπτώσεις του COVID-19 συνέβαλαν σε μια απότομη αύξηση των αθετήσεων του εταιρικού χρέους και του χρέους των νοικοκυριών που διαβρώνει την ποιότητα των περιουσιακών στοιχείων των τραπεζών. Καθώς η πανδημία συνεχίζεται έως το 2022, οι τράπεζες ενδέχεται να αντιμετωπίσουν σημαντική αύξηση των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPLs) λόγω της αύξησης των αθετήσεων των νοικοκυριών και των εταιρειών-πελατών τους και θα αναγκαστούν να αυξήσουν τις προβλέψεις και τα δικαιώματα ζημίας από δάνεια. Μια τέτοια επιδείνωση της ποιότητας των τραπεζικών περιουσιακών στοιχείων και της απόδοσης των κερδών θα μπορούσε να περιορίσει τις ικανότητες των τραπεζών να απορροφήσουν υψηλότερες ζημιές από δάνεια με την πάροδο του χρόνου, με αποτέλεσμα τη μείωση της δυνατότητάς τους να παρέχουν ενδιάμεση πίστωση και να υποστηρίζουν την ανάκαμψη. Επομένως, είναι ζωτικής σημασίας για τους τραπεζικούς εποπτικούς φορείς και τις νομισματικές και δημοσιονομικές αρχές, στο σχεδιασμό της συνεχιζόμενης ανταπόκρισης και της ενδεχόμενης χαλάρωσης της υποστήριξης, να έχουν μια σαφή εικόνα της απόδοσης των τραπεζικών περιουσιακών στοιχείων υπό διαφορετικά σενάρια.

Έτσι, το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε και αποτελείται από τρία τμήματα.

- Το πρώτο τμήμα, αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματός μας.

- Το δεύτερο τμήμα, αποτελείται από ερωτήσεις που απαντούν στο βαθμό ανταπόκρισης στην κρίση και στη διαχείριση σε περιβάλλον αβεβαιότητας.
- Το τρίτο τμήμα, αποτελείται από ερωτήσεις που απαντούν σχεδιασμό εξόδου από το lockdown και προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα.

3.4.2 Διαδικασία δειγματοληψίας

Αφού καθοριστούν οι στόχοι της έρευνας, οι απαιτήσεις δεδομένων, το επίπεδο ακρίβειας, η μέθοδος συλλογής δεδομένων και το κόστος, εξετάζεται στη συνέχεια η διαδικασία σχεδιασμού του δείγματος. Ο σχεδιασμός του δείγματος αναφέρεται τόσο στο τι αποτελεί ένα δείγμα όσο και στο πώς θα ληφθεί το δείγμα. Αφορά στον καθορισμό του πληθυσμού και του πλαισίου, ζητήματα μεγέθους δείγματος, τεχνικές δειγματοληψίας και μέθοδο συλλογής δεδομένων.

Ο πληθυσμός είναι το άθροισμα ή η συλλογή των μονάδων για τις οποίες θα διεξαχθεί η έρευνα. Οι μονάδες μπορούν να αναφέρονται σε άτομα, νοικοκυριά, σχολεία, νοσοκομεία, επιχειρήσεις κ.λπ. Υπάρχουν δύο διαφορετικοί πληθυσμοί με τους οποίους ασχολείται μια έρευνα. Έχουμε έναν πληθυσμό-στόχο, την ομάδα των ενοτήτων για τις οποίες ζητούνται πληροφορίες και έναν πληθυσμό έρευνας, τις μονάδες που μπορούμε να ερευνήσουμε. Ο πληθυσμός στόχος είναι επίσης γνωστός ως το εύρος της έρευνας, ο πληθυσμός στον οποίο στοχεύει η έρευνα. ο πληθυσμός της έρευνας ονομάζεται επίσης κάλυψη, ο πληθυσμός που καλύπτει στην πραγματικότητα η έρευνα. Στην ιδανική περίπτωση, ο πληθυσμός της έρευνας θα πρέπει να αντιστοιχεί ακριβώς στον πληθυσμό-στόχο, ωστόσο, οι δύο πληθυσμοί ενδέχεται να μην ταιριάζουν, επομένως τα συμπεράσματα που βασίζονται στα δεδομένα της έρευνας ισχύουν μόνο για τον πληθυσμό της έρευνας.

Όταν έχουμε ξεκάθαρη ιδέα για τους στόχους της έρευνας, τις ιδιαίτερες απαιτήσεις δεδομένων, τον βαθμό ακρίβειας που απαιτείται και έχουμε λάβει υπόψη τους πόρους και τον διαθέσιμο χρόνο, είμαστε σε θέση να αποφασίσουμε για το μέγεθος και τη μορφή της συλλογής. Οι κύριες ανησυχίες που πρέπει να αντιμετωπιστούν σε αυτό το στάδιο είναι:

- ο καθορισμός του πληθυσμού, του πλαισίου και των μονάδων

- υπολογισμός του μεγέθους του δείγματος
- ο καθορισμός της μεθοδολογίας δειγματοληψίας
- επιλογή κατάλληλης μεθόδου συλλογής δεδομένων και
- ο προσδιορισμός της μεθόδου εκτίμησης που θα χρησιμοποιηθεί.

Δείγματα μη πιθανότητας

Εάν για κάθε μονάδα του πληθυσμού η πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα είναι άγνωστη ή δεν μπορεί να υπολογιστεί, το δείγμα ονομάζεται δείγμα μη πιθανότητας. Τα μη πιθανά δείγματα είναι συχνά λιγότερο ακριβή, ευκολότερα στην εκτέλεση και δεν απαιτούν πλαίσιο.

Ωστόσο, δεν είναι δυνατό να αξιολογηθεί αξιόπιστα η ακρίβεια (δηλ. η εγγύτητα των εκτιμήσεων σε επαναλαμβανόμενες δειγματοληψίες ίδιου μεγέθους) των εκτιμήσεων από μη πιθανά δείγματα, καθώς δεν υπάρχει έλεγχος της αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος. Εάν ένα δείγμα μη πιθανότητας εκλεγεί προσεκτικά, τότε η μεροληψία στα αποτελέσματα μπορεί να μειωθεί.

Καθώς είναι επικίνδυνο να συνάγονται συμπεράσματα σχετικά με τον πληθυσμό-στόχο με βάση ένα δείγμα μη πιθανότητας, η μεθοδολογία μη πιθανότητας χρησιμοποιείται συχνά για τον έλεγχο πτυχών μιας έρευνας όπως ο σχεδιασμός ερωτηματολογίων, τα συστήματα επεξεργασίας κ.λπ. αντί να εξάγονται συμπεράσματα για τον πληθυσμό-στόχο.

Δειγματοληψία ποσοτώσεων

Για να επιλέξουν ένα δείγμα ποσόστωσης, οι ερευνητές επιλέγουν ερωτηθέντες έως ότου ερευνηθεί ένας προκαθορισμένο ποσοστό ερωτηθέντων σε ορισμένες κατηγορίες (π.χ. οι ερευνητές μπορεί να επιλέξουν το δείγμα για να επιτύχουν μια συγκεκριμένη κατανομή ηλικίας/φύλου που αντικατοπτρίζει τον πληθυσμό-στόχο).

Αυτή είναι η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιείται συνήθως από ερευνητές αγοράς και πολιτικούς ερευνητές, καθώς μπορεί να παράγει αρκετά καλές εκτιμήσεις εάν διενεργηθεί σωστά. Όταν οι μονάδες συμπλήρωσης επιλέγονται τυχαία για την πλήρωση μιας ποσόστωσης και δεν χρησιμοποιείται κανένα στοιχείο κρίσης από τον ερευνητή για την επιλογή μονάδας, είναι πολύ

παρόμοιο με ένα δείγμα πιθανοτήτων. Ωστόσο, όταν η μη ανταπόκριση είναι σημαντική (κάτι που συμβαίνει σχεδόν πάντα με τις εθελοντικές έρευνες), η δειγματοληψία ποσοτώσεων μπορεί να υποεκπροσωπεί εκείνα τα τμήματα του πληθυσμού που είναι απρόθυμα να ανταποκριθούν ή είναι δύσκολο να έρθουν σε επαφή. Αυτό προκαλεί ιδιαίτερη ανησυχία όταν τα στοιχεία δεδομένων που συλλέγονται επηρεάζουν την πιθανότητα απόκρισης. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε επίσης στην ενότητα "Μη απόκριση σε σφάλματα στα στατιστικά δεδομένα".

Ευκολία και τυχαία δειγματοληψία

Οι συνεντεύξεις στη γωνία του δρόμου, τα ερωτηματολόγια σε περιοδικά και εφημερίδες και οι δημοσκοπήσεις μέσω τηλεφώνου είναι όλα παραδείγματα βολικών ή τυχαίων δειγμάτων. Αυτοί οι τύποι ερευνών υπόκεινται σε μεροληπτικά ή μη αντιπροσωπευτικά δείγματα, καθώς μόνο άτομα που αισθάνονται έντονα για το θέμα θα απαντήσουν. Αυτές οι έρευνες έχουν επίσης την τάση να κάνουν ερωτήσεις που είναι φορτωμένες ή έχουν προκατειλημμένη διατύπωση.

Οι συνεντεύξεις στη γωνία του δρόμου μπορεί να είναι προκατειλημμένες ανάλογα με το χρονοδιάγραμμα και την τοποθέτηση του συνεντευκτή. Δεν υπάρχει έλεγχος σχετικά με την επιλογή του δείγματος των ερωτηθέντων σε καμία από αυτές τις μεθόδους, ωστόσο είναι πολύ φθηνές και εύκολες στη διαχείριση.

Σκόπιμη ή Δειγματοληψία Κρίσης

Η δειγματοληψία κρίσης είναι όταν ένα «αντιπροσωπευτικό» δείγμα επιλέγεται από έναν ειδικό στον τομέα μελέτης. Η δειγματοληψία κρίσης υπόκειται σε άγνωστες προκαταλήψεις, αλλά μπορεί να δικαιολογηθεί για πολύ μικρά δείγματα. Αυτή η μορφή δειγματοληψίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επιλογή δείγματος για μια πιλοτική δοκιμή μιας έρευνας πιθανοτήτων, αλλά δεν πρέπει να συνάγονται συμπεράσματα σχετικά με τον πληθυσμό από δείγματα κρίσης. Η δειγματοληψία κρίσης είναι επίσης γνωστή ως σκόπιμη δειγματοληψία.

Δείγματα πιθανοτήτων

Ένα δείγμα πιθανότητας είναι αυτό στο οποίο κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει μια γνωστή μη μηδενική πιθανότητα επιλογής στο δείγμα και επιλέγεται τυχαία.

Ένα δείγμα πιθανοτήτων επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τον πληθυσμό-στόχο. Γνωρίζοντας την πιθανότητα επιλογής για κάθε μονάδα, μπορούν στη συνέχεια να γίνουν αντικειμενικές επιλογές που θα παράγουν ένα πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα. Οι γνωστές πιθανότητες επιτρέπουν επίσης τη μέτρηση της ακρίβειας των εκτιμήσεων της έρευνας ως προς τα τυπικά σφάλματα και τα διαστήματα εμπιστοσύνης.

Τα δείγματα πιθανοτήτων απαιτούν πλαίσιο για λόγους επιλογής και επομένως είναι σχετικά ακριβά όσον αφορά το λειτουργικό κόστος και τη συντήρηση του πλαισίου. Οι πιο κοινές τεχνικές δειγματοληψίας, όπως η απλή τυχαία, η συστηματική, η στρωματοποιημένη, η πολλαπλών σταδίων και η δειγματοληψία σε ομάδες, αποτελούν όλες παραδείγματα δειγμάτων πιθανοτήτων.

Η απλή τυχαία δειγματοληψία

Η απλή τυχαία δειγματοληψία (SRS) είναι ένα σχήμα επιλογής πιθανότητας όπου κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει ίση πιθανότητα επιλογής στο δείγμα και επομένως κάθε πιθανό δείγμα δεδομένου μεγέθους έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί. Μια πιθανή μέθοδος επιλογής ενός απλού τυχαίου δείγματος είναι η αρίθμηση κάθε μονάδας στο πλαίσιο δειγματοληψίας διαδοχικά και οι επιλογές δημιουργούνται "αριθμοί επιλογής" από έναν πίνακα τυχαίων αριθμών ή, από κάποια μορφή γεννήτριας τυχαίων αριθμών.

Με αντικατάσταση (SRSWR) και Χωρίς (SRSWOR).

Η απλή τυχαία δειγματοληψία μπορεί να περιλαμβάνει την επιλογή των μονάδων είτε με είτε χωρίς αντικατάσταση. Με την αντικατάσταση, η δειγματοληψία επιτρέπει την επιλογή των μονάδων πολλές φορές, ενώ χωρίς αντικατάσταση επιτρέπει την επιλογή μιας μονάδας μόνο μία φορά. Χωρίς αντικατάσταση, η δειγματοληψία είναι μακράν η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη μέθοδος.

Το πλεονέκτημα της απλής τυχαίας δειγματοληψίας έγκειται στην απλότητα και την ευκολία χρήσης της, ειδικά όταν λαμβάνεται μόνο ένα μικρό δείγμα.

Ωστόσο, η απλή τυχαία δειγματοληψία απαιτεί μια πλήρη λίστα με όλες τις μονάδες πληθυσμού, καθώς κάθε μονάδα πρέπει να έχει έναν μοναδικό αριθμό που να σχετίζεται με αυτήν για να είναι δυνατή η τυχαία επιλογή. Αυτό το σχήμα δειγματοληψίας γίνεται επίσης δυσκίνητο για μεγάλα

μεγέθη δειγμάτων και μπορεί να είναι ακριβό εάν το δείγμα κατανεμηθεί σε μια ευρεία γεωγραφική περιοχή.

Στην πράξη, η απλή τυχαία δειγματοληψία χρησιμοποιείται σπάνια επειδή υπάρχει σχεδόν πάντα μια πιο αποτελεσματική μέθοδος σχεδιασμού του δείγματος (από την άποψη της παραγωγής ακριβών αποτελεσμάτων για ένα δεδομένο κόστος). Ωστόσο, η απλή τυχαία δειγματοληψία αποτελεί τη βάση μιας σειράς από τις πιο σύνθετες μεθόδους σχεδιασμού δειγμάτων και χρησιμοποιείται ως σημείο αναφοράς με το οποίο συγκρίνονται άλλα σχέδια.

Στρωματοποιημένη Δειγματοληψία

Η στρωματοποιημένη δειγματοληψία είναι μια τεχνική που χρησιμοποιεί βοηθητικές πληροφορίες που αναφέρονται ως μεταβλητές διαστρωμάτωσης για να αυξήσει την αποτελεσματικότητα ενός σχεδιασμού δείγματος. Οι μεταβλητές διαστρωμάτωσης μπορεί να είναι γεωγραφικές (π.χ. πολιτειακό, αγροτικό/αστικό) ή μη γεωγραφικό (π.χ. ηλικία, φύλο, αριθμός εργαζομένων).

Η στρωματοποιημένη δειγματοληψία περιλαμβάνει

- η διαίρεση ή η διαστρωμάτωση του πληθυσμού σε ομοιογενείς (παρόμοιες) ομάδες που ονομάζονται στρώματα. και
- επιλέγοντας το δείγμα χρησιμοποιώντας SRS ή συστηματική δειγματοληψία σε κάθε στρώμα και ανεξάρτητα από τα άλλα στρώματα.

Η διαστρωμάτωση βελτιώνει σχεδόν πάντα την ακρίβεια των εκτιμήσεων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η μεταβλητότητα του πληθυσμού μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει συστατικά μέσα στα στρώματα και μεταξύ των στρωμάτων. Με ανεξάρτητη δειγματοληψία σε κάθε στρώμα, διασφαλίζουμε ότι κάθε στρώμα αντικατοπτρίζεται κατάλληλα στο δείγμα, έτσι η μεταβλητότητα μεταξύ των στιβάδων εξαλείφεται και μας μένει μόνο η συνιστώσα εντός του στρώματος. Έχοντας υπόψη αυτόν τον παράγοντα, βλέπουμε ότι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος διαστρωμάτωσης είναι να έχουμε στρώματα που είναι όσο το δυνατόν διαφορετικά μεταξύ τους (για να μεγιστοποιηθεί η διακύμανση που εξαλείφεται) ενώ εσωτερικά είναι όσο το δυνατόν πιο ομοιογενή (για να ελαχιστοποιηθεί η διακύμανση που απομένει).

Αφού εξετάσουμε όλες τις επιλογές που έχουμε στη διάθεσή σας, εάν αποφασίσουμε ότι μια έρευνα είναι η πιο κατάλληλη επιλογή για τη μελέτη μας, το επόμενο καθήκον μας θα είναι να αποφασίσετε για τον σχεδιασμό της έρευνας.

Οι τρεις στόχοι των δειγματοληπτικών ερευνών είναι:

- χρήση των δεδομένων που συλλέγονται από ένα δείγμα μονάδων πληθυσμού (χρησιμοποιώντας τα στατιστικά του δείγματος που υπολογίστηκαν),
- να περιγράψει έναν πληθυσμό, δηλαδή να εκτιμήσει ορισμένες παραμέτρους πληθυσμού (περιγραφικά στατιστικά στοιχεία) και
- ο έλεγχος στατιστικών υποθέσεων για τον πληθυσμό.

