

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΔΙΠΛΩΜΑΤΟΣ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ : «ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ»

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ
Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΓΕΩΡΓΙΑ ΒΥΖΙΡΑΚΗ

Επιβλέπων : **Λέκτορας Τρύφων Δάρας**

ΧΑΝΙΑ, 2009

Αφιερώνεται

σε εκείνους που αναγνωρίζουν

© Γεωργία Ε. Βυζιράκη, 2009

Επιτρέπεται η αντιγραφή μέρους της ερευνητικής εργασίας με την προϋπόθεση να γίνεται αναφορά στην πηγή

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα διπλωματική πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια των μεταπτυχιακών σπουδών του Γενικού Τμήματος Πολυτεχνείου Κρήτης, για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Εξειδίκευσης στον τομέα Μαθηματικών. Το θέμα που πραγματεύεται είναι η αποτίμηση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών στο Ν. Χανίων.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα της διπλωματικής αυτής Δάρα Τρύφωνα για τη διαρκή καθοδήγηση και επίβλεψη, καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησής της, που αποτέλεσαν σημαντικούς παράγοντες για την ολοκλήρωση της. Επίσης, ευχαριστώ τον κ. Αποστολάκη Ιωάννη για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του, ιδιαίτερα στη φάση της επεξεργασίας και ανάλυσης των δεδομένων με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Τέλος, εκφράζω τις θερμές μας ευχαριστίες προς όλους εκείνους που με το δικό τους τρόπο συνέβαλλαν στην ολοκλήρωση της διπλωματικής.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	- 6 -
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	- 9 -
1.1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	- 9 -
1.1.1. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΣ.....	- 9 -
1.1.2. ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ.....	- 11 -
1.1.3. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ	- 16 -
1.1.4. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ.....	- 19 -
1.1.5. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	- 23 -
1.1.6. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ- ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ	- 28 -
1.1.7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	- 29 -
2. ΤΡΑΠΕΖΑ.....	- 30 -
2.1. ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ, ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ.....	- 30 -
2.1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	- 30 -
2.1.2. ΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ	- 30 -
2.1.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ.....	- 31 -
2.1.4. ΤΡΑΠΕΖΑ.....	- 33 -
2.2. ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	- 34 -
2.2.1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ.....	- 34 -
2.2.2. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	- 36 -
3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	- 39 -
3.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	- 39 -
3.2. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	- 41 -
3.2.1. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	- 41 -
3.3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	- 46 -
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	- 49 -
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	- 118 -
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	- 126 -
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	- 168 -
ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	- 210 -

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Τα τελευταία χρόνια οι επιχειρήσεις εστιάζουν όλο και περισσότερο στην αύξηση της ικανοποίησης των καταναλωτών από τα προϊόντα και υπηρεσίες που τους προσφέρουν. Ιδιαίτερα οι επιχειρήσεις του δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα, στα πλαίσια της εδραίωσης και διασφάλισης της θέσης τους στην αγορά, καθώς και της επίτευξης του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, καλούνται να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις της αγοράς και να ικανοποιήσουν όχι μόνο τις ανάγκες αλλά και τις επιθυμίες των καταναλωτών. Στην προσπάθεια απόκτησης ολοκληρωμένης και αντιπροσωπευτικής εικόνας σχετικά με την άποψη των καταναλωτών – πελατών αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, προχωρούν οι επιχειρήσεις αρχικά στην υλοποίηση σχετικών δειγματοληπτικών ερευνών ικανοποίησης.

Η γνώση της συμπεριφοράς του πελάτη-καταναλωτή, υποστηρίζει τις επιχειρήσεις στην αναζήτηση και συγκέντρωση ιδεών για νέα καινοτόμα προϊόντα, στον προσδιορισμό της δυνητικής αγοράς διάθεσής τους, στον ολοκληρωμένο σχεδιασμό του μάρκετινγκ, στη δημιουργία πλαισίου τιμολόγησης των προϊόντων, και κατά συνέπεια στη σημαντική αύξηση των κερδών, μέσω της «μετατροπής» των αναγκών των καταναλωτών σε αποτελεσματικά προϊόντα.

Τα τραπεζικά ιδρύματα, τα οποία τον τελευταίο καιρό δέχονται δυσμενή κριτική τόσο από τα Μ.Μ.Ε. όσο και από τον απλό πολίτη, προβαίνουν επίσης στην ανάπτυξη νέων προϊόντων ή / και υπηρεσιών, με απώτερο στόχο να καλύψουν νέες υφιστάμενες ανάγκες ή επιθυμίες των πελατών τους, σε κάποιες περιπτώσεις δε, ακόμα και ανάγκες που δεν έχουν ακόμα δημιουργηθεί. Από την άλλη πλευρά, η καλή ενημέρωση και γνώση του πελάτη σχετικά με τα προϊόντα που παρέχονται από διάφορα τραπεζικά ιδρύματα, τον καθιστά πιο απαιτητικό στις συναλλαγές του, τονίζοντας παράλληλα την αναγκαιότητα όχι μόνο της ανάπτυξης νέων προϊόντων / υπηρεσιών, αλλά και της ποιοτικής παροχής τους σε αυτόν.

Άμεση απόρροια των παραπάνω και με σκοπό την αποτίμηση των τραπεζικών υπηρεσιών και των τραπεζικών προϊόντων στο Ν. Χανίων αποτελεί η υλοποίηση σχετικής έρευνας. Συγκεκριμένα, στους επιμέρους στόχους της έρευνας περιλαμβάνεται η διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με:

- την εκτίμηση της γνώσης και της χρήσης των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων στους κατοίκους του Ν. Χανίων,
- τη διερεύνηση των λόγων – αιτιών για τους /τις οποίες οι κάτοικοι του Ν. Χανίων κάνουν χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών,
- τη διερεύνηση και τον προσδιορισμό του επιθυμητού τρόπου υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών,

- τον προσδιορισμό των παραμέτρων, με τις οποίες οι πελάτες επιλέγουν να συναλλάσσονται με συγκεκριμένα τραπεζικά ιδρύματα,
- την αξιολόγηση των τραπεζικών ιδρυμάτων του Ν. Χανίων,
- τη διερεύνηση και ο προσδιορισμός των παραγόντων ή των χαρακτηριστικών εκείνων που θα επιδρούσαν θετικά ως προς την ικανοποίηση των κατοίκων του Ν. Χανίων από τα τραπεζικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται,
- τη διερεύνηση των κοινωνικο-οικονομικών μεταβλητών, οι οποίες επηρεάζουν το είδος των συναλλαγών με τα τραπεζικά ιδρύματα στο Ν. Χανίων.

Η παρούσα διπλωματική αποτελείται συνολικά από τέσσερα επιμέρους τμήματα:

Στο **πρώτο κεφάλαιο**, δίνονται οι βασικοί ορισμοί των εννοιών που κρίνονται απαραίτητες για την κατανόηση του θεωρητικού υπόβαθρου στο οποίο στηρίζεται η παρούσα διπλωματική και ιδιαίτερα ο σχεδιασμός της δειγματοληπτικής έρευνας που υλοποιήθηκε στα πλαίσια της διπλωματικής. Οι ορισμοί αυτοί αφορούν σε έννοιες όπως ο ερευνητικός προβληματισμός και τα στάδια μιας έρευνας, οι μεταβλητές, οι κατηγορίες μεταβλητών και η μέτρησή τους, οι υποθέσεις οι βασικοί τύποι και τα χαρακτηριστικά των υποθέσεων. Ακολουθεί η αναφορά και παράθεση των ορισμών των εννοιών «πληθυσμός», «δείγμα» και ο καθορισμός αυτού, «δειγματοληψία», καθώς οι κατηγορίες δειγματοληψίας. Αμέσως μετά παραθέτονται, σε θεωρητικό επίπεδο, τα επιμέρους τμήματα μιας δειγματοληπτικής έρευνας ώστε να γίνει απόλυτα κατανοητός, ο σχεδιασμός μιας έρευνας, οι μέθοδοι συγκέντρωσης των δεδομένων και η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, περιγράφεται συνοπτικά ο τρόπος καταχώρησης των δεδομένων που συλλέχθηκαν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, καθώς και η ανάλυση αυτών.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο**, παρουσιάζεται συνοπτικά ο τραπεζικός κλάδος. Κρίνεται απαραίτητη η παρουσίαση των εννοιών όπως «τράπεζα», «τραπεζικό ίδρυμα» και «χρηματοπιστωτικό ίδρυμα» (ενώ παράλληλα γίνεται σαφής ο διαχωρισμός των εννοιών αυτών), «βασικές αρχές λειτουργίας της τράπεζας», «τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες». Η γενικότερη γνώση του τραπεζικού κλάδου καθιστά δυνατή την ανάδειξη των παραγόντων εκείνων που θα αποτελέσουν στη συνέχεια τα κριτήρια αποτίμησης των τραπεζικών ιδρυμάτων στο Ν. Χανίων. Στη συνέχεια ακολουθεί μια σύντομη αναφορά στο τραπεζικό σύστημα, στις βασικές αρχές λειτουργίας ενός τραπεζικού ιδρύματος, καθώς και της διάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος

Το **τρίτο κεφάλαιο** περιλαμβάνει την αναλυτική παρουσίαση της υλοποίησης της δειγματοληπτικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της αποτίμησης των τραπεζικών ιδρυμάτων του Ν. Χανίων. Για την υλοποίηση της δειγματοληπτικής έρευνας και του απαραίτητου ερωτηματολογίου (το οποίο συντάχθηκε από την ερευνήτρια), καθώς και για την επιλογή των επιμέρους κριτηρίων, πραγματοποιήθηκε διερεύνηση τόσο της ελληνικής, όσο και της ξένης αρθρογραφίας, με στόχο τη καταγραφή, τη μελέτη αντίστοιχων

ερευνών που έχουν υλοποιηθεί σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από τα τραπεζικά ιδρύματα γενικότερα, τόσο σε ελλαδικό, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο**, ακολουθεί η παράθεση των εξαγόμενων συμπερασμάτων της παρούσης έρευνας αποτίμησης των τραπεζικών ιδρυμάτων του Ν. Χανίων.

Στα **παραρτήματα** που ακολουθούν παρατίθεται η ολοκληρωμένη μορφή του ερωτηματολογίου, με τη βοήθεια του οποίου συλλέχθηκαν τα δεδομένα της παρούσας έρευνας και δίνονται ενδεικτικά στατιστικοί πίνακες και διαγράμματα που προέκυψαν κατά την ανάλυση των δεδομένων.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Βασικές έννοιες

Για τη σαφέστερη κατανόηση της έρευνας που υλοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας διπλωματικής και ιδιαίτερα του τρόπου διεξαγωγής της έρευνας, της μεθόδου συλλογής δεδομένων και αξιολόγησης αυτών και στη συνέχεια της παρουσίασης των εξαγομένων, κρίνεται απαραίτητη η κατανόηση του υφιστάμενου θεωρητικού υπόβαθρου, το οποίο παρουσιάζεται συνοπτικά παρακάτω.

1.1.1. Ερευνητικός προβληματισμός

Ο σκοπός μιας έρευνας, όπως υποστήριξαν παλαιότερα οι Selltitz, C., L.S., (1976), δεν είναι παρά η εφαρμογή κάποιας συστημικής διαδικασίας, η αναζήτηση απαντήσεων σε ερωτήματα. Αργότερα, ο Σιάρδος, Γ. (2005), δηλώνει ότι, οι λόγοι διεξαγωγής μιας έρευνας, είναι κυρίως δύο, ο πρώτος αναφέρεται στην προσπάθεια επίλυσης κάποιου πρακτικού προβλήματος και ο δεύτερος στην αναζήτηση του τρόπου ενέργειας και λειτουργίας κάποιου γεγονότος.

Επιπλέον, τονίζεται ότι, μια προσεκτικά σχεδιασμένη έρευνα είναι χρονοβόρα (Guy et al., 1987) και συμπεριλαμβάνει (Δαουτόπουλος, Γ., 2002) τα ακόλουθα στάδια:

- ♦ Την αναζήτηση της σχετικής με το αντικείμενο βιβλιογραφίας

Η ανασκόπηση σχετικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας (π.χ. σε επιστημονικά περιοδικά, διαδίκτυο, βιβλιοθήκη) αποτελεί (Δαουτόπουλος, Γ., 2002) σημαντικό εργαλείο για τον ερευνητή στον εντοπισμό α) ερευνητικών υποθέσεων που επιβεβαιώθηκαν ή απορρίφθηκαν, β) υποθέσεων με αντικρουόμενα ευρήματα, γ) μεθόδων που χρησιμοποιήθηκαν ή άλλων που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί, δ) ενδεχόμενων αδυναμιών στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση προγενέστερων ερευνών, ε) ερωτημάτων ή υποθέσεων που έμειναν αδιερεύνητες, κ.ά.

- ♦ Τη μελέτη της βιβλιογραφίας

Η μελέτη της υφιστάμενης βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας κρίνεται όχι μόνο ιδιαίτερα σημαντική, αλλά και απαραίτητη για τους προαναφερθέντες λόγους. Κατά τη διάρκεια της μελέτης αυτής, ο ερευνητής αποκτά την πληροφόρηση που θα του δώσει τη δυνατότητα να πάρει αποφάσεις σχετικές με τα σημεία του υπό μελέτη θέματος, τα οποία θα διερευνηθούν στη συνέχεια ενδελεχώς.

- ♦ Τη διατύπωση του προβλήματος

Η διατύπωση του προβλήματος σε μια έρευνα αποτελεί μια από τις πιο δύσκολες – αν όχι την πιο δύσκολη- φάση της έρευνας (Δαουτόπουλος, Γ., 2002), στην οποία δίνονται οι ορισμοί των εννοιών που χρησιμοποιούνται κατά τη διατύπωση του προβλήματος.

- ♦ Την επιλογή των μέτρων μέτρησης των εννοιών

Ο τρόπος μέτρησης των εννοιών καθορίζεται συνήθως σε αρχικό στάδιο της υλοποίησης της έρευνας, λόγω του ότι επηρεάζει ή καθορίζει τον τρόπο συλλογής των δεδομένων.

- ♦ Τον εντοπισμό του πληθυσμού (ή των ομάδων) που θα μελετηθεί / μελετηθούν

Ο εντοπισμός του δείγματος είναι αναπόσπαστο τμήμα της έρευνας και καθορίζεται από τα προγενέστερα στάδια.

- ♦ Τη συγκέντρωση των δεδομένων

Είναι απαραίτητο να καθοριστεί ο τρόπος συλλογής δεδομένων (π.χ. με επίβλεψη ή όχι του ερευνητή, τηλεφωνικά, συνέντευξη, κ.ά.), η χρονική διάρκεια συλλογής τους (σε μια χρονική στιγμή ή διαχρονικά με την επανάληψη της μεθόδου συλλογής δεδομένων σε διαφορετικές χρονικές στιγμές).

- ♦ Την κωδικοποίηση (κωδικογράφηση) των δεδομένων (εάν αυτά πρόκειται να αποθηκευτούν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή)

Οι απαντήσεις που συλλέχθηκαν (τα δεδομένα) εντάσσονται σε κατηγορίες, όπου η αναγνώριση μιας δεδομένης απάντησης συνδέεται με την απόδοση κάποιου αριθμητικού συμβόλου σε σχέση με συγκεκριμένη κατηγορία. Οι αριθμοί της κωδικογράφησης δεν έχουν και ούτε επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν με οποιαδήποτε αλγεβρική έννοια, παρά μόνο για να διαφοροποιήσουν τις ποιοτικού χαρακτήρα απαντήσεις (Δαουτόπουλος, Γ., 2002).

- ♦ Την ανάλυση των δεδομένων

Απαιτείται η γνώση διάφορων μεθόδων και τεχνικών ανάλυσης και ο καθορισμός τους πραγματοποιείται συνήθως πριν από τη συλλογή των δεδομένων.

- ♦ Τη συγγραφή της ερευνητικής εργασίας

Η συγγραφή αποτελεί, από τη μία πλευρά το καταληκτικό στάδιο μιας ερευνητικής εργασίας και από την άλλη το μέσο κοινοποίησης στο αναγνωστικό κοινό.

1.1.2. Μεταβλητές και μέτρηση μεταβλητών

1.1.2.1. ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Το χαρακτηριστικό ή η ιδιότητα για το οποίο συγκεντρώνονται πληροφορίες (δεδομένα) από τις μονάδες της ερευνούμενης ομάδας (πληθυσμού ή δείγματος) καλείται **μεταβλητή**, η οποία παίρνει διαφορετικές τιμές για τις μονάδες αυτές (Σιάρδος, Γ., 2005). Ομοίως, μεταβλητή καλείται η ιδιότητα ή το χαρακτηριστικό που παίρνει διαφορετικές τιμές σε επαναλήψεις μέτρησης. Στην αντίθετη περίπτωση, που το χαρακτηριστικό ή η ιδιότητα δεν μεταβάλλεται για κάθε μέλος της ομάδας ή στις διάφορες επαναλήψεις, ονομάζεται **σταθερά**.

Οι μεταβλητές διακρίνονται στις κοινωνικές επιστήμες (Σιάρδος, Γ., 1999, 2005) στους παρακάτω τύπους:

1. ΠΟΙΟΤΙΚΕΣ – ΠΟΣΟΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

- ♦ **ποιοτικές** είναι οι μεταβλητές «είδους», των οποίων οι μονάδες δεν μπορούν να μετρηθούν, αλλά μόνο να απαριθμηθούν (π.χ. φύλο, θρήσκευμα, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, κ.ά.)
- ♦ **ποσοτικές** ή αριθμητικές είναι οι μεταβλητές των οποίων οι τιμές παίρνουν ποσοτική μορφή σε μια κλίμακα μετρήσεων (ύψος, βάρος, εισόδημα, κ.ά.).

2. ΣΥΝΕΧΕΙΣ – ΑΣΥΝΕΧΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Πρόκειται για ποσοτικές μεταβλητές, οι οποίες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες, τις συνεχείς και τις ασυνεχείς ή διακριτές μεταβλητές. Αναλυτικότερα:

- ♦ **συνεχείς** καλούνται εκείνες που παίρνουν οποιεσδήποτε τιμές (ακέραιες και δεκαδικές) σε μια κλίμακα μετρήσεων (π.χ. εισόδημα), ενώ
- ♦ **ασυνεχείς ή διακριτές** καλούνται εκείνες που παίρνουν τιμές μόνο ακέραιους αριθμούς (π.χ. μέγεθος οικογένειας, πληθυσμός μιας περιοχής, κ.ά.)

Στην πράξη πολλές συνεχείς μεταβλητές θεωρούνται ασυνεχείς με τη στρογγυλοποίηση των δεκαδικών αριθμών σε ακραίους (π.χ. ηλικία, εισόδημα, κ.ά.).

3. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ – ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

- ♦ **ανεξάρτητες ή πειραματικές** θεωρούνται εκείνες οι μεταβλητές που προϋποτίθεται ότι ασκούν επίδραση σε μια άλλη μεταβλητή, την εξαρτημένη γι' αυτό και καλούνται και **αιτιώδεις** μεταβλητές

- ♦ **εξαρτημένες** είναι εκείνες οι μεταβλητές που προϋποτίθεται ότι επηρεάζονται από τη μεταβολή των τιμών άλλης ή άλλων μεταβλητών, των ανεξάρτητων, δείχνοντας έτσι το βαθμό σχέσης ή συνάφειας που συνδέει την εξαρτημένη με την ανεξάρτητη (-ες).

4. ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΕΣ – ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

- ♦ **ελεγχόμενες** θεωρούνται εκείνες οι μεταβλητές, οι οποίες διατηρούνται σταθερές κατά τη διερεύνηση λοιπών μεταβλητών (π.χ. στη μελέτη των χαρακτηριστικών – μεταβλητών του ανδρικού πληθυσμού ελέγχεται η μεταβλητή φύλο)
- ♦ **μη ελεγχόμενες** μεταβλητές, οι οποίες είναι δυνατόν να εμφανίζονται είτε ως άγνωστες, είτε ως «σφάλμα».

5. ΜΗ ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΟΥΣΕΣ – ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΟΥΣΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

- ♦ **μη παρεμβαίνουσες** θεωρούνται εκείνες οι μεταβλητές, οι οποίες ασκούν άμεση επίδραση σε κάποια άλλη, την εξαρτημένη, χωρίς να επηρεάζονται από την παρουσία τρίτων.
- ♦ **παρεμβαίνουσες** μεταβλητές είναι εκείνες που γίνονται αιτία να εμφανίζεται, εσφαλμένα, ως άμεση η επίδραση τρίτων μεταβλητών επί της εξαρτημένης.

6. ΜΟΝΟΘΕΜΑΤΙΚΕΣ – ΠΟΛΥΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Χαρακτηρίζονται ανάλογα με τον αριθμό των επιμέρους θεμάτων (προτάσεων, ερωτήσεων, κ.ά.) που περιλαμβάνουν προκειμένου να περιγραφούν αυτές πλήρως, π.χ. οι μεταβλητές ηλικία, φύλο, μόρφωση είναι μονοθεματικές, διότι αρκεί μια απάντηση ώστε αυτές να περιγραφούν πλήρως, ενώ οι μεταβλητές παραδοσιακότητα, θρησκευτικότητα αποτελούνται από έναν αριθμό «θεμάτων» και χαρακτηρίζονται πολυθεματικές.

7. ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ – ΨΕΥΔΟΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

- ♦ **πραγματικές** θεωρούνται οι μεταβλητές οποιουδήποτε από τους παραπάνω τύπους.
- ♦ **ψευδομεταβλητές** αντιθέτως, χαρακτηρίζονται οι κατηγορίες μιας ονομαστικής μεταβλητής, οι οποίες έχουν μετατραπεί, με τη χρήση αυθαίρετου κωδικού συστήματος αριθμών, σε τακτικούς αριθμούς, έτσι ώστε να είναι επιδεκτικές για αλγεβρική και στατιστική μεταχείριση και να εφαρμόζονται οι ίδιες μέθοδοι με

αυτές που χρησιμοποιούνται στις μεταβλητές ισοδιαστημάτων και τις αναλογικές μεταβλητές. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η διμερή ονομαστική μεταβλητή φύλο, στην οποία αντιστοιχίζονται αυθαίρετα οι αριθμοί 0 και 1, για τους άνδρες και τις γυναίκες αντίστοιχα.

8. ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΕΣ, ΤΑΚΤΙΚΕΣ, ΙΣΟΔΙΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Η ονομασία τους καθορίζεται από τη μορφή κλίμακας που χρησιμοποιείται για τη μέτρησή τους (αναλυτικότερα βλ. παρακάτω ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ).

1.1.2.2. ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

Μέτρηση (Σιάρδος, Γ., 2005), χαρακτηρίζεται η διαδικασία προσδιορισμού της τιμής (μεγέθους) μιας μεταβλητής, με τη βοήθεια της κλίμακας μέτρησης και τη χρησιμοποίηση μιας μονάδας μέτρησης, ώστε οι σχέσεις μεταξύ των τιμών να αντιστοιχούν στις σχέσεις μεταξύ των υποκειμένων, με σκοπό τον καθορισμό του βαθμού που κατέχει κάποιο άτομο ή επιδεικνύει συγκεκριμένο χαρακτηριστικό ή συμπεριφορά. Προϋπόθεση για τη μέτρηση είναι να υπάρχει κάποιος κανόνας (διαδικασία) που να μπορεί να εφαρμοστεί με συνέπεια σε κάθε επανάληψη της μέτρησης και σε όλες τις σχετικές μονάδες.

Οι κλίμακες μέτρησης (Σιάρδος, Γ., 1999, 2005) ή τα επίπεδα μέτρησης (Δαουτόπουλος, Γ., 2002) είναι οι / τα παρακάτω:

1. ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΗ ΚΛΙΜΑΚΑ

Οι **ονομαστικές μετρήσεις** (nominal measures) (Δαουτόπουλος, Γ., 2002) παρέχουν ποιοτικές μεταβλητές των οποίων οι τιμές μέτρησης κινούνται σε ένα περιορισμένο εύρος (από κατηγορίες) και είναι αμοιβαία αποκλειόμενες. Κάθε άτομο που συμμετέχει σε μια ονομαστική μέτρηση εντάσσεται σε μια και μόνο κατηγορία από τις δυνάμενες να υπάρξουν. Η ένταξή του σε μια κατηγορία υποδηλώνει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον κοινού γνωρίσματος με τα άλλα άτομα της ίδιας κατηγορίας και σε καμία περίπτωση οι κατηγορίες της ονομαστικής μεταβλητής δεν υποδηλώνουν κάποιο ποσοτικό μέγεθος (υπεροχή ή στέρηση, βαθμό διαφοράς ή ομοιότητας μεταξύ τους). Παραδείγματα τέτοιων μεταβλητών, είναι το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η κομματική προτίμηση, ο τόπος γέννησης, κ.ά.

2. ΤΑΚΤΙΚΗ ΚΛΙΜΑΚΑ

Τακτικές μετρήσεις (ordinal measures) (Δαουτόπουλος, Γ., 2002), έχουμε σε μεταβλητές των οποίων οι δυνατές τιμές είναι δυνατόν να ιεραρχηθούν με βάση κάποιο κριτήριο. Οι τιμές που προκύπτουν από μια τέτοια μέτρηση ακολουθούν μια αύξουσα ή φθίνουσα σειρά, ενώ η

απόσταση που χωρίζει δυο διαφορετικές τιμές δεν είναι απαραίτητα σταθερή. Παράδειγμα, οι δυνατές απαντήσεις στην ερώτηση «πόσο σημαντικό ρόλο παίζει στη συνεργασία σας με ένα τραπεζικό ίδρυμα η συμπεριφορά του προσωπικού» είναι «πολύ σημαντικό», «σημαντικό», «έτσι και έτσι», «ασήμαντο».

Η τακτική αποτελεί τη συνηθέστερη κλίμακα μέτρησης και διακρίνεται (Σιάρδος, Γ., 2005) στους παρακάτω τύπους:

♦ **Κλίμακες απλής βαθμολογίας**

Ονομάζονται και κλίμακες μονοθεματικών μεταβλητών και διακρίνονται σε:

- i. Κλίμακες γραφικής βαθμολόγησης
- ii. Κλίμακες θεματικής βαθμολόγησης
- iii. Κλίμακες συγκριτικής βαθμολόγησης

♦ **Κλίμακες αθροιστικής βαθμολογίας**

Αναφέρονται και ως κλίμακες πολυθεματικών μεταβλητών και περιλαμβάνουν τις κλίμακες:

- i. Κλίμακες εννοιολογικής διαφοροποίησης
- ii. Κλίμακα κοινωνικής απόστασης
- iii. Κλίμακα ισοφανών διαστημάτων
- iv. Κλίμακα Likert
- v. Κλίμακα Guttman

♦ **Αξιοπιστία και εγκυρότητα κλίμακας στάσης**

Η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει τους παρακάτω τρεις παράγοντες:

- i. *Αξιοπιστία κλίμακας*

Με τον όρο αξιοπιστία κλίμακας εννοούμε την ακρίβεια μέτρησης, δηλαδή τη σχετική ικανότητα στον προσδιορισμό της «πραγματικής» αξίας μιας μεταβλητής (Σιάρδος, Γ., 2005).

Ο όρος αξιοπιστία αναφέρεται στην ικανότητα της χρησιμοποιούμενης μονάδας μέτρησης να δίνει τα ίδια αποτελέσματα σε επαναλαμβανόμενες μετρήσεις των ίδιων αντικειμένων (Δαουτόπουλος, Γ., 2002).

ii. Εγκυρότητα κλίμακας

Η εγκυρότητα κλίμακας αναφέρεται στο βαθμό κατά τον οποίο, ένα όργανο μέτρησης (στην περίπτωσή μας η κλίμακα) μετράει αυτό που ο ερευνητής επιδιώκει να μετρήσει ή ο βαθμός κατά τον οποίο μια μεταβλητή αντιστοιχεί προς την έννοια που αποσκοπεύει από τη μέτρηση (Σιάρδος, Γ., 2005).

iii. Σχέση αξιοπιστίας και εγκυρότητας

Η εγκυρότητα αφορά, σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, στη μέτρηση του επιδιωκόμενου, ενώ η αξιοπιστία εκφράζει τη σταθερότητα των αποτελεσμάτων μέτρησης. Η εγκυρότητα δεν είναι άμεσα ελεγχόμενη, γεγονός που οφείλεται στο ότι δεν γνωρίζουμε ότι η μέτρηση που προκύπτει ταυτίζεται με την έννοια της ιδιότητας που μετράται. Η αξιοπιστία όμως είναι άμεσα ελεγχόμενη, διότι βοηθάει στον καθορισμό του βαθμού της συνέπειας του οργάνου μέτρησης.

Μια μέτρηση που είναι έγκυρη είναι και αξιόπιστη, ενώ αντίθετα, μια αξιόπιστη μέτρηση δεν είναι κατ' ανάγκη και έγκυρη. Η εγκυρότητα κλίμακας είναι μεγαλύτερης -από πρακτικής πλευράς- σημασίας, απ' ότι η αξιοπιστία της, τη στιγμή που είναι δυνατόν να υπάρχει υψηλή αξιοπιστία και απόλυτη ανυπαρξία εγκυρότητας (συγκεκριμένα ισχύει ότι η εγκυρότητα είναι μικρότερη από την τετραγωνική ρίζα της αξιοπιστίας).

3. ΚΛΙΜΑΚΑ ΙΣΟΔΙΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η **κλίμακα ισοδιαστημάτων** (Σιάρδος, Γ., 2005) ή **μετρήσεις διαστημάτων** (interval measures) (Δαουτόπουλος, Γ., 2002), εμφανίζει κοινά χαρακτηριστικά με την τακτική κλίμακα, με τη διαφορά ότι οι αποστάσεις μεταξύ των διάφορων δυνατών τιμών μέτρησης είναι ίσες μεταξύ τους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της κατηγορίας αυτής στις κοινωνικές επιστήμες αποτελεί, η μέτρηση ευφύιας με τα σχετικά τεστ. Συνεπώς, το διάστημα που χωρίζει τους δείκτες ευφύιας με τις τιμές 112 και 124, είναι το ίδιο με το διάστημα ανάμεσα στις μετρήσεις 82 και 94. Το πρόβλημα που υπάρχει σε αυτές τις τιμές μέτρησης είναι ότι το μηδέν (0) της κλίμακας είναι αυθαίρετο. Αυτό σημαίνει ότι, ένα άτομο με δείκτη ευφύιας 140 δεν έχει διπλάσια ευφύια από ένα άτομο με δείκτη ευφύιας 70, δεδομένου ότι το σημείο 0 της κλίμακας δεν σημαίνει την έλλειψη ευφύιας.

4. ΑΝΑΛΟΓΙΚΗ ΚΛΙΜΑΚΑ

Οι **αναλογικές μετρήσεις** (ratio measures) (Δαουτόπουλος, Γ., 2002), έχουν όλες τις ιδιότητες των μετρήσεων διαστημάτων, με το επιπλέον χαρακτηριστικό να έχουν στην κλίμακα μέτρησής τους ένα πραγματικό μηδέν. Παράδειγμα αναλογικών μετρήσεων αποτελεί

η μέτρηση της ηλικίας, του οικογενειακού εισοδήματος, της διάρκειας άσκησης του επαγγέλματος, κ.ά.

Οι κλίμακες μέτρησης ή τα επίπεδα μέτρησης (όπως παρουσιάστηκαν παραπάνω) παραθέτονται σε ιεραρχική σειρά. Κάθε κλίμακα ή επίπεδο μέτρησης συγκεντρώνει τα χαρακτηριστικά της / του προηγούμενης (-ου) με διαφορά ένα επιπλέον χαρακτηριστικό. Στο σημείο αυτό αναφέρεται ότι, ανάλογα με τη κλίμακα ή το επίπεδο μέτρησης που επιλέγεται, επηρεάζεται - καθορίζεται και η επιλογή των στατιστικών εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια. Για το λόγο αυτό συνηθίζεται η επιλογή της αναλογικής κλίμακας, καθώς είναι εφικτή η μετατροπή της σε όλες τις προαναφερθέντες κλίμακες. Συνεπώς, είναι η πλέον κατάλληλη σε περιπτώσεις που η επιλογή των στατιστικών εργαλείων, τα οποία πρόκειται να χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια, δεν έχει εκ' των προτέρων καθοριστεί. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί, η καταγραφή της ηλικίας των ατόμων που λαμβάνουν μέρος σε μία έρευνα, με βάση τη χρονολογία γέννησής τους (αναλογική μέτρηση), η οποία παρέχει τη δυνατότητα της στρωματοποίησης (τακτική μέτρηση) σε π.χ. τρεις κατηγορίες (νεαρής ηλικίας, μέσης ηλικίας, ηλικιωμένοι).

1.1.3. Υποθέσεις

Οι **υποθέσεις**, σύμφωνα με Guy et al. (1987), είναι θεωρίες ή τμήμα θεωριών, επαναδιατυπωμένες σε μορφή δυνάμενη να ελεγχθεί. Συνεπώς, η υπόθεση είναι μια διατύπωση προς έλεγχο και για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να διατυπώνεται με τέτοιο τρόπο που να οδηγεί - μέσω του αντίστοιχου ελέγχου - στην αποδοχή ή απόρριψή της.

Υπόθεση, στην ευρύτερή της έννοια (Σιάρδος, Γ., 2005), χαρακτηρίζεται μια διατύπωση - άγνωστης εγκυρότητας και συνεπώς με αμφίβολο νοηματικά περιεχόμενο – η οποία υπολείπεται μία εξακρίβωση (να υποστηριχθεί ή να απορριφθεί). Η διατύπωση, είναι δυνατόν να αναφέρεται σε (ή να περιγράφει) κάποιο φαινόμενο, ή να καθορίζει κάποια σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων γεγονότων – φαινομένων. Τέλος, η διατυπωμένη υπόθεση είναι δυνατόν να συνδέεται με κάποια συγκεκριμένη θεωρία και να αποτελεί τη βάση για έρευνα, αποσκοπώντας στην αποδοχή ή απόρριψη αυτής.

ΤΥΠΟΙ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Οι υποθέσεις διακρίνονται (Σιάρδος, Γ., 2005) σε δύο κατηγορίες:

♦ ερευνητικές υποθέσεις

Ερευνητική, χαρακτηρίζεται η διατυπωμένη υπόθεση, που περιγράφει ή καθορίζει σε περισσότερο συγκεκριμένη μορφή απ' ότι το ίδιο το ερευνητικό πρόβλημα, κάποια σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών. Προκύπτει από τη θεωρία τη σχετική με συγκεκριμένα κοινωνικά φαινόμενα. Επιπλέον, λόγω του ότι, η

θεωρία, έως τη στιγμή που θα επαληθευθεί, έχει υπό μια έννοια υποθετικό χαρακτήρα σε σχέση με την πραγματικότητα, οι υποθέσεις που προκύπτουν από τη θεωρία θεωρούνται και αυτές δοκιμαστικές ως προς τα πραγματικά γεγονότα που επιζητείται να εξακριβωθούν. Η διατύπωση «το εκπαιδευτικό επίπεδο ενός ατόμου επηρεάζει – καθορίζει τον τύπο των τραπεζικών συναλλαγών που υλοποιεί» δύναται να αποτελέσει μια ερευνητική υπόθεση.