Τα ζητήματα που σχετίζονται με το σχεδιασμό της έρευνας περιλαμβάνουν όλες τις μεθοδολογικές και οργανωτικές πτυχές της έρευνας που θα διεξαχθεί και περιλαμβάνουν τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής τους. Για να γίνει αυτό, οι αποφάσεις που είναι τεχνικά επιθυμητές πρέπει να εξισορροπούνται με ό,τι είναι πρακτικά εφικτό και πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους σκοπούς της έρευνας, την ακρίβεια που απαιτείται στα αποτελέσματα, τους διαθέσιμους πόρους (π.χ. οικονομικούς, χρόνους, στελέχωση, και άλλους πόρους) και άλλα πρακτικά ζητήματα. Ο στόχος του σχεδιασμού της έρευνας είναι η καλύτερη επίτευξη των στόχων της έρευνας εντός των ορίων των διαθέσιμων πόρων. Τα ζητήματα σχεδιασμού της έρευνας που πρέπει να ληφθούν υπόψη περιλαμβάνουν:

- τους στόχους της έρευνας,
- τον πληθυσμό ενδιαφέροντος (ή τον πληθυσμό-στόχο),
- την περίοδο αναφοράς για τα δεδομένα,
- Γεωγραφικά, δημογραφικά όρια,
- το πλαίσιο και οι μονάδες,
- το σχέδιο του δείγματος και το μέγεθος του δείγματος,

- η μέθοδος συλλογής δεδομένων,
- το ερωτηματολόγιο,
- μη δειγματοληπτικά σφάλματα,
- μη ανταπόκριση,
- τις διαδικασίες πεδίου και το σύστημα επεξεργασίας δεδομένων, και
- τους απαιτούμενους πίνακες και αναλύσεις.

Την απλή τυχαία δειγματοληψία, επιλέξαμε σε αυτή τη μελέτη καθώς πληρεί όλες τις παραπάνω προϋποθέσεις. Το δείγμα μας αποτελείται από 87 άτομα.

3.4.3 Δικαιολόγηση τρόπου στατιστικής ανάλυσης

Η στατιστική δοκιμή έρευνας είναι ένα σημαντικό μέρος της διαδικασίας ανάπτυξης της έρευνας και παρέχει καθοδήγηση σχετικά με:

- επάρκεια του πλαισίου δειγματοληψίας
- μεταβλητότητα του πληθυσμού στόχου σε σχέση με το θέμα της έρευνας
- αναμενόμενο ποσοστό μη ανταπόκρισης και την αποτελεσματικότητα των μέτρων που αποσκοπούν στη μείωση της μη ανταπόκρισης
- καταλληλότητα της μεθόδου συλλογής δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της δοκιμής διαφόρων μεθόδων για τον προσδιορισμό της καταλληλότερης
- την επάρκεια του ερωτηματολογίου, συμπεριλαμβανομένης της δοκιμής εναλλακτικών εκδόσεων για τον προσδιορισμό της πιο αποτελεσματικής
- αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης των συνεντευκτών και την επάρκεια των οδηγιών της έρευνας

- κατηγορίες απαντήσεων που θα χρησιμοποιηθούν για προ-κωδικοποιημένες ερωτήσεις
- πιθανό κόστος και διάρκεια τμημάτων της έρευνας και της έρευνας στο σύνολό της
- οργάνωση της έρευνας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα δεδομένα που συλλέγονται στις δοκιμές μπορεί να είναι χρήσιμοι προκαταρκτικοί δείκτες των αποτελεσμάτων της έρευνας. Εκτίμηση του δειγματοληπτικού σφάλματος, των μεγεθών του δείγματος και της μεταβλητότητας του πληθυσμού· και εκτίμηση των πιθανών ποσοστών απόκρισης. Αυτά τα προκαταρκτικά αποτελέσματα θα περιλαμβάνουν ένα μικρότερο δείγμα και επομένως θα παράγουν υψηλότερα τυπικά σφάλματα, τα οποία πρέπει να ληφθούν υπόψη.

Υπάρχουν δύο κύριοι τύποι δοκιμών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση μιας έρευνας: Ποιοτική δοκιμή και ποσοτική δοκιμή. Στο πλαίσιο των ποιοτικών δοκιμών περιλαμβάνονται τεχνικές όπως οι ομάδες εστίασης, οι προ-δοκιμές και οι μελέτες παρατήρησης. Οι πιλοτικές δοκιμές και οι πρόβες ντυσίματος είναι ποσοτικές δοκιμές. Κάθε τύπος δοκιμής χρησιμοποιείται σε διαφορετικό στάδιο ανάπτυξης της έρευνας και στοχεύει στη δοκιμή διαφορετικών πτυχών της έρευνας.

Ομάδες εστίασης

Οι ομάδες εστίασης είναι μικρές ομάδες ατόμων που αντιπροσωπεύουν ή μοιράζονται παρόμοια χαρακτηριστικά με τον πληθυσμό-στόχο. Οι ομάδες εστίασης χρησιμοποιούνται για τη δοκιμή εννοιών ή ερωτήσεων που σχετίζονται με ένα μικρό τμήμα του πληθυσμού, το οποίο μπορεί να μην εκπροσωπείται επαρκώς σε ένα μεγαλύτερο πιλοτικό τεστ.

Οι ομάδες εστίασης είναι συνήθως μικρές καθώς οι μεγάλες ομάδες μπορεί να είναι δύσκολο να ελεγχθούν. Πρέπει να καθοδηγούνται από έναν έμπειρο συντονιστή του οποίου η δουλειά είναι να ελέγχει την ομαδική συζήτηση και να διασφαλίζει ότι όλοι οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να εκθέσουν τις απόψεις τους. Κατά τη διεξαγωγή ομάδων εστίασης θα πρέπει να αντιμετωπίσουμε τα ακόλουθα ζητήματα:

- Οι σχετικές θεματικές εμπειρίες της ομάδας,

- Τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού στόχου,
- Πόσο καλά κατανοούν οι συμμετέχοντες τις έννοιες και τους ορισμούς που χρησιμοποιούνται,
- Οι ικανότητες της ομάδας (π.χ. μπορούν να προσθέσουν αριθμούς αν τους ζητηθεί) και
- Ποια είναι η γενική αντίδραση της ομάδας στη διατύπωση και τη διάταξη της φόρμας.

Οι ομάδες εστίασης μπορούν να μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε την εικόνα μας για τους ερωτηθέντες, τόσο σε γενικούς όρους όσο και σε σχέση με σημαντικές υποομάδες του πληθυσμού της έρευνάς μας.

Διεξάγονται άτυπες συζητήσεις με τις ομάδες εστίασης για να αποκτήσουν μια εικόνα για τις στάσεις, τις ανησυχίες και τις απαντήσεις της ομάδας, που σχετίζονται με το ερωτηματολόγιο. Κατά την εισαγωγή ενός νέου ερωτηματολογίου, είναι πολύ χρήσιμο να συγκεντρωθεί ένας αριθμός πιθανών ερωτηθέντων και να συζητηθούν τα σχετικά ζητήματα. Από αυτές τις συζητήσεις μπορεί να προκύψουν πράγματα όπως η διαθεσιμότητα των δεδομένων και των στοιχείων των ατόμων που είναι καταλληλότερα για την παροχή τους.

Ο όγκος των πολύ συγκεκριμένων πληροφοριών που λαμβάνονται από ομάδες εστίασης σημαίνει ότι, ανάλογα με τη φύση των εννοιών ή των ερωτήσεων που εξετάζονται, απαιτούνται μόνο μία ή δύο ομάδες εστίασης.

Λόγω του τρόπου με τον οποίο οι ομάδες εστίασης εξετάζουν πολύ συγκεκριμένα θέματα, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ως ημοναδική μέθοδος δοκιμής ενός νέου ή αναθεωρημένου ερωτηματολογίου. Ένας άλλος κίνδυνος με τις ομάδες εστίασης προκύπτει από ένα φαινόμενο που ονομάζεται «ομαδική ομιλία», όπου τα προβλήματα μπορούν να δημιουργηθούν σε υπερβολικές διαστάσεις καθώς τα μέλη της ομάδας «τρέφονται» μεταξύ τους κατά τη διάρκεια των συζητήσεων.

Προδοκιμασία

Η προδοκιμασία είναι η διαδικασία άτυπης δοκιμής σχεδιασμού ερωτηματολογίου με πιθανούς ερωτηθέντες. Το ερωτηματολόγιο είναι βασικά αδόμητο και ελέγχεται με μια ομάδα ατόμων που

μπορούν να παρέχουν ανατροφοδότηση σε θέματα όπως το πλαίσιο αναφοράς των ερωτήσεων, οι έννοιες, το επίπεδο γνώσης που απαιτείται για την απάντηση στις ερωτήσεις, το εύρος των πιθανών απαντήσεων σε ερωτήσεις και ο τρόπος. Οι απαντήσεις διατυπώνονται από τους ερωτηθέντες. Η προδοκιμασία χρησιμοποιείται επίσης για τον εντοπισμό προφανών ελαττωμάτων ή άβολης διατύπωσης των ερωτηματολογίων καθώς και για τη δοκιμή εναλλακτικών σχεδίων. Σε αυτό το στάδιο μπορεί να χρησιμοποιήσουμε κατηγορίες απαντήσεων ανοιχτού τύπου για να υπολογίσουμε πιθανές απαντήσεις. Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να ανασυνταχθεί μετά από προκαταρκτική δοκιμή.

Μελέτες Παρατήρησης

Οι μελέτες παρατήρησης περιλαμβάνουν την υποχρέωση των ερωτηθέντων να συμπληρώσουν το προσχέδιο του ερωτηματολογίου παρουσία ενός παρατηρητή. Κατά τη συμπλήρωση της φόρμας, οι ερωτηθέντες εξηγούν ότι κατανοούν τις ερωτήσεις και τις μεθόδους που απαιτούνται για την παροχή των πληροφοριών. Πολλά μπορούν να ληφθούν από τέτοιες μελέτες, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού προβληματικών ερωτήσεων μέσω παρατηρήσεων, ερωτήσεων που υποβάλλονται από τους ερωτηθέντες ή του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση συγκεκριμένων ερωτήσεων. Η διαθεσιμότητα των δεδομένων και το πιο κατάλληλο άτομο για την παροχή των πληροφοριών μπορούν επίσης να ληφθούν μέσω μελετών παρατήρησης. Οι ερωτώμενοι πρέπει να γνωρίζουν ότι είναι η μορφή που δοκιμάζεται και όχι ο ερωτώμενος. Δεν θα πρέπει να παρέχεται βοήθεια στον ερωτώμενο για τη συμπλήρωση της φόρμας.

Μόλις αποφασιστούν οι διαδικασίες δοκιμών, το επόμενο βήμα είναι να καθοριστεί πώς θα εκτελεστούν αυτές οι δοκιμές. Τα δείγματα που επιλέγονται για πιλοτικές δοκιμές και πρόβες ντυσίματος πρέπει να είναι όσο το δυνατόν αντιπροσωπευτικά του πληθυσμού στόχου. Αυτό μεγιστοποιεί την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων των δοκιμών και διασφαλίζει ότι οι επακόλουθες τροποποιήσεις στην έρευνα είναι κατάλληλες. Το δείγμα μπορεί να επιλεγεί χρησιμοποιώντας δειγματοληψία κρίσης για να ληφθεί μια αρκετά αντιπροσωπευτική μέθοδος δειγματοληψίας ή χρησιμοποιώντας μεθόδους δειγματοληψίας πιθανοτήτων. Οι μελέτες παρατήρησης και οι δοκιμές ομάδων εστίασης δεν χρειάζονται αντιπροσωπευτικά δείγματα για να πραγματοποιηθούν.

Ο αριθμός και οι τύποι πακέτων στατιστικών λογισμικού που διατίθενται συνεχίζουν να αυξάνονται κάθε χρόνο. Σε αυτή την μελέτη επιλέξαμε να εργαστούμε με το SPSS, το βασικό Στατιστικό Πακέτο για τις Κοινωνικές Επιστήμες. Το SPSS επιλέχθηκε λόγω της δημοτικότητάς του τόσο σε ακαδημαϊκούς όσο και σε επιχειρηματικούς κύκλους, καθιστώντας το το πιο διαδεδομένο πακέτο του τύπου του.

Το SPSS είναι επίσης ένα ευέλικτο πακέτο που επιτρέπει πολλούς διαφορετικούς τύπους αναλύσεων, μετασχηματισμών δεδομένων και μορφών εξόδου, εν ολίγοις θα εξυπηρετεί περισσότερο από τους σκοπούς μας.

4 Αποτελέσματα μέσω στατιστικής ανάλυσης

4.1 Ανάλυση αξιοπιστίας

Η έρευνα στην επιστημονική εκπαίδευση συχνά περιλαμβάνει την υιοθέτηση υφιστάμενων ή την ανάπτυξη νέων οργάνων για τη μέτρηση φαινομένων ενδιαφέροντος. Στην παρούσα εργασία εξετάζονται δύο συγκεκριμένοι τύποι οργάνων, οι κλίμακες και οι δοκιμές. Οι κλίμακες εδώ θεωρούνται ότι μετρούν κατασκευές στον συναισθηματικό τομέα, όπως οι στάσεις. Τα τεστ θεωρούνται εδώ για τη μέτρηση γνωστικών χαρακτηριστικών, όπως η γνώση και η κατανόηση των εννοιών και των θεμάτων της επιστήμης. Κατά την επιλογή ενός οργάνου ή την ανάπτυξη ενός νέου οργάνου για μια μελέτη, ο ερευνητής αναμένεται να εξετάσει τη συνάφεια του οργάνου με συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα (Εθνικό Συμβούλιο Έρευνας Επιτροπή για τις Επιστημονικές Αρχές για την Εκπαιδευτική Έρευνα, 2002) καθώς και την ποιότητα του το όργανο. Η ποιότητα μπορεί παραδοσιακά να κατανοηθεί με όρους όπως η εγκυρότητα (ο βαθμός στον οποίο ένα όργανο μετρά αυτό που ισχυρίζεται ότι μετρά, αντί για κάτι άλλο) και την αξιοπιστία (ο βαθμός στον οποίο ένα όργανο αναμένεται να δώσει το ίδιο μετρημένο αποτέλεσμα όταν οι μετρήσεις επαναλαμβάνονται) (Taber, 2013a).

Σε ένα πλαίσιο φυσικών επιστημών, μπορεί να περιμένουμε να είμαστε σε θέση να ελέγξουμε την αξιοπιστία λαμβάνοντας επαναλαμβανόμενες μετρήσεις για να δούμε πόσο συνεπείς είναι οι μετρήσεις. Η υψηλή αξιοπιστία δεν εξασφαλίζει ακρίβεια (για παράδειγμα, ένα αμπερόμετρο που δεν έχει βαθμονομηθεί σωστά μπορεί να δώσει πολύ σταθερές επαναλαμβανόμενες μετρήσεις, χωρίς αυτές να είναι ακριβείς), αλλά παρέχει τη βάση για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με αλλαγές (αύξηση της ένδειξης σε ένα αμπερόμετρο το οποίο είναι ανεπαρκώς βαθμονομημένο αλλά έχει αποδειχθεί ότι δίνει επαναλαμβανόμενες μετρήσεις μπορεί να συναχθεί ότι υποδεικνύει αυξημένο ρεύμα). Ωστόσο, όταν ένα όργανο δεν παρέχει αξιόπιστες μετρήσεις, μπορεί να είναι δύσκολο να διακρίνουμε τις πραγματικές αλλαγές σε αυτό που επιδιώκουμε να μετρήσουμε από τις αλλαγές στις ενδείξεις που αποτελούν τεχνούργημα της αναξιπιστίας του οργάνου. Στην εκπαιδευτική έρευνα, μπορεί να είναι αρκετά δύσκολο να ελεγχθεί η αξιοπιστία ενός οργάνου, όπως μια κλίμακα στάσεων ή ένα τεστ γνώσεων, κάνοντας απλώς επαναλαμβανόμενες αναγνώσεις, επειδή οι άνθρωποι αλλάζουν συνεχώς λόγω των εμπειριών μεταξύ των χορηγήσεων οργάνων και επίσης επειδή μπορεί να υποστούν αλλαγές λόγω της εμπειρίας της ίδιας της

διαδικασίας μέτρησης. Έτσι, ένας μαθητής μπορεί να απαντήσει σε ένα σύνολο ερωτήσεων και αυτή ακριβώς η δραστηριότητα μπορεί να δημιουργήσει αλυσιδωτή διαδικασία σκέψης που οδηγεί σε νέες ιδέες ή περαιτέρω ενσωμάτωση της γνώσης. Μια ημέρα, εβδομάδα ή μήνα αργότερα, ο μαθητής μπορεί να απαντήσει διαφορετικά στις ίδιες ερωτήσεις για κανέναν άλλο λόγο εκτός από την μαθησιακή εμπειρία που παρείχε το αρχικό τεστ.

Είναι σύνηθες να βλέπουμε την αξιοπιστία των οργάνων που χρησιμοποιούνται σε δημοσιευμένες μελέτες επιστημονικής εκπαίδευσης να πλαισιώνονται με βάση έναν δείκτη γνωστό ως “Alpha του Cronbach” (Cronbach, 1951). Το Alpha του Cronbach έχει περιγραφεί ως «ένα από τα πιο σημαντικά και διάχυτα στατιστικά στοιχεία στην έρευνα που περιλαμβάνει κατασκευή και χρήση δοκιμών» (Cortina, 1993, σ. 98) στο βαθμό που η χρήση του σε έρευνα με μετρήσεις πολλαπλών στοιχείων θεωρείται ρουτίνα (Schmitt, 1996). Το Alpha του Cronbach χρησιμοποιείται συνήθως για την ανάπτυξη ερωτηματολογίων που προορίζονται για τη μέτρηση στάσεων και άλλων συναισθηματικών κατασκευών. Ωστόσο, η βιβλιογραφία περιλαμβάνει επίσης αναφορές για την ανάπτυξη τεστ ελέγχου γνώσεων και κατανόησης που αναφέρουν το Alpha του Cronbach ως δείκτη ποιότητας του οργάνου.