♦ μηδενικές υποθέσεις

Η μηδενική υπόθεση αφορά στην αποδοχή του μηδενισμού των σχέσεων που ορίζονται κατά την ερευνητική υπόθεση. Πρόκειται ουσιαστικά για κάποιο υποθετικό πρότυπο, που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της ερευνητικής υπόθεσης. Η μηδενική υπόθεση μηδενίζει τη βεβαίωση ή δηλώνει ότι δύο μεταβλητές, κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες, δε διαφοροποιούνται μεταξύ τους.

Χρησιμοποιώντας αριθμητικά δεδομένα, η διατυπωμένη μηδενική υπόθεση ονομάζεται στατιστική υπόθεση και συμβολίζεται στατιστικά με H_0 (π.χ. η συχνότητα χρήσης πιστωτικών – χρεωστικών καρτών δεν εξαρτάται από το φύλο), έναντι της εναλλακτικής της H_1 . Έτσι έχουμε τη μηδενική υπόθεση $H_0: \mu_1 = \mu_2$ (η συχνότητα με την οποία άνδρες και γυναίκες χρησιμοποιούν τις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες είναι η ίδια) και την εναλλακτική $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$. Οι υποθέσεις που είναι δυνατόν να διατυπωθούν και να παρασταθούν στατιστικά μπορεί να είναι και της μορφής $H_0: \mu_1 \leq \mu_2$ έναντι της $H_1: \mu_1 > \mu_2$ ή $H_0: \mu_1 > \mu_2$ έναντι της $H_1: \mu_1 \leq \mu_2$. Ανάλογη είναι η συμβολική διατύπωση περί υποθέσεων που αφορούν σε συντελεστές συσχέτισης ή σε άλλες παραμέτρους.

Επιπλέον, λόγω του γεγονότος ότι, οι υποθέσεις συντίθεται από μεταβλητές, υποθέσεις που αποτελούνται από μία ή δύο μεταβλητές, καλούνται απλές υποθέσεις, ενώ υποθέσεις που αποτελούνται από περισσότερες των δύο μεταβλητών καλούνται σύνθετες υποθέσεις. Ο έλεγχος των σύνθετων υποθέσεων είναι πιο δύσκολος από τον έλεγχο των απλών υποθέσεων, γεγονός που οφείλεται στη δυσκολία -ποσοτικά και θεωρητικά- εκτίμησης της αλληλοσυσχέτισης των μεταβλητών εκείνων που δρουν συνδυαστικά για την εμφάνιση ενός φαινομένου.

Τέλος, οι στατιστικολόγοι Neyman και Pearson συστήνουν στους ερευνητές να ξεκινούν πάντοτε με τη μηδενική υπόθεση, λόγω της φύσης και των περιορισμών των στατιστικών διαδικασιών που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο των υποθέσεων. Η αποδοχή της μηδενικής υπόθεσης με κάποιο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας – κίνδυνο σφάλματος (συνηθίζεται $\alpha = 0,05$), δηλώνει το ψευδές της ερευνητικής υπόθεσης και αντιθέτως η απόρριψή της υποστηρίζει το αληθές αυτής.

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Η υπόθεση, όπως προαναφέρθηκε, περιγράφει ή προσδιορίζει μια σχέση μεταξύ αντικειμένων ή γεγονότων, οπότε πρέπει να ορίζεται κατάλληλα, προκειμένου να οδηγή - μετά από σχετικό έλεγχο - σε μη επισφαλή συμπεράσματα ως προς την αποδοχή ή απόρριψη των σχέσεων που περιγράφονται από τις μεταβλητές που εκπροσωπούν τις πραγματικές έννοιες. Μερικά από τα βασικότερα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι απαραίτητο να διακρίνουν τις υποθέσεις (Σιάρδος, Γ., 2005), είναι τα παρακάτω:

- ♦ *Αντικειμενικότητα διατύπωσης*

Ο ερευνητής καλείται να αποκλείει κατά τη διατύπωση υποθέσεων, προσωπικές αξίες, προσδοκίες και πεποιθήσεις προκειμένου να μην επηρεαστούν έμμεσα ή άμεσα τα αποτελέσματα της έρευνας.

- ♦ *Σαφήνεια και ακρίβεια*

Τα συστατικά μέρη μιας υπόθεσης πρέπει να είναι σαφή, διατυπωμένα με ακρίβεια και σε απλή κατανοητή γλώσσα, ώστε το καθένα να έχει συγκεκριμένη σημασία.

- ♦ *Δυνατότητα ελέγχου*

Η ερευνητική υπόθεση πρέπει απαραίτητα να είναι σε θέση να ελεγχθεί (με βάση προγενέστερα διατυπωμένα κριτήρια). Συνήθη προβλήματα προκύπτουν, τα οποία οφείλονται σε ελλιπή μελέτη της θεωρίας, στη δειγματοληψία (μη αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος), στη μέτρηση των μεταβλητών, στον τρόπο συγκέντρωσης δεδομένων (συνέντευξη, ερωτηματολόγιο, κ.ά.), στην επιλογή της στατιστικής μεθόδου για την ανάλυση των δεδομένων. Συνεπώς, μια υπόθεση χαρακτηρίζεται και είναι μη ελεγχόμενη, στην περίπτωση που δεν είναι δυνατόν να ερευνηθούν τρόποι ακριβούς μέτρησης των μεταβλητών που περιλαμβάνονται σε αυτήν.

- ♦ *Δυνατότητα παροχής απάντησης στο ερευνητικό πρόβλημα*

Ο έλεγχος μιας υπόθεσης, πρέπει να δίνει μια απάντηση στο ερευνητικό πρόβλημα. Στις περιπτώσεις που απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση, ακολουθεί ο έλεγχος της εναλλακτικής υπόθεσης - ή περισσότερων εναλλακτικών υποθέσεων - έως ότου απαντηθεί το πρόβλημα.

1.1.4. Δειγματοληψία

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ

Πληθυσμός ή ολότητα, χαρακτηρίζεται (Σιάρδος, Γ., 2005) το πλήθος των ομοειδών υποκειμένων (άτομα, εκμεταλλεύσεις, οικογένειες, κλπ) ή ακόμη και γεγονότων, μιας συγκεκριμένης ενότητας (ομάδας).

Οι δειγματοληπτικές έρευνες απευθύνονται σε ένα κατάλληλα επιλεγμένο τμήμα (**δείγμα**) από το σύνολο των ατόμων (στατιστικών μονάδων) που συγκροτούν ένα πληθυσμό. Η μέθοδος της δειγματοληπτικής έρευνας, με τη βοήθεια ενός ειδικά προετοιμασμένου ερωτηματολογίου, συγκεντρώνει τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τους σκοπούς της έρευνας.

Ο καθορισμός του μεγέθους του δείγματος που θα χρησιμοποιηθεί σε μια δειγματοληπτική έρευνα, καθώς και ο τρόπος επιλογής του, αποτελούν αντικείμενο ενός ιδιαίτερου κλάδου της στατιστικής, ο οποίος ονομάζεται **δειγματοληψία** (sampling) (Δαουτόπουλος, Γ., 2002). Πρόκειται για την προσπάθειά μας να επιλέξουμε από τον πληθυσμό (που είναι στόχος της έρευνάς μας) ένα μικρό τμήμα του, με τέτοιο τρόπο, ώστε να αντανakλάται στο τμήμα αυτό, η ετερογένεια του πληθυσμού.

ΤΥΧΑΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Τυχαίο δείγμα χαρακτηρίζεται (Σιάρδος, Γ., 2005) εκείνο, στο οποίο κάθε στατιστική μονάδα (μέλος) του πληθυσμού έχει την ίδια πιθανότητα να περιληφθεί σε αυτό. Αντίθετα, ένα δείγμα χαρακτηρίζεται μη τυχαίο, όταν δεν λαμβάνεται κατά τρόπο τυχαίο (κάποια μέλη του πληθυσμού ευνοούνται περισσότερο ή λιγότερο να αποτελέσουν μέλη του δείγματος) οπότε δεν αντιπροσωπεύει το σύνολο του πληθυσμού. Συνεπώς, η έννοια του τυχαίου, αφορά στη διαδικασία κατά την οποία ένα δείγμα επιλέγεται από το συγκεκριμένο πληθυσμό κατά τρόπο τυχαίο (ο όρος τυχαίο δείγμα είναι ακριβολογώντας ανεπιτυχής, ωστόσο χρησιμοποιείται για χάρη συντομίας).

Οι μέθοδοι τυχαίας δειγματοληψίας (random sampling) είναι οι εξής:

1. Απλή τυχαία δειγματοληψία (simple random sampling)

Ο πληθυσμός θεωρείται ως μια ομάδα (στρώμα- κλάση), από την οποία, ο αριθμός των μελών του δείγματος λαμβάνεται κατά τυχαίο τρόπο (π.χ. κληρωτίδα). Η μέθοδος είναι κατάλληλη στις περιπτώσεις που ο πληθυσμός α) έχει προηγουμένως καθοριστεί, β) είναι ομοιογενής ως προς ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά του και γ) είναι καταγεγραμμένος σε κάποιο κατάλογο.

2. Στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία (stratified random sampling)

Ο πληθυσμός κατατάσσεται - με βάση ορισμένα κριτήρια - σε ομοιογενείς ομάδες (στρώματα), σε καθεμία από τις οποίες λαμβάνεται δείγμα. Η μέθοδος δίνει ακριβέστερες εκτιμήσεις σε σχέση με την απλή τυχαία δειγματοληψία και περιορίζει το κόστος της επιτόπιας έρευνας, ενώ επιπλέον δίνει ακριβή αποτελέσματα για υποπληθυσμούς που μας ενδιαφέρουν. Επιπλέον σημαντικό πλεονέκτημα της μεθόδου, αποτελεί η δυνατότητα χρήσης σε κάθε επιμέρους στρώμα διαφορετικής μεθόδου δειγματοληψίας (και στατιστικής ανάλυσης στη συνέχεια).

3. Δειγματοληψία κατά συστάδες (cluster sampling)

Αν και συχνά (αλλά εσφαλμένα) συγχέεται με αυτήν της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας, σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή επιλέγονται α) κατά τυχαίο τρόπο ορισμένες μονάδες και β) από όλα τα στρώματα στα οποία διαιρέθηκε ο πληθυσμός. Αντίθετα, στη δειγματοληψία κατά συστάδες, επιλέγονται – πάλι τυχαία- ορισμένες συστάδες των οποίων διερευνούμε όλες τις μονάδες τους. Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις που είναι δύσκολη ή αδύνατη η αναγνώριση του συνόλου των μονάδων του πληθυσμού, ωστόσο είναι δυνατή η ομαδοποίηση αυτών κατά συστάδες (ομάδες), ενώ τονίζεται ότι, κάθε στοιχείο του πληθυσμού ανήκει σε μια και μόνο συστάδα.

4. Δειγματοληψία κατά στάδια

Σε κάθε στάδιο χρησιμοποιείται κάποια από τις τεχνικές τυχαίας δειγματοληψίας που προαναφέρθηκαν. Η μέθοδος δεν θα πρέπει να συγχέεται με τη στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία, όπου επιλέγονται μονάδες και από όλα τα στρώματα στα οποία διαιρέθηκε ο πληθυσμός, ενώ στη δειγματοληψία κατά στάδια επιλέγονται σε κάθε επόμενο στάδιο μονάδες μόνο από εκείνες που έχουν επιλεγεί σε προηγούμενο στάδιο.

5. Διαδοχική δειγματοληψία

Αφορά στη διερεύνηση της πληροφορίας καθώς αυτή συγκεντρώνεται και η δειγματοληψία σταματά όταν τα δεδομένα παρέχουν ικανοποιητική πληροφόρηση ως προς τον επιδιωκόμενο σκοπό της έρευνας. Μειονέκτημα της μεθόδου αποτελεί το γεγονός ότι, δεν είναι πάντα ακριβής, ιδιαίτερα όταν βασίζεται στη συγκέντρωση πληροφοριών μέσω ταχυδρομικών ερωτηματολογίων, λόγω του ότι τα πρώτα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια που επιστρέφονται στον ερευνητή δεν συνιστούν τυχαίο δείγμα, και συνεπώς δεν είναι επαρκείς οι πληροφορίες για τη γενίκευση συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού.

6. «φίλτραρισμένη» δειγματοληψία

Λαμβάνεται δείγμα από αριθμημένους καταλόγους, με καταχωρημένα τα ονόματα των ατόμων εξειδικευμένων περιπτώσεων, καταλόγους που τηρούνται από ειδικές υπηρεσίες (π.χ. κάτοικοι που έχουν μεταναστεύσει σε μια συγκεκριμένη χώρα της Ευρώπης).

ΜΗ ΤΥΧΑΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Μερικές φορές είναι αδύνατο ή πολύ δύσκολο να χρησιμοποιηθεί η τυχαία δειγματοληψία (Σιάρδος, Γ., 2005), είτε λόγω έλλειψης πλαισίου δειγματοληψίας, είτε λόγω του υψηλού κόστους και του μεγάλου σχετικά χρόνου που απαιτείται στη συγκέντρωση των πληροφοριών από τα μέλη του δείγματος. Το πλαίσιο δειγματοληψίας αφορά στη σύνταξη –συγκέντρωση των ονομάτων των μελών (στατιστικών μονάδων) του πληθυσμού από τα οποία θα ληφθεί το δείγμα, έτσι ώστε ο ερευνητής να αποκομίσει τα στοιχεία εκείνα που τον ενδιαφέρουν, να αποκλείσει εκείνα που δεν εξυπηρετούν το σκοπό της έρευνάς του και να διασφαλίσει την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

Επιπλέον, στα πλαίσια της ανάγκης διερεύνησης κάποιων συγκεκριμένων χαρακτηριστικών του πληθυσμού, επιβάλλεται η συμμετοχή όλων των επιμέρους τμημάτων του, η οποία δεν διασφαλίζεται με την τυχαία δειγματοληψία, οπότε και επιλέγεται η μέθοδος της μη τυχαίας δειγματοληψίας, η οποία διακρίνεται στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Ποσοστική δειγματοληψία

Η ποσοστική δειγματοληψία (quota sampling), είναι πολύ σημαντική μέθοδος μη τυχαίας δειγματοληψίας, η οποία χρησιμοποιείται συνήθως σε έρευνες σφυγμομέτρησης. Στηρίζεται στην ίδια ιδέα (Σιάρδος, Γ., 2005) με τη δειγματοληψία αναλογικής κατανομής της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας, δηλ. ότι, στο βαθμό που πετυχαίνουμε να ταξινομήσουμε τον πληθυσμό σε ομοιογενείς ομάδες, επαρκούν ορισμένες μόνο μονάδες από κάθε ομάδα για να τον περιγράψουν. Το σύνολο των μονάδων αυτών αποτελεί ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού, εάν από κάθε ομάδα ληφθεί αριθμός μονάδων ανάλογος με το μέγεθος της συγκεκριμένης ομάδας. Η διαφορά μεταξύ των δύο μεθόδων έγκειται στο ότι στην ποσοστική δειγματοληψία ο ερευνητής έχει την υποχρέωση να συγκεντρώσει πληροφορίες από προκαθορισμένο αριθμό ατόμων (τα οποία παρουσιάζουν ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά), διατηρεί όμως το δικαίωμα της ελεύθερης επιλογής των συγκεκριμένων ατόμων ως προς άλλα χαρακτηριστικά

Η ποσοστική δειγματοληψία δεν είναι ιδιαίτερα δαπανηρή, παρουσιάζει όμως το σοβαρό μειονέκτημα να περικλείει σφάλματα μεροληψίας ως προς την ταξινόμηση των μονάδων (στοιχείων) του πληθυσμού σε κατηγορίες, καθώς και το μειονέκτημα της μη τυχαιότητας της επιλογής των μονάδων μέσα στις κατηγορίες. Για την εφαρμογή της μεθόδου κρίνεται απαραίτητη η γνώση της κατανομής του πληθυσμού ως προς διάφορα χαρακτηριστικά του. Τέτοια είναι το φύλο, η ηλικία, το επάγγελμα, το επίπεδο εκπαίδευσης, το εισόδημα, κ.ά.

2. Σκόπιμη δειγματοληψία

Ο τύπος αυτός της δειγματοληψίας, στηρίζεται στη αρχή της ορθολογικής κρίσης του ερευνητή, ο οποίος προβαίνει στην επιλογή εκείνων των μελών του δείγματος, που θεωρεί ότι ικανοποιούν τις ανάγκες σε ότι αφορά την εξασφάλιση των πληροφοριών που αναμένει να αποκτήσει. Ουσιαστικά, στηρίζεται στην εμπειρία του ερευνητή και στις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή του, οπότε οποιαδήποτε γενίκευση των αποτελεσμάτων – συμπερασμάτων της έρευνας δεν είναι επιτρεπτή. Βασικό πλεονέκτημα της μεθόδου είναι το χαμηλό κόστος επιλογής των μελών του δείγματος, καθώς και η αναζήτησή τους (έγκειται στην ευχέρεια του ερευνητή) σε περιορισμένο γεωγραφικό χώρο.

3. Δειγματοληψία «χιονόμπαλας»

Η δειγματοληψία «χιονόμπαλας» (snowball sampling), χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις που ο αριθμός των μελών του διερευνώμενου πληθυσμού δεν είναι εύκολο να εντοπιστεί και να κατανεμηθεί είτε με τυχαία, είτε με «φιλτραρισμένη» δειγματοληψία. Πρόκειται για μια κατά βάση κοινωνικομετρική τεχνική και είναι χρήσιμη ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που τα μέλη μιας ομάδας πληθυσμού γνωρίζονται μεταξύ τους (χαρακτηριστικό που αποτελεί και βασικό της μειονέκτημα, λόγω έλλειψης υποκειμενικότητας).

ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΛΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Οι μέθοδοι επιλογής μελών δείγματος είναι (Σιάρδος, Γ., 2005) οι παρακάτω:

1. Τυχαία επιλογή

Μετά τον υπολογισμό του μεγέθους του δείγματος, ακολουθεί η επιλογή των μελών (στατιστικών μονάδων αυτού). Η επιλογή πραγματοποιείται από το σύνολο των μονάδων του πληθυσμού, καταχωρημένων ονομαστικά σε ειδικά αριθμημένους καταλόγους (εάν το δείγμα προέκυψε από την απλή τυχαία δειγματοληψία), ή από το κάθε στρώμα (μετά την καταχώρηση των μονάδων του πληθυσμού σε αντίστοιχα στρώματα, εάν το δείγμα προέκυψε από στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία).

2. Συστηματική επιλογή

Η συστηματική επιλογή αφορά στην κατά συστηματικό τρόπο επιλογή των μελών του δείγματος από αριθμημένο κατάλογο των μελών του πληθυσμού μεγέθους N . Πρόκειται για τυχαία επιλογή, καθώς τόσο το σημείο εκκίνησης επιλέγεται τυχαία, όσο και κάθε μέλος του δείγματος έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί από τον πληθυσμό. Αναλυτικότερα, λαμβάνονται τυχαία (από κληρωτίδα ή από ειδικούς πίνακες τυχαίων αριθμών) δύο αριθμοί, που ο πρώτος αντιστοιχεί στο πρώτο μέλος του δείγματος και ο δεύτερος στο εύρος εκείνο, το οποίο θα δώσει διαδοχικά και τα υπόλοιπα μέλη από τον

πληθυσμό των στατιστικών μονάδων (π.χ. εάν ο πρώτος αριθμός είναι το 3 και το εύρος 10, οι αριθμοί του δείγματος θα είναι 3,13,23,33,43....., οι οποίοι αντιστοιχούν στα μέλη του δείγματος από τον πληθυσμό που δίνονται σε σχετικούς πίνακες).

1.1.5. Δειγματοληπτική έρευνα

Η **δειγματοληπτική έρευνα** είναι (Σιάρδος, Γ., 2005) ερευνητικός σχεδιασμός, με τον οποίο -με τη χρησιμοποίηση δείγματος στατιστικών μονάδων- επιδιώκεται:

- α) η απόκτηση σημαντικού αριθμού πληροφοριών και
- β) η γενίκευση (μετά από τη στατιστική επεξεργασία τους) των συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού των στατιστικών μονάδων.

Παρόλο που, μη τυχαία δείγματα δεν επιτρέπουν συχνά με απόλυτη ασφάλεια τη γενίκευση συμπερασμάτων στο σύνολο του πληθυσμού των στατιστικών μονάδων, συνήθεις μορφές δειγματοληπτικών ερευνών αποτελούν οι γνωστές έρευνες σφυγμομετρήσεων, καθώς και οι έρευνες αγοράς για τη διεύρυνση της δυνητικής αγοράς διάθεσης ενός προϊόντος. Η συμπεριφορά των καταναλωτών, η αξιολόγηση των προτιμήσεών τους και η πρόβλεψη της ζήτησης αποτελούν σημαντικούς παράγοντες προς διερεύνηση, με απώτερο στόχο τον κατάλληλο προγραμματισμό τόσο της παραγωγής ενός προϊόντος, όσο και της μελλοντικής διάθεσής του στην αγορά.

Οι δειγματοληπτικές έρευνες διεξάγονται με τη βοήθεια κατάλληλα διατυπωμένων ερωτήσεων, οι οποίες, αποσκοπούν στη λήψη σαφών και πολύτιμων πληροφοριών. Οι ερωτήσεις αυτές καταγράφονται σε ειδικό ερωτηματολόγιο, το οποίο στη συνέχεια, ανάλογα με το είδος της έρευνας, συμπληρώνεται από τον ίδιο τον ερωτώμενο προσωπικά, ή από τον ερευνητή.

Τα κύρια σημεία μιας δειγματοληπτικής έρευνας, είναι αρχικά ο σχεδιασμός της και η συγκέντρωση των δεδομένων (διαδικασία αρκετά επίπονη και κατά περίπτωση χρονοβόρα), καθώς και η σύνταξη και η μορφοποίηση του ερωτηματολογίου, το εργαλείο εκείνο που θα προσκομίσει στον ερευνητή τα απαραίτητα δεδομένα για να ολοκληρώσει την έρευνα και να επιτύχει παράλληλα τους τιθέμενους στόχους της έρευνάς του. Τα σημαντικότερα σημεία της δειγματοληπτικής έρευνας, παρουσιάζονται αναλυτικότερα αμέσως μετά.

I. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Πρώτο βήμα στο σχεδιασμό της δειγματοληπτικής έρευνας -το οποίο είναι ιδιαίτερα δύσκολο- (Σιάρδος, Γ., 2005) αποτελεί, ο προσδιορισμός των αντικειμενικών σκοπών της έρευνας που επιθυμεί να διεξάγει ο ερευνητής. Οι σκοποί αυτοί είναι συνάρτηση του προβλήματος που ο ίδιος ο ερευνητής αντιμετωπίζει, καθώς και των στόχων που επιδιώκει να ικανοποιήσει, οι οποίοι είναι απαραίτητο να διακρίνονται για τη σαφήνειά τους και την ορθή κατεύθυνσή τους.

Δεύτερο βήμα αποτελεί η αναγνώριση και ο σαφής καθορισμός των στατιστικών μονάδων του προς διερεύνηση πληθυσμού.

Το τρίτο βήμα αφορά τον καθορισμό του μεγέθους του δείγματος και την εξασφάλιση της αντιπροσωπευτικότητάς του, στοιχείο που επιτυγχάνεται σε μεγάλο βαθμό με την τυχαία δειγματοληψία.

Το επόμενο βήμα είναι, η επιλογή του κατάλληλου ερευνητικού πλαισίου και μάλιστα ανεξάρτητα από τη διαδικασία συγκέντρωσης δεδομένων.

Τέλος, κατά το σχεδιασμό της δειγματοληπτικής έρευνας κρίνεται απαραίτητος ο προσδιορισμός των χρονικών πλαισίων διεξαγωγής της έρευνας. Ο ερευνητής καλείται να αποφασίσει εάν η συλλογή των δεδομένων θα πραγματοποιηθεί σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή (απλή, μη επαναλαμβανόμενη έρευνα, η οποία ολοκληρώνεται σχετικά άμεσα και κατά συνέπεια δίνονται επίσης άμεσα και τα αποτελέσματά της), ή διαχρονικά (επαναλαμβανόμενη καταγραφή δεδομένων σε μια περίοδο χρονικών στιγμών που αφορούν δυναμικές διαδικασίες, όπως μελέτες τάσεων, μελέτες πάνελ δηλ. ίδιου δείγματος ατόμων, και μελέτες συνεκτικών μονάδων).

II. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Για τη λήψη πληροφοριών σε μια κοινωνική έρευνα, όπως προαναφέρθηκε, χρησιμοποιείται συνήθως το ερωτηματολόγιο, ένα εργαλείο συγκέντρωσης δεδομένων, το οποίο αποτελείται από ομάδες κατάλληλα διατυπωμένων ερωτήσεων. Οι πληροφορίες (τα δεδομένα) που συλλέγονται αφορούν από τη μία, στη περιγραφή χαρακτηριστικών ατόμων ή ομάδων (όπως ηλικία, φύλο, εισόδημα, κ.ά.), και από την άλλη, στη μέτρηση στάσεων και μεταβλητών ατόμων ή ομάδων αντιλήψεων (οι οποίες με τη εφαρμογή κατάλληλης στατιστικής μεθοδολογίας δίνουν τα αποτελέσματα των σχετικών συγκρίσεων των μεταβλητών).

Επιπλέον, συνιστάται, η παράθεση σύντομων και περιεκτικών οδηγιών ή επεξηγήσεων για τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου, με τη μορφή συνημμένης με το ερωτηματολόγιο επιστολής. Με την επιστολή αυτή, παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο στα άτομα που απευθύνεται και δίνονται σχετικές με την έρευνα εξηγήσεις. Ουσιαστικά, αποτελεί υπό μια έννοια, τη «νομιμοποίηση» του ερωτηματολογίου απέναντι στον ερωτώμενο, τονίζοντας παράλληλα τη σημαντικότητα των απαντήσεων (που πρόκειται να δώσει) στην ερευνητική προσπάθεια, ενώ παράλληλα, επισημαίνεται και η ανάγκη παροχής ειλικρινών απαντήσεων.

Τα ερωτηματολόγια διακρίνονται σε δύο ουσιαστικά κατηγορίες, ανάλογα:

Α) με τον τρόπο διαβίβασης και συμπλήρωσής τους, τα οποία διαχωρίζονται σε δύο κατηγορίες, και συγκεκριμένα σε:

- ♦ *ταχυδρομικά ερωτηματολόγια*, τα οποία είναι κατάλληλα για τη συλλογή πληροφοριών από άτομα που βρίσκονται σε διάφορες γεωγραφικές περιοχές, και σε
- ♦ *ερωτηματολόγια συνέντευξης*, κατά τη συμπλήρωση των οποίων ο ερευνητής υποβάλλει προφορικά τις ερωτήσεις στον κάθε ερωτώμενο. Πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής αποτελεί η δυνατότητα διασαφήνισης από τον ερευνητή ερωτήσεων πολύπλοκων ή μη κατανοητών για τον ερωτώμενο, ενώ βασικό της μειονέκτημα αποτελεί ο κίνδυνος επηρεασμού του ερωτώμενου από τον ερευνητή.

B) με τον τρόπο παρουσίασης και συμπλήρωσής τους, τα οποία διαχωρίζονται ειδικότερα σε:

- ♦ *ερωτηματολόγια αυτοδιαχείρισης*, που ο ερευνητής παρουσιάζει και παράλληλα επεξηγεί το σκοπό συμπλήρωσής του στον ερωτώμενο που θα συμπληρώσει στη συνέχεια προσωπικά το ερωτηματολόγιο,
- ♦ *ερωτηματολόγια ομαδικής συμπλήρωσης*, τα οποία παρουσιάζουν ομοιότητες με την προηγούμενη κατηγορία, με τη διαφορά όμως ότι, απευθύνονται σε συγκεντρωμένα μέλη ομάδας, τα οποία, μετά από τις απαραίτητες διευκρινήσεις καλούνται να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

Βασικά σημεία ενός ερωτηματολογίου, τα οποία απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή και επιμέλεια εκ μέρους του ερευνητή (άλλοτε λιγότερο και άλλοτε περισσότερο), είναι τα παρακάτω:

1. ΣΥΝΤΑΞΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Παρόλο που, η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου φαίνεται απλή, πρέπει να είναι τέτοια, που να επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Αυτό σημαίνει ότι, οι ερωτήσεις πρέπει να είναι κατάλληλα διατυπωμένες, ώστε να αποδώσουν τα δεδομένα που απαιτούνται – αναμένονται στην έρευνα. Επιπλέον, οι ερωτήσεις πρέπει να είναι αξιόπιστες και να παρέχουν σε όλους τους ερωτώμενους τον ίδιο τύπο πληροφοριών.

Ένας ακόμα παράγοντας που επηρεάζει και σε κάποιες περιπτώσεις καθορίζει τη σύνταξη ενός ερωτηματολογίου, είναι και το κοινωνικο – οικονομικό ή μορφωτικό επίπεδο του πληθυσμού, ανάλογα με το οποίο σχεδιάζονται και διατυπώνονται οι ερωτήσεις (βλ. παρακάτω, 3. ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ).

Τέλος, όσο αφορά την έκταση την οποία πρέπει να καταλαμβάνει ένα ερωτηματολόγιο, παρόλο που δεν υφίσταται κάποιος συγκεκριμένος κανόνας, υποστηρίζεται ότι μεγάλα σε έκταση ερωτηματολόγια, προκαλούν τη δυσφορία των ερωτώμενων, οι οποίοι εμφανίζουν σημάδια δυσφορίας ή / και κόπωσης. Το μέγεθος του ερωτηματολογίου όμως, δεν είναι δυνατόν να μετρηθεί με τον αριθμό των σελίδων του ή με τον αριθμό των ερωτήσεων που το αποτελούν, αλλά με τη χρονική διάρκεια της συνέντευξης (υποστηρίζεται ότι η κατάλληλη διάρκεια κυμαίνεται μεταξύ 20 και 40 λεπτών). Τελικά, ίσως είναι σωστότερο να

συνυπολογιστεί ότι, η διάρκεια μιας συνέντευξης ποικίλει ανάλογα με το σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου, το βαθμό συμμετοχής των ερωτώμενων, καθώς και την ικανότητα και εμπειρία του ερευνητή (ή εκείνου που υλοποιεί τη συνέντευξη).

2. ΜΟΡΦΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η μορφή ενός ερωτηματολογίου, καθώς και η γενικότερη οργάνωσή του, αποδεικνύεται ότι επηρεάζουν άμεσα και προδιαθέτουν τον ερωτώμενο, στον τρόπο με τον οποίο θα απαντήσει στις επιμέρους ερωτήσεις. Σημαντικά στοιχεία που αφορούν στη μορφή και οργάνωση του ερωτηματολογίου (Guy et al., 1987) είναι τα παρακάτω:

- i. η άψογη εμφάνιση, η τήρηση διαστημάτων μεταξύ των ερωτήσεων, η πρόβλεψη χώρου για τις απαντήσεις και την κωδικογράφισή τους,
- ii. η χρησιμοποίηση πλαισίων καταχώρησης των απαντήσεων (κουτάκια, κύκλοι, παρενθέσεις, στα οποία, ο ερωτώμενος καταχωρεί την απάντησή του με ένα απλό $\surd$ ή X),
- iii. η χρησιμοποίηση συναφών ερωτήσεων (ερωτήσεις των οποίων η διατύπωση εξαρτάται από την απάντηση των ερωτώμενων στην προηγούμενη ερώτηση),
- iv. οι πινακοποιημένες ερωτήσεις (σειρά ερωτήσεων, των οποίων οι εναλλακτικές απαντήσεις είναι ίδιες σε όλες).

3. ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Οι ερωτήσεις που συνιστούν ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι σχετικές, σαφείς, μονοσήμαντες, χωρίς φραστική συναισθηματική φόρτιση, γενικού και όχι προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και επίκαιρες. Το λεξιλόγιο, το οποίο χρησιμοποιείται πρέπει να είναι κατανοητό από τους ερωτώμενους – σε κάποιες περιπτώσεις ακόμα και στο τοπικό γλωσσικό ιδίωμα της περιοχής- με ορολογία προσιτή σε όλους. Κατά τη σύνταξη του ερωτηματολογίου, είναι απαραίτητο να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην ορθή διατύπωση των ερωτήσεων και την αποφυγή εκείνων που είτε μπορεί να θίξουν τον ερωτώμενο, είτε να τον προκαταβάλλουν και να επηρεάσουν στη συνέχεια τις απαντήσεις που πρόκειται να δώσει.

Επιπλέον, ο αριθμός των ερωτήσεων πρέπει να περιορίζεται στον αναγκαίο εκείνο αριθμό, ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις της έρευνας. Η σειρά κατάταξής τους πρέπει να είναι λογική και τέτοια ώστε να συνθέτουν κάθε φορά και μια ενότητα. Η κάθε ερώτηση πρέπει να παρακινεί το ενδιαφέρον του ερωτώμενου, χωρίς όμως να τον επηρεάζει στην απάντηση της ερώτησης που ακολουθεί, ή να τον θέτει σε κάποιο δίλημμα.