Το Alpha του Cronbach αποτελεί ένα μέτρο της αξιοπιστίας και του βαθμού εσωτερικής συνοχής ή συσχετισσιμότητας των στοιχείων του ερωτηματολογίου. Η εσωτερική συνοχή σχετίζεται με την ομοιογένεια των στοιχείων ή με τον βαθμό στον οποίο όλα τα στοιχεία του ερωτηματολογίου συνεισφέρουν θετικά στην μέτρηση της ίδιας μεταβλητής-εννοιολογικής κατασκευής (Henson, 2001). Ως εκ τούτου για να μετρηθεί πόσο στενά συνδέονται τα ερωτήματα της έρευνας που αντιπροσωπεύουν κάθε μία από τις ανεξάρτητες και εξαρτημένες μεταβλητές ως ομάδα, χρησιμοποιήθηκε το Alpha του Cronbach. Παίρνει τιμές από 0 έως 1, με το 1 να είναι η υψηλότερη τιμή, που σημαίνει τέλεια εσωτερική συνέπεια. Με άλλα λόγια υψηλές τιμές του συντελεστή Alpha δηλώνουν μεγαλύτερη αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Ο απλοποιημένος τύπος για το Cronbach's alpha είναι ο εξής:

$$\alpha = (N \cdot \bar{c}) / [\bar{v} + (N - 1) \cdot \bar{c}]$$

Όπου N είναι ο αριθμός των ερωτημάτων, η c-bar είναι η μέση συνδιακύμανση μεταξύ των ερωτημάτων και η v-bar είναι η μέση διακύμανση.

Οι George και Mallery (2003) προτείνουν μια κλιμακωτή προσέγγιση που αποτελείται από τα ακόλουθα:

" ≥ 0.9 - Εξαιρετικό, ≥ 0.8 - Καλό, ≥ 0.7 - Αποδεκτό, ≥ 0.6 - Αμφισβητήσιμο, ≥ 0.5 - Κακό και ≤ 0.5 - Απαράδεκτο"

Στην δική μας περίπτωση και μετά από την εφαρμογή, μέσω του SPSS 17, του συντελεστή Alpha του Cronbach για τις ερωτήσεις του 2^{ου} και 3^{ου} μέρους του ερωτηματολογίου μας, μπορούμε να το χαρακτηρίσουμε ως καλό. Σύμφωνα με αυτόν τον συντελεστή αξιοπιστίας, μπορούμε να συνεχίσουμε στη στατιστική ανάλυση των απαντήσεων που λάβαμε.

Πίνακας 1 : Στατιστικά αξιοπιστίας

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,824	0,815	19

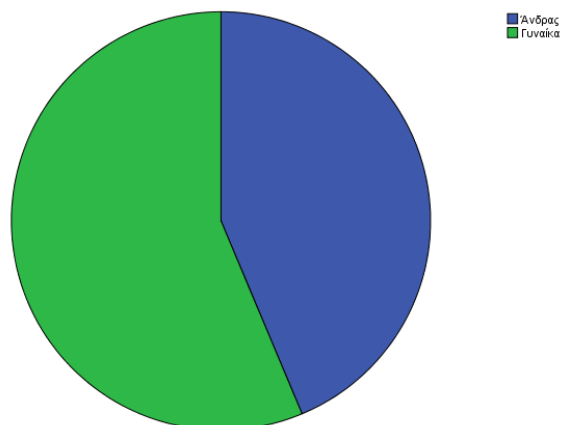
4.2 Ανάλυση δημογραφικών στοιχείων

Σε αυτή την παράγραφο παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν το δείγμα μας. Το δείγμα μας, όπως αναφέραμε και στο προηγούμενο κεφάλαιο αποτελείται από 87 άτομα. Οι πίνακες και τα διαγράμματα που ακολουθούν μας παρουσιάζουν αναλυτικά το δείγμα μας.

Πίνακας 2: Φύλο

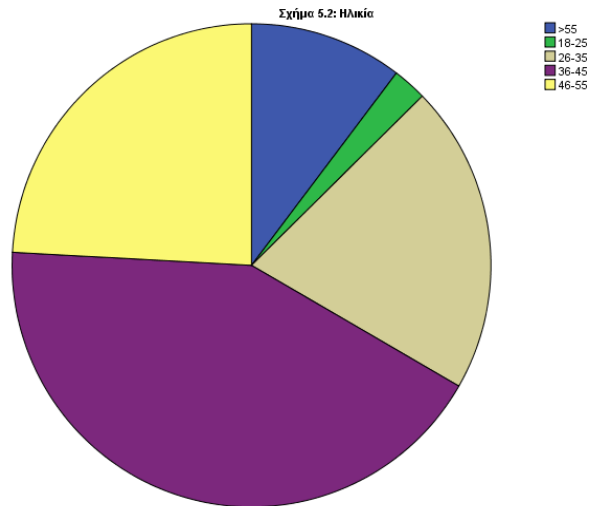
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Άνδρας	38	43,7	43,7	43,7
2 Γυναίκα	49	56,3	56,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Σχήμα 5.1: Φύλο



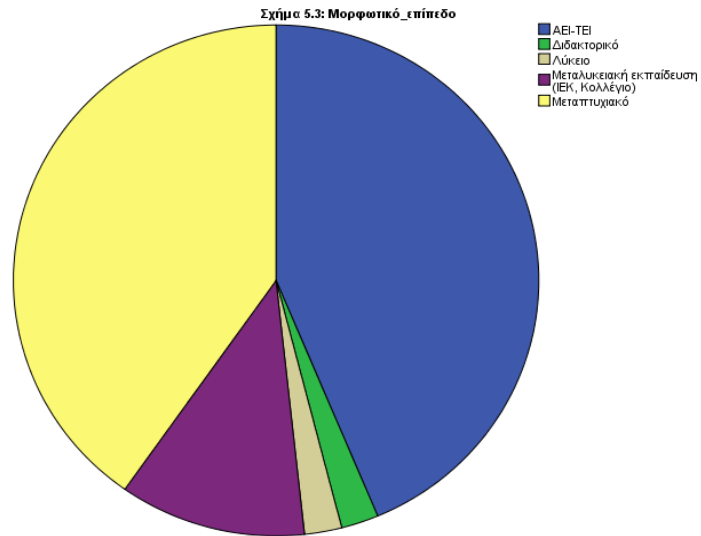
Πίνακας 3: Ηλικιακές ομάδες.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5 >55	9	10,3	10,3	10,3
1 18-25	2	2,3	2,3	12,6
2 26-35	18	20,7	20,7	33,3
3 36-45	37	42,5	42,5	75,9
4 46-55	21	24,1	24,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	



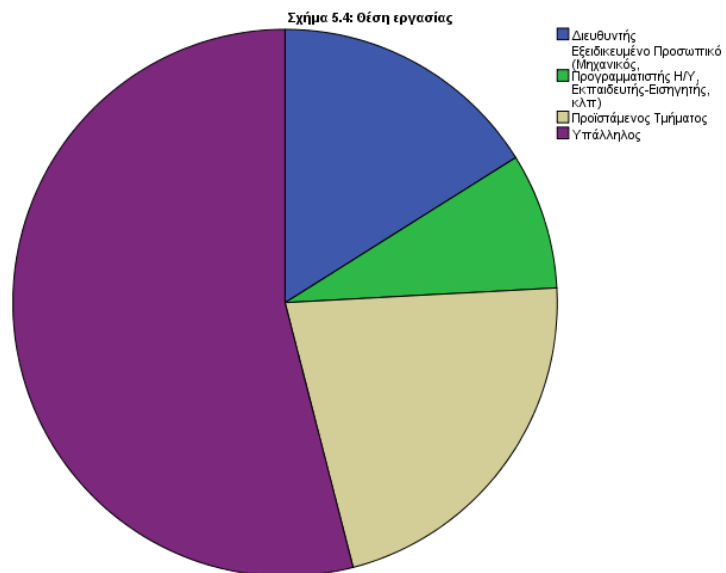
Πίνακας 4: Μορφωτικό επίπεδο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3 ΑΕΙ-ΤΕΙ	38	43,7	43,7	43,7
5 Διδακτορικό	2	2,3	2,3	46,0
1 Λύκειο	2	2,3	2,3	48,3
Valid 2 Μεταλυκειακή εκπαίδευση (ΙΕΚ, Κολλέγιο)	10	11,5	11,5	59,8
4 Μεταπτυχιακό	35	40,2	40,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	



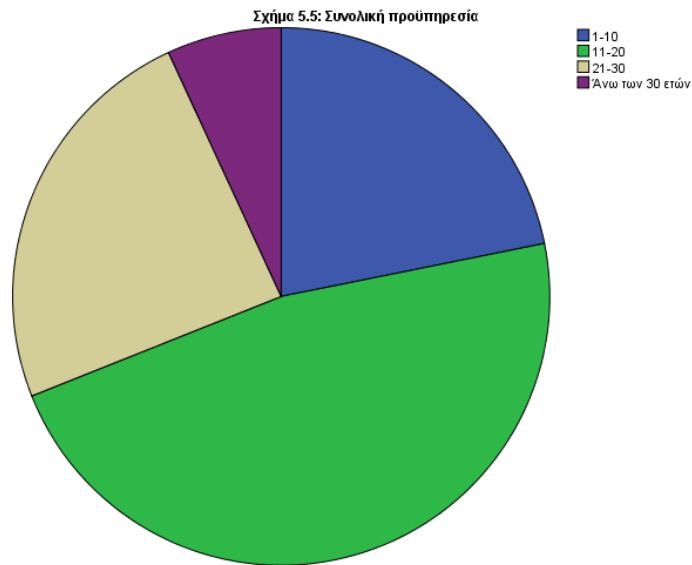
Πίνακας 5: Θέση εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3 Διευθυντής	14	16,1	16,1	16,1
4 Εξειδικευμένο Προσωπικό (Μηχανικός, Προγραμματιστής Η/Υ, Εκπαιδευτής-Εισηγητής, κλπ)	7	8,0	8,0	24,1
2 Προϊστάμενος Τμήματος	19	21,8	21,8	46,0
1 Υπάλληλος	47	54,0	54,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	



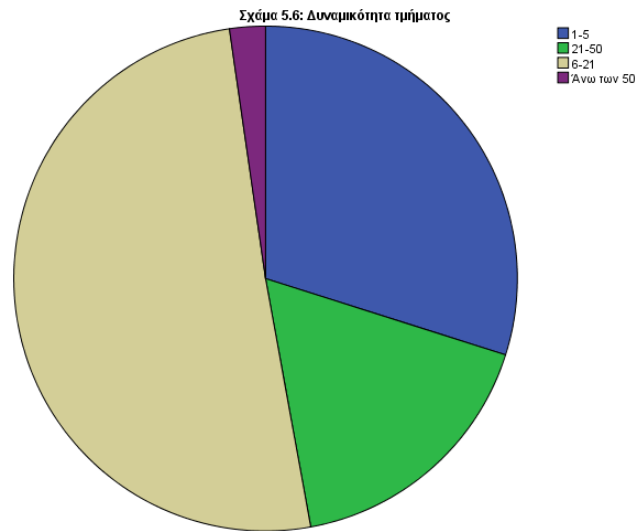
Πίνακας 6: Συνολική προϋπηρεσία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 1-10	19	21,8	21,8	21,8
2 11-20	41	47,1	47,1	69,0
Valid 3 21-30	21	24,1	24,1	93,1
4 Άνω των 30 ετών	6	6,9	6,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	



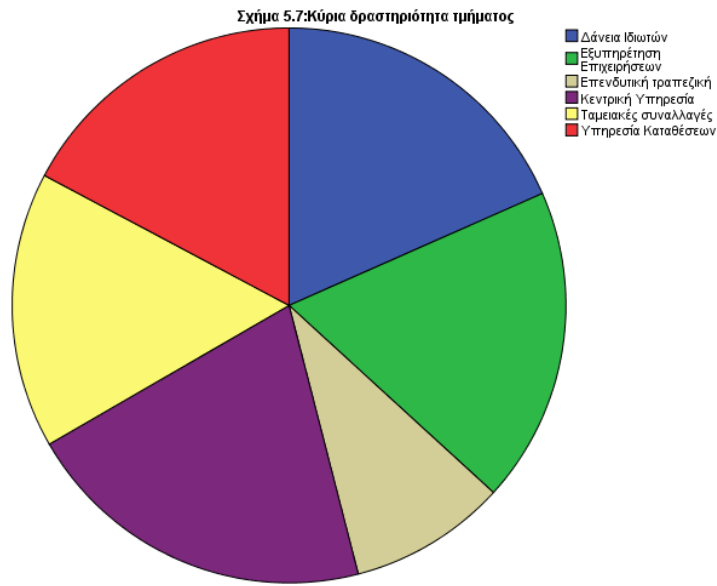
Πίνακας 7: Δυναμικότητα τμήματος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 1-5	26	29,9	29,9	29,9
3 21-50	15	17,2	17,2	47,1
Valid 2 6-21	44	50,6	50,6	97,7
4 Άνω των 50	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	



Πίνακας 8: Κύρια δραστηριότητα τμήματος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4 Δάνεια Ιδιωτών	16	18,4	18,4	18,4
5 Εξυπηρέτηση Επιχειρήσεων	16	18,4	18,4	36,8
3 Επενδυτική τραπεζική	8	9,2	9,2	46,0
Valid 6 Κεντρική Υπηρεσία	18	20,7	20,7	66,7
1 Ταμειακές συναλλαγές	14	16,1	16,1	82,8
2 Υπηρεσία Καταθέσεων	15	17,2	17,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	



Από τους παραπάνω πίνακες διαπιστώνουμε για το δείγμα μας τα εξής στοιχεία: κατά 56,3% απαρτίζεται από γυναίκες και κατά 43,7% από άνδρες. Ηλικιακά το δείγμα μας, είναι μεταξύ 36 και 45 ετών, και συγκεκριμένα 37 άτομα ανήκουν σε αυτή την ηλικιακή ομάδα, με την ηλικιακή ομάδα των 46-55 ετών να ακολουθεί καθώς σε αυτή συμμετέχουν 21 άτομα. Όσον αφορά μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην έρευνα μας, ο πίνακας 5, μας ενημερώνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών δηλώνει ότι κατέχει πτυχίο ΑΕΙ-ΤΕΙ, σε ποσοστό 43,7%, ενώ το 40,2% δηλώνει ότι κατέχει και μεταπτυχιακό τίτλο. Σημαντικό είναι σε αυτή την κατηγορία και το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξης του 11,5% των συμμετεχόντων που δηλώνουν πτυχιούχοι μεταλυκειακής εκπαίδευσης. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα μας, κατά ποσοστό 54%, δήλωσαν ότι είναι υπάλληλοι στο τραπεζικό ίδρυμα στο οποίο εργάζονται και σε ποσοστό 21,8%,δηλαδή 19 άτομα, ότι κατέχουν θέση προϊσταμένου κάποιου τμήματος. Ο πίνακας 5,6, μας ενημερώνει ότι η πλειοψηφία του δείγματός μας (47,1%), έχει προϋπηρεσία 11-20 χρόνια, ενώ ακολουθούν σε ποσοστό τα άτομα με συνολική προϋπηρεσία 21-30 έτη. Οι συμμετέχοντες μας, σε ποσοστό 50,6%, δήλωσαν επίσης ότι στο τμήμα που εργάζονται αυτή την περίοδο αποτελείται από 6-20 άτομα. Με το ποσοστό των 29,9% να δηλώνουν ότι εργάζονται σε τμήμα με 1-5 άτομα. Τέλος, όσον αφορά την κύρια δραστηριότητα των τμημάτων που εργάζονται οι συμμετέχοντες μας αυτή την περίοδο, το 20,7% δήλωσαν ότι απασχολούνται στην κεντρική υπηρεσία, το 20,4% σε δάνεια ιδιωτών, όπως και σε εξυπηρέτηση επιχειρήσεων, το 17,2% στην υπηρεσία καταθέσεων, το 16,1% στις ταμειακές συναλλαγές και το 9,2% στην επενδυτική υπηρεσία.

Αν θέλαμε λοιπόν να προσωποποιήσουμε το δείγμα μας θα μπορούσαμε να πούμε ότι πρόκειται για γυναίκα που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 36 με 45 ετών, είναι απόφοιτος ΑΕΙ-ΤΕΙ, είναι υπάλληλος με συνολική προϋοηρησία 11 με 20 ετών και ανήκει σε τμήμα με δυναμικότητα 6-20 ατόμων.

4.3 Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία

Το ερωτηματολόγιο μας αποτελείται από είκοσι έξι (26) ερωτήσεις που χωρίζονται σε τρία μέρη.

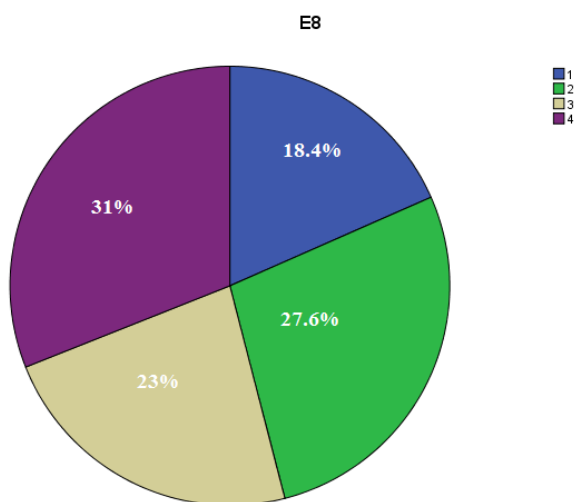
- Το πρώτο μέρος, που περιλαμβάνει επτά (7) ερωτήσεις, αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος μας και το αναλύσαμε στην πρώτη παράγραφο αυτού του κεφαλαίου.
- Το δεύτερο μέρος, περιλαμβάνει δεκατέσσερις (14) ερωτήσεις και αφορά την άποψη των συμμετεχόντων για την ικανότητα του τραπεζικού ιδρύματος στο οποίο εργάζονται ως προς την ανταπόκριση στην κρίση καθώς και την ικανότητα διαχείρισης σε περιβάλλον αβεβαιότητας. Οι ερωτήσεις αυτές εκφράζουν την εξεταζόμενη μεταβλητή «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα»
- Το τρίτο μέρος αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις που αφορούν την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα μας ως προς τον σχεδιασμό εξόδου από το lockdown και την προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζονται. Οι ερωτήσεις αυτές εκφράζουν την εξεταζόμενη μεταβλητή «Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα»

Με λίγα λόγια οι ερωτήσεις του μέρους Β' απαντούν στην ικανότητα «αντίδρασης και ανθεκτικότητας» του επιχειρηματικού περιβάλλοντος που δημιουργεί μια κρίση όπως αυτή των τελευταίων δύο ετών και οι ερωτήσεις του μέρους Γ' στην ικανότητα των οργανισμών του κλάδου στην «ανάκτηση του σχεδιασμού και στη νέα πραγματικότητα» που δημιουργεί η εποχή που ακολουθεί την κρίση που έφερε ο COVID-19. Αυτές οι δύο είναι και οι μεταβλητές που στοχεύουμε να αναλύσουμε.