Οι ερωτήσεις που συνθέτουν ένα ερωτηματολόγιο κατατάσσονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- i. ερωτήσεις ανάλογα με το περιεχόμενό τους, σε πραγματικές ερωτήσεις (που αφορούν τον τόπο γέννησης, την οικογενειακή κατάσταση, τον αριθμό των μελών της οικογένειας, κ.ά.), σε ερωτήσεις γεγονότων ή πράξεων (αναφέρονται σε συγκεκριμένες δραστηριότητες της άμεσης αντίληψης του ερωτώμενου, ή σε δραστηριότητες που ο ίδιος συμμετείχε), σε ερωτήσεις προθέσεων ή απόψεων (ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει για τον τρόπο με τον οποίο θα αντιδρούσε σε μια συγκεκριμένη κατάσταση ή να εκφράσει τη γνώμη του σχετικά με μια δεδομένη κατάσταση), καθώς και σε ερωτήσεις του τύπου «γιατί» (μη πλήρεις ερωτήσεις, οι οποίες αποσκοπούν στην εξήγηση της συμπεριφοράς και της γνώμης από τους ίδιους τους ερωτώμενους),
- ii. ερωτήσεις ανάλογα με τη διατύπωσή τους, σε ερωτήσεις κατάφασης – άρνησης (εμπίπτουν στην κατηγορία του κλειστού τύπου ερωτήσεων), σε ερωτήσεις συμφωνίας – ασυμφωνίας (ερωτήσεις – προτάσεις σε πενταμερή ή τριμερή κλίμακα), στις ερωτήσεις ικανοποίησης – απογοήτευσης (ερωτήσεις – προτάσεις σε πενταμερή κλίμακα), καθώς και στις ερωτήσεις αρέσκειας – δυσαρέσκειας, κ.ά.,
- iii. ερωτήσεις ανάλογα με την αλληλουχία παράθεσής τους κατά την υποβολή τους, οι οποίες διακρίνονται σε ερωτήσεις τύπου χοάνης (ερωτήσεις που εκκινούν με ερωτήσεις γενικού χαρακτήρα και καταλήγουν βαθμιαία να γίνουν περισσότερο συγκεκριμένες, με σκοπό να αντλήσουν από τον ερωτώμενο τις αναγκαίες πληροφορίες, χωρίς όμως την ύπαρξη του κινδύνου καθοδήγησής του) ή φίλτρου (ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται για την απαλλαγή του ερωτώμενου να απαντήσει μια σειρά συναφών διαδοχικών ερωτήσεων, στην περίπτωση που ο ίδιος δεν σχετίζεται με τις ερωτήσεις αυτές),
- iv. ερωτήσεις ανάλογα με την ελευθερία απαντήσεων του ερωτώμενου, οι οποίες διακρίνονται σε άμεσες και έμμεσες ερωτήσεις, σε ανοικτές (ή ερωτήσεις ελεύθερης απάντησης, που ο ερωτώμενος απαντάει με τρόπο αφηγηματικό), κλειστές (ή ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ερωτήσεις με συγκεκριμένο αριθμό επιλογών-απαντήσεων) και προκατασκευασμένες ερωτήσεις (ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μια μόνο απάντηση από αυτές που παραθέτονται, η οποία τον αντιπροσωπεύει ή ταιριάζει περισσότερο στην περίπτωση του).

Τέλος τονίζεται ότι, στους παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό ανταπόκρισης των ερωτώμενων στη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου, πέρα από το μέγεθος και το περιεχόμενό του, αποτελεί η διασφάλιση της ανωνυμίας τους. Οι ερωτώμενοι ανταποκρίνονται πιο εύκολα στη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου, όταν νιώθουν ότι ο ερευνητής εγγυάται την ανωνυμία.

4. ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ ΟΨΕΩΣ

Η εγκυρότητα των ερωτήσεων και κατά συνέπεια και όλου του ερωτηματολογίου, η επάρκεια, η καταλληλότητα των ερωτήσεων και άλλων σχετικών τεχνικών λεπτομερειών σύνταξης αυτού, καθιστούν απαραίτητη – αν όχι αναγκαία – την πραγματοποίηση προκαταρκτικής (οδηγού) έρευνας. Ουσιαστικά πρόκειται για προέλεγχο σε μικρό δείγμα του πληθυσμού, γνωστός ως **έλεγχος εγκυρότητας όψεως**, με τη βοήθεια του οποίου δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να ανακαλύψει ή εντοπίσει απρόβλεπτα προβλήματα σύνταξης, κωδικοποίησης και επεξεργασίας. Η διόρθωση κακής διατύπωσης ερωτήσεων, η απόρριψη μερικών και η συμπλήρωσή τους με άλλες αναγκαίες, η τροποποίηση και η μετάθεσή τους στο ερωτηματολόγιο κ.ά., αποτελούν μερικούς από τους βασικότερους στόχους της διεξαγωγής μιας προκαταρκτικής έρευνας. Επιπλέον, ο ερευνητής δύναται να ελέγξει τη στατιστική μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει στη συνέχεια και να αναζητήσει νέες πηγές πληροφόρησης και νέες ιδέες ώστε να εμπλουτίσει την έρευνά του.

1.1.6. Οργάνωση δεδομένων- καταχώρηση στον υπολογιστή

Με την ολοκλήρωση της συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από τους ερωτώμενους, ο ερευνητής έχει πλέον στη διάθεσή του πλήθος δεδομένων, τα οποία καλείται να επεξεργαστεί, ώστε να προβεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την έρευνα που υλοποιήθηκε. Στο σημείο αυτό, κρίνεται αναγκαία, η προσφυγή του σε μια μεθοδολογία οργάνωσης και συγκέντρωσης των συλλεχθέντων δεδομένων, για να ακολουθήσει η αναλυτική επεξεργασία τους, η εκτίμησή τους και η ασφαλή ερμηνεία των πληροφοριών. Τέτοια διαδικασία είναι η καταχώρηση των δεδομένων σε πίνακα, με αριθμό σειρών ίσο με τον αριθμό των ερωτηματολογίων και αριθμό στηλών ίσο με το συνολικό αριθμό των μεταβλητών. Ένας τέτοιος πίνακας, είναι δυνατόν να δημιουργηθεί μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή με τη βοήθεια «λογιστικού φύλου» ενός λογιστικού προγράμματος, ή με τη βοήθεια ενός χειριστή δεδομένων ενσωματωμένου σε στατιστικό πακέτο (π.χ. το πακέτο SPSS για Windows).

Η κωδικοποίηση απαντήσεων, αναφέρεται στην ένταξη των απαντήσεων σε κατηγορίες, όπου η αναγνώριση μιας δεδομένης απάντησης συνδέεται με την απόδοση ενός αριθμητικού συμβόλου σε σχέση με μια συγκεκριμένη κατηγορία. Η δημιουργία κατηγοριών απαντήσεων επιτρέπει τη δυνατότητα της κωδικοποίησης και της πινακοποίησης των απαντήσεων. Οι αριθμοί της κωδικοποίησης ποιοτικών μεταβλητών όχι μόνο δεν έχουν, αλλά δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθούν, με οποιαδήποτε αλγεβρική έννοια, παρά μόνο για να διαφοροποιήσουν τις ποιοτικού χαρακτήρα απαντήσεις. Παράδειγμα, στη μεταβλητή φύλο, οι αριθμοί 1 και 2 δηλώνουν την κατηγορία «άνδρας», «γυναίκα» αντίστοιχα (ή αντίστροφα). Σημειώνεται ότι, απαντήσεις σε ερωτήσεις της μορφής «ναι-όχι», ή σε ερωτήσεις «πολλαπλής επιλογής», είναι εύκολο να κωδικοποιηθούν και να επιτρέψουν την εξαγωγή συμπερασμάτων, αντίθετα από τις ερωτήσεις ανοικτού τύπου.

Επίσης, είναι απαραίτητο να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή, ως προς τον αριθμό των κλάσεων (κατηγοριών) στις οποίες θα διακριθεί μια συνεχής μεταβλητή ανάλογα με τους σκοπούς της έρευνας, ως προς το εύρος των κλάσεων (ίδιο ή διαφορετικό σε όλες τις κλάσεις) και στον προσδιορισμό ή όχι των διαστημάτων κλάσεων.

Τονίζεται ότι, η κωδικοποίηση των κατηγοριών πρέπει να καλύπτει όλες τις απαντήσεις που έχουν δοθεί και αφορούν σε μια συγκεκριμένη μεταβλητή, ενώ οι κωδικοποιημένες κατηγορίες δεν επιτρέπεται να αλληλοκαλύπτονται, αλλά να είναι αμοιβαία αποκλειόμενες. Συνεπώς, απαντήσεις που εμπίπτουν σε μια κατηγορία μεταβλητής δεν θα εμπίπτουν σε άλλη κατηγορία της ίδιας μεταβλητής.

Επιπλέον, κατά την πινακοποίηση των δεδομένων, είναι αναγκαίος ο καθορισμός μιας μεταβλητής αναγνώρισης (ταυτότητας) για κάθε ερωτώμενο, η οποία διευκολύνει την καταχώρηση των δεδομένων στον υπολογιστή, τη γρήγορη αναγνώριση των μεταβλητών για τις αντίστοιχες περιπτώσεις και τη διόρθωση πιθανών λανθασμένων τιμών. Η απόδοση τίτλου σε κάθε μεταβλητή είναι επίσης εφικτή, έγκειται όμως στην προσωπική επιλογή του ερευνητή.

1.1.7. Ανάλυση δεδομένων

Σύμφωνα με τα παραπάνω, τα δεδομένα μετά από κατάλληλη επεξεργασία - κωδικοποίηση, καταχωρούνται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, για να ακολουθήσει στη συνέχεια η στατιστική τους ανάλυση, μέσω ειδικών λογισμικών προγραμμάτων, όπως το στατιστικό «πακέτο» SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) με τη βελτιωμένη και φιλική προς το χρήστη μορφή του SPSS for Windows.

Το πρόγραμμα φέρει ενσωματωμένο διαχειριστή δεδομένων, σε λογιστικό φύλλο του οποίου καταχωρούνται τα συλλεχθέντα δεδομένα της έρευνας. Στον ίδιο διαχειριστή είναι δυνατόν να οριστούν τα ονόματα των μεταβλητών, η μορφοποίηση των δεδομένων, οι τιμές που δεν αναφέρθηκαν, ακόμα και οι τίτλοι των κατηγοριών των μεταβλητών. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων είναι πλέον εφικτή με πληκτρολόγηση (ή με τη χρήση του ποντικιού) των εντολών ανάλογα με την ανάλυση που θα επιλέξει ο ερευνητής.

Στο σημείο αυτό και με την επιλογή της στατιστικής μεθόδου (ή των στατιστικών μεθόδων) για την ανάλυση των δεδομένων, την υλοποίηση της ανάλυσης και την παρουσίασή των αποτελεσμάτων της, ολοκληρώνεται η έρευνα με την επίτευξη των σκοπών που τέθηκαν αρχικά.

2. ΤΡΑΠΕΖΑ

Στα πλαίσια της παρούσης διπλωματικής και της έρευνας του βαθμού αποτίμησης της ικανοποίησης των πελατών από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων, η οποία συμπεριλαμβάνει την (ποιοτική) παροχή στους πελάτες, τόσο των προϊόντων όσο και των αντίστοιχων υπηρεσιών, κρίνεται απαραίτητη η παράθεση των σημαντικότερων εννοιών που αφορούν στον τραπεζικό χώρο, όπως οι έννοιες πιστωτικό ίδρυμα, πιστωτική πράξη, τράπεζα, τραπεζικό προϊόν και τραπεζική υπηρεσία.

Επιπλέον, μετά από την παραπάνω εννοιολογική προσέγγιση, πραγματοποιείται σύντομη αναφορά στο τραπεζικό σύστημα, στις βασικές αρχές λειτουργίας του τραπεζικού ιδρύματος, καθώς και στη διάρθρωση του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

2.1. Τράπεζα, Τραπεζικό ίδρυμα, Χρηματοπιστωτικό ίδρυμα

2.1.1. Ιστορική αναδρομή

Η έννοια τραπεζική πράξη, αναφέρεται για πρώτη φορά, όπως καταμαρτυρούν οι ιστορικές πηγές, στην αρχαία Βαβυλώνα. Οι πρώτοι «τραπεζίτες», εντοπίζονται στον αρχαίο ελληνικό πολιτισμό, αντίστοιχα οι «argentarii» στο ρωμαϊκό πολιτισμό, οι οποίοι δέχονταν καταθέσεις και χορηγούσαν δάνεια, ενώ παράλληλα εκτελούσαν πληρωμές και για λογαριασμό τρίτων.

Μετά την πτώση της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας, χάνονται τα ίχνη τους, για να εμφανιστούν αργότερα, την εποχή του Μεσαίωνα, οι αργυραμοιβοί, οι χρυσοχόοι και οι έμποροι, οι οποίοι δέχονταν καταθέσεις και εξέδιδαν για αυτές σχετικά πιστοποιητικά – βεβαιώσεις.

Το 18^ο αιώνα εμφανίζονται στην Αγγλία τα πρώτα τραπεζογραμμάτια, με τη μορφή αποδείξεων κατάθεσης. Με την ανταλλαγή των τραπεζογραμματίων, οι τράπεζες άρχισαν αργά αλλά σταθερά να αποκτούν το ρόλο που κατέχουν σήμερα στη σύγχρονη οικονομία.

2.1.2. Πιστωτικό ίδρυμα

Το «πιστωτικό ίδρυμα» (credit institution) όπως προβλέπει και ο σχετικός Νόμος 3601/2007 αλλά και η παλαιότερη έκθεση της Ε.Κ.Τ.¹ είναι:

¹ Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της Ε.Κ.Τ., 2002, ο ορισμός περιέχεται στο Άρθρο Ι της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης} Μαρτίου 2000, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2000/28/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18^{ης} Σεπτεμβρίου 2000.

- I. η επιχείρηση, η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για λογαριασμό της, ή
- II. η επιχείρηση ή άλλο νομικό πρόσωπο, εκτός αυτών που υπάγονται στο (I) ανωτέρω, που εκδίδει μέσα πληρωμής με τη μορφή ηλεκτρονικού χρήματος. Ως «ηλεκτρονικό χρήμα», νοείται η χρηματική αξία που αντιστοιχεί σε απαίτηση κατά του εκδότη και:
- (α) αποθηκεύεται σε ηλεκτρονικό μέσο,
 - (β) εκδίδεται έναντι εισπράξεως κεφαλαίων τουλάχιστον ισόποσων με την εκδοθείσα χρηματική αξία και
 - (γ) γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις εκτός από το φορέα που την εκδίδει.

Στις δραστηριότητές του πιστωτικού ιδρύματος, συμπεριλαμβάνονται οι παρακάτω:

- αποδοχή καταθέσεων
- χορήγηση πιστώσεων
- πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων
- έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών
- εγγυήσεις και αναλήψεις υποχρεώσεων
- συναλλαγές για λογαριασμό των πιστωτικών ιδρυμάτων ή της πελατείας του σε:
 - ◊ μέσα χρηματαγοράς
 - ◊ συνάλλαγμα
 - ◊ προθεσμιακά συμβόλαια, δικαιώματα
 - ◊ συμβάσεις ανταλλαγής επιτοκίων κ.ά.

Ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα επιτρέπεται να συσταθούν και να λειτουργούν μόνο με τη μορφή της ανώνυμης εταιρίας και κατ' εξαίρεση με τη μορφή αμιγούς πιστωτικού συνεταιρισμού του Ν. 1667/86 (άρθρο 5, παρ. 1 Ν. 2076/92).

2.1.3. Πιστωτική πράξη

Η έννοια «πιστωτική πράξη», εμπεριέχει ένα από τους παρακάτω επιμέρους παράγοντες:

- Καταθέσεις

- Διάφορες υπηρεσίες (συνάλλαγμα, κίνηση κεφαλαίων κ.ά.)
- Αγοραπωλησία κινητών αξιών (επιταγές, συναλλαγματικές, μετοχές, ομολογίες κ.ά.)
- Διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Εγγυήσεις (εγγυητικές επιστολές)
- Χρηματοδοτήσεις (δάνεια ή πιστώσεις)
- Νέα προϊόντα

Οι παρεχόμενες από τα τραπεζικά ιδρύματα υπηρεσίες, όπως αυτές δίνονται από τα ίδια τα τραπεζικά ιδρύματα, αναλύονται ως εξής:

α) Χρηματοδοτήσεις όλων των κατηγοριών:

- ◊ Για κεφάλαια κίνησης
- ◊ Για πάγιες εγκαταστάσεις
- ◊ Για εξοπλισμό
- ◊ Για κάλυψη αναγκών επενδυτικών προγραμμάτων (ΠΕΠ)
- ◊ Στεγαστικά δάνεια

β) Εγγυητικές επιστολές

- ◊ Όλων των κατηγοριών

γ) Καταθέσεις:

- ◊ Προθεσμίας
- ◊ Ταμιευτηρίου
- ◊ Όψεως

δ) Εισαγωγές - Εξαγωγές:

ε) Πληρωμές λογαριασμών και λοιπών υποχρεώσεων:

- ◊ Δ.Ε.Η. - Ο.Τ.Ε.
- ◊ Φ.Π.Α. - Φόρου εισοδήματος
- ◊ Ι.Κ.Α. - Τ.Ε.Β.Ε.

στ) Επενδυτικά Προγράμματα

2.1.4. Τράπεζα

Η επίσημη νομική μορφή της τράπεζας είναι εκείνη της Ανώνυμης Εταιρίας (Α.Ε.) κατά αναγκαστικό δίκαιο (εκτός από τις περιπτώσεις των συνεταιριστικών τραπεζών). Τα συμφέροντα των τραπεζών προστατεύονται από το Τραπεζικό Δίκαιο (το οποίο αποτελεί κλάδο του Εμπορικού Δικαίου). Ως ελάχιστο κεφάλαιο για τη σύσταση πιστωτικών ιδρυμάτων με τη μορφή Α.Ε. ορίζεται το ποσό των 18.000.000€, ενώ για τη σύσταση Συνεταιριστικών Τραπεζών με τη μορφή αμιγούς συνεταιρισμού το ελάχιστο κεφάλαιο κυμαίνεται από 6.000.000€ έως 18.000.000€ (ανάλογα με τον αριθμό των νομών δραστηριοποίησής τους).

Επιπλέον, όλες οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες από το νόμο να διατηρούν ένα «αποθεματικό», ένα ποσοστό των χρημάτων που δέχονται ως καταθέσεις και δεν επιτρέπεται να το χορηγήσουν με τη μορφή δανείου, για λόγους ασφαλείας (π.χ. για την κάλυψη υπέρμετρων αναλήψεων πελατείας και την αποφυγή έκτακτων περιπτώσεων έλλειψης ρευστότητας). Οι γενικές μορφές καθορισμού των επιτοκίων και της πολιτικής των χορηγήσεων και καταθέσεων, δίνονται επίσης από σχετικές διατάξεις και νόμους, καθώς και από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (Ε.Κ.Τ.).

Η απόδοση ενός μονοσήμαντου ορισμού στην έννοια «τράπεζα», καθίσταται δύσκολη, λόγω του ότι, ανάλογα με την οπτική προσέγγισης η έννοια διαμορφώνεται ανάλογα, ώστε στη συνέχεια να αποδοθεί και ο αντίστοιχος ορισμός. Στην απόδοση ενός αρτιότερου εννοιολογικού ορισμού, ενσωματώνονται και πρόσθετα χαρακτηριστικά του όρου, όπως φαίνεται και στους ορισμούς που ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

- I. «*Τράπεζα*» είναι ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που δέχεται καταθέσεις και χορηγεί δάνεια. Ο όρος χρηματοπιστωτικό ίδρυμα είναι κανονικά λανθασμένος διότι ίδρυμα θεωρείται ένας οργανισμός μη κερδοσκοπικός που έχει ως σκοπό τη διαχείριση μίας περιουσίας. Ωστόσο η πολύχρονη καθημερινή πρακτική παγίωσε αυτόν τον όρο και θεωρείται πλέον αποδεκτός (www.wikipedia.org).
- II. από νομική άποψη «Τράπεζες είναι οι επιχειρήσεις, οι οποίες ανεξάρτητα άλλου σκοπού αυτών, δέχονται κατ' επάγγελμα καταθέσεις χρημάτων ή άλλων αξιών», όπως ορίζει ο νόμος 5076/ 1931, άρθρο 10.
- III. από πανεπιστημιακή άποψη «Τράπεζα είναι μια επιχείρηση η οποία κατά αποκλειστικό τρόπο ενεργεί πιστωτικές πράξεις».
- IV. «η τράπεζα ορίζεται ως ένας οργανισμός του οποίου η τρέχουσα δραστηριότητα συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων του κοινού και στη χορήγηση δανείων» (Παπαδάκης, 2004).

Τα τραπεζικά ιδρύματα αποτελούν ουσιαστικά τον πυρήνα του χρηματοδοτικού συστήματος μιας χώρας, τη στιγμή όπου από τη μία, δέχονται καταθέσεις από ιδιώτες, επιχειρήσεις ή ακόμα και κυβερνήσεις, και από τη άλλη, ταυτόχρονα, διαθέτουν κεφάλαια υπό μορφή χορηγήσεων στους προαναφερθέντες. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται η ροή των αγαθών γενικότερα και κατ' επέκταση και οι χρηματοδοτικές δραστηριότητες μιας χώρας (Κοσμίδου, Κ., Ζοπουνίδης, Κ., 2003).

Ως βασικότερος λόγος της ύπαρξης των τραπεζικών ιδρυμάτων, αναφέρεται η κάλυψη των αναγκών των δανειστών και των δανειζομένων σε μια κοινωνία. Η παρουσία τους συμβάλλει στη συσσώρευση κεφαλαίου και την ανάπτυξη της οικονομίας, σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τη περίπτωση της οικονομίας όπου χρησιμοποιείται το χρήμα για τις συναλλαγές, αλλά απουσιάζουν τα χρηματοδοτικά ιδρύματα (Κοσμίδου, Κ., Ζοπουνίδης, Κ., 2003). Τα τραπεζικά ιδρύματα επιδρούν ως διαμεσολαβητές στη διαδικασία αποταμίευση – επένδυση, με αποτέλεσμα να συμβάλλουν και να διευκολύνουν το διαχωρισμό των αποταμιευτικών από τις επενδυτικές αποφάσεις, στο διαχωρισμό των εννοιών της ιδιοκτησίας και της διαχείρισης, ενώ παράλληλα ενθαρρύνουν την αποταμίευση και την επένδυση, με άμεση απόρροια όλων των παραπάνω τη γενικότερη ανάπτυξη της οικονομίας.

Τα τραπεζικά ιδρύματα επιτελούν ουσιαστικά τη διαχείριση των συσσωρευμένων κεφαλαίων τους, αφενός μεν με μεγάλο κόστος, αφετέρου δε, με αυξημένους κινδύνους, οι οποίοι απορρέουν από τα προϊόντα που προσφέρουν, την οικονομική κατάσταση της πελατείας, ιδιωτών και επιχειρηματιών, καθώς και το ευρύτερο περιβάλλον της χώρας στην οποία δραστηριοποιούνται, της εσωτερικής τους οργάνωσης, κ. ά.

Από τα παραπάνω, είναι πλέον σαφές ότι το τραπεζικό σύστημα διαδραματίζει ρόλο καθοριστικό στην οικονομία μιας χώρας και την ομαλή ή όχι λειτουργία της. Εύλογα λοιπόν, δίδεται ύψιστη σημασία στη σωστή διαχείριση της λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων, με απώτερο στόχο την αποφυγή σοβαρών κινδύνων της οικονομίας μιας χώρας, καθώς και την επίτευξη των υπολοίπων στόχων, σχετικών με τις απαιτήσεις της εκάστοτε κοινωνίας στην οποία επιτυγχάνεται η βιωσιμότητά τους.

2.2. Το τραπεζικό σύστημα

2.2.1. Βασικές αρχές λειτουργίας τραπεζικού ιδρύματος

Για την πληρέστερη και βαθύτερη κατανόηση της έννοιας τράπεζα ή τραπεζικό ίδρυμα, του ρόλου της / του στην κοινωνία ή σε μια χώρα, καθώς και ότι συνεπάγεται η εκπλήρωση του ρόλου αυτού, παρατίθενται αμέσως μετά, οι τρεις βασικές αρχές λειτουργίας της / του.

➤ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Η έννοια «ρευστότητα», εκφράζει την ικανότητα ενός τραπεζικού ιδρύματος να ανταποκρίνεται στις οικονομικές του υποχρεώσεις οποιαδήποτε στιγμή κρίνεται απαραίτητο,

όπως π.χ. η χρηματοδότηση – δανειοδότηση πελατείας. Οι χρηματοοικονομικοί δείκτες ρευστότητας, είναι εκείνοι οι οποίοι εφαρμόζονται στην περίπτωση αυτή, για την αξιολόγηση (μέτρηση) της ικανότητας αντιμετώπισης των βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων του εκάστοτε τραπεζικού ιδρύματος. Οι δείκτες αυτοί ουσιαστικά παρέχουν γενικότερα, τη δυνατότητα ανάλυσης των συνθηκών βραχυπρόθεσμων κινδύνων επιβίωσης ενός τραπεζικού ιδρύματος ή μιας επιχείρησης.

➤ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η αποδοτικότητα ταυτίζεται με την ικανότητα του τραπεζικού ιδρύματος να πραγματοποιεί το μέγιστο δυνατό κέρδος με τη μικρότερη δυνατή θυσία. Είναι δυνατόν να εκφραστεί με χρηματοοικονομικούς δείκτες, με τους οποίους μπορεί να αξιολογηθεί ο βαθμός κερδοφορίας των τραπεζικών ιδρυμάτων.

$$\text{ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ} = \frac{\text{ΚΕΡΔΗ}}{\text{ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΑ}}$$

Βασικό στόχο ενός τραπεζικού ιδρύματος, αποτελεί η επίτευξη του μέγιστου δυνατού κέρδους, με το μικρότερο δυνατό κόστος. Ο δείκτης της αποδοτικότητας και κατά συνέπεια και η αποδοτικότητα ενός τραπεζικού ιδρύματος, επηρεάζεται από τη φύση των εργασιών που διενεργεί αυτό, τη σύνθεση των κεφαλαίων του καθώς και τους πιθανούς κρατικούς περιορισμούς στους οποίους υπόκειται.

➤ ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Ένα πιστωτικό ίδρυμα, ανάλογα με τα προϊόντα που προσφέρει, το οικονομικό περιβάλλον της χώρας στην οποία δραστηριοποιείται, την οικονομική κατάσταση της πελατείας του (ιδιωτών και επιχειρηματιών), της παγκοσμιοποίησης των συναλλαγών κ.ά., αντιμετωπίζει πλήθος κινδύνων. Οι βασικότερες μορφές κινδύνων που αναφέρονται στο τραπεζικό σύστημα, είναι οι παρακάτω:

- ◊ Πιστωτικός κίνδυνος (credit risk)
- ◊ Κίνδυνος ρευστότητας (liquidity risk)
- ◊ Κίνδυνος κεφαλαίων (capital risk)
- ◊ Λειτουργικός κίνδυνος (operational risk)
- ◊ Νομικός κίνδυνος (legal risk)
- ◊ Κίνδυνος αγοράς (market risk), ο οποίος αναλύεται σε:
 - ◊ Επιτοκιακό κίνδυνο
 - ◊ Συναλλαγματικό κίνδυνο
 - ◊ Χρηματιστηριακό κίνδυνο

Η ασφάλεια ενός τραπεζικού ιδρύματος συνδέεται άμεσα με την ελαχιστοποίηση των κινδύνων διαχείρισης των κεφαλαίων του. Έμμεσα λοιπόν, βασικός σκοπός είναι η διαφύλαξη της λεπτής ισορροπίας μεταξύ της διατήρησης της ασφάλειας ενός τραπεζικού ιδρύματος με την παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας.

Στην περίπτωση των δανειοδοτήσεων (χορηγήσεων), η ασφάλεια ενός τραπεζικού ιδρύματος, καθίσταται δυνατή με:

- ◊ την παροχή ενοχικής εγγύησης,
- ◊ την παροχή εμπράγματης εξασφάλισης (υποθήκη ή προσημείωση ακινήτου, προθεσμιακές καταθέσεις, εκχώρηση απαιτήσεων, μετοχές κ.ά.),
- ◊ τον έλεγχο φερεγγυότητας των πελατών,
- ◊ το σκοπό της χορήγησης,
- ◊ τον έλεγχο της διασποράς του κινδύνου (όπως π.χ. περισσότεροι εκδότες επιταγών στο πλαφόν του πελάτη).

2.2.2. Διάρθρωση του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος

Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ή τράπεζες, ανάλογα τη φύση των τραπεζικών πράξεων που διενεργούν, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους και την πολιτική που ακολουθούν, διαχωρίζονται σε κατηγορίες, οι οποίες είναι οι εξής:

- ◊ Οι «*κεντρικές τράπεζες*», οι οποίες ελέγχουν συνήθως τη νομισματική πολιτική και μπορούν να είναι οι δανειστές των υπολοίπων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ή τραπεζών σε περίπτωση κρίσης ρευστότητας. Στα καθήκοντά τους συμπεριλαμβάνεται και ο έλεγχος της διάθεσης χρήματος, καθώς και η ίδια η έκδοση χρήματος (νομίσματα ΕΥΡΩ και τραπεζογραμμάτια). Παραδείγματα κεντρικών τραπεζών είναι η Τράπεζα της Ελλάδος και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.
- ◊ «*Εμπορική τράπεζα*», είναι ο όρος που χρησιμοποιείται συνήθως για μια τράπεζα για να τη διακρίνει από μια τράπεζα επενδύσεων ή μια «επενδυτική τράπεζα». Παλαιότερα λειτουργούσαν κάτω από χωριστή ιδιοκτησία, γεγονός που δεν ισχύει σήμερα. Ορισμένοι χρησιμοποιούν τον όρο «εμπορική τράπεζα» για να αναφερθούν σε μια τράπεζα ή ένα τμήμα τράπεζας που ασχολείται κυρίως με εταιρίες ή μεγάλες επιχειρήσεις.

Μια εμπορική τράπεζα είναι ταυτόχρονα ένας τύπος οικονομικού μεσάζοντα και ένας τύπος τράπεζας. Από τη μία, συλλέγει κεφάλαια διαμέσου των καταθέσεων από επιχειρήσεις και ιδιώτες, διαχωρίζοντάς τις σε καταθέσεις όψεως, καταθέσεις ταμειευτηρίου και καταθέσεις ορισμένου χρόνου. Από την άλλη, χορηγεί δάνεια στις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες. Επιπλέον, η εμπορική τράπεζα αγοράζει εταιρικά και

κρατικά χρεόγραφα². Τα βασικά στοιχεία λοιπόν του παθητικού της εμπορικής τράπεζας, σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν, είναι οι καταθέσεις, ενώ τα βασικά στοιχεία του ενεργητικού της είναι τα δάνεια και τα χρεόγραφα. Αυτή η μορφή είναι αυτό που συνήθως οι άνθρωποι αποκαλούν «τράπεζα».

- ◊ Οι «επενδυτικές τράπεζες» δίνουν εγγυητικές επιστολές για πώληση μετοχών και χρεογράφων και συμβουλεύουν για τις συγχωνεύσεις, π.χ. Goldman Sachs των ΗΠΑ και Nomura Securities της Ιαπωνίας.
- ◊ «Τράπεζες κοινοτικής ανάπτυξης», είναι οι τράπεζες που παρέχουν οικονομικές υπηρεσίες και πιστώσεις σε μη ανεπτυγμένες αγορές ή πληθυσμούς.
- ◊ Τα «ταχυδρομικά ταμιευτήρια», είναι ταμιευτήρια που συνδέονται με τα εθνικά ταχυδρομικά συστήματα. Η Ιαπωνία και η Γερμανία είναι παραδείγματα των χωρών με τα προεξέχοντα ταχυδρομικά ταμιευτήρια.
- ◊ Το «*Private Banking*», ασχολείται με λογαριασμούς μεγάλων πελατών με μεγάλη οικονομική επιφάνεια.
- ◊ Το «*Corporate Banking*», έχει ως αντικείμενο τα τραπεζικά προϊόντα που αφορούν κυρίως επιχειρήσεις και εταιρίες.
- ◊ «Συνεταιριστικές τράπεζες», αποτελούν πρωτοβουλίες τοπικού κυρίως χαρακτήρα με σκοπό για παράδειγμα την ενίσχυση των τοπικών παραγωγών γεωργικών προϊόντων.

Το τραπεζικό δίκτυο στην Ελλάδα, σύμφωνα με πρόσφατα στατιστικά στοιχεία, συνεχώς επεκτείνεται. Συγκεκριμένα, ο συνολικός αριθμός των ελληνικών και ξένων πιστωτικών ιδρυμάτων όλων των μορφών (εμπορικές τράπεζες, συνεταιριστικές τράπεζες) που δραστηριοποιούνται στον ελλαδικό χώρο, σύμφωνα με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία, κυμαίνεται στα 60, ενώ ο αριθμός των αντίστοιχων υποκαταστημάτων τους ξεπερνά τις 3.500 (απολογισμός του 2006, βλ. Πίνακα 2.1.1). Επιπλέον, ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού στα πιστωτικά ιδρύματα της χώρας μας ξεπερνά τις 60.000.

² *Χρεόγραφα* (debt securities), σύμφωνα με την ετήσια έκθεση Ε.Κ.Τ. 2002, είναι τίτλοι που αντιπροσωπεύουν υπόσχεση του εκδότη (οφειλέτη) να πραγματοποιήσει μία ή περισσότερες πληρωμές προς τον κομιστή (δανειστή) σε μια ή περισσότερες συγκεκριμένες μελλοντικές ημερομηνίες. Συνήθως έχουν καθορισμένο επιτόκιο (τοκομερίδιο) ή πωλούνται υπό το άρτιο της ονομαστικής τους αξίας, η οποία καταβάλλεται κατά τη λήξη του χρεογράφου. Το εισόδημα του κομιστή από το χρεόγραφο συνεπώς αποτελείται από τα τοκομερίδια που τυχόν εισπράττει συν τη διαφορά μεταξύ της τιμής στην οποία αγοράζει το ομόλογο και της αγοραίας αξίας του κατά τη πώληση ή λήξη αυτού. Είναι διαπραγματεύσιμα και μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο συναλλαγών στις δευτερογενείς αγορές, αλλά δεν παρέχουν στο κομιστή κανένα δικαίωμα κυριότητας επί του εκδίδοντος φορέως. Οι τίτλοι της αγορά χρήματος και, κατ' αρχήν, οι ιδιωτικές τοποθετήσεις περιλαμβάνονται στα στατιστικά στοιχεία για τις εκδόσεις χρεογράφων τα οποία καταρτίζει η Ε.Κ.Τ.

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ						
	ΤΡΑΠΕΖΕΣ		ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ¹		ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ²	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Πιστωτικά ιδρύματα με έδρα την Ελλάδα	23	22	3.126	3.297	53.678	54.993
Υποκαταστήματα αλλοδαπής	22	24	243	270	5.537	5.754
Συνεταιριστικές τράπεζες	16	16	123	143	923	1.028
Τράπεζα της Ελλάδος			95	95	2.766	2.766
Σύνολο	61	62	3.587	3.805	62.904	64.541

Σχήμα 2.1.1.: Αριθμός Τραπεζών, υποκαταστημάτων και υπαλλήλων στον ελλαδικό χώρο,
πηγή: Πιστωτικά ιδρύματα στοιχεία 31/12/2006

Τέλος, σημειώνεται ότι και ο συνολικός αριθμός των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (Α.Τ.Μ.) αυξάνεται συνεχώς. Ειδικότερα, ο συνολικός τους αριθμός το 2006 ανήλθε (όπως φαίνεται στο σχήμα του ακολουθεί) στις 6.703.

ΔΙΚΤΥΟ ΑΥΤΟΜΑΤΩΝ ΤΑΜΕΙΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 31/12/2006		
	2005	2006
Πιστωτικά ιδρύματα με έδρα την Ελλάδα	5.747	6.142
Υποκαταστήματα αλλοδαπής	359	385
Συνεταιριστικές τράπεζες	152	176
Σύνολο	6.258	6.703

Σχήμα 2.1.2.: Αριθμός Αυτόματων Ταμειολογιστικών μηχανών,
πηγή: Πιστωτικά ιδρύματα στοιχεία 31/12/2006

¹ Στοιχεία προερχόμενα από την πλειονότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων και σημειώνεται ότι στην κατηγορία συμπεριλαμβάνονται πρακτορεία και θυρίδες

² Τακτικό και μη τακτικό προσωπικό

3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τα στάδια, τα οποία είναι απαραίτητο να περιλαμβάνει μια προσεκτικά σχεδιασμένη έρευνα, όπως αυτά δόθηκαν – σε θεωρητικό επίπεδο- καθώς και το γενικότερο θεωρητικό υπόβαθρο που παρατέθηκε στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσης διπλωματικής, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε η έρευνα αποτίμησης των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων του Ν. Χανίων, η οποία παρουσιάζεται στο κεφάλαιο αυτό αναλυτικότερα. Η έρευνα αποτελείται από τρία συνολικά βήματα, τα οποία είναι τα εξής:

- ♦ **Βήμα 1^ο** :Σχεδιασμός έρευνας
- ♦ **Βήμα 2^ο** : Συλλογή δεδομένων:
- ♦ **Βήμα 3^ο** : Ανάλυση δεδομένων και παρουσίαση αποτελεσμάτων

3.1. Σχεδιασμός έρευνας

Αρχικά, πραγματοποιήθηκε ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας σε επιστημονικά περιοδικά, αναφορικά με αντίστοιχες έρευνες που έχουν υλοποιηθεί, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο και αφορούν τον τραπεζικό κλάδο και ιδιαίτερα την ικανοποίηση των πελατών από τα παρεχόμενα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η ερευνήτρια απέκτησε σημαντικές πληροφορίες τόσο για ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες επιβεβαιώθηκαν ή απορρίφθηκαν στο παρελθόν, όσο και για τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν στις έρευνες αυτές, σχετικά με τη συλλογή των δεδομένων, τη χρήση στατιστικών εργαλείων για την ανάλυση αυτών και στη συνέχεια την παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Με τη βοήθεια των πληροφοριών αλλά και των γνώσεων που αποκτήθηκαν, κατά την υλοποίηση της παραπάνω διαδικασίας, εντοπίστηκαν τα σημεία εκείνα που κρίθηκαν ως σημαντικά για να διερευνηθούν στη συνέχεια ενδελεχώς. Συγκεκριμένα, ο καθορισμός τόσο του ερευνητικού σκοπού, καθώς των επιμέρους στόχων της παρούσας έρευνας, αποτελούν άμεση απόρροια της μελέτης σχετικών άρθρων (Athanassopoulos, A., 1999, ICAP της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 1997, Devlin, J., Gerrard, P., 2005, Manrai, A.,K., Manrai, L., A., 2007, Moshirian, F., 2005).

Αναλυτικότερα, η επίτευξη των επιμέρους στόχων της παρούσης έρευνας περιλαμβάνει τη διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με:

- την εκτίμηση της γνώσης και της χρήσης των προσφερόμενων τραπεζικών υπηρεσιών και προϊόντων στους κατοίκους του Ν. Χανίων,

- τη διερεύνηση των λόγων – αιτιών για τους /τις οποίες οι κάτοικοι του Ν. Χανίων κάνουν χρήση των τραπεζικών υπηρεσιών,
- τη διερεύνηση και τον προσδιορισμό του επιθυμητού τρόπου υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών,
- τον προσδιορισμό των παραμέτρων, με τις οποίες οι πελάτες επιλέγουν να συναλλάσσονται με συγκεκριμένα τραπεζικά ιδρύματα,
- την αξιολόγηση των τραπεζικών ιδρυμάτων του Ν. Χανίων,
- τη διερεύνηση και το προσδιορισμό των παραγόντων ή των χαρακτηριστικών εκείνων που θα επιδρούσαν θετικά ως προς την ικανοποίηση των κατοίκων του Ν. Χανίων από τα τραπεζικά ιδρύματα με τα οποία συναλλάσσονται,
- τη διερεύνηση των κοινωνικο-οικονομικών μεταβλητών, οι οποίες επηρεάζουν το είδος των συναλλαγών με τα τραπεζικά ιδρύματα στο Ν. Χανίων.

Το μέγεθος του δείγματος της έρευνας καθορίστηκε με βάση τα στοιχεία της τελευταίας απογραφής του πληθυσμού του Ν. Χανίων από την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία. Επιλέχθηκε η μέθοδος της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας με στρώματα τις ομάδες ηλικίας (ποσοστιαία αντιστοιχία επί του συνολικού πληθυσμού ανά ομάδα). Το δείγμα αποτελείται συνολικά από 196 άνδρες και γυναίκες, ηλικίας 18 έως 75 ετών. Σημειώνεται ότι το συνολικό εύρος της ηλικίας του δείγματος, καθορίστηκε σύμφωνα με την έρευνα της ICAP της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (1997), ενώ το εύρος των επιμέρους ηλικιακών ομάδων είναι αντίστοιχο με εκείνο που χρησιμοποιήθηκε από την Ε.Σ.Υ.Ε. στην τελευταία απογραφή της.

ΗΛΙΚΙΑ/ΕΤΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
18-24	22	11%
25-34	49	25%
35-44	44	22%
45-54	35	18%
55-64	15	8%
65-75	31	16%
Σύνολο	196	100%

Σχήμα 3.1.1.: Κατανομή του δείγματος ανά ηλικία
Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

Συνολικά, συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους 204 ερωτηματολόγια, από τα οποία τα 196 ήταν έγκυρα. Ερωτηματολόγια τα οποία είχαν ελλειπείς απαντήσεις ή δεν εξέφραζαν τις πραγματικές απόψεις των ερωτηθέντων (ποσοστό 4%), απορρίφθηκαν από την ερευνήτρια ως μη έγκυρα.

3.2. Συλλογή δεδομένων

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου αυτοδιαχείρισης. Αρχικά, αναζητήθηκε από την ερευνήτρια σχετική βιβλιογραφία και αρθρογραφία αναφορικά με τη σύνταξη και μορφή ενός καλά δομημένου ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπόψη τους επιμέρους σκοπούς της έρευνάς της, διετύπωσε τις κατάλληλες ερωτήσεις (οι οποίες αποτελούν ουσιαστικά τις μεταβλητές μέτρησης), ώστε να προσκομίσει από τις απαντήσεις των ερωτώμενων, όλες εκείνες τις απαραίτητες πληροφορίες (δεδομένα) και να καταλήξει στην επίτευξη των τιθέμενων στόχων της έρευνας (με την βοήθεια στατιστικών εργαλείων και των αντίστοιχων αναλύσεων). Η αναλυτική παρουσίαση της διαδικασίας ανάπτυξης του ερωτηματολογίου δίνεται παρακάτω, ενώ η ολοκληρωμένη μορφή του ερωτηματολογίου δίνεται στο παράρτημα.

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο τύπου αυτοδιαχείρισης (σύντομη παρουσίαση του ερωτηματολογίου από την ερευνήτρια στο δυνητικό δείγμα, και επεξήγηση του σκοπού της έρευνας και στη συνέχεια ο κάθε ερωτώμενος συμπληρώνει προσωπικά τις απαντήσεις). Ο συγκεκριμένος τύπος ερωτηματολογίου παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα, (γεγονός που οδήγησε την ερευνήτρια σε αυτήν την επιλογή), όπως:

- ♦ ο υψηλός βαθμός ανταπόκρισης των ερωτώμενων,
- ♦ η δυνατότητα αποσαφήνισης δυσνόητων ή μη κατανοητών σημείων για τους ερωτώμενους,
- ♦ η ακρίβεια δειγματοληψίας και
- ♦ ο περιορισμός του κινδύνου επηρεασμού των ερωτώμενων από την πλευρά του ερευνητή (Σιάρδος, 2005).

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα Ιανουάριος – Σεπτέμβριος του 2008 στο Ν. Χανίων.

3.2.1. Ανάπτυξη Ερωτηματολογίου

Για τη σύνταξη του ερωτηματολογίου ακολουθήθηκαν από την ερευνήτρια τα παρακάτω επιμέρους βήματα:

- ♦ ΜΕΛΕΤΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΟΝ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ

Πραγματοποιήθηκε επισκόπηση του ερευνητικού πεδίου και αναζήτηση της ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας, ώστε να εντοπιστούν οι κύριες μεταβλητές, για περαιτέρω ανάλυση στα πλαίσια της έρευνας. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, βασική πηγή αναζήτησης των κύριων μεταβλητών, αποτέλεσαν προγενέστερες έρευνες (Athanassopoulos,

A., 1999, ICAP της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, 1997, Devlin, J., Gerrard, P., 2005, Manrai, A., K., Manrai, L., A., 2007, Moshirian, F., 2005).

♦ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΧΕΔΙΟΥ

Έχοντας εντοπίσει τις μεταβλητές ανάλυσης, και με βάση υφιστάμενες θεωρίες σύνταξης ερωτηματολογίων, η ερευνήτρια σύνταξε σχετικό προσχέδιο ερωτηματολογίου.

♦ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ - ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ ΟΨΕΩΣ

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έλεγχος εγκυρότητας όψεως. Πρόκειται για μια προκαταρκτική έρευνα –ουσιαστικά προέλεγχος- με μικρό δείγμα του πληθυσμού (περίπου πενήντα ερωτώμενοι συμπλήρωσαν ερωτηματολόγια). Αρχικά, η ερευνήτρια παρουσίασε συνοπτικά το σκοπό της έρευνας και το ερωτηματολόγιο στο υποψήφιο δείγμα, απάντησε σε σχετικές απορίες και αμέσως μετά, ο εκάστοτε ερωτώμενος συμπλήρωσε τις απαντήσεις.

Μετά τη συλλογή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων, ακολούθησε από την ερευνήτρια (λαμβάνοντας υπόψη παρατηρήσεις του δείγματος), η φάση των βελτιώσεων στο προσχέδιο του ερωτηματολογίου και η δημιουργία του τελικού ερωτηματολογίου, το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσης διπλωματικής.

♦ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΕΛΙΚΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από έξι διαφορετικές ενότητες ερωτήσεων, οι οποίες αποτελούν ουσιαστικά τις μεταβλητές της έρευνας που θα εξεταστούν και θα αναλυθούν, ώστε να επιτευχθεί τόσο η υλοποίηση των επιμέρους στόχων της έρευνας, όσο και του τελικού σκοπού της παρούσας διπλωματικής.

Στη πρώτη ενότητα (ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ) εξετάζεται η συχνότητα των συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και η γνώση της ύπαρξης συγκεκριμένων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών και η συχνότητα με την οποία ο ερωτώμενος τα / τις χρησιμοποιεί. Στη δεύτερη ενότητα (γνώση – χρήση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών) διερευνάται ο βαθμός ενημέρωσης των ερωτώμενων για την ύπαρξη διάφορων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, και ο εντοπισμός αυτών που χρησιμοποιεί, ενώ παράλληλα αναζητείται και ο επιθυμητός τρόπος παροχής τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Στη τρίτη ενότητα (ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ) αναζητούνται οι λόγοι / αιτίες της χρήσης τραπεζικών υπηρεσιών. Στη τέταρτη ενότητα (ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ) εντοπίζονται τα κριτήρια με τα οποία οι ερωτώμενοι επιλέγουν να συναλλαχθούν με κάποιο τραπεζικό ίδρυμα. Στην πέμπτη ενότητα (ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ) εξετάζεται τόσο η γνώση της ύπαρξης, όσο και η ικανοποίηση των ερωτώμενων από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων, ενώ η τελευταία ενότητα (ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ) περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τα κοινωνικό-οικονομικά στοιχεία των ερωτώμενων.

Ειδικότερα, τονίζεται ότι οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι ειδικά διαμορφωμένες, και παρέχεται στους ερωτώμενους πέρα από τη δυνατότητα επιλογής μιας προκαθορισμένης απάντησης, η δυνατότητα συμπλήρωσης της προσωπικής άποψης (βλ. ερωτηματολόγιο στο Παράρτημα της παρούσης διπλωματικής). Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου (closed type questions), στις οποίες ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει μία από τις διαφορετικές εναλλακτικές απαντήσεις που του παρατίθενται, και ερωτήσεις ανοικτού τύπου (open type questions) ερωτήσεις, τόσο στην ενότητα των κοινωνικό-οικονομικών στοιχείων, αλλά και στις επιμέρους ενότητες ερωτήσεων (με τη μορφή «Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε»), στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να διατυπώσει την προσωπική του άποψη (εφόσον μια από τις προκαθορισμένες απαντήσεις δεν τον εκφράζουν ή δεν τον αντιπροσωπεύουν ή ακόμα δεν τον καλύπτουν). Επιπλέον, υπάρχει μια ερώτηση ανοικτού τύπου, στην οποία ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει αφηγηματικά και αφορά στους παράγοντες εκείνους, οι οποίοι θα επιδρούσαν θετικά στην ικανοποίηση τους από τα τραπεζικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στο Ν. Χανίων.

Σημειώνεται ότι οι ερωτήσεις κλειστού τύπου δεν απαιτούν μεγάλη προσπάθεια από την πλευρά του ερωτώμενου για τη διατύπωση της απάντησής του (για να δηλώσει την προτίμησή του, αρκεί να συμπληρώσει στο κατάλληλο τετράγωνο ένα $\surd$) και επιπλέον επιτρέπουν στην ερευνήτρια την εύκολη ταξινόμηση των απαντήσεων κατά την πινακοποίησή τους (Δαουτόπουλος, Γ., 2002).

Το τελικό ερωτηματολόγιο, όπως προαναφέρθηκε, αποτελείται από έξι συνολικά ενότητες ερωτήσεων, οι οποίες αναλυτικότερα είναι οι ακόλουθες:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Οι δύο πρώτες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου στοχεύουν στη διαλογή του δείγματος. Αρχικά, το δείγμα απαντάει γενικές ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση και τη συχνότητα διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών (κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα, μία έως δύο φορές την εβδομάδα, τρεις φορές το μήνα, πιο σπάνια ή καθόλου)

ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, εξετάζεται:

- ♦ πόσο καλά είναι ενημερωμένο το δείγμα σε σχέση με τα υφιστάμενα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες αντίστοιχα. Συγκεκριμένα, αναφέρονται οι λογαριασμοί όψεως, ταμειυτηρίου, τρεχούμενοι και μισθοδοσίας, δανειακοί λογαριασμοί και πιστωτικές κάρτες, το συνάλλαγμα, οι εισαγωγές – εξαγωγές, η χρήση Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (Α.Τ.Μ.), εμβάσματα και διάφορες πληρωμές όπως Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Δ.Ε.Η., Δ.Ε.Υ.Α.Χ., κ.ά., η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) ή κάποια άλλη υπηρεσία ή προϊόν.

- ♦ η συχνότητα των τραπεζικών του συναλλαγών, κατατάσσοντάς τις σε πέντε ομάδες (κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα, μία έως δύο φορές την εβδομάδα, τρεις φορές το μήνα, πιο σπάνια ή καθόλου)
- ♦ η προτίμηση της μορφής που η τραπεζική συναλλαγή πραγματοποιείται (φυσική παρουσία, τηλεφωνική επικοινωνία, Α.Τ.Μ., ηλεκτρονική τραπεζική, ή κάποια άλλη).

Οι απαντήσεις μετρήθηκαν με την πενταβάθμια κλίμακα Likert με τιμές: 1 «Καθόλου», 2 «Πιο σπάνια», 3 «3 φορές το μήνα», 4 «1-2 φορές την εβδομάδα», 5 «κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα», ενώ οι απαντήσεις της τελευταίας ερώτησης, πρόκειται να ομαδοποιηθούν και να κωδικοποιηθούν ανάλογα, μετά τη συμπλήρωση όλων των ερωτηματολογίων.

ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ακολουθεί αναζήτηση εντοπισμού των βασικότερων λόγων για τους οποίους οι καταναλωτές χρησιμοποιούν ή ενδιαφέρονται για τις τραπεζικές υπηρεσίες και συγκεκριμένα τις πιστωτικές κάρτες, τα εμβάσματα, τις Α.Τ.Μ., και την ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι προκαθορισμένοι λόγοι επιλογής που παραθέτονται στον ερωτώμενο είναι:

- ♦ η άνεση των συναλλαγών (ο πελάτης δεν υποχρεούνται να προσέλθει στο κατάστημα συγκεκριμένες και προκαθορισμένες ώρες, υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές, καθώς και χρήσης αυτών όλο το εικοσιτετράωρο, κ.ά.)
- ♦ η ασφάλεια των συναλλαγών
- ♦ η διαφύλαξη του απόρρητου της συναλλαγής.

Στην ενότητα αυτή, οι απαντήσεις μετρήθηκαν με την πενταβάθμια κλίμακα Likert με τιμές: 1 «διαφωνώ απόλυτα», 2 «διαφωνώ», 3 «ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ», 4 «συμφωνώ» και 5 «συμφωνώ απόλυτα». Επιπλέον, σημειώνεται ότι στο σημείο αυτό, παρέχεται στους ερωτώμενους η δυνατότητα αναφοράς επιπλέον λόγων, πέρα από εκείνους που καθόρισε η ερευνήτρια, με τη μορφή ανοικτής ερώτησης (Άλλο, παρακαλώ προσδιορίστε). Οι απαντήσεις πρόκειται να ομαδοποιηθούν και να κωδικοποιηθούν ανάλογα, μετά τη συμπλήρωση όλων των ερωτηματολογίων.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΣΥΝΝΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

Στη συνέχεια αναζητούνται οι παράγοντες εκείνοι που καθορίζουν την απόφαση του πελάτη για να συνεργαστεί / συναλλαχθεί με κάποιο τραπεζικό ίδρυμα. Οι ερωτήσεις που θέτονται (Chakravarty et al , 2003, Devlin, J., Gerrard, P., 2005, Manrai, A., K., Manrai, L., A., 2007, Moshirian, F., 2005) ομαδοποιούνται ουσιαστικά σε πέντε συνολικά κατηγορίες:

- ♦ τη συνεργασία με το τραπεζικό ίδρυμα (οργάνωση, ταχύτητα εξυπηρέτησης, αξιοπιστία υπηρεσιών)
- ♦ τη φιλικότητα του περιβάλλοντος και του προσωπικού
- ♦ τον οικονομικό παράγοντα (οι όροι συναλλαγής όπως τα επιτόκια καταθέσεων και χορηγήσεων, ποικιλία παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών)
- ♦ την άνεση των συναλλαγών (ευρύτητα τραπεζικού δικτύου, ωράριο λειτουργίας),
- ♦ την προσωπική γνωριμία.

Στην τέταρτη ενότητα οι απαντήσεις μετρήθηκαν με την τετραβάθμια κλίμακα Likert με τιμές: 1 «Δεν ενδιαφέρομαι», 2 «Χαμηλή προτεραιότητα», 3 «Μέτρια προτεραιότητα» και 4 «Υψηλή προτεραιότητα».

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Στην πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζεται:

- ♦ ο βαθμός ενημέρωσης των ερωτώμενων σχετικά με την ύπαρξη των διάφορων τραπεζικών ιδρυμάτων στο Ν. Χανίων
- ♦ η ύπαρξη ή μη συνεργασίας με τα συγκεκριμένα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων
- ♦ ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων σε τέσσερα επίπεδα (πάρα πολύ, αρκετά, ούτε πολύ ούτε λίγο, καθόλου).

Επιπλέον, με τη μορφή ανοικτής ερώτησης καλείται το δείγμα να εκφράσει με αφηγηματικό τρόπο, την προσωπική του άποψη σχετικά με τους παράγοντες εκείνους που θα επηρέαζαν θετικά το βαθμό ικανοποίησής του από τα τραπεζικά ιδρύματα που συναλλάσσεται. Οι απαντήσεις συλλέχθηκαν, ομαδοποιήθηκαν και αξιολογήθηκαν, λαμβάνοντας υπόψη την αντίστοιχη κατά περίπτωση θεωρία.

Όσο αφορά την αποτίμηση της ικανοποίησης των πελατών από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων, χρησιμοποιήθηκε πενταβάθμια κλίμακα μέτρησης Likert, με τιμές: 1 «Καθόλου», 2 «Λίγο», 3 «ούτε πολύ, ούτε λίγο», 4 «Αρκετά», 5 «Πάρα πολύ».

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Οι κοινωνικο-οικονομικές μεταβλητές που εξετάσθηκαν αποτελούν τις σύνηθες μεταβλητές και αφορούν το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, την τάξη του μηνιαίου οικογενειακού εισοδήματος, το εκπαιδευτικό επίπεδο και το επάγγελμα των ερωτώμενων.

ΦΥΛΟ						
Ανδρας				Γυναίκα		
49%				51%		
ΗΛΙΚΙΑ						
18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-75	
11%	25%	22%	18%	8%	16%	
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ						
Έγγαμος /η		Άγαμος /η		Διαζευγμένος /η		Χήρος /α
60%		35%		4%		1%
ΜΗΝΙΑΙΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ						
≤ 500	501-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	≥ 5001
7%	23%	43%	17%	5%	3%	2%
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ						
Όχι επίσημη μόρφωση	Δημοτικό	Γυμνάσιο	Λύκειο / ΙΕΚ	Κολέγιο/ Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ	Μεταπτυχιακές σπουδές/ Διδακτορικό	
1%	4%	2%	37%	45%	11%	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ						
Υπάλληλος ιδιωτικού τομέα	Υπάλληλος δημοσίου τομέα	Ελεύθερος επαγγελματίας	Άνεργος		Φοιτητής	
22%	36%	14%	3%		4%	
Αγρότης	Εισοδηματίας	Συνταξιούχος	Οικιακά		Άλλο	
1%	1%	15%	4%		0%	

Σχήμα 3.2.1.: Κοινωνικό- οικονομικό προφίλ του δείγματος

3.3. Ανάλυση δεδομένων

Η επιλογή της στατιστικής μεθόδου που θα χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση των δεδομένων, όπως αναφέρθηκε ήδη στο Κεφάλαιο 1, εξαρτάται και σε πολλές περιπτώσεις καθορίζεται από τις μεταβλητές (το είδος και τον αριθμό τους), αλλά και από τη μορφή της στατιστικής ανάλυσης (περιγραφική ή επαγωγική). Στην παρούσα διπλωματική, τα δεδομένα συλλέχθηκαν, στη συνέχεια κωδικοποιήθηκαν και τέλος ακολούθησε η εισαγωγή και η ανάλυσή τους με το στατιστικό πακέτο SPSS ver. 16 for Windows (Statistical Package for Social Sciences). Η ανάλυση των δεδομένων περιλαμβάνει:

α) *περιγραφική παρουσίαση των αποτελεσμάτων*, στην οποία συμπεριλαμβάνονται οι συχνότητες κατανομής των μεταβλητών. Συγκεκριμένα, υπολογίστηκαν οι συχνότητες (Frequencies), τα ποσοστά (Percent), τα έγκυρα ποσοστά (Valid Percent), τα αθροιστικά ποσοστά (Cumulative Percent).

Για ονομαστικές μεταβλητές τα συνήθη περιγραφικά στατιστικά μέτρα που χρησιμοποιούνται είναι η μέγιστη συχνότητα και οι απόλυτες και σχετικές συχνότητες κατά κατηγορία της μεταβλητής ενώ στην επαγωγική στατιστική κατάλληλος έλεγχος είναι ο έλεγχος με το χ^2 -τεστ.

Για τακτικές μεταβλητές κατάλληλα περιγραφικά στατιστικά μέτρα είναι ο διάμεσος όρος και η μέγιστη συχνότητα ως μέτρο θέσης – τάσης, ενώ είναι δυνατόν να υπολογιστούν και οι σχετικές ή απόλυτες συχνότητες. Για τον έλεγχο της καλής προσαρμογής χρησιμοποιούνται μη παραμετρικοί έλεγχοι όπως του χ^2 .

β) *στατιστική ανάλυση με τη χρήση πινάκων συνάφειας ή διασταυρώσεων* (Cross tabulation Analysis, Crosstabs), η οποία μας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσουμε πίνακες μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών και να εξετάσουμε εάν αυτές είναι στατιστικά ανεξάρτητες μεταξύ τους ή όχι. Ουσιαστικά, η μέθοδος αυτή επιτρέπει στον ερευνητή την αναγνώριση στατιστικώς σημαντικών σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών. Οι πίνακες συνάφειας χρησιμοποιούνται για ονομαστικές ή για διατεταγμένες μεταβλητές (η περίπτωση πινάκων 2X2, αναφέρεται σε δίτιμες μεταβλητές), και είναι χρήσιμοι για την παρουσίαση συχνοτήτων που αντιστοιχούν στους συνδυασμούς των κατηγοριών των υπό μελέτη μεταβλητών. Επιπλέον, χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ανεξαρτησίας και συσχέτισης των υπό μελέτη μεταβλητών, με τη βοήθεια στατιστικών ελέγχων, όπως το χ^2 τεστ (για τον έλεγχο της ανεξαρτησίας), και τα Contingency coefficient (στην περίπτωση ονομαστικών μεταβλητών με περισσότερες κατηγορίες ή διατεταγμένες μεταβλητές), Phi and Cramer's V στην περίπτωση δίτιμων ονομαστικών μεταβλητών (για τον έλεγχο της συσχέτισης).

Για να ελεγχθεί αν οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες ή όχι μεταξύ τους, εξετάζεται αρχικά το πόσο στατιστικά σημαντική είναι η τιμή του συντελεστή Chi Square (χ^2). Αν η τιμή του συντελεστή είναι μικρότερη του 0,05, τότε με πιθανότητα λάθους 5%, ισχυριζόμαστε ότι οι μεταβλητές δεν είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες.

Αναλυτικότερα, το τεστ του χ^2 ή αλλιώς τεστ ανεξαρτησίας είναι μία μη παραμετρική μέθοδος, με την οποία εξετάζεται εάν σχετίζονται στατιστικά δύο χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού. Η μηδενική υπόθεση (H_0) είναι «οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες», ενώ η εναλλακτική του υπόθεση (H_1) είναι «οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες». Αν η τιμή του Asymp. Sig. χ^2 (συμβολίζεται με το ελληνικό γράμμα «α»), που αποτελεί την «ισχύ» του τεστ, είναι μικρότερη του 0,05, τότε απορρίπτεται η υπόθεση της ανεξαρτησίας και γίνεται δεκτό ότι οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες. Ειδικότερα, όταν το $\alpha < 0,05$, η σχέση μεταξύ των μεταβλητών χαρακτηρίζεται στατιστικά ως σημαντική, ενώ όταν το $\alpha < 0,01$, η σχέση χαρακτηρίζεται στατιστικά ως πολύ σημαντική, ενώ όταν το $\alpha < 0,001$ η πιθανότητα εσφαλμένης εκτίμησης περιορίζεται κατά 99,9%.

Τέλος, η μέθοδος *επαγωγικής στατιστικής* (η δυνατότητα γενίκευσης συμπερασμάτων από τα δεδομένα του δείγματος στον πληθυσμό των στατιστικών μονάδων) χρησιμοποιείται μόνο στις περιπτώσεις που τα δεδομένα για ανάλυση προέρχονται από δείγμα στατιστικών μονάδων και μάλιστα επιλεγμένο κατά τυχαίο τρόπο (απλή τυχαία, ενστρωματωμένη τυχαία,

κατά συστάδες δειγματοληψία). Επίσης είναι δυνατή και η χρησιμοποίηση στατιστικών μεθόδων συσχέτισης των μεταβλητών.

4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

1. ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗ ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το μεγαλύτερο μέρος (περίπου τα 2/3) του πληθυσμού του Ν. Χανίων, δηλώνει ότι χρησιμοποιεί συχνά τις τραπεζικές υπηρεσίες και τα τραπεζικά προϊόντα που προσφέρονται, με τις γυναίκες να βρίσκονται σχεδόν στο ίδιο επίπεδο (ποσοστό 50,4%) με τους άνδρες (ποσοστό 49,6%) (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα Ι.1.).

Επί του συνόλου των γυναικών, το ποσοστό εκείνων που χρησιμοποιεί συχνά τραπεζικές υπηρεσίες και προϊόντα είναι το 69%, ενώ επί του συνόλου των ανδρών το αντίστοιχο ποσοστό φτάνει 71% (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα Ι.1.).

Στη συνέχεια, θα θέλαμε να δούμε εάν οι μεταβλητές, *Φύλο* και *Χρησιμοποιείτε συχνά τραπεζικές υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα*, είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Εξετάζοντας εάν ισχύουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 προκύπτει ότι:

α) η ελάχιστη αναμενόμενη συχνότητα είναι μεγαλύτερη από τη μονάδα και

β) όχι πάνω από το 20% των αναμενόμενων συχνοτήτων είναι μικρότερη από 5, (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, υποσημείωση α του Σχήματος Ι.2.).

Συνεπώς, οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν και με $\text{sign} = 0,780$, προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι δύο μεταβλητές, είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους, γεγονός που αποδεικνύει ότι το φύλο δεν επηρεάζει - καθορίζει το πόσο συχνά χρησιμοποιούνται οι τραπεζικές υπηρεσίες και τα τραπεζικά προϊόντα.

Επιπλέον, περίπου τα 2/5 των κατοίκων του Ν. Χανίων (ποσοστό 42,2%), πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές μια με δύο φορές την εβδομάδα (βλ. Σχήμα 4.1.1.), ενώ σχεδόν το ένα τρίτο αυτών (ποσοστό 29,2%), δηλώνει ότι ο συνολικός αριθμός των τραπεζικών του συναλλαγών ανέρχεται σε τρεις το μήνα (βλ. Παράρτημα ΙΙ, Σχήμα Ι.1.). Ποσοστό 21,9% του πληθυσμού αναφέρει ότι, οι συναλλαγές που πραγματοποιεί στα τραπεζικά ιδρύματα σε μηνιαία βάση, είναι λιγότερες από τρεις.



Σχήμα 4.1.1.: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων της μεταβλητής *Συχνότητα τραπεζικών συναλλαγών*

Από σχετικό πίνακα συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τραπεζικά προϊόντα – υπηρεσίες*, προκύπτει ότι η πλειονότητα εκείνων που πραγματοποιούν σε καθημερινή βάση τραπεζικές συναλλαγές είναι οι άνδρες (ποσοστό 90%), οπότε οι υπόλοιποι (ποσοστό 10%) είναι γυναίκες.

Τόσο επί του συνόλου των ανδρών, όσο και επί του συνόλου των γυναικών, η πλειονότητα και των δύο κατηγοριών (φύλων), πραγματοποιεί μια με δύο φορές εβδομαδιαία τραπεζικές συναλλαγές (με ποσοστά περίπου 45% και 40% αντίστοιχα).

Τα 3/5 εκείνων που πραγματοποιούν ανά μήνα περίπου τρεις τραπεζικές συναλλαγές είναι γυναίκες και οι υπόλοιποι άνδρες, ενώ επίσης η πλειονότητα εκείνων που συναλλάσσονται λιγότερο από τρεις φορές το μήνα με τράπεζες (ποσοστό 55%) είναι και πάλι γυναίκες. Επιπλέον, περίπου μια στις τρεις γυναίκες επί του συνόλου των γυναικών, πραγματοποιεί μηνιαίως τρεις τραπεζικές συναλλαγές και αντίστοιχα μια στις τέσσερις γυναίκες, πραγματοποιεί μηνιαίως, λιγότερες από τρεις τραπεζικές συναλλαγές.

Περαιτέρω έλεγχος ισχύς των προϋποθέσεων εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 , καθώς και η τιμή του παρατηρούμενου επίπεδου σημαντικότητας ($\text{sign} = 0,056$), αναδεικνύουν την εξάρτηση των μεταβλητών *Φύλο* και *Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τραπεζικά προϊόντα – υπηρεσίες*, γεγονός που σημαίνει ότι, η συχνότητα με την οποία χρησιμοποιούνται τα τραπεζικά προϊόντα και οι τραπεζικές υπηρεσίες καθορίζεται από το φύλο.

Η πλειονότητα των κατοίκων του νομού, ανεξάρτητα από την ηλικιακή κλάση στην οποία κατατάσσονται, δηλώνει ότι, συναλλάσσεται συχνά με τραπεζικά ιδρύματα, με τις ηλικιακές κλάσεις 35-44 ετών και 25-34 ετών να υπερτερούν έναντι των υπολοίπων σε ποσοστό 25,5% και 24,1% αντίστοιχα (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα Ι.3.), ενώ από τον έλεγχο ανεξαρτησίας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Χρησιμοποιείτε συχνά τραπεζικές υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα*, προκύπτει η ανεξαρτησία των μεταβλητών (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα Ι.4.) με $\text{sign} = 0,163$.

Οι περισσότεροι από τους κατοίκους του Ν. Χανίων (ποσοστό 42%) συναλλάσσονται μια με δυο φορές την εβδομάδα με τις τράπεζες, ενώ περίπου το 1/3 αυτών πραγματοποιεί συνολικά τρεις τραπεζικές συναλλαγές το μήνα. Αναλυτικότερα και αναφορικά με τις διαφορετικές ηλικιακές κλάσεις, η ανάλυση των δεδομένων ανέδειξε τα παρακάτω:

- ♦ οι μισοί περίπου Χανιώτες (ποσοστό 49%) ηλικίας 25–34 ετών πραγματοποιούν μια με δύο φορές την εβδομάδα τραπεζικές συναλλαγές, ενώ ποσοστό 28,4% επί του συνολικού ποσοστού των συναλλαγών που υλοποιούνται μια με δυο φορές την εβδομάδα υλοποιούνται από άτομα της ίδιας ηλικίας,
- ♦ οι περισσότερες τραπεζικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μια με δυο φορές την εβδομάδα, πραγματοποιούνται από άτομα ηλικίας 35-44 ετών,
- ♦ η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων (εκτός εκείνων μεταξύ 65-75 ετών) των κατοίκων του Ν. Χανίων, συναλλάσσεται μια με δυο φορές την εβδομάδα με τραπεζικά ιδρύματα, ενώ η πλειονότητα (ποσοστό 38,7% δηλ. περίπου τα 2/5 των κατοίκων) της ηλικιακής κλάσης των 65 – 75 ετών πραγματοποιεί μηνιαίως λιγότερες από τρεις τραπεζικές συναλλαγές,
- ♦ ποσοστό 23,4% από τους κατοίκους του Ν. Χανίων ηλικίας 25-34 ετών πραγματοποιεί τρεις φορές μηνιαίως τραπεζικές συναλλαγές, ενώ παράλληλα επίσης το 23,4% αυτών, πραγματοποιεί αντίστοιχα λιγότερες από τρεις τραπεζικές συναλλαγές το μήνα. Επιπλέον, ποσοστό 28,4% των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιείται από άτομα της ίδιας ηλικιακής κλάσης, πραγματοποιείται μια με δύο φορές την εβδομάδα,
- ♦ λιγότεροι από το 1/3 των κατοίκων του νομού, ηλικίας μεταξύ 55–64 ετών (αλλά παρόλα αυτά η πλειονότητα της ηλικιακής κλάσης), συναλλάσσεται μια με δυο φορές την εβδομάδα με τράπεζες,
- ♦ τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι πάνω από το 1/5 (ποσοστό 21,4%) επί του συνόλου των κατοίκων ηλικίας 55-64 ετών, καθώς και ένας στους δέκα ηλικίας 65-75 ετών, συναλλάσσεται σε καθημερινή βάση (ή σχεδόν κάθε μέρα), με κάποιο τραπεζικό ίδρυμα. Όσο αφορά τις υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις, σημειώνεται ότι περίπου ένας στους είκοσι πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές με την ίδια συχνότητα. Εντύπωση επίσης προκαλεί το γεγονός ότι το 30% των συνολικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται σε καθημερινή βάση, πραγματοποιείται από κατοίκους του νομού ηλικίας μεταξύ 55–75 ετών, 20% αυτών από άτομα ηλικίας μεταξύ 45–44 ετών, ενώ μόλις το 10% αυτών από άτομα ηλικίας 25–34 ετών και 45–54 ετών.

2. ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ

Οι κάτοικοι του Ν. Χανίων, γνωρίζουν τα καταθετικά προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα, όπως επίσης γνωρίζουν και την ύπαρξη των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, την ύπαρξη των εμβασμάτων και των αυτόματων μηχανημάτων ανάληψης (Α.Τ.Μ.). Τα τραπεζικά προϊόντα / υπηρεσίες που δεν γνωρίζουν, είναι το συνάλλαγμα, οι εισαγωγές – εξαγωγές και τέλος η ηλεκτρονική τραπεζική (βλ. Σχήμα 4.2.1.).

ΓΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ								
	ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΔΑΝΕΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ – ΕΞΑΓΩΓΕΣ	Α.Τ.Μ.	ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
ΕΓΚΥΡΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	196	196	196	196	196	196	196	196
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	0	0	0	0	0	0	0	4
ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΤΙΜΗ (MODE)	1	1	1	0	0	1	1	0

Σχήμα 4.2.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies (MODE 1= γνωρίζω, 0= δεν γνωρίζω) της μεταβλητής *Γνώση τραπεζικών προϊόντων / υπηρεσιών*

Αναλυτικότερα, τα τραπεζικά προϊόντα και οι τραπεζικές υπηρεσίες που γνωρίζουν οι περισσότεροι κάτοικοι του νομού (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα II.1. και Σχήμα II.2.), είναι τα εξής:

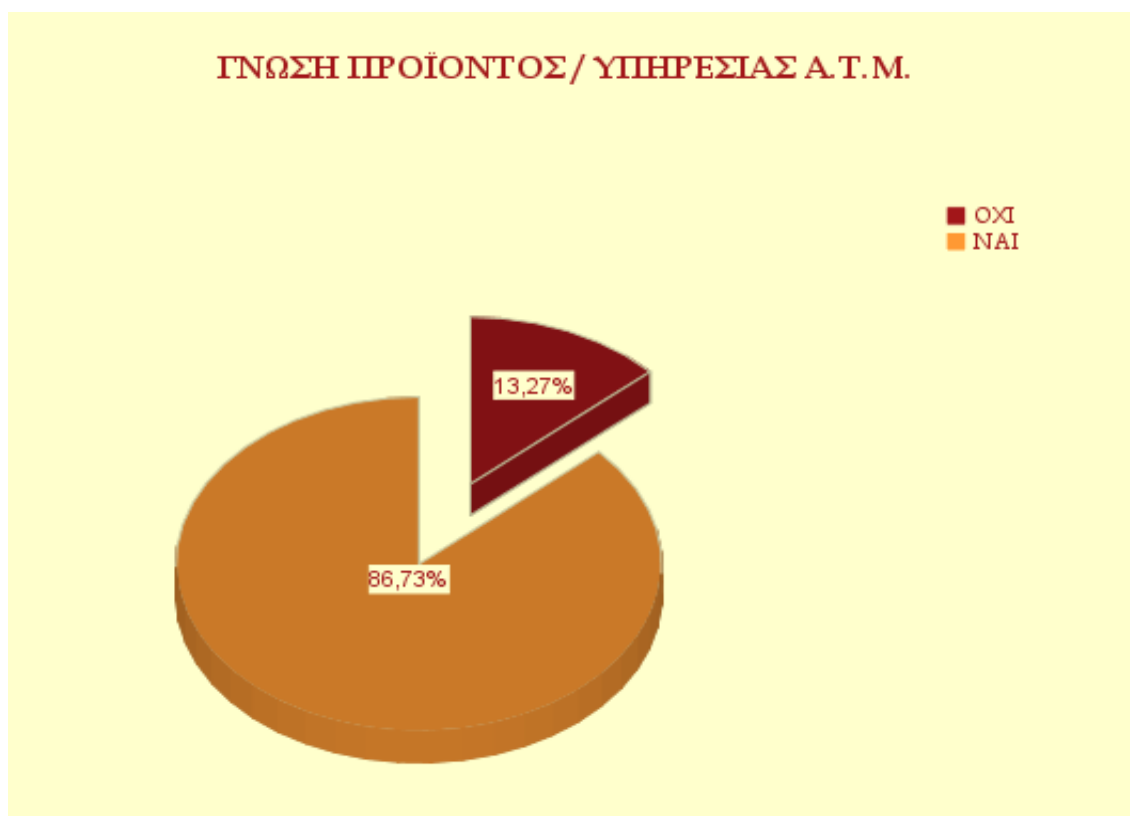
- ♦ οι καταθετικοί λογαριασμοί (όψεως – ταμειυτηρίου – τρεχούμενους και μισθοδοσίας) (έγκυρο ποσοστό 96%, όπως φαίνεται στο Σχήμα 4.2.2.)
- ♦ οι Α.Τ.Μ. (έγκυρο ποσοστό 87%, όπως φαίνεται στο Σχήμα 4.2.3.) και
- ♦ οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες (έγκυρο ποσοστό 72%),

ενώ γνωρίζουν λιγότερο (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα II.1. και Σχήμα II.2.):

- ♦ τους δανειακούς λογαριασμούς (έγκυρο ποσοστό 56%)
- ♦ τα εμβάσματα (έγκυρο ποσοστό 53%)
- ♦ το συνάλλαγμα (έγκυρο ποσοστό 44%)
- ♦ την ηλεκτρονική τραπεζική (έγκυρο ποσοστό 39%)
- ♦ τις εισαγωγές – εξαγωγές (σε ποσοστό 21%).



Σχήμα 4.2.2.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Γνώση καταθετικών προϊόντων / υπηρεσιών*

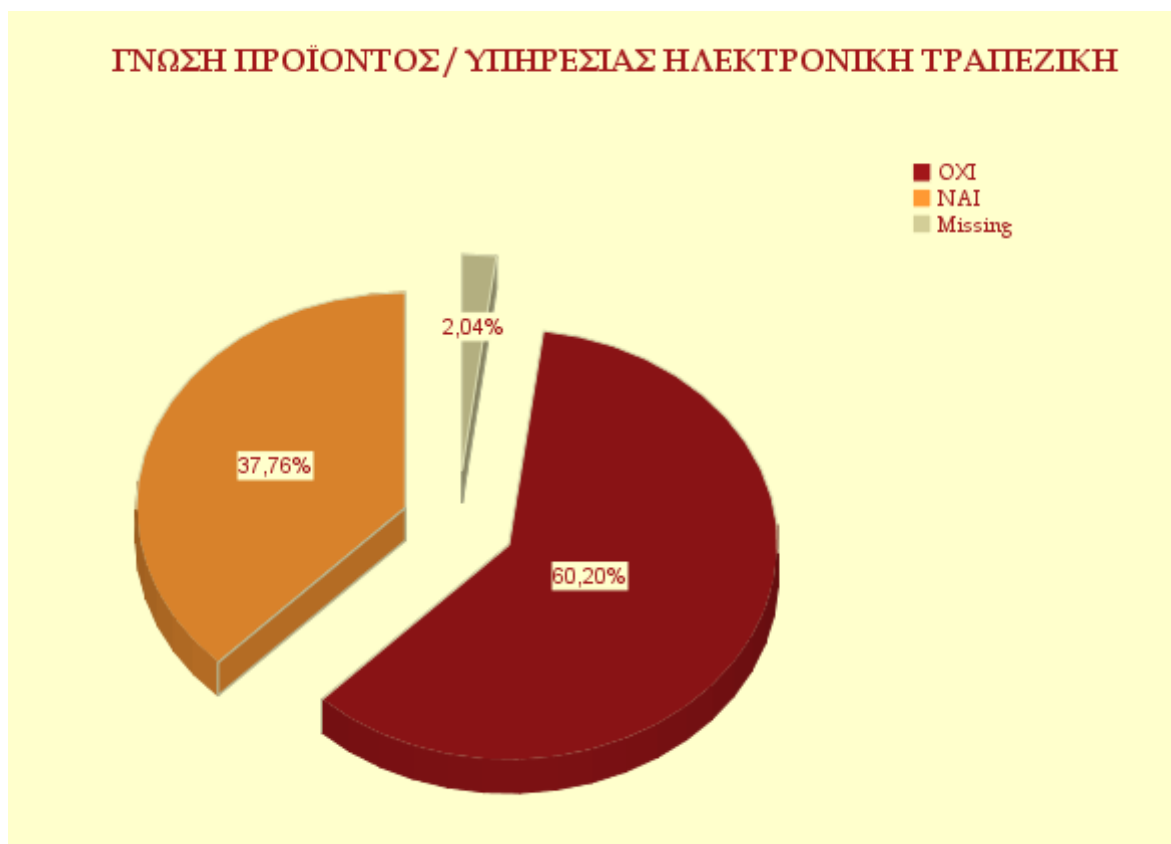


Σχήμα 4.2.3.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Γνώση προϊόντος - υπηρεσίας Α.Τ.Μ.*

Το μεγαλύτερο ποσοστό των κατοίκων του Ν. Χανίων, περίπου τα 2/3, δεν γνωρίζουν την τραπεζική υπηρεσία – τραπεζικό προϊόν της ηλεκτρονικής τραπεζικής (υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή με τη βοήθεια του διαδικτύου, γνωστή και ως e-banking), όπως φαίνεται αναλυτικότερα στο Σχήμα 4.2.4. και στο Σχήμα 4.2.5. που δίνονται παρακάτω.

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	118	60,2	61,5	61,5
ΝΑΙ	74	37,8	38,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα 4.2.4.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Γνώση προϊόντος – υπηρεσίας Ηλεκτρονική Τραπεζική*



Σχήμα 4.2.5.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Γνώσης προϊόντος / υπηρεσίας Ηλεκτρονική τραπεζική*

Αναλυτικότερα, από τους πίνακες συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* ή *Ηλικία* και *Γνώση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών* (ενδεικτικά βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.1.- ΙΙ.11.), προκύπτουν συνοπτικά τα παρακάτω:

Γνώση καταθετικών λογαριασμών

Ποσοστό 96% τόσο επί του συνόλου των ανδρών, όσο και επί του συνόλου των γυναικών, δηλώνουν ότι γνωρίζουν τους καταθετικούς λογαριασμούς, ενώ το 49% και το 51% εκείνων που γνωρίζουν τους καταθετικούς λογαριασμούς είναι άνδρες και γυναίκες αντίστοιχα.

Ποσοστό μεγαλύτερο του 95% των κατοίκων του νομού όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων γνωρίζει τους καταθετικούς λογαριασμούς. Επιπλέον, στο σύνολο των κατοίκων που γνωρίζει τους καταθετικούς λογαριασμούς περίπου το ¼ είναι ηλικίας 25–34 ετών, ενώ το 23% αυτών, είναι ηλικίας 35–44 ετών. Τέλος, ένας στους επτά κατοίκους ηλικίας 65–75 ετών, ενώ ακόμα λιγότεροι κάτοικοι (συγκεκριμένα ένας στους δέκα) ηλικίας 20–24 ετών, γνωρίζουν τους καταθετικούς λογαριασμούς.

Γνώση δανειακών λογαριασμών

Επί του συνόλου των κατοίκων, οι οποίοι γνωρίζουν τους δανειακούς λογαριασμούς, το 51% αυτών είναι άνδρες και το 49% γυναίκες (αντίστροφα απ' ότι στην περίπτωση των καταθετικών λογαριασμών), ενώ από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση δανειακών λογαριασμών* και λόγω του ότι, οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν, αναδεικνύεται η ανεξαρτησία (βλ. Σχήμα 4.2.6.) των μεταβλητών (με sign = 0,452). Συνεπώς, το φύλο των κατοίκων του νομού δεν επηρεάζει το γεγονός της γνώσης ή μη σχετικά με το προϊόν – υπηρεσία των δανειακών λογαριασμών.

χ^2 ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,564 ^a	1	,452
Likelihood Ratio	,565	1	,452
Linear-by-Linear Association	,562	1	,454
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 42,61.

Σχήμα 4.2.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση δανειακών λογαριασμών*

Ένας στους τέσσερις και ένας στους πέντε κατοίκους του Ν. Χανίων, οι οποίοι δηλώνουν ότι γνωρίζουν τους δανειακούς λογαριασμούς, είναι ηλικίας 35-44 ετών και 25–34 ετών αντίστοιχα (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.6.). Επίσης, το 1/3 επί του συνόλου των κατοίκων

ηλικίας 35–44 ετών και 55–75 ετών γνωρίζει τους δανειακούς λογαριασμούς, ενώ το ποσοστό αυτό μειώνεται πολύ καθώς μειώνεται η ηλικία των κατοίκων. Συγκεκριμένα, περίπου οι μισοί και τα 2/3 επί του συνόλου των κατοίκων ηλικίας 25–34 και 20–24 αντίστοιχα, δεν γνωρίζουν την κατηγορία των δανειακών λογαριασμών.

Οι μεταβλητές *Ηλικία* και *Γνώση Δανειακών λογαριασμών* είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες (οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν και η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,285 (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.7.). Επομένως, η ηλικία των κατοίκων του νομού δεν καθορίζει εάν εκείνοι γνωρίζουν ή όχι την υπηρεσία – προϊόν των δανειακών λογαριασμών.

Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών

Σε σύνολο 72% του πληθυσμού του νομού, οι οποίοι γνωρίζουν τις χρεωστικές – πιστωτικές κάρτες, το 51,4% είναι άνδρες, ενώ λιγότερες (ποσοστό 48,6%) είναι γυναίκες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.1.). Όσο αφορά εκείνους, οι οποίοι δεν γνωρίζουν το παραπάνω προϊόν – υπηρεσία, συνολικά το υπόλοιπο 28% του πληθυσμού, εκφράζει λιγότερες από το 1/3 των γυναικών επί του συνόλου των γυναικών και λιγότερο τους Χανιώτες (ποσοστό 24% επί του συνόλου των ανδρών).

Από τον έλεγχο ανεξαρτησία χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*, προκύπτει ότι α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.2., υποσημείωση α και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,27 (βλ. Σχήμα 4.2.7.), κατά συνέπεια επιβεβαιώνεται η ανεξαρτησία των μεταβλητών.

χ^2 ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,217 ^a	1	,270
Likelihood Ratio	1,221	1	,269
Linear-by-Linear Association	1,211	1	,271
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,45.

Σχήμα 4.2.7.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*

Επιπλέον, περίπου ένας στους τέσσερις ενώ ένας στους πέντε από τους κατοίκους του νομού, οι οποίοι γνωρίζουν τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες, είναι ηλικίας 25–34 ετών και 35–44 ετών αντίστοιχα (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.7.). Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, ένας στους δώδεκα που γνωρίζει το προϊόν – υπηρεσία, ανήκει στην ηλικιακή κλάση 55–64 ετών ή 20–24 ετών (παρά την μεγάλη ηλικιακή απόκλιση, αναδεικνύεται ταύτιση απόψεων).

Τέλος, ποσοστό 29% επί του συνόλου των κατοίκων του νομού ηλικίας μεταξύ 45–54 ετών και 65–75 ετών, δηλώνει άγνοια σχετικά με το προϊόν – υπηρεσία χρεωστική – πιστωτική κάρτα.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* ανέδειξε την ανεξαρτησία των μεταβλητών με $\text{sign} = 0,384$ (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.8.). Συνεπώς η γνώση του προϊόντος – υπηρεσίας των χρεωστικών – πιστωτικών καρτών δεν καθορίζεται από την ηλικία των κατοίκων του Ν. Χανίων.

Γνώση συναλλάγματος

Στο ποσοστό 44% του συνολικού πληθυσμού του νομού, που γνωρίζει το προϊόν – υπηρεσία συνάλλαγμα, το 53% είναι άνδρες και ποσοστό 47% είναι γυναίκες, ενώ από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση συναλλάγματος*, προκύπτει η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας ίση με 0,330 (βλ. Σχήμα 4.2.8.), οπότε και η ανεξαρτησία των μεταβλητών.

χ^2 ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,949 ^a	1	,330
Likelihood Ratio	,950	1	,330
Linear-by-Linear Association	,944	1	,331
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 42,61.

Σχήμα 4.2.8.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση συναλλάγματος*

Η πλειονότητα των κατοίκων του Ν. Χανίων, οι οποίοι γνωρίζουν την προσφερόμενη τραπεζική υπηρεσία του συναλλάγματος, είναι ηλικίας μεταξύ 25–34 ετών (ποσοστό 28,7%), ενώ ακολουθούν στη σειρά κατάταξης, σε ποσοστό 23% τα άτομα της ηλικιακής κλάσης 35–44 ετών. Όσο αφορά εκείνους που δεν γνωρίζουν το προϊόν - υπηρεσία του συναλλάγματος (ποσοστό 22% αυτών) είναι άτομα ηλικίας 25–54 ετών, ενώ εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, εμφανίζουν μικρότερα ποσοστά άγνοιας του προϊόντος – υπηρεσίας (μόλις το 5,5% και το 14,7% των κατοίκων ηλικίας 55–64 ετών και 65–75 ετών αντίστοιχα).

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση συναλλάγματος* ανέδειξε την ανεξαρτησία των μεταβλητών με $\text{sign} = 0,244$ (βλ. Σχήμα 4.2.9.), άρα η ηλικία των κατοίκων του νομού δεν αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει το γεγονός της γνώσης τους ή μη σχετικά με την ύπαρξη του προϊόντος - υπηρεσίας του συναλλάγματος.

Χ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,696 ^a	5	,244
Likelihood Ratio	6,845	5	,232
Linear-by-Linear Association	,082	1	,775
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,66.

Σχήμα 4.2.9.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση συναλλάγματος*

Γνώση εισαγωγών - εξαγωγών

Η *υπηρεσία Εισαγωγές – Εξαγωγές*, όπως προκύπτει από την ανάλυση των δεδομένων, είναι γνωστή περίπου στο 1/5 των κατοίκων του Ν. Χανίων (με τους άνδρες να υπερτερούν των γυναικών, συγκεκριμένα σε ποσοστό 56%), ενώ ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 μεταξύ των μεταβλητών *Φύλο και Γνώση υπηρεσίας Εισαγωγές – Εξαγωγές* (βλ. Σχήμα 4.2.10.) επιβεβαιώνει την ανεξαρτησία τους. Συνεπώς η γνώση της τραπεζικής υπηρεσίας Εισαγωγές – Εξαγωγές δεν εξαρτάται από το φύλο των κατοίκων του Ν. Χανίων.

Χ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,051 ^a	1	,305
Likelihood Ratio	1,053	1	,305
Linear-by-Linear Association	1,046	1	,306
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,08.

Σχήμα 4.2.10.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο και Γνώση υπηρεσίας Εισαγωγές – Εξαγωγές*

Η πλειονότητα εκείνων που γνωρίζουν την υπηρεσία, είναι ηλικίας μεταξύ 25–34 ετών (ποσοστό 27%). Εντύπωση προκαλεί και σε αυτή την περίπτωση, το γεγονός ότι παρόλο που η ηλικιακή απόκλιση είναι αρκετά μεγάλη μεταξύ ατόμων ηλικίας 35–44 ετών και 65–75 ετών, εμφανίζουν το ίδιο ποσοστό (19,5%) γνώσης σχετικά με την υπηρεσία εισαγωγές – εξαγωγές. Κατατάσσοντας τις υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις σε φθίνουσα σειρά ανάλογα με τα ποσοστά γνώσης της τραπεζικής υπηρεσίας, στην πρώτη σειρά βρίσκεται η ηλικιακή κλάση 55–64 ετών σε ποσοστό 14,6%, ακολουθεί η κλάση 45–54 ετών σε ποσοστό 12,2% και τέλος η κλάση των 20–24 ετών σε ποσοστό 7,3%.

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση εισαγωγών – εξαγωγών*, προκύπτει ότι α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν, και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,341, κατά συνέπεια επιβεβαιώνεται ότι η ηλικία των κατοίκων του νομού δεν καθορίζει εάν εκείνοι γνωρίζουν την υπηρεσία των Εισαγωγών – Εξαγωγών.

Γνώση Α.Τ.Μ.

Όπως δίνεται στον πίνακα συνάφειας που ακολουθεί (Σχήμα 4.2.11.), από την ανάλυση των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση Α.Τ.Μ.*, η πλειονότητα των κατοίκων του Ν. Χανίων γνωρίζει τις Α.Τ.Μ. (σε ποσοστό 87%), και ιδιαίτερα, περισσότερο ο ανδρικός πληθυσμός και λιγότερο ο γυναικείος πληθυσμός του νομού (ποσοστό 51,8% έναντι 48,2%).

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ Α.Τ.Μ. CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΑΙ ΤΙΣ Α.Τ.Μ.;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	88	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,3%	91,7%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ Α.Τ.Μ.	30,8%	51,8%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	82	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,0%	82,0%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ Α.Τ.Μ.	69,2%	48,2%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	170	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	13,3%	86,7%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ Α.Τ.Μ.	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.2.11.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση Α.Τ.Μ.* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Η υλοποίηση του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση Α.Τ.Μ.*, ανέδειξε την εξάρτηση των μεταβλητών με $\text{sign} = 0,046$ (βλ. Σχήμα 4.2.12.), που σημαίνει ότι ανάλογα με το φύλο διαμορφώνεται το ποσοστό της γνώσης ύπαρξης των Α.Τ.Μ..

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,978 ^a	1	,046
Likelihood Ratio	4,077	1	,043
Linear-by-Linear Association	3,958	1	,047
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,73.

Σχήμα 4.2.12.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση Α.Τ.Μ.*

Ένας στους τέσσερις κατοίκους του νομού που γνωρίζει τις Α.Τ.Μ. είναι ηλικίας μεταξύ 25–44 ετών, ενώ παρατηρείται ότι στις ηλικιακές κλάσεις μεταξύ 35–64 ετών, μειώνεται συνεχώς το ποσοστό γνώσης των Α.Τ.Μ. (χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι μόνο το 8,2% εκείνων που γνωρίζουν την υπηρεσία είναι ηλικίας μεταξύ 55–64 ετών), σε αντίθεση με την ηλικιακή κλάση των 65–75 ετών, που τα άτομα σε ποσοστό 14,1% αναφέρουν ότι γνωρίζουν την υπηρεσία των Α.Τ.Μ.

Επί του συνόλου των κατοίκων ηλικίας 25–44 ετών και ηλικίας 55–64 ετών, η πλειονότητα αυτών (σε ποσοστό μεγαλύτερο του 90%), γνωρίζει τις Α.Τ.Μ., ενώ μόλις το 74,3% επί του συνόλου των κατοίκων του Ν. Χανίων ηλικίας 45–54 ετών, δηλώνει ακριβώς το ίδιο.

Γνώση εμβασμάτων

Σε σύνολο 53% του πληθυσμού του νομού, οι οποίοι γνωρίζουν το προϊόν – υπηρεσία εμβάσματα, το 55% είναι άνδρες, ενώ λιγότερες (ποσοστό 45%) είναι γυναίκες. Επιπλέον, από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση εμβασμάτων* και τις ισχύουσες απαραίτητες προϋποθέσεις, προκύπτει η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας ίση με 0,083, οπότε και η ανεξαρτησία των μεταβλητών. Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι, το φύλο των κατοίκων του νομού δεν συντελεί καθοριστικά στο γεγονός της γνώσης ή μη της ύπαρξης της τραπεζικής υπηρεσίας – προϊόντος του εμβάσματος.

Το προϊόν – υπηρεσία εμβάσματα είναι επίσης περισσότερο γνωστό στους κατοίκους του Ν. Χανίων μικρότερης ηλικίας. Συγκεκριμένα, περίπου ένας στους τέσσερις Χανιώτες που γνωρίζουν το προϊόν – υπηρεσία είναι ηλικίας μεταξύ 25–34 ετών (σε ποσοστό 27%) ή 34–44 ετών (σε ποσοστό 25%).

Επί του συνόλου των Χανιωτών οι οποίοι δεν γνωρίζουν την υπηρεσία - προϊόν εμβάσματα, την απόλυτη πλειονότητα έχουν οι ηλικίας μεταξύ 45–54 ετών κάτοικοι, και συγκεκριμένα, τα 2/3 (σε ποσοστό 63%) αυτών δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν το προϊόν – υπηρεσία. Εντύπωση προκαλεί και πάλι το γεγονός ότι ένας στους δέκα Χανιώτες που γνωρίζουν το προϊόν – υπηρεσία είναι ηλικίας μεταξύ 20–24 ετών ή 55–64 ετών.

Στη συνέχεια, θα θέλαμε να δούμε εάν οι μεταβλητές *Ηλικία* και *Γνώση εμβασμάτων*, είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Εξετάζοντας εάν ισχύουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 προκύπτει ότι α) η ελάχιστη αναμενόμενη συχνότητα είναι μεγαλύτερη από τη μονάδα και β) όχι πάνω από το 20% των αναμενόμενων συχνοτήτων είναι μικρότερη από 5 (βλ. Σχήμα 4.2.13.). Συνεπώς, οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν και με $\text{sign} = 0,288$, προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι δύο μεταβλητές, *Ηλικία* και *Γνώση εμβασμάτων*, είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους, γεγονός που αποδεικνύει ότι η ηλικία δεν συνδέεται άμεσα με το γεγονός της γνώσης της ύπαρξης της τραπεζικής υπηρεσίας / του τραπεζικού προϊόντος έμβασμα.

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,196 ^a	1	,288
Likelihood Ratio	6,243	1	,283
Linear-by-Linear Association	,019	1	,891
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,04.

Σχήμα 4.2.13.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση εμβασμάτων*

Γνώση ηλεκτρονικής τραπεζικής

Η ανάλυση των μεταβλητών *Φύλο και Γνώση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*, αναδεικνύει ότι η πλειονότητα των κατοίκων του Ν. Χανίων που γνωρίζει την υπηρεσία, είναι άνδρες (σε ποσοστό 58%), και λιγότερο (ποσοστό 42%) γυναίκες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.3. – ΙΙ.4.). Στη συνέχεια από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο και Γνώση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*, προκύπτει τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας ίση με 0,034 (βλ. Σχήμα 4.2.14.), όποτε οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες, που σημαίνει ότι εάν γνωρίζει κάποιος την υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής εξαρτάται από το φύλο του.

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,509 ^a	1	,034
Likelihood Ratio	4,524	1	,033
Linear-by-Linear Association	4,485	1	,034
N of Valid Cases	192		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35,84.

Σχήμα 4.2.14.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο και Γνώση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*

Από τον πίνακα συνάφειας (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.9.), καθώς και από την ανάλυση των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής*, περίπου το 1/3 από τους κατοίκους του Ν. Χανίων, οι οποίοι γνωρίζουν την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι ηλικίας μεταξύ 25–34 ετών, ενώ περίπου το 1/4 αυτών είναι ηλικίας 35–44 ετών.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι, ανεξάρτητα από την ηλικιακή κλάση, τα ποσοστά εκείνων που δηλώνουν άγνοια σχετικά με την ύπαρξη της υπηρεσίας της ηλεκτρονικής τραπεζικής ανά ηλικιακή κλάση, είναι κατά πολύ υψηλότερα από τα ποσοστά εκείνων που γνωρίζουν την προσφερόμενη υπηρεσία. Τα 2/3 επί του συνόλου των κατοίκων του Ν.

Χανίων ηλικίας μεταξύ 45–54 ετών, και περίπου οι μισοί από τους κατοίκους ηλικίας μεταξύ 25–44 ετών, δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν την υπηρεσία.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση Ηλεκτρονικής Τραπεζικής* ανέδειξε (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.10.) την εξάρτηση των μεταβλητών με $\text{sign} = 0,056$. Άρα, η ηλικία των κατοίκων του Ν. Χανίων αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει – καθορίζει, το ποσοστό γνώσης της υπηρεσίας της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Β) ΧΡΗΣΗ

Ωστόσο, παρόλο το υψηλό ποσοστό γνώσης, όλες σχεδόν οι τραπεζικές υπηρεσίες και τα τραπεζικά προϊόντα, με εξαίρεση τους καταθετικούς λογαριασμούς και τις Α.Τ.Μ., εμφανίζουν σχετικά χαμηλό ποσοστό χρήσης. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι κάτοικοι του Ν. Χανίων (βλ. Σχήμα 4.2.15.) κάνουν μια με δύο φορές την εβδομάδα χρήση των καταθετικών τους λογαριασμών και των Α.Τ.Μ., ενώ δεν χρησιμοποιούν καθόλου τα υπόλοιπα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες.

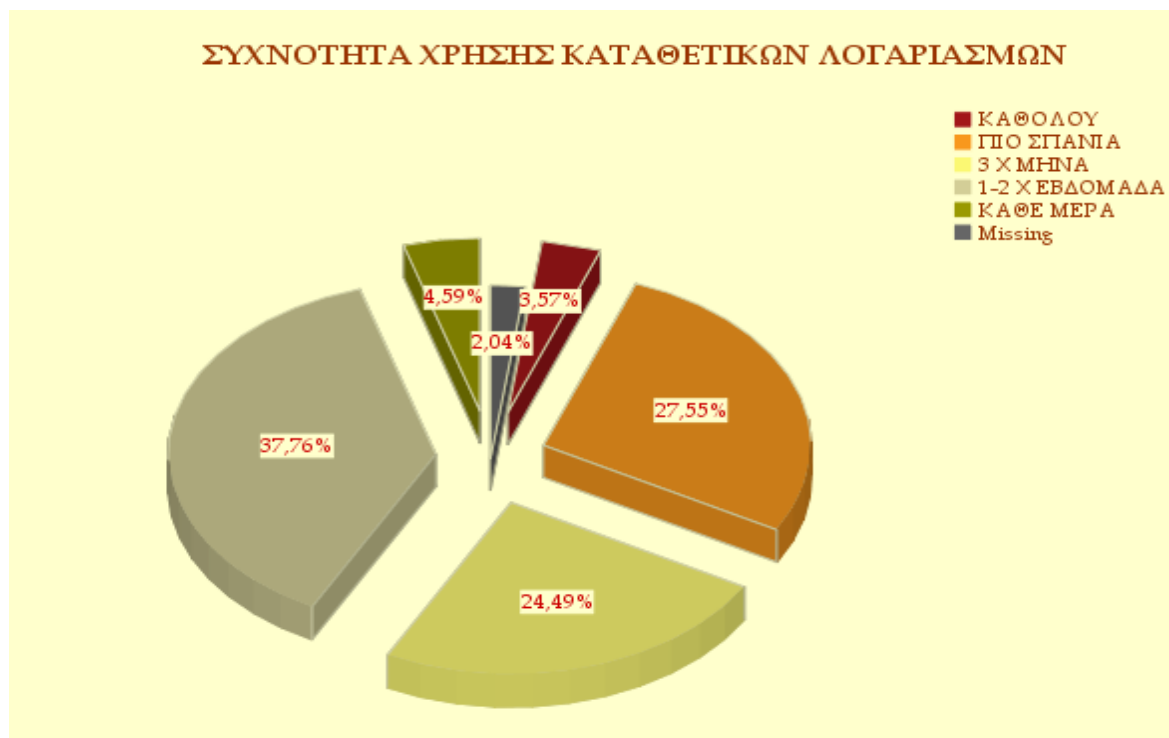
ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ								
	ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΔΑΝΕΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ – ΕΞΑΓΩΓΕΣ	Α.Τ.Μ.	ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
ΕΓΚΥΡΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	192	171	183	163	158	188	172	169
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	4	25	13	33	38	8	24	27
ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΤΙΜΗ (MODE)	4	1	1	1	1	4	1	1

Σχήμα 4.2.15.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Χρήση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών* (MODE 5= κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα, 4 = 1-2 φορές την εβδομάδα, 3 = 3 φορές το μήνα, 2 = πιο σπάνια, 1 = καθόλου)

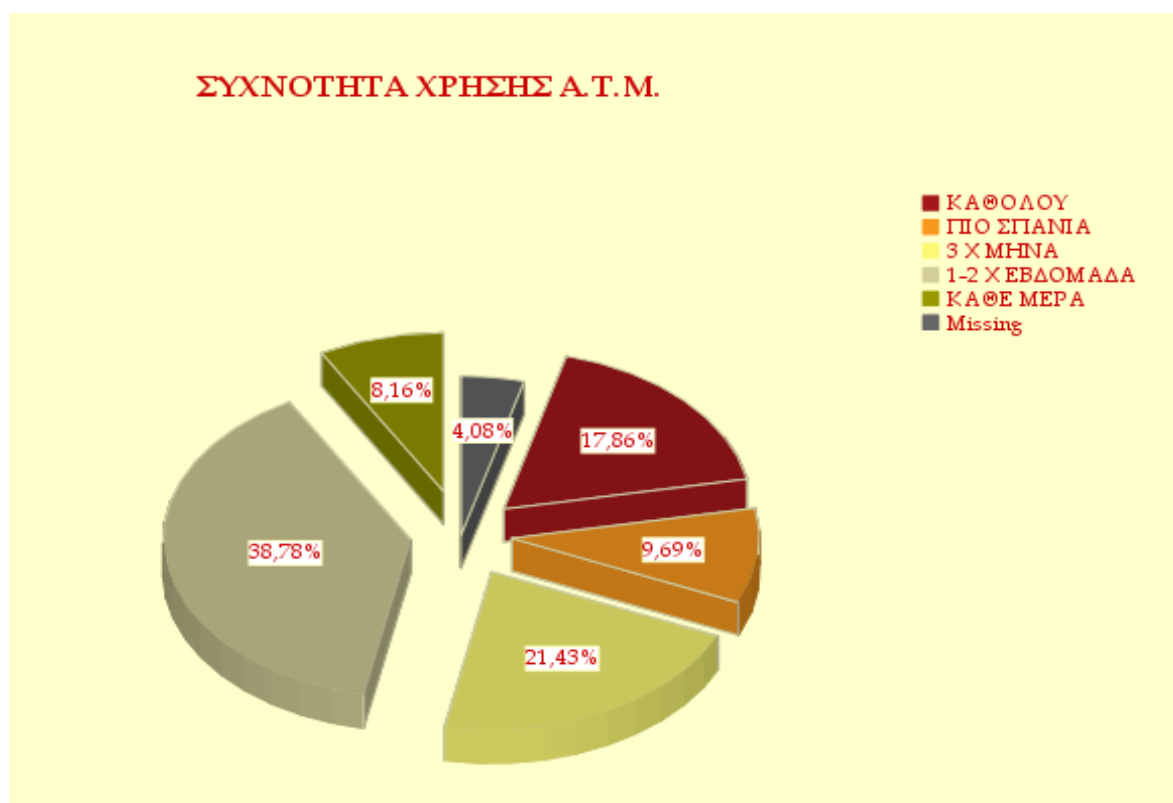
Αναλυτικότερα, περίπου τα 2/5 των κατοίκων του Ν. Χανίων, χρησιμοποιούν τους καταθετικούς λογαριασμούς μια με δύο φορές την εβδομάδα, ενώ ένας στους τέσσερις Χανιώτες πραγματοποιεί μέχρι τρεις τραπεζικές συναλλαγές το μήνα. Επίσης υψηλό είναι το ποσοστό (περίπου 28%) εκείνων, που πραγματοποιούν λιγότερες από τρεις κινήσεις το μήνα, όπως φαίνεται στο Σχήμα 4.2.16. που ακολουθεί.