Ξεκινώντας λοιπόν με την ανάλυση των απαντήσεων που λάβαμε, θα αρχίσουμε από τις ερωτήσεις του Β' μέρους.

Στην πρώτη ερώτηση που θέσαμε στους συμμετέχοντες, θέλαμε να μας δώσουν τον χρόνο που χρειάστηκε για να λειτουργήσει πλήρως το τμήμα σας από την αρχή του 1ου lockdown. Παρακάτω

εμφανίζονται οι απαντήσεις που λάβαμε σε μορφή γραφήματος καθώς και οι συχνότητες αυτών. Οι απαντήσεις που είχαν στη διάθεση τους οι συμμετέχοντες ήταν «0-2 ημέρες» που την ορίσαμε ως 1 για πιο εύκολη ανάλυση παρακάτω, «3-5 ημέρες» ως 2, «6-8 ημέρες» ως 3, «9-15 ημέρες» ως 4. Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες (ποσοστό 31%),μας δήλωσαν ότι ο οργανισμός χρειάστηκε 9-15 ημέρες για να λειτουργήσει πλήρως το τμήμα όπου εργάζονται. Δείγμα του γεγονότος ότι οι οργανισμοί αυτοί χρειάστηκαν αρκετές ημέρες ώστε να μπορέσουν να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα.



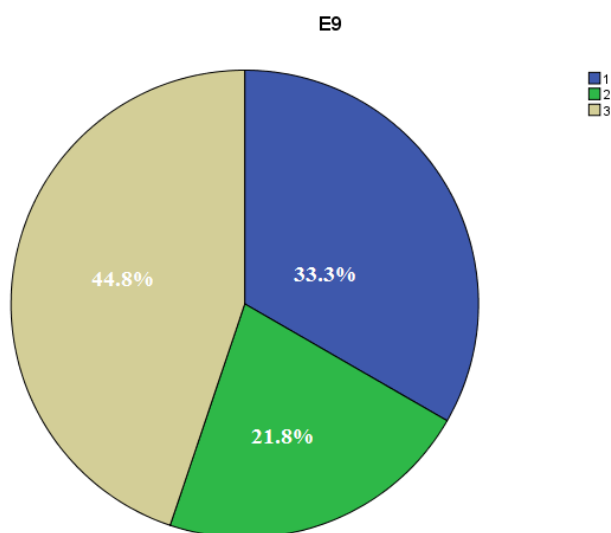
Γράφημα 18: Ερώτηση 8

Πίνακας 9: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 0-2 ημέρες	16	18,4	18,4	18,4
2 3-5 ημέρες	24	27,6	27,6	46,0
3 6-8 ημέρες	20	23,0	23,0	69,0
4 9-15 ημέρες	27	31,0	31,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η ερώτηση 9 ήταν η ερώτηση που ζητούσαμε από τους συμμετέχοντες μας να μας δώσουν το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων που κατά την περίοδο του lockdown εργαζόταν από το

σπίτι,εργαζόταν κανονικά ή ήταν σε αναστολή εργασίας. Ουσιαστικά ζητούσαμε από τους συμμετέχοντες να μας δηλώσουν σε ποια κατάσταση εργασίας ήταν το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων κατα αυτή την περίοδο. Οι απαντήσεις που λάβαμε εμφανίζονται παρακάτω και απεικονίζουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων είχαν μπει σε αναστολή εργασίας. Μια δυνατότητα που δόθηκε στις επιχειρήσεις από την κυβέρνηση όπου μπορούσαν να θέσουν τους εργαζομένους τους σε καθεστώς αναστολης εργασίας ώστε να μειωθεί το μισθολογικό κόστος, ενα ποσοστό του οποίου αναλάμβανε με αυτή τη διαδικασία το ελληνικό δημόσιο.



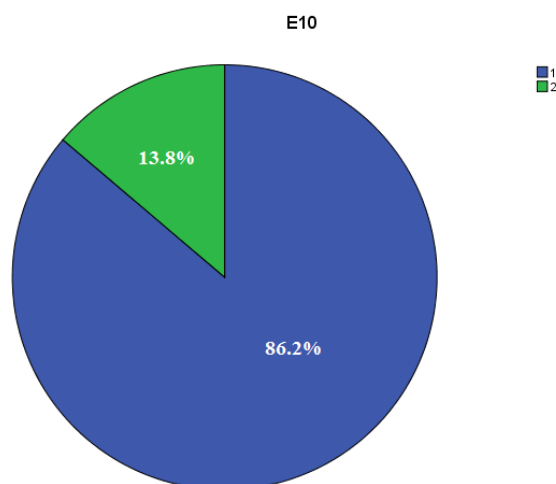
Γράφημα 19: Ερώτηση 9

Πίνακας 10: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Εργαζόταν από το σπίτι	29	33,3	33,3	33,3
	2 Εργαζόταν κανονικά	19	21,8	21,8	55,2
	3 Σε αναστολή εργασίας	39	44,8	44,8	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η δέκατη ερώτηση του ερωτηματολογίου μα ζητούσε από τους συμμετέχοντες στην ερευνα μας, να μας δώσουν απάντηση στο εάν από την αρχή της κρίσης, έχει παρατηρηθεί αύξηση του αριθμού

των κυβερνοεπιθέσεων ή των αποπειρών απάτης. Οι απαντήσεις τους σε ποσοστό 86,2% ήταν καταφατικές.

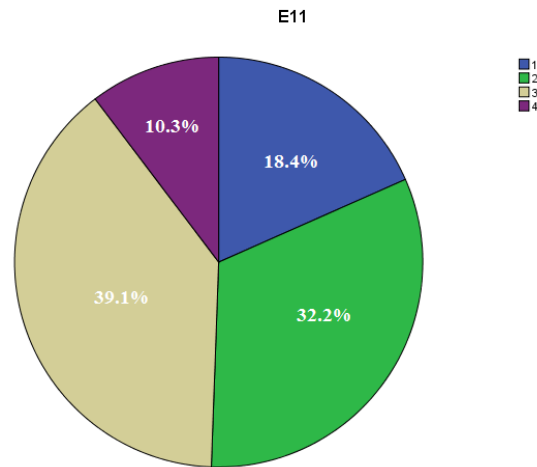


Γράφημα 20: Ερώτηση 10

Πίνακας 11: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Ναι	75	86,2	86,2	86,2
Valid 2 Όχι	12	13,8	13,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση που θέσαμε στους συμμετέχοντες ήταν για εάν οι οργανισμοί στους οποίους εργάζονται έλαβαν μέτρα για την ασφάλεια της υγείας των εργαζομένων και των πελατών τους, σε αυτές τις ασυνήθιστες συνθήκες. Οι απαντήσεις που λάβαμε εμφανίζονται στο γράφημα και τον πίνακα που ακολουθεί και μας δείχνουν ότι ενσωματώθηκαν επιπλέον πρόσθετες λύσεις που εξασφάλιζαν την ασφάλεια τόσο των πελατών όσο και των εργαζομένων είτε αυτά ήταν αυτοματοποιημένα (σε ποσοστό 39,1%) είτε χειροκίνητα (σε ποσοστό 32,2%). Αυτό μας δείχνει ότι οι οργανισμοί έλαβαν μέτρα που εξασφάλιζαν την ασφάλεια επιπλέον από τα ήδη υπάρχοντα.

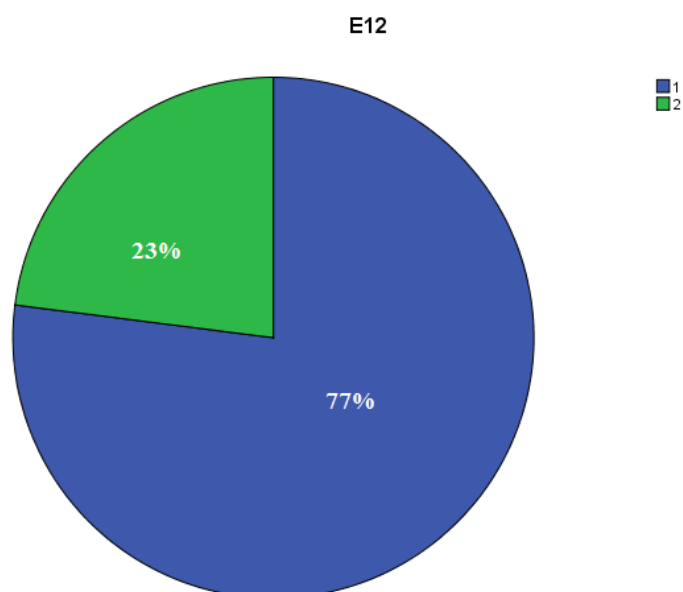


Γράφημα 21: Ερώτηση 11

Πίνακας 12: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όχι, οι τυπικές διαδικασίες ασφαλείας μας ήταν επαρκείς	16	18,4	18,4	18,4
	2 Ναι, ενσωματώσαμε επιπλέον χειροκίνητα πιστοποιητικά ασφαλείας	28	32,2	32,2	50,6
	3 Ναι, ενσωματώσαμε πρόσθετες λύσεις/λογισμικό ασφάλειας	34	39,1	39,1	89,7
	4 Άλλο	9	10,3	10,3	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η ερώτηση δώδεκα αφορούσε και πάλι ένα θέμα ασφαλείας. Ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες να μας πουν εάν κατά τη διάρκεια της υπό εξέταση περιόδου τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται από το σπίτι, χρησιμοποιούσαν δικό τους πληροφοριακό υλικό ή ο οργανισμός τους είχε παραχωρήσει κάποια αντιστοιχη συσκευή. Οι απαντήσεις που μας έδωσαν εμφανίζονται παρακάτω και κατά ποσοστό 77% συνηγορούν στο ότι οι οργανισμοί, για λόγους ασφαλείας, παραχώρησαν ειδικό εξοπλισμό και δεν έγινε μεγάλη χρήση ιδιωτικού εξοπλισμού από τους εργαζομένους.



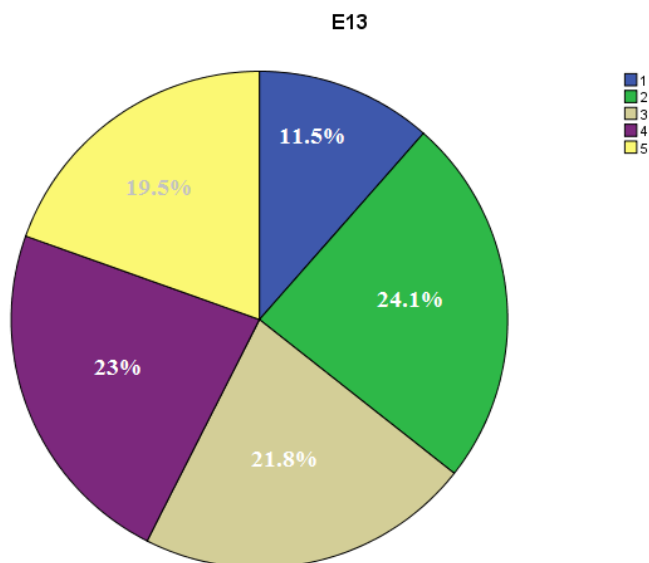
Γράφημα 22: Ερώτηση 12

Πίνακας 13: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Παραχωρήθηκε εξοπλισμός	67	77,0	77,0	77,0
	2 Έγινε χρήση ιδιωτικού εξοπλισμού	20	23,0	23,0	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η ερώτηση δεκατρία αφορούσε το εάν οι εργαζόμενοι παρατηρήσαν κάποια σημαντική αλλαγή στον όγκο εργασιών και των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες. Ο στόχος της ερώτησης αυτής ήταν αν ανακαλύψουμε εάν η συνθήκη αυτή της covid-19 δημιούργησε κάποια ανασφάλεια στους πελάτες όσον αφορά τις κλασσικές τραπεζικές διαδικασίες ώστε να αναγκαστούν να απευθυνθούν περαιτέρω στους υπαλλήλους. Οι απαντήσεις που λάβαμε σε αυτή την ερώτηση ήταν αντίθετες από τις προσδοκίες μας. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες κατά πλειοψηφία 77,0% μας δήλωσαν ότι υπήρξε μικρή μείωση ενώ το 23,0% μας δήλωσε ότι υπήρξε μικρή αύξηση, ποσοστό αρκετά παρόμοιο. Γεγονός που μας κάνει να συμπεράνουμε ότι οι τραπεζικές διαδικασίες για το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών είναι ξεκάθαρες αν όχι μια μορφή ρουτίνας για εκείνους οπότε

γνωρίζουν εξ' αρχής τη διαδικασία που ακολουθούν. Παρακάτω εμφανίζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων που λάβαμε.



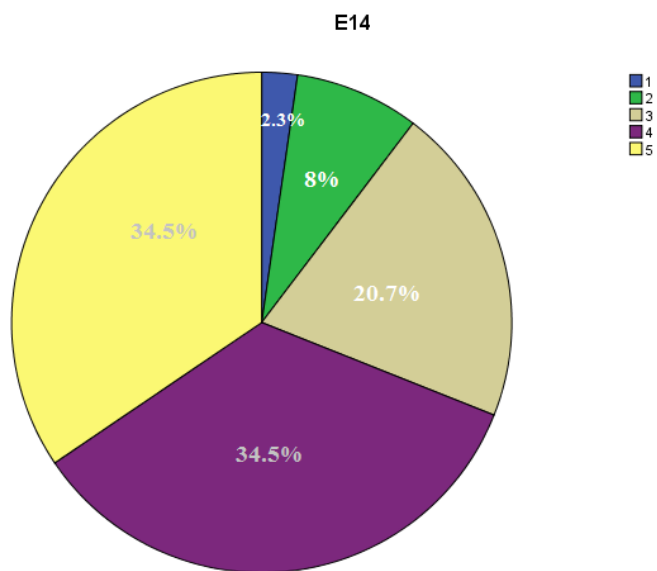
Γράφημα 23: Ερώτηση 13

Πίνακας 14: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Σημαντική μείωση	10	11,5	11,5	11,5
2 Μικρή μείωση	21	24,1	24,1	35,6
3 Σταθερός	19	21,8	21,8	57,5
4 Μικρή αύξηση	20	23,0	23,0	80,5
5 Σημαντική αύξηση	17	19,5	19,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η δέκατη τέταρτη ερώτηση αφορούσε στο εάν οι εργαζόμενοι παρατήρησαν κάποια σημαντική αλλαγή στη χρήση από τους πελάτες, των διαδικτυακών ή κινητών πλατφορμών της τράπεζας (για διαβουλεύσεις, συναλλαγές ή πληρωμές). Αυτή η ερώτηση αφορούσε κυρίως για το κατά πόσο οι υπηρεσίες αυτές του οργανισμού είναι φιλικές και αξιοποιούνται από τους πελάτες έναντι της κλασσικής τραπεζικής διαδικασίας. Οι απαντήσεις ήταν ενθαρρυντικές ως προς την χρήση αυτών

των πλατφορμών. Οι συντριπτική πλειοψηφία μας δήλωσε ότι υπήρχε σημαντική και μικρή αύξηση (σε ίδιο ποσοστό της τάξης του 34,5%). Το γεγονός αυτό δείχνει ότι οι πλατφόρμες αυτές είναι φιλικές και έχουν ήδη κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών.



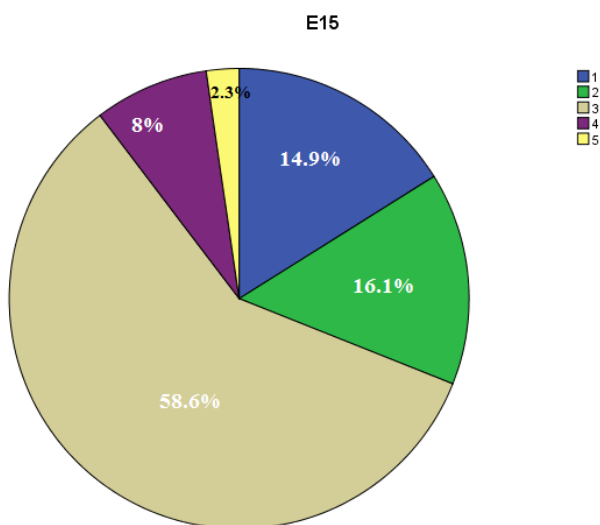
Γράφημα 24: Ερώτηση 14

Πίνακας 15: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Σημαντική μείωση	2	2,3	2,3	2,3
	2 Μικρή μείωση	7	8,0	8,0	10,3
	3 Σταθερός	18	20,7	20,7	31,0
	4 Μικρή αύξηση	30	34,5	34,5	65,5
	5 Σημαντική αύξηση	30	34,5	34,5	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε τα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιήθηκαν. Συγκεκριμένα ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες όσον αφορά τις σχέσεις πελατών, σε ποια συγκεκριμένα κανάλια κατέφυγαν για να επικοινωνήσουν/αλληλεπιδράσουν με τους πελάτες από την αρχή του lockdown.

Οι απαντήσεις που λάβαμε δείχνουν ότι οι οργανισμοί είχαν ήδη έτοιμα κανάλια επικοινωνίας αποκλειστικά διαχειριζόμενα από τους ίδιους, κυρίως για λόγους ασφαλείας και τα οποία χρησιμοποιήθηκαν κατά κόρον στην συγκεκριμένη συνθήκη. Συγκεκριμένα το ποσοστό των υπάλληλων που μας δήλωσαν ότι έκαναν χρήση αυτών των καναλιών ήταν το 58,6%.