Δύο στους τρεις κατοίκους του νομού δεν χρησιμοποιούν καθόλου δανειακούς λογαριασμούς, ενώ μόνο ένας στους πέντε χρησιμοποιεί λιγότερες από τρεις φορές το μήνα τόσο τους δανειακούς λογαριασμούς, όσο και τις χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα II.3. και Σχήμα II.4.). Επιπλέον, τέσσερις στους πέντε, δεν κάνουν χρήση της υπηρεσίας του συναλλάγματος και της ηλεκτρονικής τραπεζικής και δύο στους τρεις δεν χρησιμοποιούν τα εμβάσματα, ενώ περίπου το 94% του πληθυσμού δεν κάνει χρήση της υπηρεσίας εισαγωγές – εξαγωγές.

Αντίθετα, η υπηρεσία των Α.Τ.Μ. (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα II.3. και Σχήμα II.4.) χρησιμοποιείται εβδομαδιαίως από τα 2/5 των κατοίκων μια με δύο φορές, ενώ περισσότεροι από το 1/5 αυτών, χρησιμοποιεί την υπηρεσία τρεις φορές μηνιαίως (βλ. Σχήμα 4.2.17.).



Σχήμα 4.2.16.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Συχνότητα χρήσης καταθετικών λογαριασμών*



Σχήμα 4.2.17.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Συχνότητα χρήσης Α.Τ.Μ.*

Οι περισσότεροι Χανιώτες (ποσοστό 46,9%) χρησιμοποιούν τους καταθετικούς λογαριασμούς μια με δύο φορές την εβδομάδα, ενώ οι περισσότερες Χανιώτισσες (ποσοστό 63%) λιγότερο από τρεις φορές το μήνα. Επιπλέον, τρεις στις τέσσερις (ποσοστό 76,7%) Χανιώτισσες επί του συνόλου του γυναικείου πληθυσμού του νομού δεν χρησιμοποιούν δανειακούς λογαριασμούς, ενώ μια στις πέντε (ποσοστό 20%) τους χρησιμοποιεί λιγότερο από τρεις φορές το μήνα.

Σημειώνεται ότι, γενικότερα όσο αυξάνει η ηλικία των κατοίκων του νομού, μειώνεται η συχνότητα με την οποία η πλειονότητα όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων, χρησιμοποιεί τους καταθετικούς λογαριασμούς (ποσοστό 50% των κατοίκων ηλικίας 25/34 ετών πραγματοποιούν τους καταθετικούς λογαριασμούς μια με δύο φορές την εβδομάδα, ενώ ποσοστό 36,7% των κατοίκων του νομού ηλικίας 65-75 ετών πραγματοποιεί λιγότερες από τρεις καταθετικές κινήσεις το μήνα). Αντίθετα, παρατηρείται μια σταθερότητα στη συχνότητα της μη χρήσης ή ελάχιστης χρήσης των δανειακών λογαριασμών.

Η ανάλυση των μεταβλητών *Φύλο* και *Χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*, αναδεικνύει ότι η πλειονότητα των κατοίκων του Ν. Χανίων που χρησιμοποιεί περισσότερο την υπηρεσία, είναι άνδρες, και λιγότερο γυναίκες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.11.). Αναλυτικότερα, το 60% των κινήσεων που πραγματοποιούνται με χρεωστικές – πιστωτικές κάρτες σε (σχεδόν) καθημερινή βάση, όπως επίσης και οι περισσότερες από τις μισές κινήσεις που πραγματοποιούνται μια με δύο φορές την εβδομάδα, πραγματοποιείται από άνδρες.

Επιπλέον, τέσσερις στους πέντε κατοίκους του Ν. Χανίων που χρησιμοποιούν χρεωστικές – πιστωτικές κάρτες είναι άνδρες. Τέλος, επί του συνόλου των γυναικών, το ποσοστό εκείνων που δεν χρησιμοποιεί καθόλου την υπηρεσία είναι το 65%, ενώ όσο αφορά αντίστοιχα τον ανδρικό πληθυσμό του νομού, το ποσοστό ανέρχεται στο 48%. Τέλος, η πλειονότητα των κατοίκων του νομού, ανεξάρτητα από την ηλικιακή κλάση που ανήκει, δεν χρησιμοποιεί τις χρεωστικές – πιστωτικές κάρτες (ενδεικτικά αναφέρεται ποσοστό 48,9% των κατοίκων ηλικίας 25-34 ετών ή ποσοστό 53,8% των κατοίκων ηλικίας 55-64 ετών).

Στη συνέχεια, θέλαμε να δούμε εάν οι μεταβλητές, *Φύλο* και *Χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*, είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Εξετάζοντας εάν ισχύουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 προκύπτει ότι:

α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.12.) και

β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας ίση με 0,042 (βλ. Σχήμα 4.2.18.), οπότε οι μεταβλητές *Φύλο* και *Χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* είναι εξαρτημένες, δηλαδή το φύλο των κατοίκων του νομού επηρεάζει – καθορίζει τη συμπεριφορά τους σχετικά με τη χρήση των χρεωστικών – πιστωτικών καρτών.

Χ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,934 ^a	4	,042
Likelihood Ratio	10,552	4	,032
Linear-by-Linear Association	4,486	1	,034
N of Valid Cases	183		

a. 2 cells (20%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,46.

Σχήμα 4.2.18.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο και Χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*

Το συνάλλαγμα και η υπηρεσία των εισαγωγών – εξαγωγών, χρησιμοποιούνται ελάχιστα, τόσο από τους Χανιώτες όσο και από τις Χανιώτισσες όλων των ηλικιών, ενώ στην πλειονότητα των περιπτώσεων που χρησιμοποιούνται, αυτό συμβαίνει λιγότερο από τρεις φορές το μήνα.

Όσο αφορά τη χρήση Α.Τ.Μ. στο Ν. Χανίων, η πλειονότητα και συγκεκριμένα, δύο στους πέντε άνδρες επί του συνόλου των ανδρών χρησιμοποιούν μια με δύο φορές την εβδομάδα την υπηρεσία, ενώ και η πλειονότητα των γυναικών πράττει με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, αν και σε μεγαλύτερο ποσοστό (41,3%). Η πλειονότητα των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 20–54 ετών των κατοίκων του νομού, χρησιμοποιεί μια με δύο φορές την εβδομάδα τις Α.Τ.Μ., ενώ δύο στους τρεις Χανιώτες ηλικίας 65–75 ετών δεν τις χρησιμοποιούν καθόλου. Η πλειονότητα των κατοίκων (συγκεκριμένα το 1/3) ηλικίας 55–64 ετών χρησιμοποιεί κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα τις Α.Τ.Μ..

Η χρήση των Α.Τ.Μ. σε εβδομαδιαία βάση, πραγματοποιείται στον ίδιο βαθμό τόσο από τους Χανιώτες όσο και από τις Χανιώτισσες, ενώ σε (σχεδόν) καθημερινή βάση συνολικά τρεις στις πέντε κινήσεις πραγματοποιούνται από άνδρες.

Σημειώνεται ότι, επί του συνόλου των γυναικών το 41,3% αυτών, χρησιμοποιεί τις Α.Τ.Μ. σε εβδομαδιαία βάση, ενώ μόλις το 21,7% αυτών, τρεις φορές το μήνα (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.13.). Ανάλογα, αν και με μικρές διαφοροποιήσεις, πράττουν και οι Χανιώτες, συγκεκριμένα σε ποσοστό 39,6% και 22,9% αντίστοιχα.

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο και Συχνότητα χρήσης Α.Τ.Μ.*, προκύπτει ότι:

α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙ.14.) και

β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,824. Συνεπώς, επιβεβαιώνεται η ανεξαρτησία των μεταβλητών *Φύλο και Συχνότητα Χρήσης Α.Τ.Μ.*, που σημαίνει ότι το φύλο δεν επηρεάζει – καθορίζει τη συχνότητα με την οποία χρησιμοποιούνται οι Α.Τ.Μ..

Η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, χρησιμοποιείται ελάχιστα τόσο από τους άνδρες όσο και από τις γυναίκες του Ν. Χανίων, ενώ όταν χρησιμοποιείται, αυτό πραγματοποιείται από την πλειονότητα και των δύο φύλων, σε συχνότητα μικρότερη από τρεις φορές το μήνα.

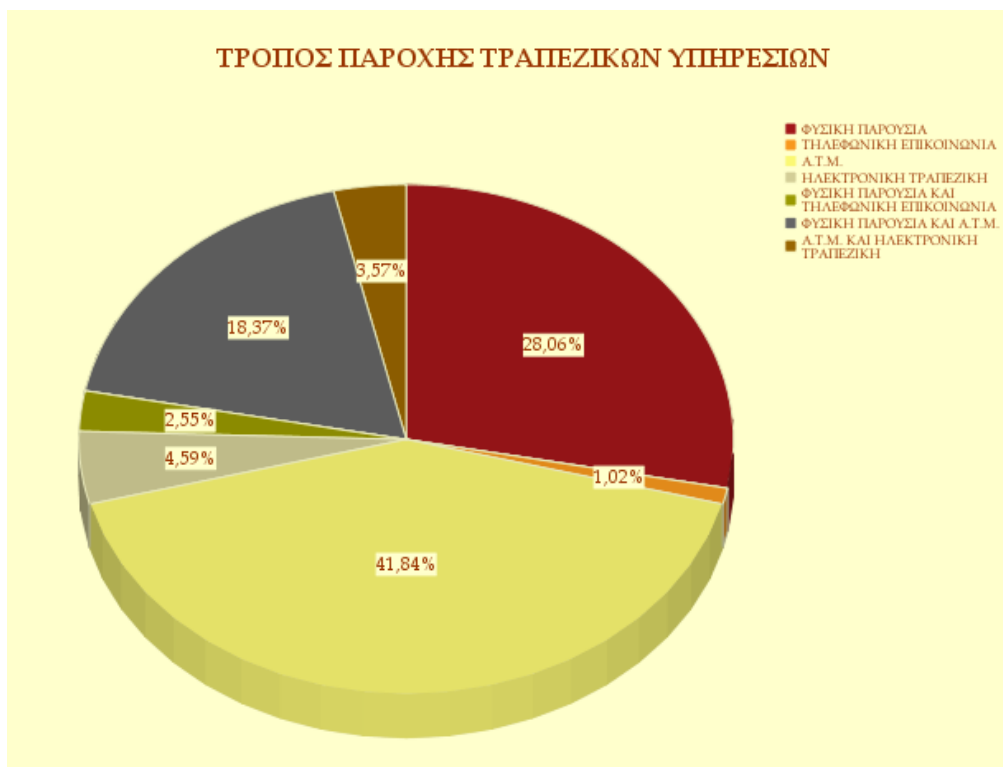
Τέλος, ένας στους επτά κατοίκους των επί μέρους ηλικιακών κλάσεων από 20–44 ετών, χρησιμοποιεί την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής λιγότερο από τρεις φορές το μήνα, ενώ ένας στους δέκα κατοίκους ηλικίας 45–54 ετών χρησιμοποιεί την υπηρεσία σε εβδομαδιαία βάση.

Γ) ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η πλειονότητα του πληθυσμού του Ν. Χανίων (συγκεκριμένα σε έγκυρο ποσοστό 41,8%), επιλέγει ως κύριο τρόπο συναλλαγής με τα τραπεζικά ιδρύματα την υπηρεσία – προϊόν των Α.Τ.Μ.. Λιγότεροι από το 1/3 των κατοίκων (έγκυρο ποσοστό 28,1%) προτιμάει τη φυσική παρουσία και επιλέγει να προσέλθει προσωπικά στο κατάστημα για τη διεκπεραίωση των τραπεζικών του συναλλαγών. Περίπου το 1/5 του χανιώτικου πληθυσμού (έγκυρο ποσοστό 18,4%) επιλέγει το συνδυασμό της χρήσης των Α.Τ.Μ. και φυσικής παρουσίας, ως τρόπο υλοποίησης των τραπεζικών του συναλλαγών. Αντίστοιχα, μόνο το 4,6% του πληθυσμού, αναφέρει την ηλεκτρονική τραπεζική ως πρώτη προτίμηση, ενώ ποσοστό 3,6% επιλέγει το συνδυασμό Α.Τ.Μ. και ηλεκτρονικής τραπεζικής (βλ. Σχήμα 4.2.19. και Σχήμα 4.2.20.).

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ	55	28,1	28,1	28,1
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	2	1,0	1,0	29,1
Α.Τ.Μ.	82	41,8	41,8	70,9
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	9	4,6	4,6	75,5
ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ & ΤΗΛ. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	5	2,6	2,6	78,1
ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΚΑΙ Α.Τ.Μ.	36	18,4	18,4	96,4
Α.Τ.Μ. ΚΑΙ ΗΛ. ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	7	3,6	3,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100	

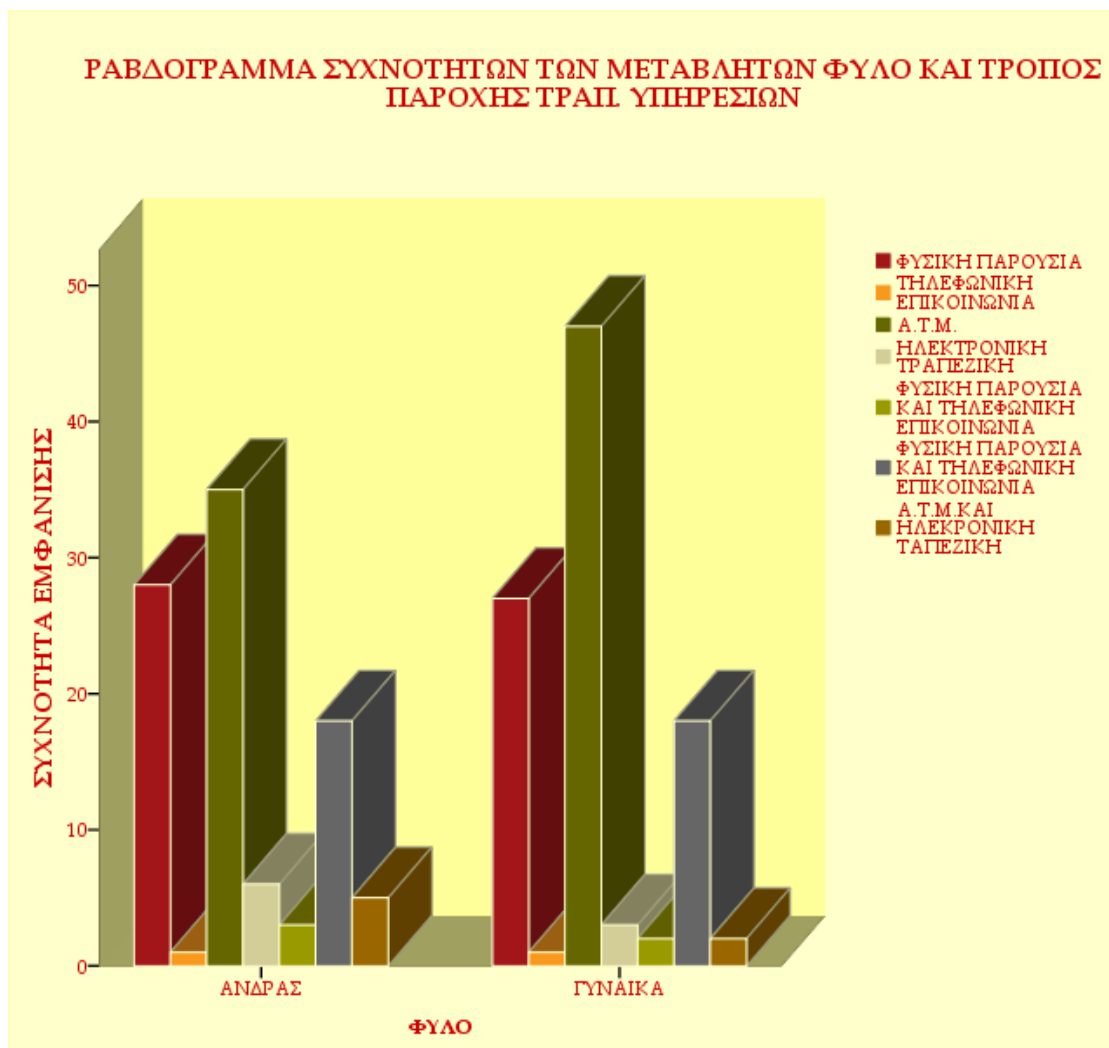
Σχήμα 4.2.19.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Τρόπος παροχής τραπεζικών προϊόντων - υπηρεσιών*



Σχήμα 4.2.20.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών του μεταβλητής *Τρόπος παροχής υπηρεσιών*

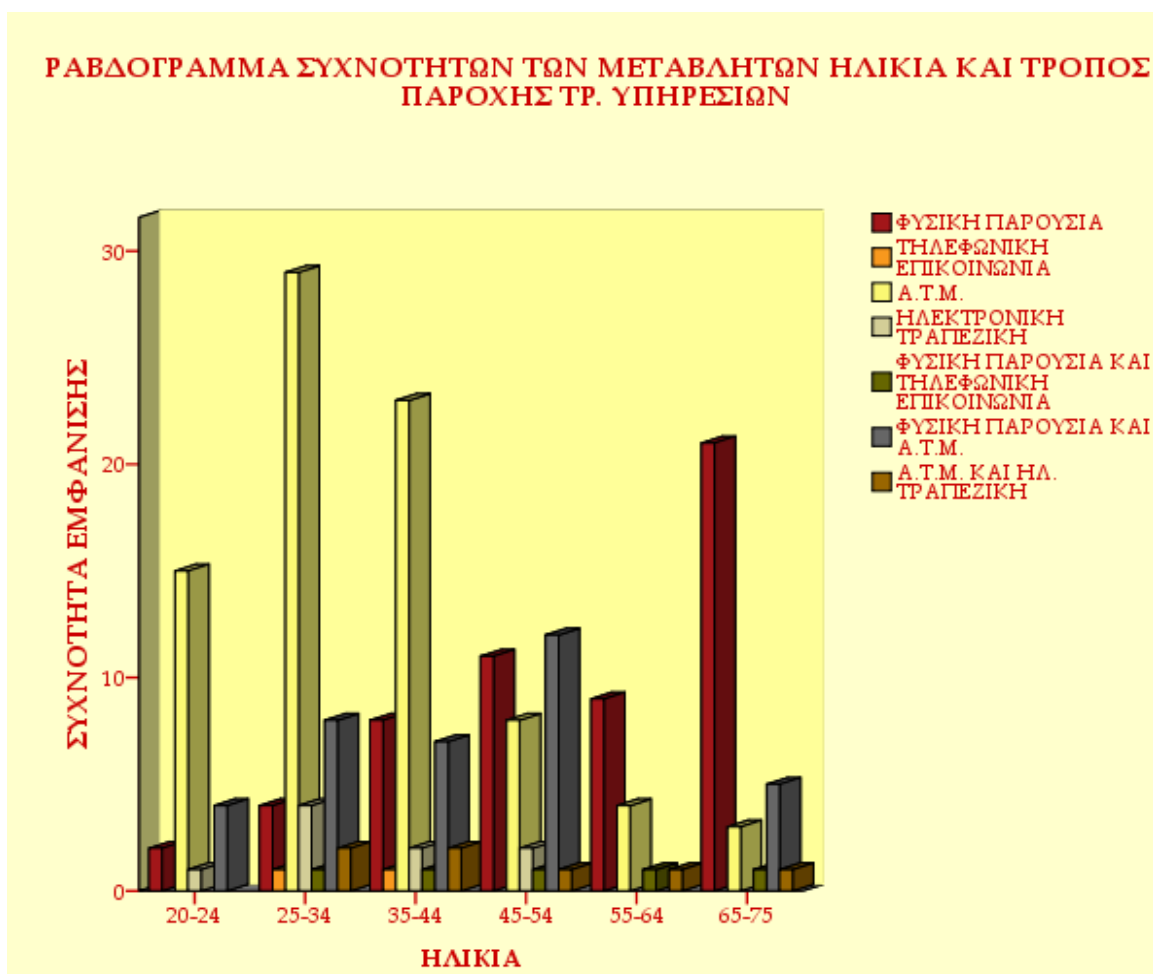
Τόσο οι Χανιώτες όσο και οι Χανιώτισσες (βλ. Σχήμα 4.2.21.) επιλέγουν ως κύριο τρόπο παροχής των τραπεζικών υπηρεσιών τις Α.Τ.Μ., σε ποσοστό επί του συνόλου του φύλου τους 36,5% και 47% αντίστοιχα. Επιπλέον, αρκετοί είναι και εκείνοι /ες που επιλέγουν τη φυσική παρουσία, οι Χανιώτες σε ποσοστό περίπου 29% επί του συνόλου των ανδρών και οι Χανιώτισσες σε ποσοστό 27% επί του συνόλου των γυναικών. Η ποσοστιαία απόκλιση μεταξύ των προτιμήσεων των δύο φύλων, ελαχιστοποιείται, στην περίπτωση του συνδυασμού των δύο προαναφερθέντων τρόπων παροχής τραπεζικών υπηρεσιών, (το 18,8% επί του συνόλου των ανδρών και το 18% επί του συνόλου των γυναικών).

Η ηλεκτρονική τραπεζική επιλέγεται ως τρόπος παροχής τραπεζικών υπηρεσιών περισσότερο από τους άνδρες παρά τις γυναίκες του Ν. Χανίων (ποσοστό 6,2% και 3% αντίστοιχα) επί του συνόλου του φύλου τους, ενώ η τηλεφωνική επικοινωνία είναι το ίδιο προτιμητέα και στις δύο περιπτώσεις. Τέλος, επί του συνόλου των ανδρών, το ποσοστό εκείνων που επιλέγουν το συνδυασμό Α.Τ.Μ. και ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι το 5,2%, ενώ επί του συνόλου των γυναικών το ποσοστό είναι πολύ μικρότερο (μόλις 2%).



Σχήμα 4.2.21.: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων των μεταβλητών Φύλο και Τρόπος παροχής υπηρεσιών

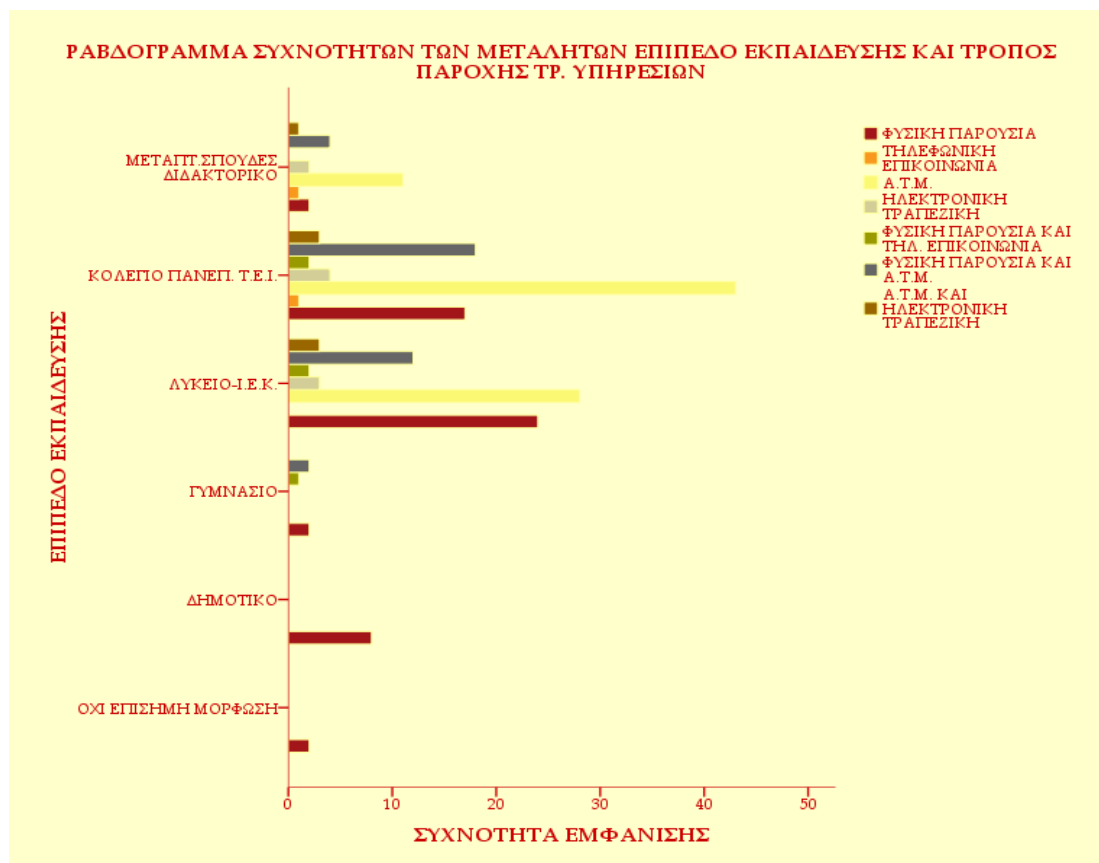
Η χρήση των Α.Τ.Μ. ως μέσο συναλλαγής, αποτελεί την πρώτη επιλογή της πλειονότητας των επιμέρους κλάσεων από 20–44 ετών (βλ. Σχήμα 4.2.22.). Συγκεκριμένα ποσοστό 68,2% των κατοίκων του νομού ηλικίας 25-34 ετών, ποσοστό 59,2% των κατοίκων του νομού ηλικίας 35-44 ετών και ποσοστό 52,3% των κατοίκων του νομού ηλικίας 20-24 ετών επιλέγει τις Α.Τ.Μ. ως μέσο υλοποίησης των τραπεζικών τους συναλλαγών. Επί του συνόλου των κατοίκων ηλικίας 45–55 ετών, ποσοστό 23% προτιμάει τις Α.Τ.Μ. ως μέσο διεκπεραίωσης τραπεζικών συναλλαγών, ενώ ποσοστό 31% δηλώνει τη φυσική παρουσία ως πρώτη του επιλογή, καθώς ποσοστό 34,3% προτιμάει το συνδυασμό Α.Τ.Μ. και φυσικής παρουσίας. Τέλος, επί του συνόλου των κατοίκων ηλικίας 55-64 ετών και 65–75ετών, ποσοστό 60% και ποσοστό 67,7% αντίστοιχα, προτιμούν τη φυσική παρουσία, ενώ ποσοστό 26,7% και μόλις ποσοστό 9,7% αντίστοιχα, επιλέγει τις Α.Τ.Μ. για την υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών.



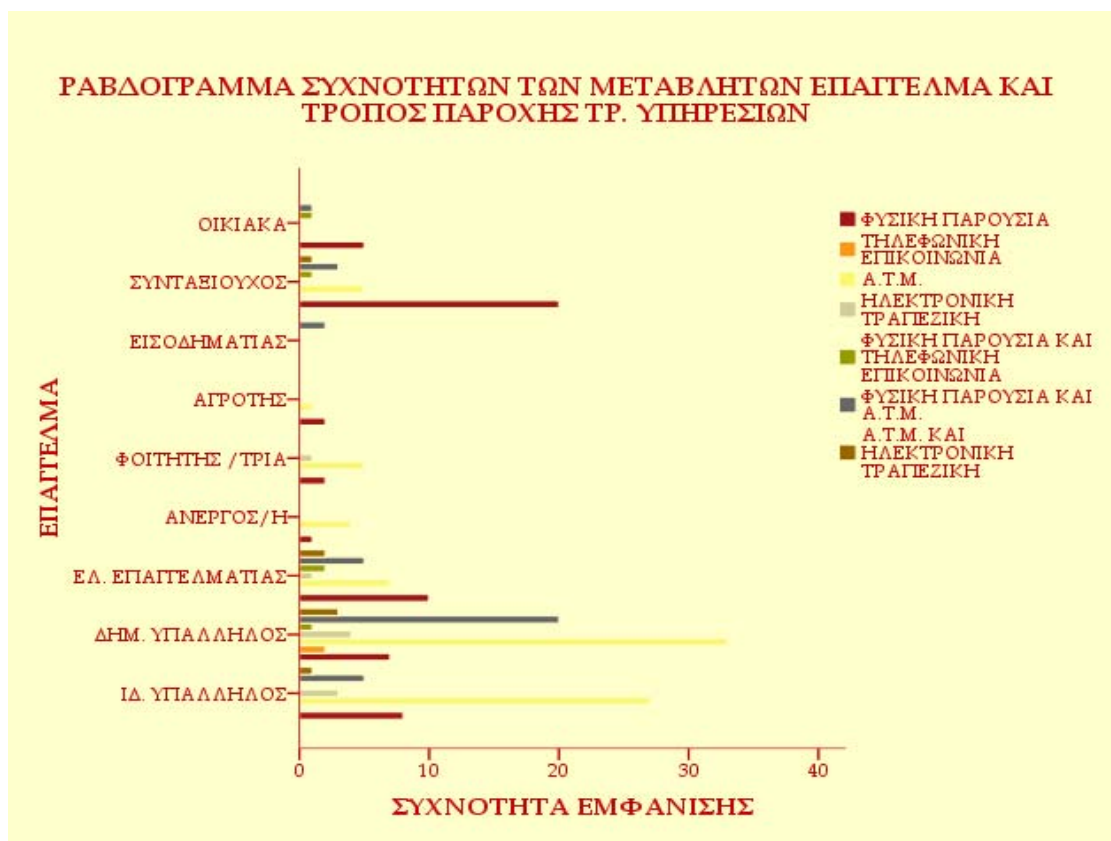
Σχήμα 4.2.22: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων των μεταβλητών *Ηλικία* και *Τρόπος παροχής υπηρεσιών*

Η επιλογή των Α.Τ.Μ. καθώς και της ηλεκτρονικής τραπεζικής ως τρόπο υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών, παρατηρείται με μεγαλύτερη συχνότητα επί του συνόλου των αποφοίτων Λυκείου, Ι.Ε.Κ. και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, συγκεκριμένα με αυξητική τάση επί του συνόλου των επιμέρους κλάσεων, όσο αυξάνει το επίπεδο εκπαίδευσης, ενώ κάτοικοι χωρίς επίσημη μόρφωση και απόφοιτοι δημοτικού και γυμνασίου προτιμούν τη φυσική παρουσία (βλ. Σχήμα 4.2.23.).

Αντίστοιχα, το μεγαλύτερο ποσοστό επί του συνόλου των δημοσίων και ιδιωτικών υπαλλήλων, καθώς και των φοιτητών, επιλέγει (βλ. Σχήμα 4.2.24.) τις Α.Τ.Μ. για την υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών του, ενώ η πλειονότητα επί των επιμέρους συνόλων των ελεύθερων επαγγελματιών, των συνταξιούχων και των νοικοκυρών του Ν. Χανίων προτιμάει τη φυσική παρουσία.



Σχήμα 4.2.23.: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων των μεταβλητών *Επίπεδο εκπαίδευσης* και *Τρόπος παροχής υπηρεσιών*

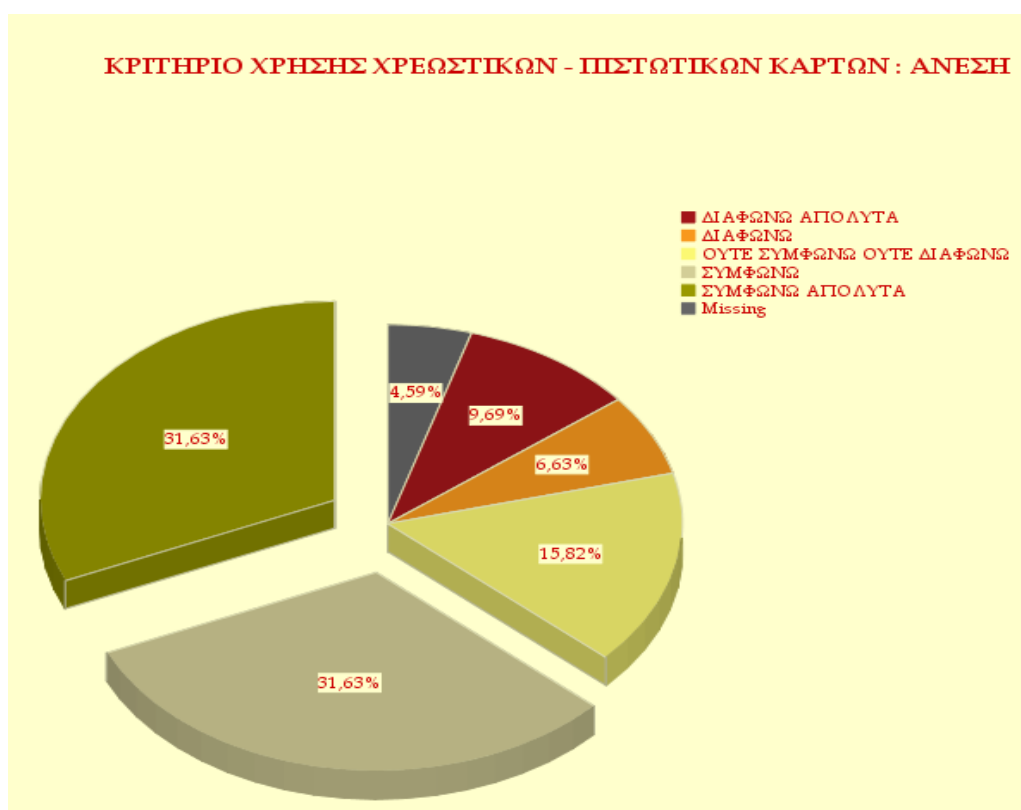


Σχήμα 4.2.24.: Ραβδόγραμμα συχνοτήτων των μεταβλητών *Επάγγελμα* και *Τρόπος παροχής υπηρεσιών*

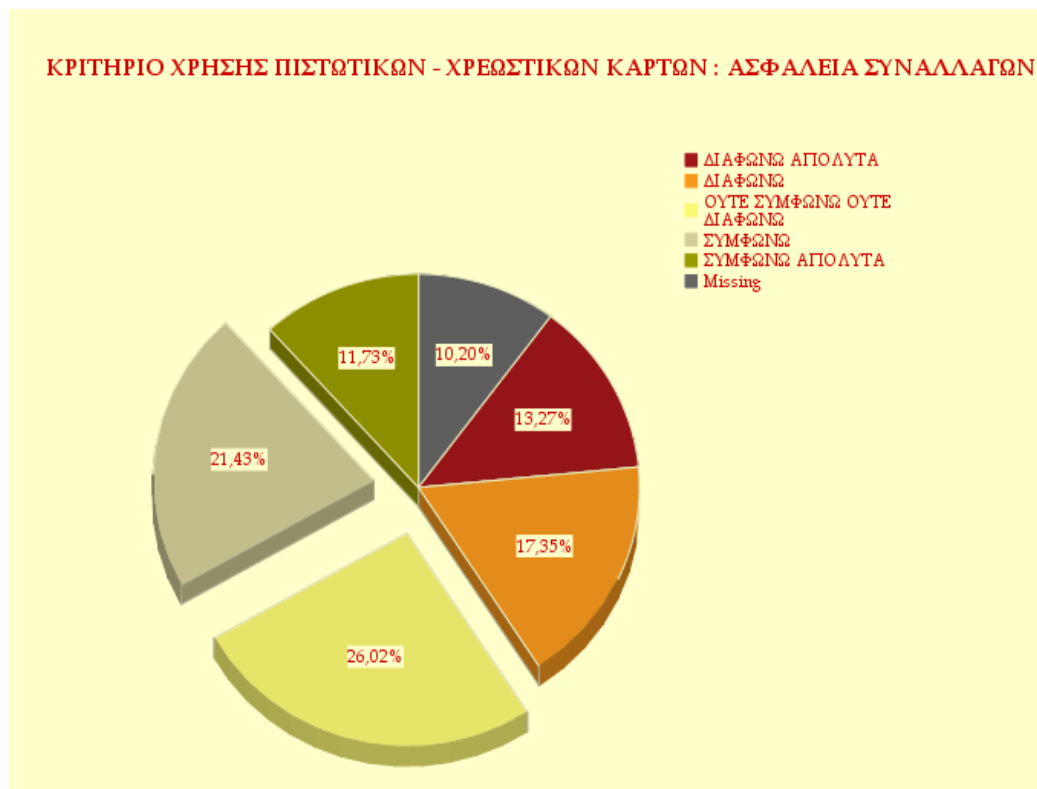
3. ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι κάτοικοι του Ν. Χανίων συμφωνούν (σε έγκυρο ποσοστό περίπου 33%) ή συμφωνούν απόλυτα (σε έγκυρο ποσοστό 33%) (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα III.1. και Σχήμα III.2.) ότι, η χρήση των χρεωστικών – πιστωτικών καρτών εξυπηρετεί / ενδιαφέρει λόγω της άνεσης με την οποία διεκπεραιώνονται οι τραπεζικές συναλλαγές (βλ. Σχήμα 4.3.1.).

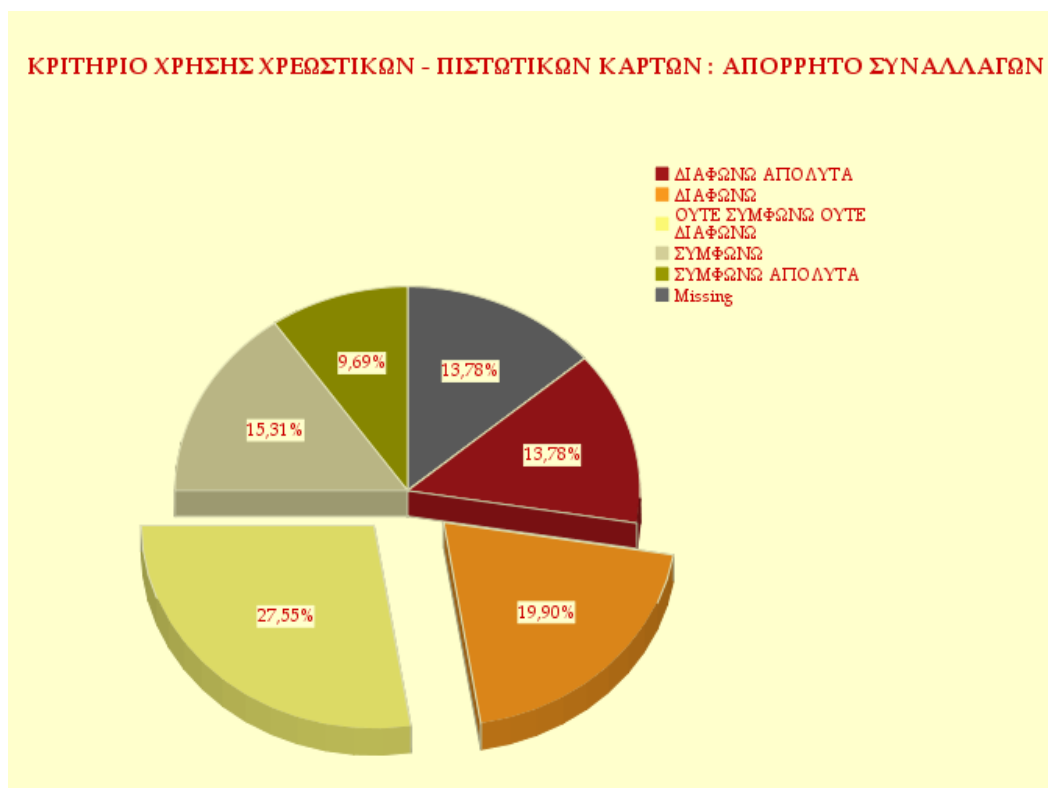
Επιπλέον, περίπου το 1/3 των κατοίκων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με το γεγονός ότι οι συναλλαγές είναι ασφαλείς (βλ. Σχήμα 4.3.2.), καθώς και ότι διαφυλάσσεται το απόρρητο των τραπεζικών συναλλαγών με αυτές (βλ. Σχήμα 4.3.3.), ενώ ένας στους δύο που απάντησε ελεύθερα, δηλώνει «δεν γνωρίζω» (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα III.1. και Σχήμα III.2.).



Σχήμα 4.3.1.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Άνεση χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*



Σχήμα 4.3.2.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Ασφάλεια χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*



Σχήμα 4.3.3.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Απόρρητο χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*

Παρόλο που το 58% εκείνων των κατοίκων που συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των χρεωστικών – πιστωτικών καρτών προσδίδει άνεση στη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών είναι άνδρες, περίπου το ίδιο ποσοστό (61,5%) εκείνων που διαφωνούν είναι επίσης άνδρες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.1. και Σχήμα 4.3.4.). Όμως, τόσο επί του συνόλου των ανδρών, όσο και επί του συνόλου των γυναικών, η πλειονότητά τους συμφωνεί απόλυτα σχετικά με την παραπάνω δήλωση (οι άνδρες σε ποσοστό περίπου 40%, και οι γυναίκες σε ποσοστό περίπου 30%).

ΦΥΛΟ * ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	7	8	11	31	36	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	7,5%	8,6%	11,8%	33,3%	38,7%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	36,8%	61,5%	35,5%	50,0%	58,1%	49,7%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	5	20	31	26	94
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,8%	5,3%	21,3%	33,0%	27,7%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	63,2%	38,5%	64,5%	50,0%	41,9%	50,3%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	19	13	31	62	62	187
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,2%	7,0%	16,6%	33,2%	33,2%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.3.4.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Άνεση χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Τόσο, η πλειονότητα επί του συνόλου των ανδρών, όσο και επί του συνόλου των γυναικών, δεν συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ότι η χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών εξυπηρετεί ή ενδιαφέρει λόγω της προσδοκώμενης ασφάλειας ή του απορρήτου των συναλλαγών (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.3 – ΙΙΙ.6.). Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, ενώ από τη μια πλευρά η πλειονότητα εκείνων που διαφωνούν απόλυτα σχετικά με την υποσχόμενη ασφάλεια των συναλλαγών είναι γυναίκες, από την άλλη, η πλειονότητα εκείνων που συμφωνούν απόλυτα είναι επίσης γυναίκες.

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Άνεση χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* προκύπτει ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.2.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,183, κατά συνέπεια επιβεβαιώνεται η ανεξαρτησία των μεταβλητών. Επίσης ανεξάρτητες είναι και οι μεταβλητές *Φύλο* και *Ασφάλεια χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* (βλ. Σχήμα 4.3.5.) καθώς και *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.6.), όπως προκύπτει από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 .

χ^2 ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,403 ^a	4	,493
Likelihood Ratio	3,433	4	,488
Linear-by-Linear Association	,058	1	,810
N of Valid Cases	176		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,37.

Σχήμα 4.3.5.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Ασφάλεια χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*

Η πλειονότητα όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 24–64 ετών συμφωνεί, ενώ παράλληλα ποσοστό 32% των κατοίκων ηλικίας 65–75 ετών συμφωνούν απόλυτα σχετικά με την *άνεση χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών*, ενώ ποσοστό 26,7% των κατοίκων ηλικίας 25–34 ετών συμφωνούν (οι υπόλοιποι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν) σχετικά με την προσφερόμενη ασφάλεια κατά τη χρήση των καρτών. Επίσης, οι κάτοικοι του Ν. Χανίων ηλικίας από 35–44 ετών διαφωνούν (με ποσοστό 32,4%), σχετικά με τη δήλωση ότι διαφυλάσσεται το απόρρητο των συναλλαγών με τη χρήση της παραπάνω υπηρεσίας.

Τέλος, οι κάτοικοι του Ν. Χανίων, ανεξάρτητα από το επάγγελμα που εξασκούν, παρόλο που συμφωνούν (χαρακτηριστικά αναφέρονται στην κατηγορία αυτή τα εξής ποσοστά 42% των ιδιωτικών υπαλλήλων, 33% των δημόσιων υπαλλήλων, το 50% των νοικοκυρών και το 27% των φοιτητών) όσο αφορά την *άνεση χρήσης των χρεωστικών αλλά και των πιστωτικών καρτών*, ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν σχετικά με την ασφάλεια και τη διαφύλαξη του απορρήτου. Σημειώνεται ότι ενώ ποσοστό 33,3% των ιδιωτικών υπαλλήλων διαφωνούν, οι

φοιτητές σε ποσοστό 50% συμφωνούν σχετικά με τη δήλωση της υποσχόμενης ασφάλειας των συναλλαγών κατά τη χρήση χρεωστικών αλλά και πιστωτικών καρτών.

Ενώ, ένας στους τρεις κατοίκους (ποσοστό 33,5%) συμφωνεί ότι η χρήση των εμβασμάτων προσδίδει άνεση στις συναλλαγές, λίγο περισσότεροι είναι εκείνοι (ποσοστό 36,1%), οι οποίοι δεν συμφωνούν αλλά και ούτε διαφωνούν σχετικά με την προσφερόμενη ασφάλεια. Στην περίπτωση της διαφύλαξης του απορρήτου (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα III.3.) το ποσοστό των κατοίκων που δεν συμφωνεί αλλά και ούτε διαφωνεί αυξάνεται (συγκεκριμένα πρόκειται για δύο στους πέντε κατοίκους, σε ποσοστό 40%). Τέλος, οι μισοί περίπου από εκείνους που επέλεξαν την απάντηση «Άλλο» με ποσοστό 46,7% δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Οι περισσότεροι από τους κατοίκους του Ν. Χανίων τους οποίους εξυπηρετεί ή ενδιαφέρει η χρήση της υπηρεσίας έμβασμα, λόγω της άνεσης (ποσοστό 57,6%) αλλά και της διαφύλαξης του απορρήτου (ποσοστό 70,4%) των συναλλαγών είναι γυναίκες, ενώ λόγω της συνυφασμένης με αυτήν ασφάλειας (ποσοστό 57,7% συμφωνεί απόλυτα) είναι άνδρες. Και ενώ η πλειονότητα εκείνων που συμφωνούν σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών είναι γυναίκες (ποσοστό 57,1%), παράλληλα και η πλειονότητα εκείνων που διαφωνούν απόλυτα (ποσοστό 64,3%) είναι επίσης γυναίκες.

Τόσο επί του συνόλου των ανδρών, όσο και επί του συνόλου των γυναικών, η πλειονότητά τους ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με το γεγονός της ασφάλειας (ποσοστά 38,3% και 34,1% αντίστοιχα) και της διαφύλαξης του απορρήτου (ποσοστά 50,6% και 30% αντίστοιχα) των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη υπηρεσία έμβασμα. Επί του συνόλου των γυναικών, ποσοστό περίπου 38% συμφωνεί ότι η χρήση εμβασμάτων προσδίδει άνεση στις τραπεζικές συναλλαγές, ενώ η πλειονότητα των ανδρών επί του συνόλου τους (ποσοστό 31,4%), ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Από τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών Φύλο και Άνεση χρήσης εμβασμάτων, Φύλο (βλ. Σχήμα 4.3.6.) και Ασφάλεια χρήσης εμβασμάτων προκύπτει ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα III, Σχήμα III.7. – III.10.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,297 και 0,594 αντίστοιχα, κατά συνέπεια επιβεβαιώνεται η ανεξαρτησία των μεταβλητών.

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,910 ^a	4	,297
Likelihood Ratio	4,959	4	,292
Linear-by-Linear Association	,000	1	,994
N of Valid Cases	176		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,89.

Σχήμα 4.3.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών Φύλο και Άνεση χρήσης εμβασμάτων

Αντίθετα, ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης εμβασμάτων* (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.11. και Σχήμα 4.3.7.) επιβεβαιώνει το γεγονός ότι, το φύλο των κατοίκων του νομού επηρεάζει την εμπιστοσύνη σχετικά με τη διαφύλαξη του απορρήτου κατά τη υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών με το προϊόν - υπηρεσία του εμβάσματος (τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας 0,056).

χ^2 ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,200 ^a	4	,056
Likelihood Ratio	9,370	4	,052
Linear-by-Linear Association	,759	1	,384
N of Valid Cases	157		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,32.

Σχήμα 4.3.7.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης εμβασμάτων*

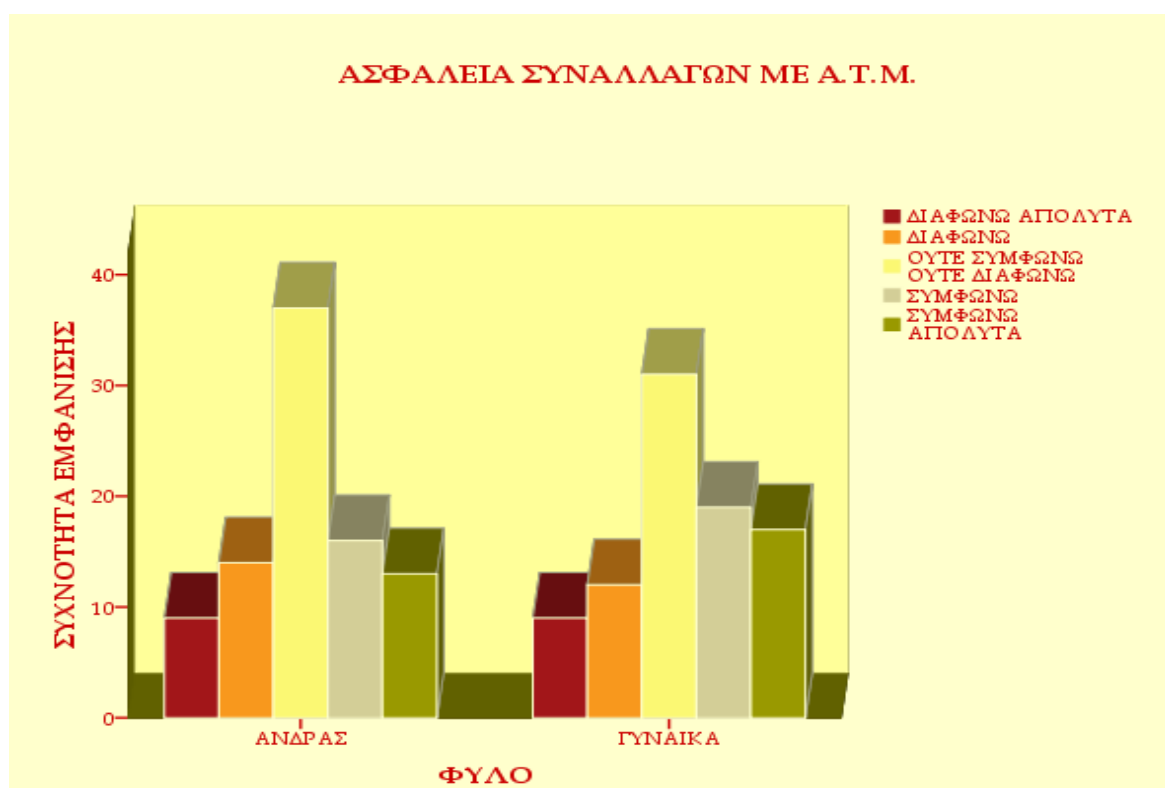
Όσο αφορά το θέμα άνεση των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται με τη χρήση εμβασμάτων, η πλειονότητα των κατοίκων όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων συμφωνεί (εκτός από τους κατοίκους ηλικίας 25–34 και 55–64 ετών σε ποσοστό 39% και 36% αντίστοιχα, που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν) σχετικά με την ύπαρξή της σε αυτές. Τα ποσοστά στις υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις κυμαίνονται από 30% (κάτοικοι ηλικίας 45–54 ετών) έως και 48% (κάτοικοι ηλικίας 20–24 ετών).

Στο θέμα ασφάλεια συναλλαγών με τη χρήση εμβασμάτων, μόνο η πλειονότητα των ηλικιακών κλάσεων 45–54 ετών και 65–75 ετών (ποσοστά 31% και 33% αντίστοιχα) συμφωνεί, ενώ η πλειονότητα των υπόλοιπων ηλικιακών κλάσεων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος, η πλειονότητα της ηλικιακής κλάσης μεταξύ 35–44 ετών εμφανίζει υψηλότερα ποσοστά διαφωνίας (συγκεκριμένα ποσοστό 27%) συγκρίνοντάς την με τις υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις (π.χ. ποσοστά 21% για κλάση 45–54 ετών, ποσοστό 15% για τις κλάσεις 25–34 και 55–64 ετών), όσο αφορά στην ύπαρξη απόρρητου κατά τη χρήση εμβασμάτων.

Η πλειονότητα όλων των επιμέρους επαγγελματικών κλάσεων συμφωνεί απόλυτα (π.χ. ιδιωτικοί υπάλληλοι σε ποσοστό 42,5%) ή συμφωνεί (π.χ. δημόσιοι υπάλληλοι ποσοστό 36,5%) με την ύπαρξη άνεσης συναλλαγών με τη χρήση των εμβασμάτων. Μόνο οι δημόσιοι υπάλληλοι (ποσοστό 43%) και οι ελεύθεροι επαγγελματίες (ποσοστό 17%) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, ενώ οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (ποσοστό 41%) διαφωνούν σχετικά με την προσφερόμενη ασφάλεια των συναλλαγών με εμβάσματα. Επίσης, η πλειονότητα των ιδιωτικών (ποσοστό 34,3%) και δημόσιων υπαλλήλων (ποσοστό 50%), των νοικοκυρών (ποσοστό 66,7%), των φοιτητών (ποσοστό 33,3%) και των ανέργων (ποσοστό 50%), συμφωνεί με τη διαφύλαξη του απορρήτου των συναλλαγών με τη χρήση των εμβασμάτων.

Περίπου δύο στους πέντε κατοίκους του νομού (ποσοστό 38,4%), ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σχετικά με την προσφερόμενη ασφάλεια αλλά και τη διαφύλαξη του απορρήτου των συναλλαγών (ποσοστό 35,9%) με τις Α.Τ.Μ., παρόλο που η συντριπτική πλειονότητα, ποσοστό περίπου 66% συμφωνεί απόλυτα όσο αφορά την άνεση των συναλλαγών με τη χρήση των Α.Τ.Μ. (βλ. Παράρτημα ΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.4.).

Η πλειονότητα των κατοίκων του Ν. Χανίων που συμφωνεί και συμφωνεί απόλυτα (ποσοστά 51% και 53,5% αντίστοιχα) σχετικά με το γεγονός ότι η χρήση των Α.Τ.Μ. προσδίδει άνεση στην υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών είναι γυναίκες, ενώ η πλειονότητα και των δύο φύλων (βλ. Σχήμα 4.3.8.) και συγκεκριμένα ποσοστό 41,6% των ανδρών και ποσοστό 35,2% των γυναικών, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με την προσφερόμενη – υποσχόμενη ασφάλεια της υπηρεσίας.

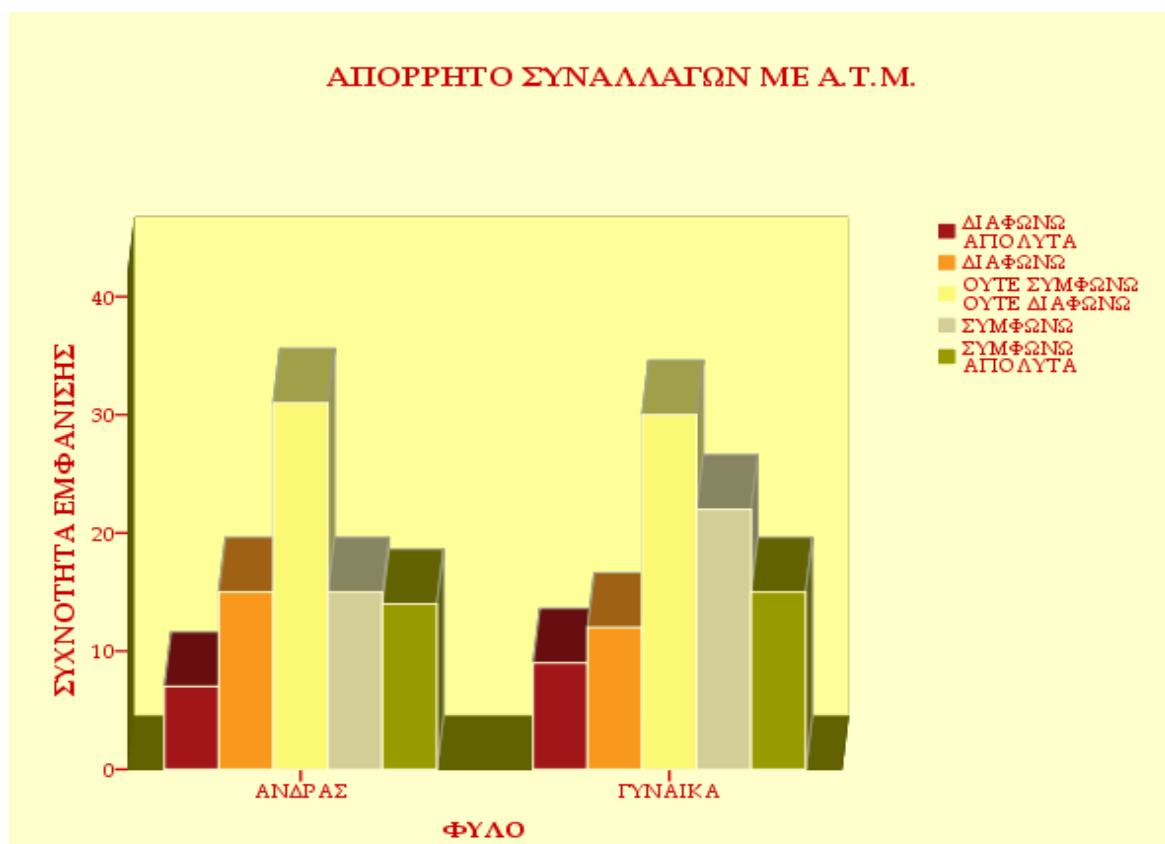


Σχήμα 4.3.8.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Ασφάλεια συναλλαγών με Α.Τ.Μ.

Οι κάτοικοι του Ν. Χανίων συμφωνούν απόλυτα σχετικά με το εάν τους εξυπηρετεί ή ενδιαφέρει η χρήση των Α.Τ.Μ., λόγω της άνεσης κατά την υλοποίηση των τραπεζικών συναλλαγών, και συγκεκριμένα η πλειονότητα επί του συνόλου των ανδρών σε ποσοστό 62%, ενώ η πλειονότητα επί του συνόλου των γυναικών σε ποσοστό 69%.

Όσο αφορά τη διαφύλαξη του απορρήτου (βλ. Σχήμα 4.3.9.) των τραπεζικών τους συναλλαγών με τη χρήση των Α.Τ.Μ., η πλειονότητα επί του συνόλου των ανδρών (ποσοστό 37,8%) αλλά και επί του συνόλου των γυναικών (ποσοστό 34,1%) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Όσο αφορά το χαρακτηριστικό ασφάλεια, η πλειονότητα εκείνων που συμφωνούν απόλυτα είναι γυναίκες, ενώ η πλειονότητα εκείνων που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν

είναι άνδρες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.13.). Επιπλέον, όσο αφορά το χαρακτηριστικό απόρρητο, η πλειονότητα εκείνων που συμφωνούν είναι γυναίκες, ενώ η πλειονότητα εκείνων που διαφωνούν είναι άνδρες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.15.).



Σχήμα 4.3.9.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Απόρρητο συναλλαγών με Α.Τ.Μ.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών Φύλο και Ασφάλεια και Φύλο και Απόρρητο χρήσης Α.Τ.Μ. όπου διαπιστώθηκε ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.14. – ΙΙΙ.16.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,832 και 0,782 αντίστοιχα. Συνεπώς, οι μεταβλητές Φύλο και Ασφάλεια, καθώς και Φύλο και Απόρρητο χρήσης Α.Τ.Μ. είναι ανεξάρτητες.

Η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων από 24–64 ετών των κατοίκων του Ν. Χανίων συμφωνεί απόλυτα (π.χ. οι κάτοικοι ηλικίας 25-34 και 35-44 ετών σε ποσοστό 84% και 68% αντίστοιχα), ενώ οι κάτοικοι ηλικίας 65–75 ετών (σε ποσοστό 41,4%) συμφωνούν σχετικά με την άνεση χρήσης των Α.Τ.Μ., ενώ όλοι κάτοικοι ανεξαρτήτως ηλικίας ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, σχετικά με την υποσχόμενη - προσφερόμενη ασφάλεια και διαφύλαξη απορρήτου (π.χ. οι κάτοικοι ηλικίας 35-44 ετών σε ποσοστό 55% και 47% αντίστοιχα) κατά τη χρήση των Α.Τ.Μ..

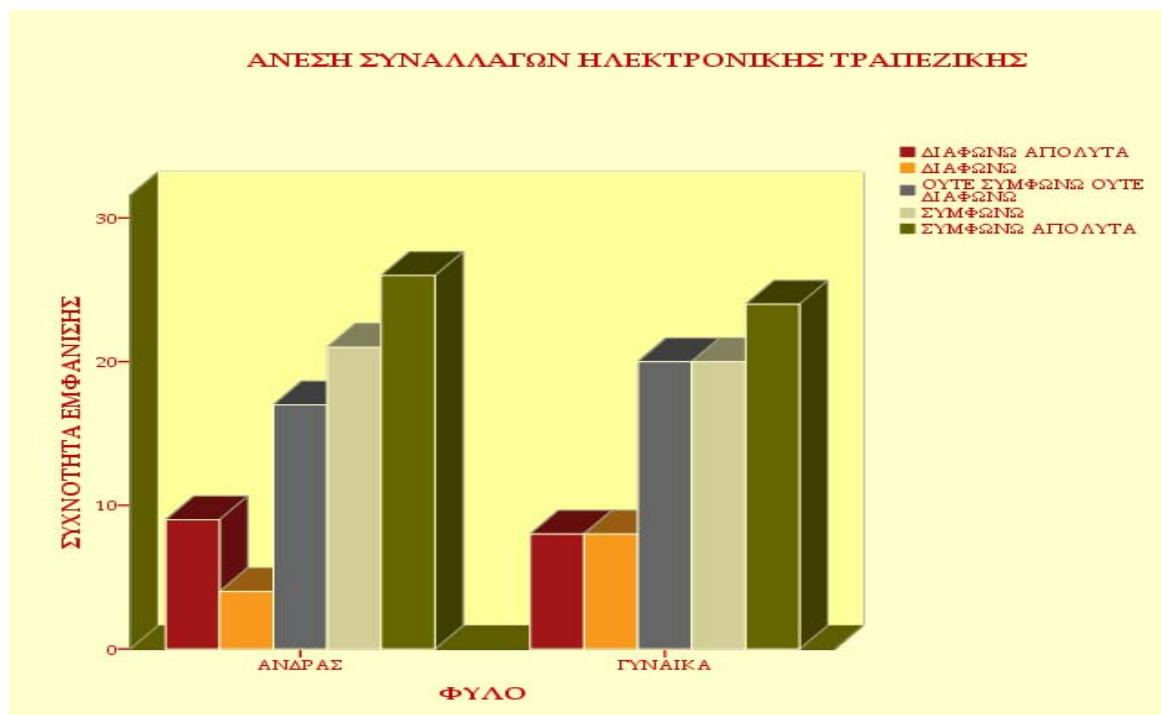
Επίσης, οι κάτοικοι του νομού, ανεξάρτητα από το επάγγελμα που εξασκούν συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα όσο αφορά την άνεση χρήσης των Α.Τ.Μ., συγκεκριμένα ποσοστό 68% των ιδιωτικών υπαλλήλων, ποσοστό 75% των δημόσιων υπαλλήλων, ποσοστό 69% των

ελεύθερων επαγγελματιών, ποσοστό 87,5% των φοιτητών και ποσοστό 46,4% των συνταξιούχων.

Όσο αφορά την ασφάλεια με τη χρήση των Α.Τ.Μ., ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί η πλειονότητα όλων των επιμέρους επαγγελματικών κλάσεων (π.χ. το 41,5% των ιδιωτικών υπαλλήλων και το 38,5% των δημόσιων υπαλλήλων και το 46% των ελεύθερων επαγγελματιών). Το απόρρητο των τραπεζικών συναλλαγών με τις Α.Τ.Μ. συμφωνεί ότι διαφυλάσσεται το 43% των φοιτητών, συμφωνεί απόλυτα το 26% των συνταξιούχων, ενώ ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 39,3% των δημόσιων υπαλλήλων, το 38,5% των ιδιωτικών υπαλλήλων, το 33,3% των ελεύθερων επαγγελματιών και τέλος το 50% των αγροτών.

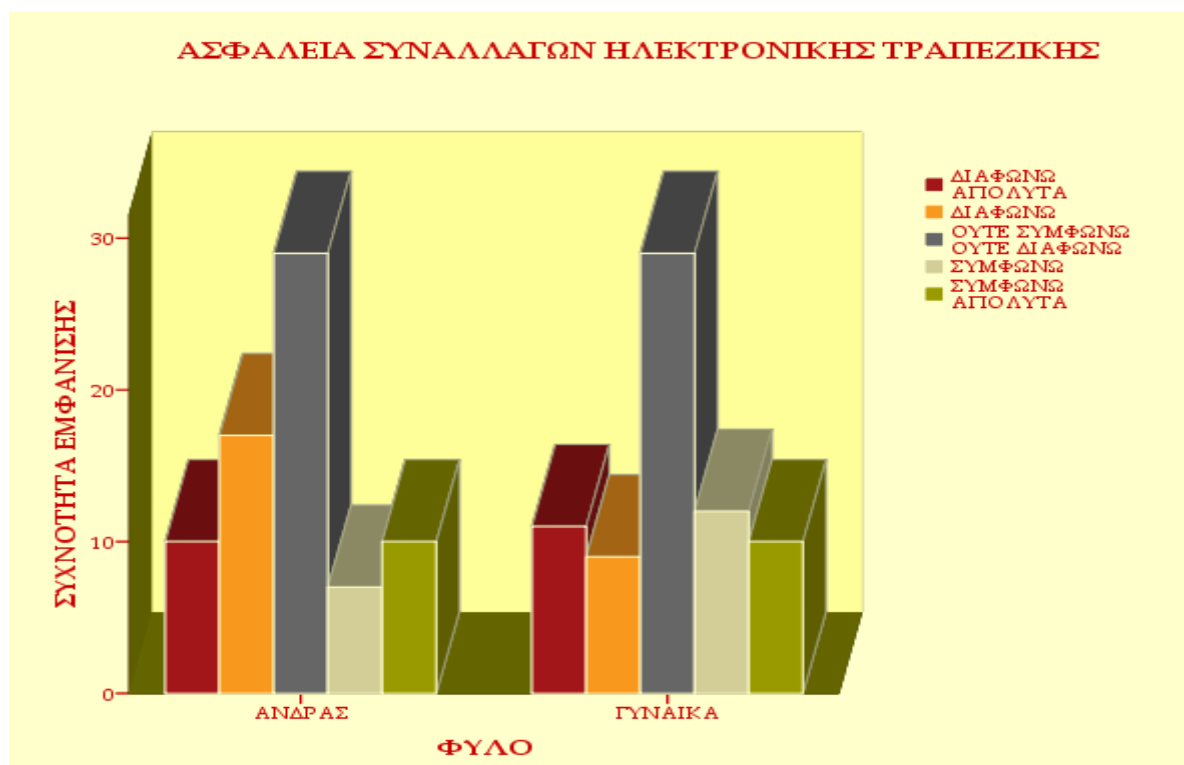
Μόνο ένας στους τρεις κατοίκους του νομού συμφωνεί απόλυτα και ένας στους τέσσερις συμφωνεί ότι η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής προσδίδει άνεση στην πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών (βλ. Παράρτημα ΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.5.). Αντίθετα, το 40% των κατοίκων του Ν. Χανίων, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με τη άποψη ότι η υπηρεσία χαρακτηρίζεται από την ασφάλεια και τη διαφύλαξη του απορρήτου. Γενικότερα, ενώ οι κάτοικοι υποστηρίζουν ότι κύριο χαρακτηριστικό της υπηρεσίας είναι η άνεση, αμφιβάλλουν για την ασφάλεια και τη διαφύλαξη του απορρήτου των συναλλαγών.