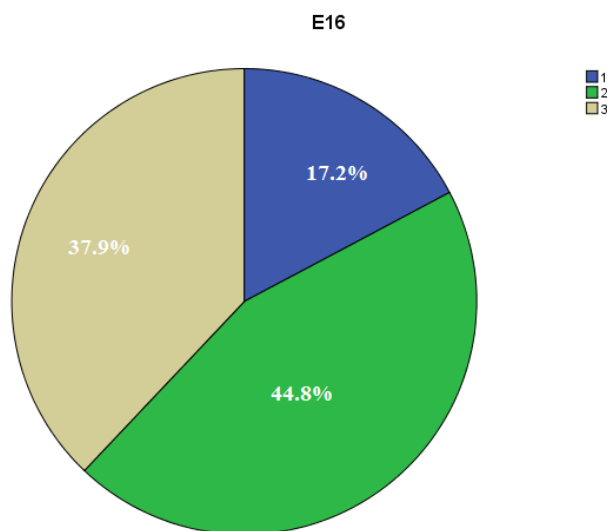
Γράφημα 25: Ερώτηση 15

Πίνακας 16: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Τυπικά κανάλια	14	16,1	16,1
	2 Εργαλεία τηλεδιάσκεψης	13	14,9	31,0
	3 Ιστότοπος, τηλέφωνο και εργαλεία ανταλλαγής μηνυμάτων της τράπεζας	51	58,6	89,7
	4 Μέσα επικοινωνίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	7	8,0	97,7
	5 Άλλο	2	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε καθαρά των σχεδιασμό προσλήψεων του οργανισμού. Συγκεκριμένα, ρωτήσαμε εάν έχουν επηρεαστεί οι προσλήψεις ως αποτέλεσμα της κρίσης. Οι απαντήσεις που λάβαμε ήταν αναμενόμενες καθώς θεωρούμε λογικό να έγινε αναστολή σε μια πληθώρα μελλοντικών σχεδίων και ειδικότερα σε αυτό των προσλήψεων νεου προσωπικού.

Συγκεκριμένα, οι απαντήσεις μας σε ποσοστό 44,8% ήταν ότι συνεχίζουν κανονικά αλλά για συγκεκριμένες πλέον θέσεις και το 37,9% μας δήλωσε ότι έγινε αναστολή του όποιου σχεδιασμού για προσλήψεις.



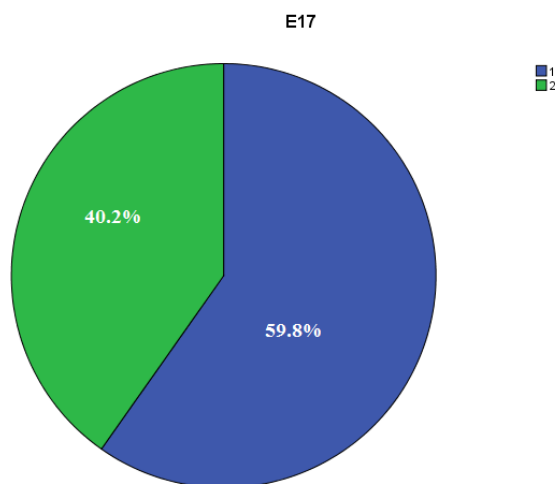
Γράφημα 26: Ερώτηση 16

Πίνακας 17: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όχι, συνεχίζουμε όπως είχαμε προγραμματίσει	15	17,2	17,2	17,2
	2 Όχι, συνεχίζουμε αλλά για συγκεκριμένες θέσεις	39	44,8	44,8	62,1
	3 Ναι, σταματήσαμε εντελώς τις προσλήψεις	33	37,9	37,9	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η δέκατη έβδομη ερώτηση μας, αφορούσε και πάλι των σχεδιασμό των προσλήψεων αλλά αυτή τη φορά την διαδικασία προσαρμογής των νέων υπαλλήλων στο σχήμα. Συγκεκριμένα, ρωτήσαμε για την ενσωμάτωση νέων υπαλλήλων κατά την περίοδο του lockdown και πώς το διαχειρίστηκαν. Και εδώ οι οργανισμοί έδειξαν, συμφωνα με τους συμμετέχοντες, ότι ακολούθησαν ένα

συγκεκριμένο πλάνο που προϋπήρχε και δεν άλλαξε κάτι κατά τη διαδικασία αυτή, δείχνοντας ότι ήταν έτοιμοι ως προς αυτή τη διαδικασία.

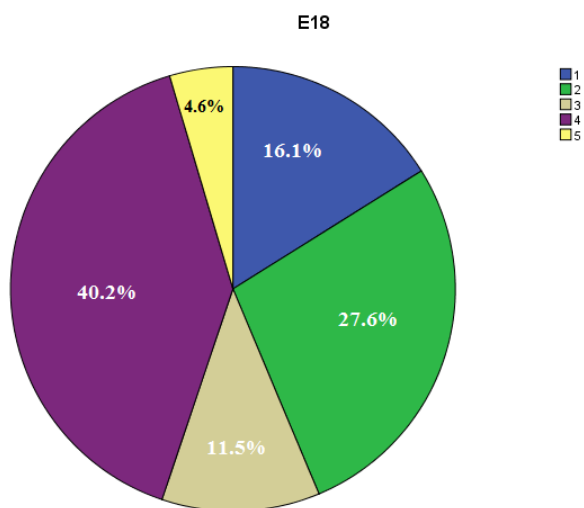


Γράφημα 27: Ερώτηση 17

Πίνακας 18: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όπως σχεδιάστηκε	52	59,8	59,8	59,8
	2 Αναβλήθηκε	35	40,2	40,2	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση είχε σκοπό να αναδείξει κατά πόσο τα υπήρξε υποστήριξη προς τους διευθυντές κατά τη διάρκεια του lockdown. Συγκεκριμένα θέλαμε να δούμε εάν κατά την υπό εξέταση περίοδο έγιναν κάποιες εκπαιδευτικές συνεδρίες ώστε να αντιμετωπιστούν τυχόν δυσκολίες στις τραπεζικές διαδικασίες. Οι απαντήσεις που λάβαμε μας έδειξαν ότι οι οργανισμοί δεν ήταν προετοιμασμένοι γι' αυτό το γεγονός και δεν είχαν στον σχεδιασμό τους κάποιο πλάνο εκπαιδευτικών δράσεων.

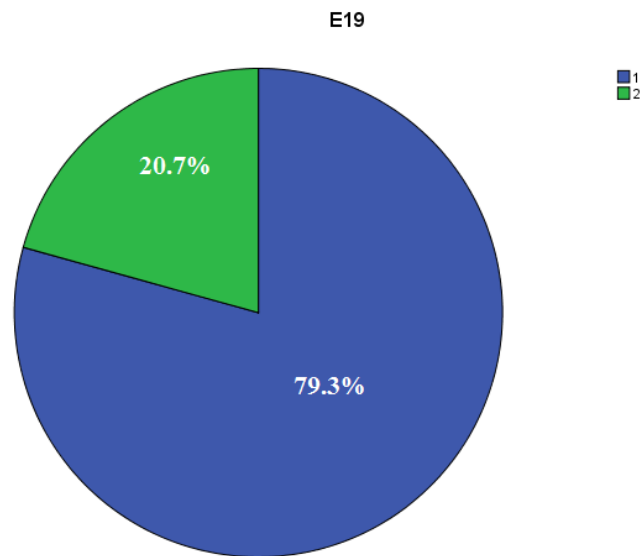


Γράφημα 28: Ερώτηση 18

Πίνακας 19: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Αυξήσαμε τις αλληλεπιδράσεις με την ανώτερη ηγεσία	14	16,1	16,1	16,1
	2 Οργανώσαμε συγκεκριμένες συνεδρίες εκπαίδευσης/ προπόνησης ομάδων	24	27,6	27,6	43,7
	3 Διοργανώσαμε συγκεκριμένες ατομικές συνεδρίες εκπαίδευσης/ προπόνησης	10	11,5	11,5	55,2
	4 Τίποτα συγκεκριμένο	35	40,2	40,2	95,4
	5 Άλλο	4	4,6	4,6	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε την συνολική ανατροφοδότηση από τα μέλη του προσωπικού-τους συναδέλφους κατά τη διάρκεια του lockdown. Θέλαμε να δούμε εάν υπήρχε θετική ανατροφοδότηση όσον αφορά τις καθημερινές τραπεζικές διαδικασίες ή όχι. Οι απαντήσεις που λάβαμε ήταν προς την θετική κατεύθυνση σε ποσοστό 79,3%. Γεγονός που δείχνει ότι η ολη κατάσταση και το νέο εργασιακό περιβάλλον δεν δημιούργησε αρνητικές συνέπειες στους εργαζομένους.

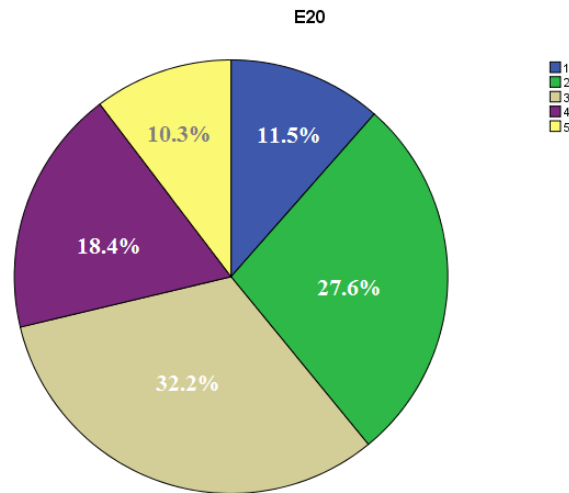


Γράφημα 29: Ερώτηση 19

Πίνακας 20: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Θετική	69	79,3	79,3	79,3
	2 Αρνητική	18	20,7	20,7	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Και η επόμενη ερώτηση αφορούσε την τυχόν διατάραξη της παραγωγικότητα των εργαζομένων από τις νέες συνθήκες εργασίας που δημιούργησε η covid-19. Συγκεκριμένα θέσαμε το ερώτημα εάν συνολικά, ανεξάρτητα από το αν τα μέλη του προσωπικού εργάζονταν επί τόπου ή εξ αποστάσεως, επηρεάστηκε η παραγωγικότητά τους. Οι απαντήσεις που λάβαμε συμφωνούν με αυτές της προηγούμενης ερώτησης καθώς η πλειοψηφία των απαντήσεων (79,3%) που λάβαμε, ήταν ότι η παραγωγικότητα των εργαζομένων ήταν στα ίδια επίπεδα με πριν.



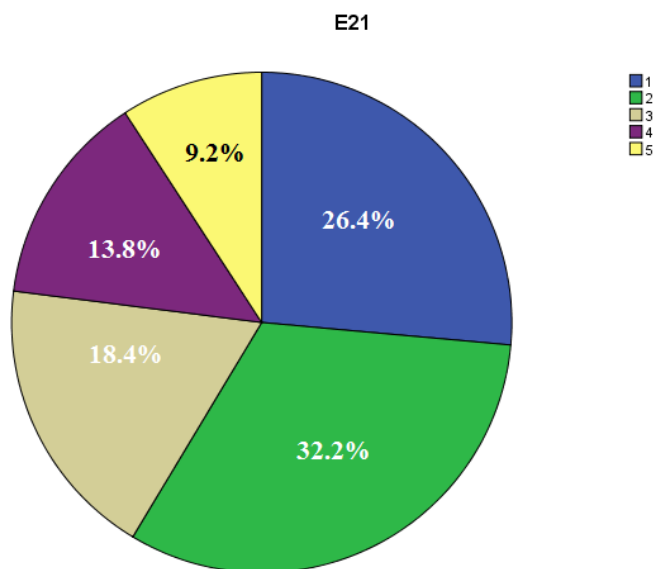
Γράφημα 30: Ερώτηση 20

Πίνακας 21: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Σημαντική μείωση	10	11,5	11,5	11,5
	2 Μικρή μείωση	24	27,6	27,6	39,1
	3 Σταθερός	28	32,2	32,2	71,3
	4 Μικρή αύξηση	16	18,4	18,4	89,7
	5 Σημαντική αύξηση	9	10,3	10,3	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η τελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους είχε τον ίδιο στόχο με τις δύο προηγούμενες. Εάν δηλαδή η νέα εργασιακή συνθήκη επηρέασε την παραγωγικότητα των εργαζομένων ή ο οργανισμός είχε λάβει μέτρα ώστε να μην συμβεί αυτό. Θέλαμε να δούμε ποια ήταν εκείνα τα σημεία που δημιούργησαν κάποια στρέβλωση στις καθημερινές τραπεζικές διαδικασίες και θέσαμε κάποιους δομικούς παράγοντες υπό εξέταση. Συγκεκριμένα θέσαμε το ερώτημα εάν συνολικά και ανεξάρτητα από το αν τα μέλη του προσωπικού εργάζονταν επί τόπου ή εξ αποστάσεως, από ποιούς παράγοντες έχει επηρεαστεί η παραγωγικότητα των μελών του προσωπικού. Οι απαντήσεις που λάβαμε μας έδειξαν ότι ο παράγων εκείνος που επηρέασε περισσότερο την ομαλή λειτουργία των οργανισμών ήταν η απομόνωση, λόγω της εξ'αποστάσεως

εργασίας, των μελών του προσωπικού και η δυσκολία στην επικοινωνία, που επήλθε από τη μη άμεση απόκριση λόγω χρονικών καθυστερήσεων στην επικοινωνία μέσω των συστημάτων των οργανισμών.



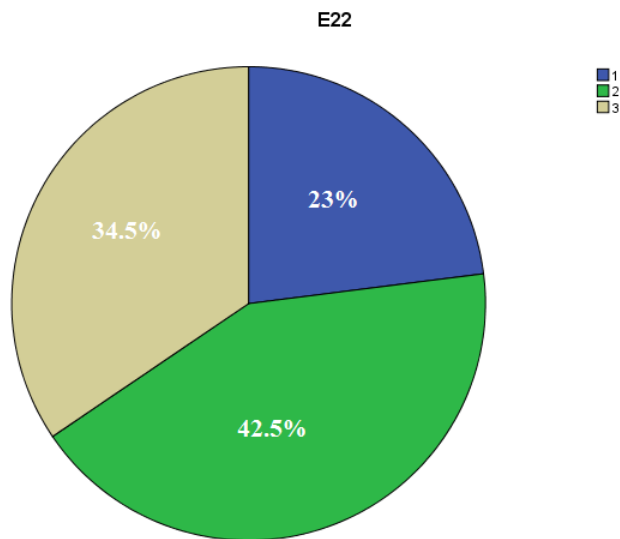
Γράφημα 31: Ερώτηση 21

Πίνακας 22: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Λειτουργικοί περιορισμοί	23	26,4	26,4	26,4
	2 Απομόνωση των μελών του προσωπικού και δυσκολία στην επικοινωνία	28	32,2	32,2	58,6
	3 Διαταραχή σημαντικών δραστηριοτήτων του έργου	16	18,4	18,4	77,0
	4 Δυσκολίες βασισμένες στην πληροφορική (υποδομή, πρόσβαση, κλπ.)	12	13,8	13,8	90,8
	5 Απειλές και απάτη στον κυβερνοχώρο	8	9,2	9,2	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Οι υπόλοιπες πέντε ερωτήσεις που αποτελούν και το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου μας, αφορούν την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα μας ως προς τον σχεδιασμό εξόδου από το lockdown και την προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζονται.

Η πρώτη ερώτηση του Γ' μέρους είχε ως στόχο να λάβουμε απαντήσεις για τις προσδοκίες των συμμετεχόντων ως προς την προσέλευση ανεμβολίαστων πελατών στα καταστήματα-γραφεία όταν θα ανβασταλούν τα περιοριστικά μέτρα για την πανδημία το καλοκαίρι του 2022. Οι απαντήσεις που λάβαμε συγκεντρώθηκαν κατα πλειοψηφία γυρω από το ποσοστό 26%-50% (42,5%), γεγονός που δείχνει ότι ακόμη και με την αναμενόμενη άρση των μέτρων οι οργανισμοί αυτοί ίσως να διατηρήσουν κάποια μέτρα οσον αφορά τους ανεμβολίαστους πελάτες. Παρακάτω απεικονίζονται οι απαντήσεις που λάβαμε.

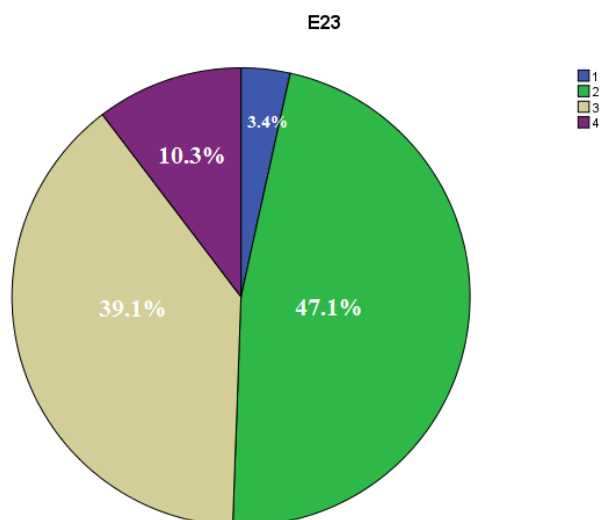


Γράφημα 32: Ερώτηση 22

Πίνακας 23: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 κάτω από 25%	20	23,0	23,0	23,0
	2 26% με 50%	37	42,5	42,5	65,5
	3 άνω του 50%	30	34,5	34,5	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η επόμενη ερώτηση του Γ' μέρους, ασχολήθηκε με την εργασιακή σχέση που ίσως δημιουργηθεί με αφορμή την πανδημία και την συνθήκη που επικράτησε. Συγκεκριμένα ρωτήσαμε τους συμμετέχοντες μας εάν πιστεύουν ότι η τράπεζα σκοπεύει να προωθήσει την εξ αποστάσεως εργασία στο μέλλον. Η συνθήκη εργασίας κατά την διάρκεια των lockdown οδήγησε πολλούς εργαζομένους, σε διάφορους κλάδους της οικονομίας, να εργάζονται εξ'αποστάσεως κάτι που δημιούργησε τον φόβο για την επόμενη ημέρα. Αν δηλαδή αυτή η εργασιακή μορφή συνεχίσει και μετά το τέλος της πανδημίας. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα μας κατά μεγάλο ποσοστό (47,1%) θεωρούν ότι αυτό θα συμβεί για κάποιες συγκεκριμένες τραπεζικές εργασίες και εργασιακές θέσεις αλλά σε περιορισμένο αριθμό. Αυτό το ποσοστό, σε συνδιασμό με το αμέσως μεγαλύτερο ποσοστό (39,1%) που έλαβε η απάντηση «Ναι, για την πλειοψηφία του αριθμού εργαζομένων», μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι κατά την άποψη των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο, φαίνεται ότι η επόμενη η ημέρα του κλάδου θέλεις τους εργαζομένους να εργάζονται σε μεγαλύτερο ποσοστό εξ'αποστάσεως με ότι αυτό σημαίνει και για τις εργασιακές τους συμβάσεις. Παρακάτω εμφανίζονται οι απαντήσεις που λάβαμε.



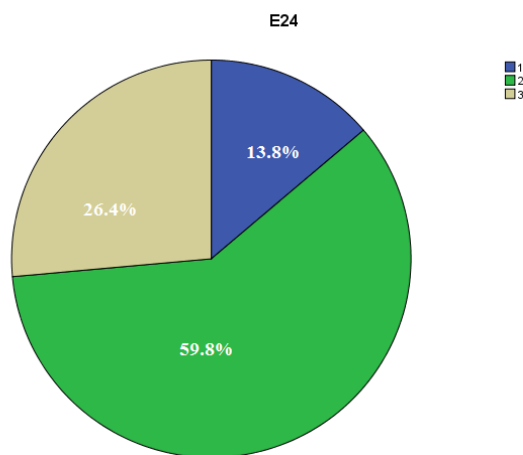
Γράφημα 33: Ερώτηση 23

Πίνακας 24: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όχι	3	3,4	3,4	3,4
	2 Ναι, αλλά μόνο για περιορισμένο και καλά προκαθορισμένο αριθμό θέσεων	41	47,1	47,1	50,6
	3 Ναι, για την πλειοψηφία του αριθμού εργαζομένων	34	39,1	39,1	89,7
	4 Δεν ειμαι σε θέση να γνωρίζω	9	10,3	10,3	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η τρίτη ερώτηση του Γ' μέρους του ερωτηματολογίου μας, τέθηκε στους συμμετέχοντες ώστε να λάβουμε απαντήσεις για το εάν πιστεύουν ότι η εργασιακή σχέση που συμφωνα με την προηγούμενη ερώτηση δείχνει να προωθείται για τοπ μέλλον από τις συνθήκες που δημιουργήθηκαν, θα λάβει υπόψη και την την προσωπική κατάσταση των μελών του προσωπικού. Ο στόχος ήταν να δούμε εάν οι εργαζόμενοι αισθάνονται άγχος ότι ίσως παραβιαστεί το οικογενειακό τους άσυλο,ο προσωπικός τους χώρος και χρόνος. Οι απαντήσεις που λάβαμε δειχνουν να μη συμφωνούν με αυτή την υπόθεση. Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των απαντήσεων

που λάβαμε (59,8%) θεωρεί ότι στο μέτρο των δυνατοτήτων τους οι οργανισμοί θα λάβουν υπόψη την προσωπική κατάσταση των οικογενειών των εργαζομένων.

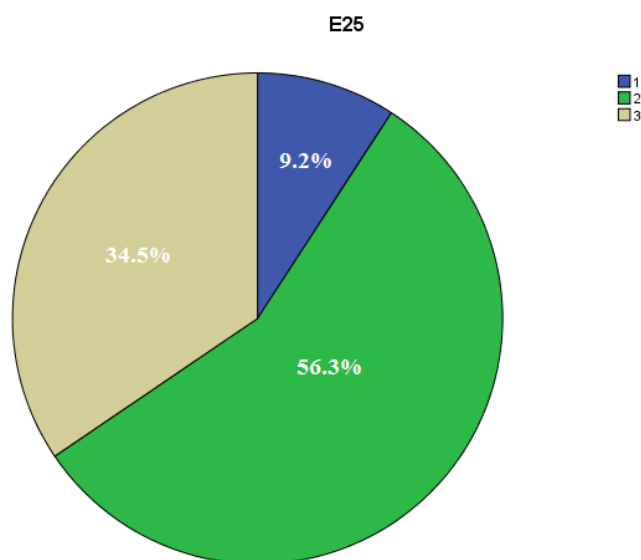


Γράφημα 34: Ερώτηση 24

Πίνακας 25: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όχι, κάθε μέλος του προσωπικού είναι υπεύθυνο για τα προσωπικά του	12	13,8	13,8	13,8
	2 Ναι, στο μέτρο των δυνατοτήτων της	52	59,8	59,8	73,6
	3 Δεν ειμαι σε θέση να γνωρίζω	23	26,4	26,4	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Η προτελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου μας, τέθηκε στους εργαζομένους για να αναδείξει την άποψη τους για το ενδεχόμενο η εξ' αποστάσεως εργασία να γίνει πραγματικότητα στο μέλλον και εάν θεωρούν ότι θα βοηθήσει στην ομαλή λειτουργία του οργανισμού ή θα χρειαστεί να αλλάξει μοντέλο λειτουργίας. Συγκεκριμένα ρωτήσαμε εάν πιστεύουν ότι, αν ο οργανισμός προωθήσει την εξ αποστάσεως εργασία στο μέλλον, σχεδιάζει να αναθεωρήσει το μοντέλο λειτουργίας της προκειμένου να εξασφαλίσει μια πιο βιώσιμη λειτουργία. Οι απαντήσεις που λάβαμε, συνηγορούν (56,3%) στο ότι θα πρέπει να αλλαχθεί το μοντέλο λειτουργίας ώστε να υπάρξει μια ομαλή λειτουργία του οργανισμού καθώς θεωρούν ότι το υπάρχον μοντέλο δεν λειτουργεί υπό αυτή την συνθήκη ομαλά. Παρακάτω εμφανίζονται οι απαντήσεις που λάβαμε.



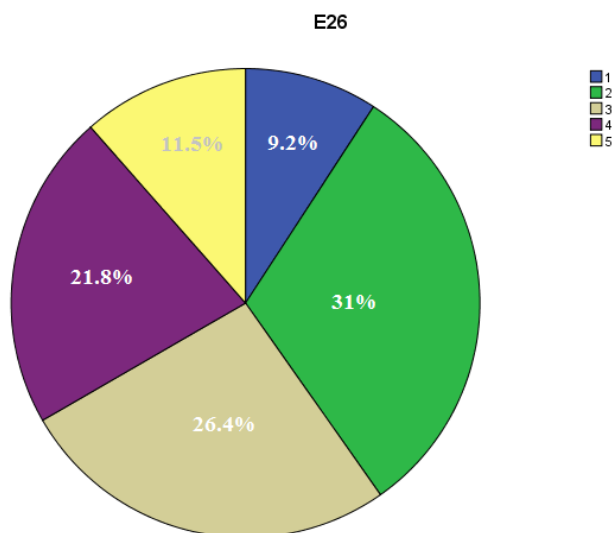
Γράφημα 35: Ερώτηση 25

Πίνακας 26: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Όχι, το τρέχον μοντέλο λειτουργίας μας λαμβάνει ήδη υπόψη την απομακρυσμένη εργασία	8	9,2	9,2	9,2
	2 Ναι, θα χρειαστεί να επανασχεδιάσουμε το μοντέλο λειτουργίας μας	49	56,3	56,3	65,5
	3 Δεν είμαι σε θέση να γνωρίζω	30	34,5	34,5	100,0
Total		87	100,0	100,0	

Τέλος, η ερώτηση που κλείνει το ερωτηματολόγιο μας και το Γ' μέρος αυτού, προσπάθησε να αναδείξει την άποψη των συμμετεχόντων όσον αφορά την ετοιμότητα του οργανισμού, σε μια αντίστοιχη συνθήκη όπως αυτή της πανδημίας. Συγκεκριμένα θέσαμε το ερώτημα κατά πόσο θεωρούν ότι είναι έτοιμη η τράπεζά που εργάζονται να αντιμετωπίσει ένα πιθανό νέο κύμα πανδημίας, το καλοκαίρι του 2022. Η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρούν ότι η τράπεζα είναι αρκετά έτοιμη (31%). Οι πλειοψηφία των απαντήσεων συγκεντρώθηκε γύρω από τις θετικές απόψεις για την ετοιμότητα της τράπεζας κάτι που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ο οργανισμός

απέδειξε ότι μπορεί να τα καταφέρει σε έκτακτη συνθήκη και σε μια ενδεχόμενη νέα ίδια κατάσταση δείχνει να έχει λάβει ήδη τα μέτρα του για να λειτουργήσει απρόσκοπτα.



Γράφημα 36: Ερώτηση 26

Πίνακας 27: Συχνότητες απαντήσεων ερώτησης 26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Εντελώς έτοιμη	8	9,2	9,2	9,2
2 Αρκετά έτοιμη	27	31,0	31,0	40,2
3 Ετοιμη	23	26,4	26,4	66,7
4 Εύλογα έτοιμη	19	21,8	21,8	88,5
5 Δεν είναι καθόλου έτοιμη	10	11,5	11,5	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Από τις απαντήσεις που λάβαμε, και έπειτα από ανάλυση αυτών ως προς τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις, προέκυψαν οι παρακάτω πίνακες. Η μέση τιμή (Mean) ορίζεται ως το πηλίκο των τιμών της μεταβλητής δια το πλήθος των τιμών της, κα που στην υπό συζήτηση περίπτωση είναι το πλήθος των απαντήσεων που δόθηκαν. Η τυπική απόκλιση (Standard deviation), εκφράζει το μέτρο διασποράς γύρω από τη μέση τιμή ενός συνόλου τιμών (με πράσινη σκίαση οι απαντήσεις του μέρους Β' και με μπλέ οι απαντήσεις του μέρους Γ').

Από τις απαντήσεις που λάβαμε, και έπειτα από ανάλυση αυτών ως προς τις μέσες τιμές και τις τυπικές αποκλίσεις, προέκυψαν οι παρακάτω πίνακες. Η μέση τιμή (Mean) ορίζεται ως το πηλίκο των τιμών της μεταβλητής δια το πλήθος των τιμών της το οποίο στην υπό συζήτηση περίπτωση συμπίπτει με το πλήθος των απαντήσεων που δόθηκαν. Η τυπική απόκλιση (Standard deviation) εκφράζει το μέτρο διασποράς γύρω από τη μέση τιμή ενός συνόλου τιμών.

Με πράσινη σκίαση οι απαντήσεις του μέρους Β' και με μπλέ οι απαντήσεις του μέρους Γ'

Πίνακας 28: Περιγραφικά στατιστικά

	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26
N	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
Mean	2,67	2,11	1,14	2,41	1,23	3,15	3,91	2,66	2,21	1,40	2,90	1,21	2,89	1,21	2,11	2,56	2,13	2,25	2,95
Std. Deviation	1,107	,882	,347	,909	,423	1,308	1,041	,925	,718	,493	1,230	,407	1,156	,407	,754	,727	,625	,614	1,170

Ομαδοποιώντας τα παραπάνω, δημιουργούμε μια πιο ξεκάθαρη εικόνα των αποτελεσμάτων μας. Ο πίνακας είναι ο ακόλουθος.

Πίνακας 29: Συγκεντρωτικά περιγραφικά στατιστικά

	Mean	Std. Deviation	N
Μέρος_Β	2,22	,811	87
Μέρος_Γ	2,40	,778	87

Με βάση τα δημογραφικά στατιστικά φύλο, ηλικιακή ομάδα και θέση εργασίας, αναπαράγαμε μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS τους αντίστοιχους δειγματικούς συντελεστές γραμμικής συσχέτισης του Pearson, για την μεταβλητή «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα» που εκφράζουν οι ερωτήσεις του μέρους Β' του ερωτηματολογίου μας και την μεταβλητή «Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα», που εκφράζουν αντίστοιχα αυτές του μέρους Γ'.

Ο δειγματικός συντελεστής γραμμικής συσχέτισης του Pearson συμβολίζεται με r και ορίζεται από τον τύπο:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης Pearson είναι ένα μέτρο της ισχύος της γραμμικής συσχέτισης μεταξύ δύο μεταβλητών. Αναφέρεται ως συσχέτιση Pearson ή απλώς ως συντελεστής συσχέτισης. Εάν η σχέση μεταξύ των μεταβλητών δεν είναι γραμμική, τότε ο συντελεστής συσχέτισης δεν αντιπροσωπεύει επαρκώς την ισχύ της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών.

Το σύμβολο για τη συσχέτιση του Pearson είναι « ρ » όταν μετριέται στον πληθυσμό και « r » όταν μετράται σε δείγμα. Επειδή θα ασχολούμαστε σχεδόν αποκλειστικά με δείγματα, θα χρησιμοποιήσουμε το « r » για να αναπαραστήσουμε τη συσχέτιση του Pearson εκτός εάν σημειωθεί διαφορετικά.

Το r του Pearson μπορεί να κυμαίνεται από -1 έως 1. Ένα r του -1 υποδηλώνει μια τέλεια αρνητική γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών, ένα r του 0 υποδηλώνει καμία γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών και ένα r του 1 υποδεικνύει μια τέλεια θετική γραμμική σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Ισχύουν τα εξής:

- Αν $r = \pm 1$ υπάρχει τέλεια γραμμική συσχέτιση.
- Αν $-0,3 \leq r < 0,3$ δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση.
- Αν $-0,5 < r \leq -0,3$ ή $0,3 \leq r < 0,5$ υπάρχει ασθενής γραμμική συσχέτιση.
- Αν $-0,7 < r \leq -0,5$ ή $0,5 \leq r < 0,7$ υπάρχει μέση γραμμική συσχέτιση.
- Αν $-0,8 < r \leq -0,7$ ή $0,7 \leq r < 0,8$ υπάρχει ισχυρή γραμμική συσχέτιση.
- Αν $-1 < r \leq -0,8$ ή $0,8 \leq r < 1$ υπάρχει πολύ ισχυρή γραμμική συσχέτιση.

Θετικές τιμές του r δεν υποδηλώνουν, κατ' ανάγκη μεγαλύτερο βαθμό γραμμικής συσχέτισης από το βαθμό γραμμικής συσχέτισης που υποδηλώνουν αρνητικές τιμές του r . Ο βαθμός

γραμμικής συσχέτισης καθορίζεται από την απόλυτη τιμή του r και όχι από το πρόσημο του r . Το πρόσημο του r καθορίζει μόνο το είδος της συσχέτισης (θετική ή αρνητική).

Από την στατιστική ανάλυση των συσχέτισεων των δημογραφικών στοιχείων με τις μεταβλητές, προκύπτει ο παρακάτω πίνακας.

Πίνακας 30: Συσχέτισεις			
	Αντίδραση & Ανθεκτικότητα	Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα	
Φύλο	Pearson Correlation	,223	,917
	Sig. (2-tailed)	,003	,004
	N	87	87
Ηλικία	Pearson Correlation	,775	,285
	Sig. (2-tailed)	,010	,004
	N	87	87
Θέση εργασίας	Pearson Correlation	,223	,917
	Sig. (2-tailed)	,003	,004
	N	87	87

Σύμφωνα λοιπόν με όσα είδαμε και παρήχθησαν από την ανάλυση των απαντήσεων, προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες, αντιμετωπίζουν με θετική άποψη την ικανότητα των τραπεζικών ιδρυμάτων όπου εργάζονται ως προς την «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα» αλλά και την «Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα», που δημιουργήθηκε από την έξαρση της πανδημίας της COVID-19. Επίσης, προκύπτει από τα παραπάνω ότι οι συμμετέχοντες, αισθάνονται ότι τα τραπεζικά ιδρύματα στα οποία απασχολούνται, δείχνουν αρκετά σημάδια ορθής αντιμετώπισης των καταστάσεων που προέκυψαν αλλά και του νέου τρόπου λειτουργίας που οφείλεται στα μέτρα που ελήφθησαν για

την αντιμετώπιση της κατάστασης αυτής. Μπορεί η αλλαγή κουλτούρας να είναι εμφανής, τα μέτρα να διατάραξαν το πλάνο λειτουργίας που προϋπήρχε, οι συνθήκες να ήταν πρωτόγνωρες αλλά διαφαίνεται ότι το μέλλον να σχεδιάζεται βήμα προς βήμα.

Στον πίνακα 30 εμφανίζονται οι συσχετίσεις των μεταβλητών. Για τη μεταβλητή «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα» έχουμε υψηλότερη συσχέτιση με την μεταβλητή Ηλικία. Για την μεταβλητή «Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα» υψηλότερη συσχέτιση έχουμε με την μεταβλητή Φύλο και Θέση εργασίας.

Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι η τιμές της στατιστικής σημαντικότητας «Sig. (2-tailed)» είναι μικρότερες του 0,05 και επομένως δεχόμαστε ότι οι γραμμικές σχέσεις είναι στατιστικά σημαντικές, με την έννοια ότι αυτές οι σχέσεις στο δείγμα αντανακλούν γραμμική συσχέτιση και στον πληθυσμό.

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η μεταβλητή μας «Ανάκτηση & Νέα Πραγματικότητα» συσχετίζεται με το φύλο και την θέση εργασίας και συγκεκριμένα βλέπουμε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση. Άρα με το γεγονός ότι το δείγμα μας είναι γυναικοκατατούμενο μπορούμε να πούμε ότι οι γυναίκες είναι εκείνες που προσαρμόστηκαν και θα προσαρμοστούν πολύ πιο εύκολα στο νέο περιβάλλον που δημιουργήθηκε και δημιουργείται. Η μεταβλητή «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα» συσχετίζεται γραμμικά μόνο με την ηλικιακή ομάδα των συμμετεχόντων και όχι με τα υπόλοιπα δημογραφικά στοιχεία.

5 Εξαγωγή συμπερασμάτων

5.1 Συζήτηση

Σκοπός αυτής της έρευνας ήταν να διερευνήσει πώς η τρέχουσα κρίση του Covid και η επακόλουθη αναγκαστική αλλαγή του τραπεζικού κλάδου στην χώρα μας, με τη διαδικασία ψηφιοποίησης σε εφαρμογή, επηρεάζουν τον χρηματοπιστωτικό τομέα και τον τραπεζικό κλάδο ειδικότερα. Πιο συγκεκριμένα, στο επίκεντρο της μελέτης ήταν η διερεύνηση της επίδρασης της αλλαγής πρακτικής και διαδικασιών στους τραπεζικούς υπαλλήλους. Επιπλέον, επιδιώξαμε να ερευνήσουμε εάν υπήρχε σύνδεση μεταξύ της αναγκαστικής ψηφιοποίησης, ως αναδυόμενης συνέπειας του Covid-19, και των στελεχών που εργάζονται στον τραπεζικό τομέα.

Από την έρευνα μας συμπεράναμε ότι λόγω του Covid-19 και της επακόλουθης αναγκαστικής ψηφιοποίησης, έχουν πραγματοποιηθεί και θα πραγματοποιηθούν πολλές οργανωτικές αλλαγές. Λόγω της κρίσης του Covid και των εξωτερικών επιπτώσεων, οι οργανισμοί έπρεπε να αλλάξουν πολλά. Η διαχείριση κρίσεων ήταν ένα σημαντικό μέρος της όλης οργανωτικής πίεσης που προκάλεσε η πανδημία.

Είδαμε την αντίληψη των εργαζομένων για τις υπηρεσίες εξ'αποστάσεως και τα νέα ψηφιακά εργαλεία. Αυτή είναι σύμφωνη με τις θεωρίες που παρουσιάστηκαν σε αυτή τη μελέτη. Οι εργαζόμενοι έχουν την άποψη ότι τα ψηφιακά εργαλεία διευκόλυναν την εργασία τους, έχουν γίνει πιο αποτελεσματικοί, καθώς οι συναντήσεις και άλλες εργασίες μπορούν να γίνουν πιο γρήγορα μέσω του διαδικτύου. Ανάλογα με την ψηφιακή ετοιμότητα των τραπεζών, ένας ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να διευκολυνθεί ή να επιδεινωθεί. Η αυξημένη ψηφιακή χρήση έχει κάνει ορισμένους πελάτες, με περιορισμένες γνώσεις, να αποτυγχάνουν να εκτελέσουν τις ψηφιακές τραπεζικές τους υποχρεώσεις και έτσι παρατηρήθηκε αύξηση στον αριθμό των παροχών διευκόλυνσης προς τους πελάτες. Παρόλο που η αναγκαστική ψηφιοποίηση έχει κάνει πολλούς υπαλλήλους αποτελεσματικούς στην εργασία τους, σε ορισμένες πτυχές τους έχει καταστήσει λιγότερο αποδοτικούς καθώς ξοδεύουν περισσότερο χρόνο στο να απαντούν σε ερωτήματα πελατών.

Έχουμε εντοπίσει ότι οι εργαζόμενοι έχουν αισθανθεί ότι η εξ αποστάσεως εργασία ήταν περίπλοκη μερικές φορές, καθώς προκύπτουν πρακτικά και τεχνικά ζητήματα κατά την απομακρυσμένη εργασία. Αυτό είναι σύμφωνο με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Δουλεύοντας στο σπίτι, οι εργαζόμενοι έχουν χάσει τις φυσικές αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και τους συναδέλφους που τους έχουν κάνει να αισθάνονται απρόσωποι

Από τον έλεγχο των απαντήσεων του μέρους Β' μέσω των ερωτήσεων του οποίου προκύπτει η μεταβλητή «Αντίδραση & Ανθεκτικότητα», παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες σκιαγραφούν ένα θετικό χαρακτήρα που επέδειξε το τραπεζικό ίδρυμα, στο οποίο εργάζονται. Αναφέρουν κάποια από τα χαρακτηριστικά που αναδείχθηκαν μέσω της ανάλυσης των απαντήσεων μας, τα οποία έδειξαν ότι οι οργανισμοί ήταν έτοιμοι για ένα έκτακτο γεγονός, όπως αυτό της πανδημίας, έχοντας ήδη δημιουργήσει φιλικές και προσιτές ως προς την χρήση τους ηλεκτρονικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης των πελατών τους. Επιπλέον, διέθεταν εξοπλισμό ασφαλείας τόσο για χρήση από τους εργαζομένους, όσο και αποτροπής εξαπάτησης των πελατών τους. Επίσης, θα πρέπει να αναφερθεί ότι και οι εργαζόμενοι αποδείχθηκαν προετοιμασμένοι και ευπροσάρμοστοι στις αλλαγές που δημιουργήθηκαν, καθώς μέσω των απαντήσεων που λάβαμε, είδαμε ότι η παραγωγικότητά τους διατηρήθηκε στα ίδια επίπεδα με εκείνα πριν της πανδημίας, με μοναδική ίσως δυσκολία την μη άμεση επικοινωνία, λόγω των χρονικών καθυστερήσεων που δημιουργούν τα κανάλια επικοινωνίας που έπρεπε να χρησιμοποιηθούν. Τέλος, σημαντικό είναι να αναφερθεί το γεγονός ότι, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνα μας, το πλάνο νέων προσλήψεων άλλαξε και επικεντρώθηκε στις απολύτως απαραίτητες.

Συμπερασματικά λοιπόν για την μεταβλητή αυτή που αφορά την άποψη των συμμετεχόντων για την ικανότητα του τραπεζικού τους ιδρύματος στην ανταπόκριση στην κρίση, καθώς και την ικανότητα διαχείρισης σε περιβάλλον αβεβαιότητας, μπορούμε να πούμε ότι είναι θετική και κατά την άποψη των συμμετεχόντων η τράπεζα αντέδρασε αρκετά καλά στην έκτακτη συγκυρία που εμφανίστηκε, και άντεξε στην όποια πίεση έφεραν οι αλλαγές που έπρεπε να υλοποιηθούν. Η ανάλυση των απαντήσεων του μέρους Γ' του ερωτηματολογίου μας, είχε ως στόχο την ανάδειξη των απόψεων των συμμετεχόντων ως προς τον σχεδιασμό εξόδου από το lockdown και την προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζονται. Και σε αυτή την περίπτωση είδαμε τους συμμετέχοντες-εργαζόμενους να έχουν μια θετική άποψη ως προς την ετοιμότητα για προσαρμογή στη νέα πραγματικότητα που δημιουργείται, καθώς φαίνεται να είναι

κατάλληλα προετοιμασμένοι να ανακτήσουν το χαμένο έδαφος. Συγκεκριμένα, είδαμε ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι οι οργανισμοί τους είναι έτοιμοι να διατηρήσουν κάποια μέτρα, κυρίως για τους ανεμβολίαστους πελάτες, προς όφελος της διασφάλισης της υγείας των εργαζομένων τους. Επιπλέον, μας ανέφεραν ότι η επόμενη ημέρα θέλει τους εργαζομένους να εργάζονται σε μεγαλύτερο ποσοστό εξ' αποστάσεως, αλλά παράλληλα να είναι σίγουροι ότι το τραπεζικό ίδρυμα θα λάβουν υπόψη την κατάσταση των οικογενειών των εργαζομένων. Επίσης, σίγουροι εμφανίστηκαν και για το ότι θα πρέπει να προχωρήσουν οι οργανισμοί τους σε αλλαγή του μοντέλου λειτουργίας που υπάρχει αυτή την στιγμή, ώστε να εξασφαλιστεί μια πιο βιώσιμη λειτουργία τους. Τέλος, η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρεί ικανοποιητική την ετοιμότητα της τράπεζάς τους ως προς την πιθανή αντιμετώπιση ενός νέου κύματος κρίσης τους προσεχείς μήνες. Αυτή η διαπίστωση μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ο οργανισμός μπορεί να τα καταφέρει σε μια νέα έκτακτη συνθήκη και σε μια ενδεχόμενη ανάλογη κρισιακή κατάσταση.

Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη εντόπισε πολλές σκέψεις και αντιλήψεις τραπεζικών στελεχών για τους νέους ψηφιακούς τρόπους εργασίας, τόσο θετικές όσο και αρνητικές. Ωστόσο, παρόλο που οι εργαζόμενοι είχαν θετική αντίληψη για τη διαδικασία ψηφιοποίησης των τραπεζικών λειτουργιών, καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι η αναγκαστική ψηφιοποίηση είχε φέρει περισσότερες προκλήσεις από ό,τι πιστεύαμε αρχικά. Έτσι, από τις συνεντεύξεις έγινε φανερό ότι οι δευτερεύουσες και μεγάλες αρνητικές επιπτώσεις ήταν περισσότερες από τις θετικές επιπτώσεις. Ωστόσο, παρόλο που υπήρξαν περισσότερες αρνητικές επιπτώσεις παρά θετικές, δεν σημαίνει ότι η γενική στάση απέναντι στις επιπτώσεις που είχε η αναγκαστική ψηφιοποίηση, λόγω της κρίσης του Covid, είναι αρνητική.

Κοιτάζοντας το μέλλον, μπορεί εύκολα κανείς να διακρίνει ότι όλες αυτές οι ψηφιακές υλοποιήσεις θα αλλάξουν το πώς θα μοιάζει το τοπίο στο τραπεζικό κλάδο στη μετά τον COVID-19 εποχή. Ο COVID-19 αναμφισβήτητα επηρέασε και τις τράπεζες όπως και ολόκληρη την οικονομία αλλά οι πραγματικές προγραμματισμένες διαδικασίες ψηφιακού μετασχηματισμού ήταν προσχεδιασμένες, αν και ως μελλοντικές αποφάσεις, στο πλαίσιο του στρατηγικού οδικού τους χάρτη.

Οι τράπεζες έχουν ωφεληθεί από το γεγονός ότι υιοθετούν νωρίς την τεχνολογία που τις προστατεύει από τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας. Μια σημαντική εν εξελίξει διαδικασία είναι να συνεχίσουμε να εργαζόμαστε για την οικοδόμηση περισσότερων ψηφιακών ικανοτήτων

μεταξύ των εργαζομένων. Καθώς οι πελάτες γίνονται πιο ψηφιακοί, είναι σημαντικό οι τράπεζες να μην υστερούν, αυτό είναι ένα σημείο εστίασης που ενισχύθηκε κατά τη διάρκεια του COVID-19. Καθώς οι πελάτες γίνονται πιο ψηφιακοί, θα υπάρχει αναμφισβήτητα αυξημένη ζήτηση για ακόμη πιο προσιτές ψηφιακές πλατφόρμες και για διαδικασίες καινοτομίας με γνώμονα τους πελάτες.

Οι κίνδυνοι να γίνουν υπερβολικά ψηφιακοί και θα χαθούν οι κοινωνικές επαφές και η δημιουργία δικτύων τόσο με πελάτες όσο και μεταξύ των υπαλλήλων, κάτι που θα μπορούσε να έχουν δυσμενείς επιπτώσεις μακροπρόθεσμα. Η εύρεση των σωστών εταίρων στο περιβάλλον θα μπορούσε να είναι ένα κλειδί προκειμένου να βρεθούν οι καλύτερες λύσεις και αποφάσεις τόσο για τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο όσο και για την εξεύρεση δυνατοτήτων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε διαρκή πλεονεκτήματα.

Μια πρόκληση για τις περισσότερες τράπεζες είναι το μεταβαλλόμενο περιβάλλον που προκαλείται κυρίως από τον ψηφιακό πελάτη. Η ιδέα της πιο ψηφιοποιημένης προσβασιμότητας και των συναντήσεων έχει φαινομενικά πολλά πλεονεκτήματα. Οι τράπεζες και οι πελάτες αξιοποιούν τον χρόνο με πολύ πιο αποτελεσματικό τρόπο. Αντί να προγραμματίζονται φυσικές συναντήσεις με πελάτες ή να χρησιμοποιούν το χρόνο εργασίας για συναντήσεις, αυτές οι διαδικασίες μπορούν πλέον να γίνονται στις ψηφιακές πλατφόρμες.

Με τις αναγκαστικές επιπτώσεις της πανδημίας κάθε συμμετέχων στο τραπεζικό περιβάλλον είναι προετοιμασμένος και ικανός να χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές πλατφόρμες για να αλληλεπιδράσει. Οι πελάτες είναι πλέον αυτοί που μπορούν να ξεκινήσουν την αλληλεπίδραση με τις τράπεζες είτε από μια εφαρμογή στο κινητό τους τηλέφωνο είτε από τον υπολογιστή. Η πρόκληση εμφανίζεται όταν οι πελάτες γίνονται αυτό που οι πληροφοριοδότες χαρακτηρίζουν ως «πολύ ψηφιακό».

Φυσικά, πρόκειται για μια ανησυχία που είναι δύσκολο να επιλυθεί. Όπως αναφέρθηκε, οι περισσότερες από αυτές τις υλοποιήσεις είναι εδώ για να μείνουν και δεν υπάρχουν πολλά που δείχνουν ότι οι πελάτες θα επιστρέψουν στην εξάρτηση από το τραπεζικό κατάστημα ή θα μειώσουν τις χρήσεις τους στις ψηφιακές πλατφόρμες. Όταν σχεδόν όλες οι αλληλεπιδράσεις διεξάγονται σε ψηφιακό περιβάλλον, θα μπορούσε κανείς να υποστηρίξει ότι η κοινωνική πτυχή έχει χαθεί.

Αυτό παραπέμπει σε μια ιδέα υβριδικής μορφής, όπου θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τόσο οι ψηφιακές πλατφόρμες όσο και η φυσική αλληλεπίδραση στα καταστήματα. Εναπόκειται σε κάθε τράπεζα ξεχωριστά να κρίνει πώς θα πρέπει να ρυθμιστεί αυτή η υβριδική μορφή, προκειμένου να κερδίσει την αποτελεσματικότητα και τα οφέλη των ψηφιακών λύσεων, διατηρώντας παράλληλα τις κοινωνικές σχέσεις με τους πελάτες της.

5.2 Περιορισμοί έρευνας και συστάσεις για μελλοντική έρευνα

Έχουμε ερευνήσει και πάρει συνεντεύξεις από υπαλλήλους σε διάφορες τράπεζες στην Ελλάδα δύο έτη μετά την εμφάνιση του Covid-19, επομένως, μπορούμε να παρουσιάσουμε μόνο τις συνέπειες των δύο αυτών ετών. Ως εκ τούτου, είναι άγνωστες περαιτέρω συνέπειες που μπορεί να προκύψουν μακροπρόθεσμα.

Επιπλέον, άλλοι παράγοντες που μας είναι άγνωστοι, μπορεί να είχαν επιπτώσεις στην αντίληψη των εργαζομένων για τον Covid-19. Θέματα που είναι προσωπικά και ιδιωτικά μπορεί να έχουν αποκλειστεί κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, αυτά τα θέματα μπορεί να ήταν σημαντικά σε αυτό το συγκεκριμένο πλαίσιο.

Επιπλέον, η έρευνά μας διεξήχθη στην Ελλάδα και έτσι συλλέχθηκαν και τα δεδομένα μας. Επομένως, αυτή η έρευνα υλοποιήθηκε με βάση την προοπτική που είχε η Ελλάδα κατά τη διάρκεια της κρίσης του Covid και τις αποφάσεις για τους περιορισμούς που έλαβε η κυβέρνηση ως αποτέλεσμα αυτής. Αυτό έθεσε τα όρια για το πώς οι εργοδότες έχουν ενεργήσει σχετικά με την επιλογή της εξ αποστάσεως εργασίας και τη διαθεσιμότητα τραπεζικών καταστημάτων και αριθμού επισκεπτών-πελατών, επομένως η κατάσταση για τους τραπεζικούς υπαλλήλους μελετάται σε αυτό το πλαίσιο που ορίστηκε από το εξωτερικό υγειονομικό περιβάλλον και τα αντίστοιχα θεσμικά μέτρα.

Μια πρόταση για μελλοντική έρευνα είναι να διερευνηθεί εάν υπάρχει ψηφιακός αποκλεισμός για ορισμένες ομάδες της κοινωνίας, και εάν αυτός επηρεάζεται από την κρίση του Covid και την αναγκαστική ψηφιοποίηση που αυτή προκαλεί. Μια τέτοια έρευνα θα συνεισφέρει στο να κατανοήσουμε καλύτερα πώς να διαχειριστούμε τις προκλήσεις και να ελαχιστοποιήσουμε τους κινδύνους κοινωνικού αποκλεισμού, ειδικότερα σε ομάδες ηλικιωμένων και αναλφάβητων που συνεπάγεται η χρήση των νέων τεχνολογιών στην τραπεζική βιομηχανία.

Υπό μια άλλη οπτική γωνία μπορεί να διερευνηθεί πώς το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των πελατών επηρεάζει την ικανοποίηση των πελατών. Τελικά είναι σημαντικό να διερευνηθεί εάν αυτός ο ψηφιακός αποκλεισμός μπορεί να έχει συνέπειες μακροπρόθεσμα και εάν ναι, να προσδιοριστούν ποιες αλλαγές μπορεί να χρειαστεί να εφαρμοστούν και που πρέπει να δοθεί στρατηγική προτεραιότητα.

Τέλος, μια άλλη πρόταση για περαιτέρω έρευνα είναι να διερευνηθούν οι οργανισμοί που έχουν πληγεί από την κρίση του Covid, για το πώς έπρεπε να αντιμετωπίσουν εσωτερικές στρατηγικές και λειτουργικές αναδιοργανώσεις και πώς άλλαξε ο βαθμός της ψηφιοποίησής τους ως αποτέλεσμα αυτής της κρίσης.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Acharya, V. V., & Steffen, S. (2020). The risk of being a fallen angel and the corporate dash for cash in the midst of COVID. *Review of Corporate Finance Studies*

Acharya, V.V. and S. Steffen (2015), “The “greatest” carry trade ever? Understanding Eurozone bank risks”, *Journal of Financial Economics* 115(2): 215–236.

Agarwal, S. and R. Hauswald (2010), “Distance and Private Information in Lending”, *Review of Financial Studies* 23(7): 2757-2788

Agarwal, S., S. Chomsisengphet, C., Liu, C. Song, and N. Souleles (2018), “Benefits of relationship banking: Evidence from consumer credit markets”, *Journal of Monetary Economics* 96(C): 16-32.

Aghion, P, P Bolton (1997) “A theory of trickle-down growth and development” *Review of Economic Studies*, 64(2), 151–72

Aiyar, S, A. Al-Eyd, B. Barkbu, and A. Jobst (2015), “Revitalizing securitization for small and medium-sized enterprises in Europe”, IMF staff discussion note

Albuquerque, R. A., Koskinen, Y., Yang, S., & Zhang, C. (2020). Resiliency of environmental and social stocks: an analysis of the exogenous COVID-19 market crash. *European Corporate Governance Institute – Finance Working Paper*

Aldasoro, I, J Frost, L Gambacorta and D Whyte (2021). “Covid-19 and cyber risk in the financial sector” BIS Bulletin 37

Alfaro, L., Chari, A., Greenland, A., & Schott, P. K. (2020). Aggregate and firm level stock returns during pandemics in real time. *NBER Working Papers*

Allen, F. and Carletti, E. (2013), What Is Systemic Risk?. *Journal of Money, Credit and Banking*, 45: 121-127. <https://doi.org/10.1111/jmcb.12038>

Allen, L. and A. Saunders (2019), "Private Information and Risk Management in Banking", in *The Oxford Handbook of Banking*, Oxford University Press.

Alstadsaeter, A., Bjørkheim, J.B., Kopczuk, W., and A. Økland, 2020. Norwegian and US policies alleviate business vulnerability due to the Covid-19 shock equally well. NBER Working Paper No. 27637.

Arner, D, J Barberis and R Buckley (2017).“FinTech and RegTech in a Nutshell, and the Future in a Sandbox” CFA Institute Research Foundation Briefs

Arrow, K and G Debreu (1954) “Existence of an equilibrium for a competitive economy” *Econometrica*, 22, 265–90

Auer, R. (2019b), “Beyond the doomsday economics of Cryptocurrencies”, CEPR Discussion Paper No. DP13506.

Ayadi, R., E. Arbak and W.P. de Groen (2012), “Regulation of European Banks and Business Models: Towards a new paradigm?”, Centre for European Policy Studies, Brussels

Bank for International(2019a), “BigTech in finance: opportunities and risks”, *Annual Economic Report*, Chapter III, June.

Baret, S., Celner, A., O’Reilly, M., & Shilling, M. (2020). COVID-19 potential implications for the banking and capital market sector: business and operational resilience. Maintaining business and operational resilience. Deloitte Insights

Bartik, A. W., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E. L., Luca, M., and C. Stanton, 2020. The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 117

Beck, T. (2020), “Finance in the times of COVID-19: what next?”, in R. Baldwin and B. Weder di Mauro (eds), *Mitigating the COVID Economic Crisis: Act fast and do whatever it takes*, CEPR eBook.

Beck, Thorsten, and Jan Keil. "Are Banks Catching Corona? Effects of COVID on Lending in the US." (2021).

Becker, B. and V. Ivashina (2018), “Financial Repression in the European Sovereign Debt Crisis”, *Review of Finance* 22(1)

Bennedsen, M., Larsen, B., Schmutte, I., and D. Scur, 2020. Preserving job matches during the COVID-19 pandemic: Firm-level evidence on the role of government aid. *Covid Economics* 27

Berger, A. (1999), “The "big picture" about relationship-based finance”, Proceedings No 761, Federal Reserve Bank of Chicago.

Berman, S.J. (2012), "Digital transformation: opportunities to create new business models", *Strategy & Leadership*, Vol. 40 No. 2, pp. 16 24. <https://doi.org/10.1108/10878571211209314> Download as .RIS

Bhattacharya, S. and G. Chiesa (1995), “Proprietary information, financial intermediation, and research incentives”, *Journal of Financial Intermediation* 4(4): 328–357.

Bieszk-Stolorz, B., & Dmytrow, K. (2021). Evaluation of changes on world stock exchanges in connection with the SARS-CoV-2 pandemic. Survival analysis methods. *Risks*, 9(7), 121

Bodie, Z and RC Merton (2005) “Design of financial systems: towards a synthesis of function and structure” *Journal of Investment Management*, 3(1), 1–23

Bogdanova, B., I. Fender and E. Takáts (2018), “The ABCs of bank PBRs: What drives bank price-to-book ratios?”, *BIS Quarterly Review*, March.

Boot, A., E. Carletti, H.-H. Kotz, J. P. Krahnert, L. Pelizzon and M. Subrahmanyam (2020), “Corona and Financial Stability 2.0: act jointly now, but also think about tomorrow”, Policy letter 79, Leibniz Institute for Financial Research, Frankfurt.

Brogaard, J., Detzel, A., 2015. The asset pricing implications of government economic policy uncertainty. *Management Science*

Brunnermeier, M. and Y. Koby (2019), “The Reversal Interest Rate”, Working paper.

Calomiris, C. and D. Nissim (2014), "Crisis-related shifts in the market valuation of banking activities", *Journal of Financial Intermediation* 23

Carletti, E. and G. Ferrero (2017), “Bad zero: Financial stability in a low interest rate environment”, Working paper.

Chaikovska, I. (2020). Safety assessment of Polish listed banks in 2015–2019. The method of quartile groups. Conference speech on 03.12.2020. 5th National Scientific Conference “Protection and safety of financial services market participants. Effectiveness, diagnosis and prospects.” Lodz 3 December 2020

Chikandiwa, S., Contogiannis, E. and Jembere, E. (2013), "The adoption of social media marketing in South African banks", *European Business Review*, Vol. 25 No. 4, pp. 365-381. <https://doi.org/10.1108/EBR-02-2013-0013>

Claessens, S, J Frost, G Turner, and F Zhu (2018) “Fintech credit markets around the world: size, drivers and policy issues” *BIS Quarterly Review*, September

Coase, RH (1937) “The Nature of the Firm” in PJ Buckley and J Michie (eds) *Firms, Organizations and Contracts*, Oxford: Oxford University Press

Colak, G., Durnev, A., Qian, Y., 2017. Political uncertainty and IPO activity: evidence from U.S. gubernatorial elections. *Journal of Financial and Quantitative Analysis* 52 (6), 2523-2564.

D’Silva, D, Z Filková, F Packer and S Tiwari (2019). “The design of digital financial infrastructure: lessons from India” BIS Papers, 106.

De Haas, H., Van Rooij A.,(2010) ‘Migration as Emancipation? The Impact of Internal and International Migration on the Position of Women in Rural Morocco’, *Oxford Development Studies* 38(1): 43-62.

De Marco, F. (2019), “Bank Lending and the European Sovereign Debt Crisis”, *Journal of Financial and Quantitative Analysis* 54(1): 155-182.

De Marco, F. and M. Macchiavelli (2016), “The Political Origin of Home Bias: the case of Europe” (<https://doi.org/10.17016/FEDS.2016.060>)

Degryse, H. and S. Ongena (2008), “Competition and Regulation in the Banking Sector: A Review of the Empirical Evidence on the Sources of Bank Rents”, in *Handbook of Financial Intermediation and Banking*.

Demirguc-Kunt, A., Pedraza, A., & Ruiz, C. (2020). Banking sector performance during the COVID-19 Crisis. *World Bank Policy Research Working Paper Series*

Devi, S., Warasniasih, N., Masdiantini, P., & Musmini, L. (2020). The impact of COVID-19 pandemic on the financial performance of firms on the Indonesia stock exchange. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*

Dewatripont, M. and E. Maskin (1995), “Credit and efficiency in centralized and decentralized economies”, *Review of Economic Studies* 62: 541-55

Diamond, D. W. (1984), “Financial Intermediation and Delegated Monitoring”, *The Review of Economic Studies* 51(3): 393-414.

Diamond, D. W. and P. H. Dybvig (1983), “Bank runs, deposit insurance, and liquidity”, *Journal of Political Economy* 91(3): 401–419

Dias, R., Teixeira, N., Machova, V., Pardal, P., Horak, J., & Vochozka, M. (2020). Random walks and market efficiency tests: evidence on US, Chinese and European capital markets within the context of the global Covid-19 pandemic. *Oeconomia Copernicana*, 11(4), 585–608

Ding, W., Levine, R., Lin, Ch., & Xie, W. (2020). Corporate immunity to the COVID-19 pandemic. *NBER Working Paper*, 27055

ECB (2019), “Macroprudential stress test of the euro area banking system”, ECB Occasional Paper Series No 226, July.

ECB (2020a), “Financial Stability Review”, May.

ECB (2020b), “Do non-performing loans matter for bank lending and the business cycle in euro area countries?”, ECB Working Paper Series No 2411, May.

ECB (2020c), “COVID-19 Vulnerability Analysis”, July.

ECB (2020d), “ECB extends recommendation not to pay dividends until January 2021 and clarifies timeline to restore buffers”, Press Release, July.

ECB (2020e), “An evolving supervisory response to the pandemic”, Speech by Andrea Enria, Chair of the Supervisory Board of the ECB, at the European Banking Federation high-level public dialogue, October.

ECB (2020f), “Bank asset quality: this time we need to do better”, Opinion piece by Andrea Enria, Chair of the Supervisory Board of the ECB, a short version was published in the Financial Times on 27 October 2020 October.

ECB (2020g), “Financial Stability Review”, November.

ECB (2020h), “ECB publishes supervisory banking statistics for the second quarter 2020”, October.

Egan, M., S. Lewellen and A. Sunderam (2018), “The cross section of bank value”, Eighth BIS Research Network meeting on "Assessing the impact of the postcrisis financial regulatory reforms", Basel, 28 September

Ergunor, E. and S. Moulton (2014), “Beyond the Transaction: Banks and Mortgage Default of Low-Income Homebuyers”, *Journal of Money, Credit and Banking* 46(8): 1721-1752.

Financial Stability Board (FSB) (2020) .“BigTech in emerging market and developing economies” October

Francis, B., Hasan, I., and Zhu, Y., 2014. Political uncertainty and bank loan contracting. *Journal of Empirical Finance* 29, 281-286.

Frost J (2020) "The Economic Forces Driving Fintech Adoption Across Countries" In M King and R Nesbitt (eds), *The Technological Revolution in Financial Services*, Toronto: University of Toronto Press

Gambacorta, L, Y Huang, Z Li, H Qiu, and S Chen (2020) "Data vs collateral" BIS Working Papers, 881, September

Goldfarb, Avi, and Catherine Tucker. 2019. "Digital Economics." *Journal of Economic Literature*, 57 (1): 3-43.

Gorton, G. and A. Winton (2003), "Financial intermediation, in Constantinides", G.M., M. Harris and R.M. Stulz (eds.), *Handbook of the Economics of Finance*, Elsevier, 431-552.

Gungoraydinoglu, A., G. Colak, and O. Oztekin, 2017. Political environment, financial intermediation costs, and financing patterns, *Journal of Corporate Finance* 44, 167-192.

Hassan, T. A., Hollander, S., van Lent, L., & Tahoun, A. (2020). Firm-level exposure to epidemic diseases: Covid-19, Sars, and H1N1. *Working Paper. Institute for New Economic Thinking*, 119

Henriette, Emily & Feki, Mondher & Boughzala, Imed. (2015). The Shape of Digital Transformation: A Systematic Literature Review.

Holmström, B and J Tirole (1997) "Financial intermediation, loanable funds and the real sector" *Quarterly Journal of Economics* 112(3), 663–91

Humphrey, D. (2019), "Payments Systems", in *The Oxford Handbook of Banking*, Oxford University Press, 1-40.

Humphries, J. E., Neilson, C., and G. Ulyessea, 2020. The evolving impacts of Covid-19 on small businesses since the cares act. Working paper.

Ivashina, V. and Scharfstein, D., 2010. Bank lending during the financial crisis of 2008. *Journal of Financial Economics* 97, 319-338

Iwedi, M., Gbarabe, E. L., & Uruah, N. K. (2020). The impact of COVID-19 on stock price of quoted banking firms in Nigeria. *International Journal of Innovative Finance and Economics Research*, 8(4), 33–39.

Jan Bellens and Karl Meekings. “How Banks Can Stay Relevant as Customer Preferences Change.” EY, Feb. 10, 2020.

Kamalaldin, Anmar & Linde, Lina & Sjödin, David & Parida, Vinit. (2020). Transforming provider-customer relationships in digital servitization: A relational view on digitalization. *Industrial Marketing Management*. 89. 10.1016/j.indmarman.2020.02.004.

Kashyap, A. K., R. Rajan and J. C. Stein (2002), “Banks as liquidity providers: An explanation for the coexistence of lending and deposit-taking”, *Journal of Finance* 57(1): 33–73.

Köhler, M. (2015), “Which banks are more risky? The impact of business models on bank stability”, *Journal of Financial Stability*: 16, 195-212

Korzeb, Z., & Niedziolka, P. (2020). Resistance of commercial banks to the crisis caused by the COVID-19 pandemic: the case of Poland. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*

Korzeb, Z., Niedziółka, P., & Silva, A. (2021). Impact of the COVID-19 crisis on the Portuguese banking system. Linear ordering method. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 226–241. doi: 10.18046/j.estger.2021.159.4414.

Kulinska-Sadlocha, E., Marcinkowska, M., & Szambelanczyk, J. (2020). The impact of pandemic risk on the activity of banks based on the Polish banking sector in the face of COVID-19. *Bezpieczny Bank*, 2(79), 31-59. doi: 10.26354/bb. 3.2.79.2020.

Levine, R. (1997), “Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda”, *Journal of Economic Literature* 35(2): 688–726

Li, L., Strahan, P. E., & Zhang S. (2020). Banks as lenders of first resort: evidence from the COVID-19 crisis. *Review of Corporate Finance Studies*

Mergaerts, F. and R. Vander Vennet (2016), “Business models and bank performance: A long-term perspective”, *Journal of Financial Stability* 22: 57-75

Nakamoto, S. (2008), "Bitcoin: A peer-to-peer electronic cash system" ([http:// bitcoin.org/bitcoin.pdf](http://bitcoin.org/bitcoin.pdf))

Nyberg F, Franzén S, Lindh M, Vanfleteren L, Hammar N, Wettermark B, Sundström J, Santosa A, Björck S, Gisslén M. Swedish Covid-19 Investigation for Future Insights - A Population Epidemiology Approach Using Register Linkage (SCIFI-PEARL). *Clin Epidemiol.* 2021 Jul 30;13:649-659. doi: 10.2147/CLEP.S312742. PMID: 34354377; PMCID: PMC8331198.

OECD, 2021, *Economic Outlook*, Volume 2020 Issue 2, No. 108, OECD Publishing, Paris

Oliver Wyman (2019), *Time to start again: the state of the financial services industry 2019* (www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2019/January/The-State-Of-Financial-Services-2019-Time-to-start-again.pdf)

Oliver Wyman (2019). “The Race for Consumer Trust” .

Olokundun M, Ibidunni S, Ogbari M, Falola H, Salau O. COVID-19 Pandemic and Antecedents for Digital Transformation in the Workplace: A Conceptual Framework. *Open Access Maced J Med Sci.* 2021 Jan 05; 9(F):41-46. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.4952>

Oztekin, O., 2020. Systemic banking crises, institutional environment, and corporate leverage. Florida International University. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, forthcoming.

Pagano, M., Wagner, Ch., & Zechner, J. (2020). Disaster resilience and asset prices. *CSEF Working Papers*

Pastor, L., Veronesi, P., 2013. Political Uncertainty and risk premia. *Journal of Financial Economics* 110, 520-545

Petralia, K., T. Philippon, T. Rice and N. Véron (2019), *Banking disrupted? Financial intermediation in an era of transformational technology*, Geneva Reports on the World Economy 22, CEPR/ICMB (<https://voxeu.org/content/bankingdisrupted-financial-intermediation-era-transformational-technology>).

Popov, A. and N. Van Horen (2015), “Exporting sovereign stress: Evidence from syndicated bank lending during the euro area sovereign debt crisis”, *Review of Finance* 19

PwC (2020), *Retail banking 2020: Evolution or revolution?*

Rajan, R. (1992), “Insiders and Outsiders: The Choice Between Informed and Arm's-Length Debt”, *Journal of Finance* 47: 1367–400

Ramelli, S., & Wagner, A. F. (2020). Feverish stock price reactions to COVID-19. *Swiss Finance Institute Research Paper Series*, 20-12.

Roengpitya, R., N. Tarashev, K. Tsatsaronis and A. Villegas (2017), "Bank business models: popularity and performance", BIS Working Papers No 682.

Sharpe, S. (1990), "Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships", *Journal of Finance* 45: 1069–87.

Shevlin, R(2019) "The Real Story Behind The PNC-Venmo Clash" Forbes.

Soto-Acosta P. (2020) COVID-19 Pandemic: Shifting Digital Transformation to a High-Speed Gear, *Information Systems Management*, 37:4, 260-266, DOI: 10.1080/10580530.2020.1814461

Sousa, Maria & Rocha, Álvaro. (2019). Skills for disruptive digital business. *Journal of Business Research*. 94. 257-263. 10.1016/j.jbusres.2017.12.051.

Stulz, R. (2019), "FinTech, BigTech, and the future of banks", Dice Center Working Paper 2019-20.

Thorbecke, W. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the U.S. economy: evidence from the stock market. *Journal of Risk Financial Management*

Vives, X. (2010), "Competition and Financial Stability in Banking" in *Monetary policy under Financial Turbulence*, Proceedings of the Annual Conference of the Central Bank of Chile.

Von Thadden, E. (1995), "Long-Term Contracts, Short-Term Investment and Monitoring", *Review of Economic Studies* 62(4): 557-575.

Williamson, OE (1971). "The Vertical Integration of Production: Market Failure Considerations" *American Economic Review* 61(2), 112–23