Τόσο η πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 34%), όσο και των γυναικών (σε ποσοστό 30%) επί του συνόλου των ανδρών και επί του συνόλου των γυναικών αντίστοιχα, συμφωνούν απόλυτα (βλ. Σχήμα 4.3.10.) ότι, η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής εξυπηρετεί λόγω της άνεσης με την οποία υλοποιούνται οι τραπεζικές συναλλαγές. Παρόλα αυτά, ποσοστό 67% εκείνων που διαφωνούν σχετικά με την υποσχόμενη άνεση κατά την υλοποίηση τραπεζικών υπηρεσιών με την παραπάνω υπηρεσία, είναι γυναίκες, ενώ το 53% εκείνων που διαφωνούν απόλυτα είναι άνδρες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.17.).



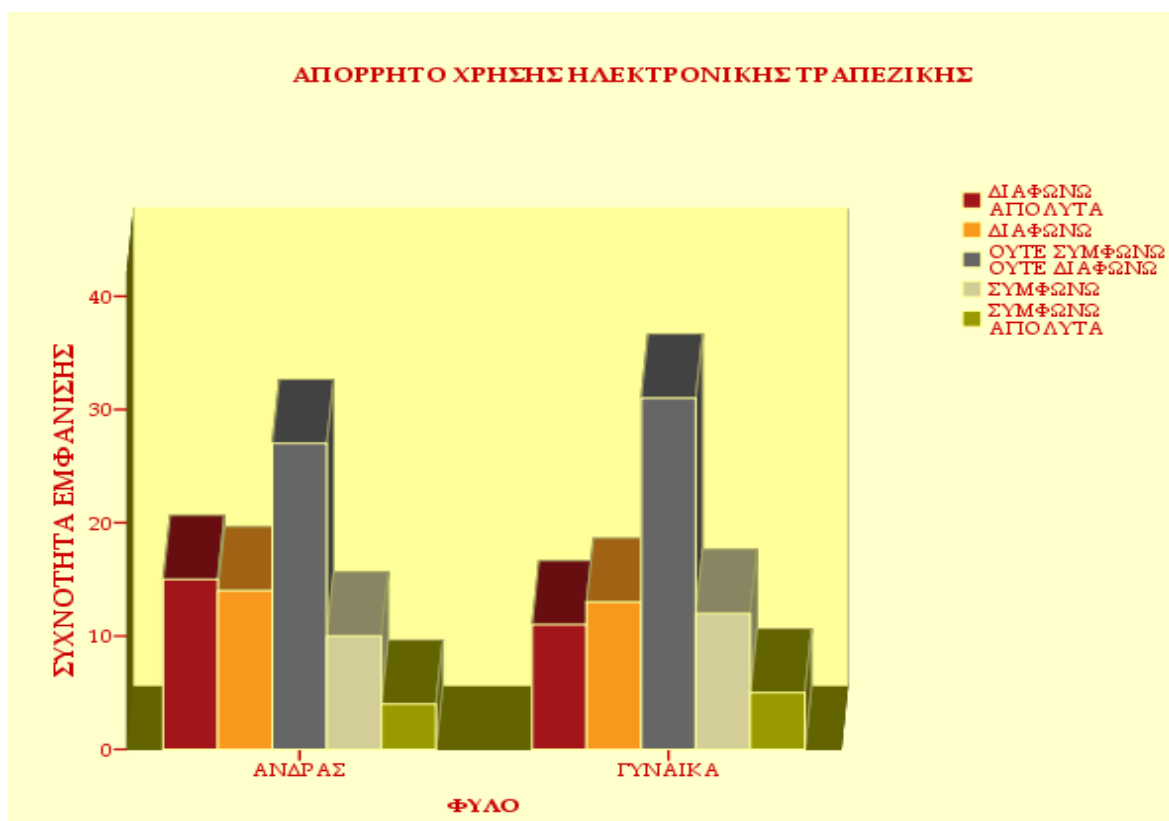
Σχήμα 4.3.10.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Άνεση συναλλαγών ηλ. τραπεζικής

Τρεις στους πέντε που συμφωνούν ότι η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι ασφαλής είναι γυναίκες, ενώ τρεις στους πέντε που διαφωνούν αντίστοιχα είναι άνδρες (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.19.), ενώ όσο αφορά εκείνους που συμφωνούν απόλυτα, είναι οι μισοί άνδρες και οι μισές γυναίκες (ταύτιση απόψεων μεταξύ των δύο φύλων, βλ. Σχήμα 4.3.11.). Όμως, επί του συνόλου των ανδρών αλλά και επί του συνόλου των γυναικών, η πλειονότητα και στις δύο κατηγορίες (ποσοστό 40% και 41% αντίστοιχα), ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με την ασφάλεια της προσφερόμενης υπηρεσίας.



Σχήμα 4.3.11.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Ασφάλεια συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής

Επί του συνόλου των ανδρών (ποσοστό 39%) αλλά και των γυναικών (ποσοστό 43%), η πλειονότητά τους κατά περίπτωση ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, όσο αφορά τη διαφύλαξη του απορρήτου κατά τη διάρκεια υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών με τη χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής (βλ. Σχήμα 4.3.12.). Παράλληλα, η πλειονότητα εκείνων που συμφωνούν ή / και συμφωνούν απόλυτα σχετικά με τη διαφύλαξη του απορρήτου είναι γυναίκες (ποσοστό 54,5% και 55,6% αντίστοιχα), και η πλειονότητα εκείνων που διαφωνούν ή / και διαφωνούν απόλυτα (ποσοστό 52% και 58% αντίστοιχα) είναι άνδρες.



Σχήμα 4.3.12.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών *Φύλο* και *Απόρρητο συναλλαγών ηλεκτρονικής τραπεζικής*

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 των μεταβλητών *Φύλο* και *Άνεση* και *Φύλο* και *Ασφάλεια*, καθώς και *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής* όπου διαπιστώθηκε ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙΙΙ.17. – ΙΙΙ.22.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,794, 0,434 και 0,879 αντίστοιχα. Συνεπώς οι μεταβλητές *Φύλο* και *Άνεση* και *Φύλο* και *Ασφάλεια*, καθώς και *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής* είναι ανεξάρτητες.

Επιπλέον, σχετικά με την άνεση που χαρακτηρίζει την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής, συμφωνεί απόλυτα η πλειονότητα των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 24–54 ετών, απλά συμφωνούν οι κάτοικοι του νομού ηλικίας 65–75 ετών (σε ποσοστό 31,6%), ενώ τέλος πιο δύσπιστη εμφανίζεται η πλειονότητα κατοίκων ηλικίας 20–24 ετών και 55–64 ετών που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν (σε ποσοστά 28% και 38,5% αντίστοιχα).

Όσο αφορά το θέμα ασφάλεια και απόρρητο των τραπεζικών συναλλαγών που πραγματοποιούνται με την ηλεκτρονική τραπεζική, η πλειονότητα των κατοίκων όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 20–64 ετών, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ οι περισσότεροι κάτοικοι ηλικίας 65–75 ετών διαφωνούν (μόνο όσο αφορά την ασφάλεια και συγκεκριμένα σε ποσοστό 37%). Επίσης, η πλειονότητα της ηλικιακής κλάσης μεταξύ 45–54 ετών εμφανίζει υψηλότερα ποσοστά διαφωνίας ή απόλυτης διαφωνίας, συγκρίνοντάς την με τις υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις, σε σχέση με την ύπαρξη των χαρακτηριστικών άνεση (ποσοστό διαφωνίας 42% και απόλυτης διαφωνίας 29%), ασφάλεια (ποσοστό διαφωνίας 22%

και απόλυτης διαφωνίας 28,6%) και απόρρητο χρήσης (ποσοστό απόλυτης διαφωνίας 31%) ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η πλειονότητα των απόφοιτων Λυκείου, Ι.Ε.Κ. και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ συμφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη της άνεσης υλοποίησης των συναλλαγών με την υπηρεσία της ηλεκτρονικής τραπεζικής (σε ποσοστό 27% και 34% αντίστοιχα), ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με την προσφερόμενη ασφάλεια (σε ποσοστό 40% και 38% αντίστοιχα) και διαφύλαξη απορρήτου των συναλλαγών (σε ποσοστό 44% και 35% αντίστοιχα). Επίσης, μόνο η πλειονότητα των ιδιωτικών υπαλλήλων (σε ποσοστό 40,5%) και των φοιτητών (σε ποσοστό 71,4% συμφωνεί απόλυτα με την ύπαρξη άνεσης υλοποίησης τραπεζικών συναλλαγών με την παραπάνω υπηρεσία, ενώ η πλειονότητα των κατοίκων, ανεξάρτητα από το επάγγελμα που ασκεί, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί σχετικά με την ασφάλεια (π.χ. οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι αγρότες σε ποσοστό 31% και 50% αντίστοιχα) και το απόρρητο των συναλλαγών (π.χ. οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι αγρότες σε ποσοστό 46,3% και 50% αντίστοιχα) με τη χρήση της υπηρεσίας ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking).

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

Οι κάτοικοι του Ν. Χανίων επιλέγουν τα τραπεζικά ιδρύματα με τα οποία θα συναλλαχθούν, θέτοντας σε υψηλή προτεραιότητα κριτήρια, όπως (βλ. Σχήμα 4.4.1.):

- ♦ την οργάνωση του τραπεζικού ιδρύματος
- ♦ την ταχύτητα εξυπηρέτησης
- ♦ την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών
- ♦ τη φιλικότητα τόσο του περιβάλλοντος όσο και του προσωπικού
- ♦ τους όρους συναλλαγών (καταθετικά και χορηγητικά επιτόκια και ποικιλία παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών)
- ♦ την άνεση των συναλλαγών, η οποία αποδίδεται στην ευρύτητα του τραπεζικού δικτύου (αριθμός υποκαταστημάτων και Α.Τ.Μ.) και στο ωράριο λειτουργίας, και τέλος
- ♦ την ύπαρξη προσωπικής γνωριμίας.

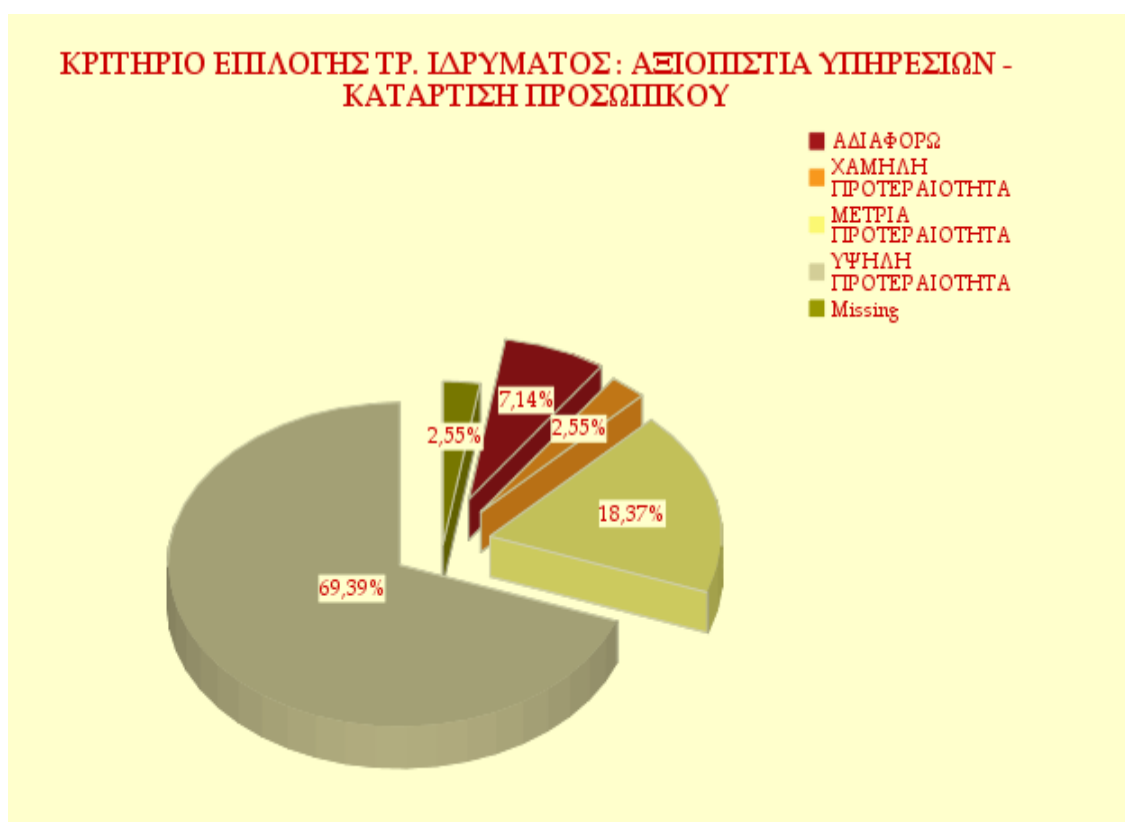
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ											
	ΟΡΓΑΝΩΣΗ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	ΕΠΙΤΟΚΙΑ –ΟΡΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡ. ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ
ΕΓΚΥΡΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	183	192	191	192	190	189	183	181	188	182	181
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	13	4	5	4	6	7	13	15	8	14	15
ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΤΙΜΗ (MODE)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Σχήμα 4.4.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies (MODE 4 = Υψηλή προτεραιότητα)

Περισσότεροι από τα $\frac{3}{4}$ των κατοίκων του νομού (βλ. Σχήμα 4.4.2.) επιθυμούν να εξυπηρετούνται γρήγορα από τα τραπεζικά ιδρύματα που συναλλάσσονται, ενώ περίπου τα $\frac{3}{4}$ αυτών επιλέγουν τη συνεργασία με ένα τραπεζικό ίδρυμα με βάση την αξιοπιστία των υπηρεσιών που τους παρέχονται και την κατάρτιση του προσωπικού (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα IV.1, Σχήμα IV.2 και Σχήμα 4.4.3.).



Σχήμα 4.4.2.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Ταχύτητα εξυπηρέτησης*

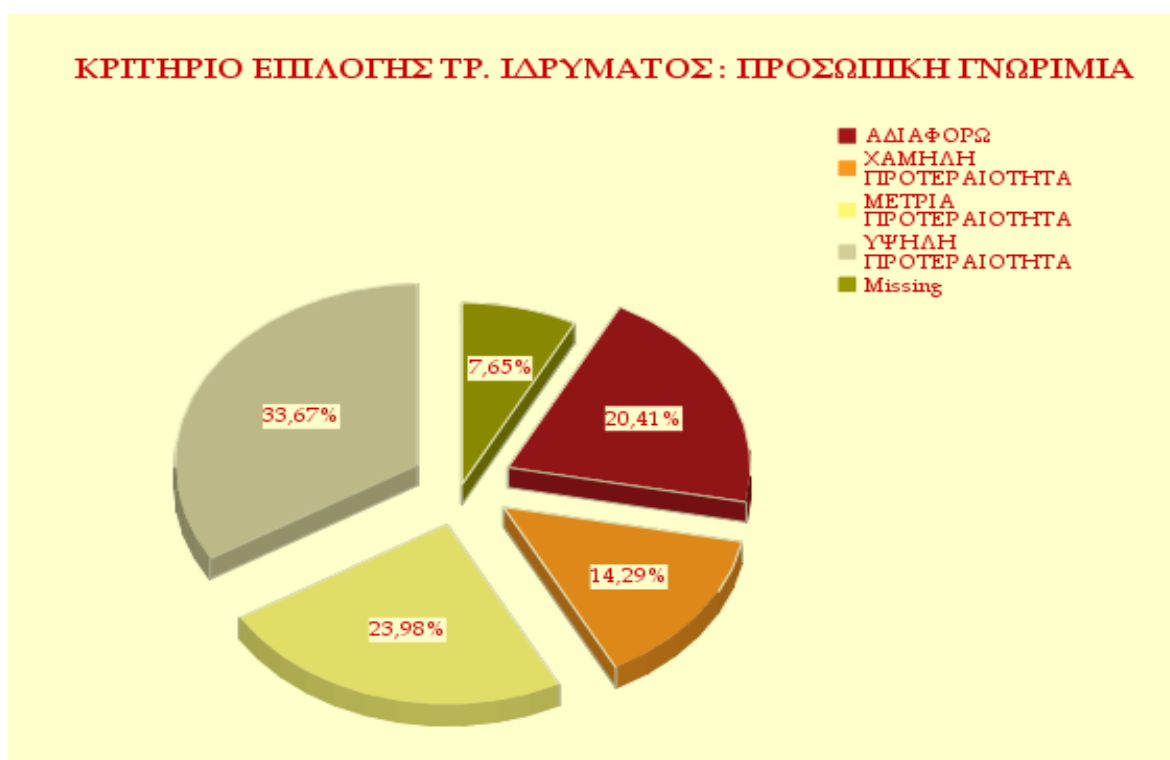


Σχήμα 4.4.3.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Αξιοπιστία υπηρεσιών – κατάρτιση προσωπικού*

Η φιλικότητα του περιβάλλοντος αποτελεί σημαντικό παράγοντα κατά την επιλογή ενός τραπεζικού ιδρύματος (βλ. Σχήμα 4.4.4.) για τους μισούς (έγκυρο ποσοστό 50%) κατοίκους του Ν. Χανίων, ενώ η προσωπική γνωριμία είναι ιδιαίτερα σημαντική για λιγότερους (βλ. Σχήμα 4.4.5.) από τα 2/5 των κατοίκων του νομού, ενώ εντελώς αδιάφορο αφήνει το 1/5 αυτών.



Σχήμα 4.4.4.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Φιλικότητα Περιβάλλοντος*



Σχήμα 4.4.5.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Προσωπική γνωριμία*

Η συμπεριφορά και η φιλικότητα του προσωπικού (βλ. Σχήμα 4.4.6.) καθώς και η γενικότερη οργάνωση του τραπεζικού ιδρύματος είναι εξίσου καθοριστικοί παράγοντες επιλογής συνεργασίας με τις τράπεζες για τους περισσότερους Χανιώτες και Χανιώτισσες, (έγκυρο ποσοστό 69% και για τα δύο χαρακτηριστικά), καθώς και η ευρύτητα του τραπεζικού δικτύου (έγκυρο ποσοστό 66,5%) (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα IV.1 και Σχήμα IV.2.).



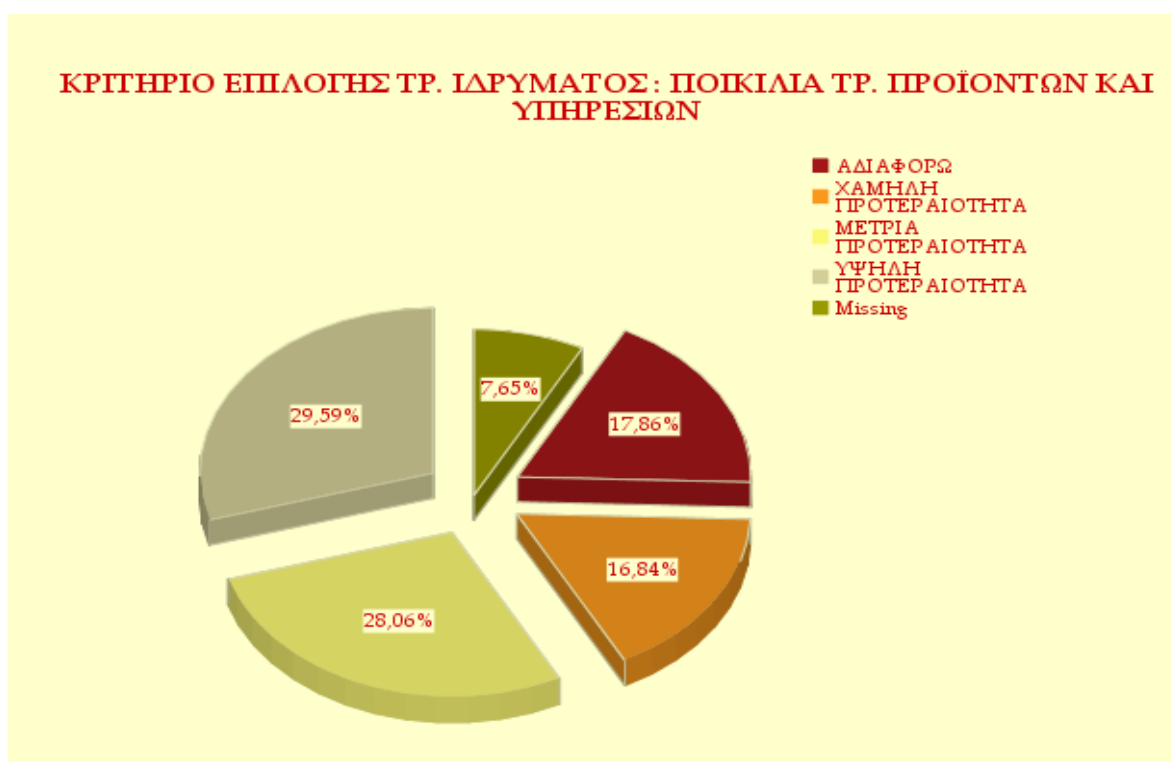
Σχήμα 4.4.6.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Συμπεριφορά προσωπικού*

Τα επιτόκια καταθέσεων είναι σημαντικά περίπου για το 62% των κατοίκων του Ν. Χανίων, ενώ τα επιτόκια των χορηγήσεων για ακόμα λιγότερους (περίπου το 55%) (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα IV.1 και Σχήμα IV.2). Επίσης, το ωράριο λειτουργίας είναι σημαντικό για του μισούς περίπου κατοίκους του νομού, ενώ το 1/3 αυτών, επιλέγει να συναλλαχθεί με ένα τραπεζικό ίδρυμα λόγω προσωπικής γνωριμίας.

Ιδιαίτερα σημαντικά (υψηλή προτεραιότητα) για την πλειονότητα των ανδρών αλλά και των γυναικών επί του συνόλου των ανδρών και των γυναικών αντίστοιχα, κατά την επιλογή της συνεργασίας με τα τραπεζικά ιδρύματα, αποδεικνύονται χαρακτηριστικά (βλ. Παράρτημα III, Σχήμα IV.1. – IV.14), όπως η κατάρτιση και η συμπεριφορά του προσωπικού, η φιλικότητα του περιβάλλοντος (σε ποσοστό 52,7% των ανδρών και 47,4% των γυναικών αντίστοιχα), τα επιτόκια των καταθέσεων (σε ποσοστό 60,2% των ανδρών και 63,5% των γυναικών αντίστοιχα) αλλά και των χορηγήσεων (σε ποσοστό 52,2% των ανδρών και 57% των γυναικών αντίστοιχα), η ευρύτητα του τραπεζικού δικτύου (σε ποσοστό 65,6% των ανδρών και 67,4% των γυναικών), καθώς και το ωράριο λειτουργίας του τραπεζικού ιδρύματος (σε ποσοστό 41,6% των ανδρών και 52,7% των γυναικών αντίστοιχα).

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης (σε ποσοστό 78,7% των ανδρών και 79,6% των γυναικών αντίστοιχα) καθώς και η οργάνωση του τραπεζικού ιδρύματος (σε ποσοστό 70,3% των ανδρών και 67,4% των γυναικών αντίστοιχα), είναι ιδιαίτερα σημαντική για την πλειονότητα και των δύο φύλων, όπως και η ύπαρξη προσωπικής γνωριμίας, με τη διαφορά ότι η τελευταία, είναι ιδιαίτερα σημαντική περισσότερο για τους άνδρες (σε ποσοστό 57,6%) παρά για τις γυναίκες (σε ποσοστό 42,4%).

Η ποικιλία των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα σημαντική μόνο για το 1/3 των κατοίκων του Ν. Χανίων (βλ. Σχήμα 4.4.7.), αναλυτικότερα δεν είναι τόσο σημαντική για την πλειονότητα των ανδρών (μέτρια προτεραιότητα για το 36% των ανδρών), σε αντίθεση με την πλειονότητα των γυναικών (υψηλή προτεραιότητα για το 33,7% των γυναικών).



Σχήμα 4.4.7.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Ποικιλία τραπεζικών προϊόντων*

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Φύλο* και *Φιλικότητα περιβάλλοντος*, *Φύλο* και *Επιτόκια* (καταθέσεων και χορηγήσεων), *Φύλο* και *Ευρύτητα τραπεζικού δικτύου*, *Φύλο* και *Ποικιλία τραπεζικών προϊόντων*, *Φύλο* και *Ωράριο λειτουργίας τραπεζικού ιδρύματος*, καθώς και *Φύλο* και *Προσωπική Γνωριμία* όπου διαπιστώθηκε ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα ΙV.1. – ΙV.14.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι μεγαλύτερη από 0,05. Συνεπώς, οι παραπάνω μεταβλητές είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες.

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η κατάρτιση αλλά και η φιλικότητα του προσωπικού, η οργάνωση του τραπεζικού ιδρύματος, η ευρύτητα του τραπεζικού δικτύου, τα καταθετικά επιτόκια, τα χορηγητικά επιτόκια (εκτός από ένα μεγάλο μέρος των κατοίκων ηλικίας 65–75 ετών), το

ωράριο λειτουργίας (εκτός από τους κατοίκους ηλικίας 20–24 ετών), καθώς και η φιλικότητα περιβάλλοντος είναι ιδιαίτερα σημαντικά χαρακτηριστικά για όλους τους κατοίκους του Ν. Χανίων, ανεξάρτητα από την ηλικιακή κλάση στην οποία ανήκουν.

Επιπλέον, ενώ η ποικιλία των προσφερόμενων τραπεζικών προϊόντων, όπως και η προσωπική γνωριμία, είναι πολύ σημαντική για τις ηλικιακές κλάσεις 25-34 ετών (σε ποσοστό 32,6% και 34% αντίστοιχα) και 45–64 ετών (π.χ. σε ποσοστό 58,3% και 50% αντίστοιχα για κατοίκους του νομού ηλικίας 55-64 ετών), είναι μέτριας σημαντικότητας για τους κατοίκους ηλικίας 20–24 ετών (σε ποσοστό 52,4% και 38% αντίστοιχα) και ηλικίας 35–45 ετών (σε ποσοστό 36% και 39,5% αντίστοιχα). Τέλος, η ύπαρξη προσωπικής γνωριμίας είναι πολύ σημαντική για τους κατοίκους ηλικίας 65–75 ετών (υψηλή προτεραιότητα σε ποσοστό 50%), ενώ για τους ίδιους η ποικιλία τραπεζικών προϊόντων είναι μέτριας σημαντικότητας.

Η πλειονότητα των παραπάνω χαρακτηριστικών, είναι πολύ σημαντική για όλους τους κατοίκους του νομού, ανεξάρτητα από το επάγγελμα το οποίο ασκούν. Εξαίρεση αποτελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι, για τους οποίους η ύπαρξη προσωπικής γνωριμίας (σε ποσοστό 29%) όπως και ποικιλίας τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (σε ποσοστό 36%), αποτελεί λόγο μέτριας προτεραιότητας κατά την επιλογή συνεργασίας με τα τραπεζικά ιδρύματα, οι ελεύθεροι επαγγελματίες αποδίδουν μέτρια προτεραιότητα στη φιλικότητα του περιβάλλοντος (σε ποσοστό 46%) και στην ποικιλία των προϊόντων (σε ποσοστό 33,3%), όπως και οι εισοδηματίες για τα χορηγητικά επιτόκια αντίστοιχα.

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Οι περισσότεροι κάτοικοι του Ν. Χανίων γνωρίζουν (βλ. Σχήμα 4.5.1.) την ύπαρξη υποκαταστημάτων της Αγροτικής Τράπεζας, της Alpha Bank, της Aspis Bank, της Εθνικής Τράπεζας, της Eurobank, της Marfin – Egnatia Bank, της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, της Τράπεζας Αττικής, της Τράπεζας Κύπρου, της Τράπεζας Πειραιώς, της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων, ενώ δεν είναι τόσο γνωστό το υποκατάστημα της Probank.

	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ALPHA BANK	ASPIS BANK	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	EUROBANK	MMARFIN – EGNATIA BANK	PROBANK	ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ
ΕΓΚΥΡΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	195	196	196	196	196	196	196	196	196	196	196	196
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΤΙΜΗ (MODE)	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

Σχήμα 4.5.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Γνώση ύπαρξης τραπεζικών ιδρυμάτων* (MODE 1=ΝΑΙ, 0=ΟΧΙ)

Η τράπεζα που γνωρίζει η πλειονότητα των κατοίκων του νομού (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα V.1. και Σχήμα V.2.) είναι η Αγροτική Τράπεζα (έγκυρο ποσοστό 98,5%), ενώ σε σειρά κατάταξης ακολουθούν:

- ♦ η Εθνική Τράπεζα (έγκυρο ποσοστό 97,4%)
- ♦ η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (έγκυρο ποσοστό 91,3%) και
- ♦ η Alpha Bank (έγκυρο ποσοστό επίσης 91,3%)
- ♦ η Eurobank και η Τράπεζα Πειραιώς (ποσοστό 89,8%)
- ♦ η Τράπεζα Κύπρου (έγκυρο ποσοστό 86,7%)
- ♦ η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα (έγκυρο ποσοστό 78,1%).

Λιγότερο γνωστές και συγκεκριμένα περίπου ο μισός πληθυσμός του Ν. Χανίων γνωρίζει την Aspis Bank, τη Marfin – Egnatia Bank, την Τράπεζα Αττικής, με τη Probank να καταλαμβάνει την τελευταία θέση (έγκυρο ποσοστό 49,5%) στη σειρά φθίνουσας κατάταξης.

Οι μισοί περίπου από τους ερωτώμενους, οι οποίοι σημείωσαν την απάντηση «άλλο», αναφέρουν τη Γενική Τράπεζα (σε ποσοστό 51%), ενώ περίπου το 1/3 αυτών την Εμπορική Τράπεζα (σε ποσοστό 34,7%).

Η πλειονότητα εκείνων που γνωρίζει την ύπαρξη των τραπεζικών ιδρυμάτων όπως της Aspis Bank, της Marfin – Egnatia Bank (Βλ. Σχήμα 4.5.2.), της Probank, της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, της Τράπεζας Αττικής, της Τράπεζα Κύπρου, καθώς και της Γενικής Τράπεζας και της Εμπορικής Τράπεζας (επιλογή απάντησης «άλλο») είναι άνδρες.

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ MARFIN EGNATIA BANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA BANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	34	62	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	35,4%	64,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	38,6%	57,4%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	54	46	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	54,0%	46,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	61,4%	42,6%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	88	108	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	44,9%	55,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.5.2.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνωρίζετε τη Marfin Egnatia Bank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Η πλειονότητα των κατοίκων του νομού γνωρίζει ότι στο Ν. Χανίων δραστηριοποιούνται η Αγροτική Τράπεζα (ποσοστό 52%), η Εθνική Τράπεζα (ποσοστό 51,3%), η Eurobank (ποσοστό 51%) και η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (ποσοστό 51,4%) είναι γυναίκες, ενώ περίπου στα ίδια ποσοστά γνώσης κυμαίνονται και τα δύο φύλα, όσο αφορά την Τράπεζα Πειραιώς (ποσοστό 50%) και την Alpha Bank (ποσοστό 50%).

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Φύλο* και *Γνώση ύπαρξης Aspis Bank*, *Φύλο* και *Γνώση ύπαρξης Marfin – Egnatia Bank* (Βλ. Σχήμα 4.5.3.), *Φύλο* και *Γνώση ύπαρξης Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας*, καθώς και *Φύλο* και *Γνώση ύπαρξης Τράπεζας Αττικής*, ανέδειξε ότι α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.1. – V.8.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι μικρότερη από 0,05, για όλους τους προαναφερθέντες συνδυασμούς μεταβλητών. Συνεπώς, συμπεραίνουμε την εξάρτηση των παραπάνω μεταβλητών. Οπότε, το φύλο των κατοίκων του νομού συντελεί και καθορίζει εάν

εκείνοι γνωρίζουν την ύπαρξη των υποκαταστημάτων της *Aspis Bank*, της *Marfin – Egnatia Bank*, της *Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας* και της *Τράπεζας Αττικής*.

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,837 ^a	1	,009		
Continuity Correction ^b	6,107	1	,013		
Likelihood Ratio	6,883	1	,009		
Fisher's Exact Test				,010	,007
Linear-by-Linear Association	6,802	1	,009		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 43,1.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα 4.5.3.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνωρίζετε τη Marfin Egnatia Bank*

Στην πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων των κατοίκων του νομού, είναι γνωστές οι παρακάτω τράπεζες:

- ♦ η Αγροτική Τράπεζα (σε ποσοστό 100%, εκτός των κατοίκων ηλικίας 65-75 ετών, οι οποίοι γνωρίζουν την τράπεζα σε ποσοστό 90,3%)
- ♦ η Alpha Bank (τα ποσοστά κυμαίνονται μεταξύ 95,5% και 100%, με εξαίρεση τις ηλικιακές κλάσεις 65-75 και 25-34% ετών, οι οποίες γνωρίζουν την ύπαρξη της τράπεζας σε ποσοστό 77,4% και 85,7% αντίστοιχα)
- ♦ η Εθνική τράπεζα (σε ποσοστά μεγαλύτερα του 90%)
- ♦ η Eurobank (σε ποσοστά μεγαλύτερα του 90% εκτός των κατοίκων ηλικίας 65-75 ετών, οι οποίοι γνωρίζουν την τράπεζα σε ποσοστό 61%)
- ♦ η Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα (τα ποσοστά κυμαίνονται μεταξύ 77% και 93%, με εξαίρεση την ηλικιακή κλάση 65-75 ετών σε ποσοστό 58%, βλ. Σχήμα 4.5.4.)
- ♦ η Τράπεζα Κύπρου (με την ηλικιακή κλάση 65-75 ετών σε ποσοστό 77,4%, ενώ οι υπόλοιπες ηλικιακές κλάσεις σε ποσοστά μεγαλύτερα του 82%)
- ♦ η Τράπεζα Πειραιώς (τα ποσοστά κυμαίνονται μεταξύ 93% και 97%, με εξαίρεση τις ηλικιακές κλάσεις 20-24 ετών και 65-75 ετών σε ποσοστό 77,3% και 74,2% αντίστοιχα) και
- ♦ η Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (σε ποσοστά μεγαλύτερα του 90% εκτός των κατοίκων ηλικίας 65-75 ετών, οι οποίοι γνωρίζουν την τράπεζα σε ποσοστό 77,4%).

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	17	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	22,7%	77,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	11,6%	11,1%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	11	38	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	22,4%	77,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	25,6%	24,8%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	35	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,5%	79,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	20,9%	22,9%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	31	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	11,4%	88,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	9,3%	20,3%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	1	14	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	6,7%	93,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	2,3%	9,2%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	18	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	41,9%	58,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	30,2%	11,8%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	43	153	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	21,9%	78,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.5.4.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Η ύπαρξη της Γενικής Τράπεζας στο νομό, δεν είναι γνωστή στην πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων μεταξύ 20–64 ετών, καθώς και η ύπαρξη της Εμπορικής τράπεζας στους κατοίκους ηλικίας 65–75 ετών.

Η Τράπεζα Αττικής και δεν είναι γνωστή στην πλειονότητα των κατοίκων ηλικίας 20–24 ετών (σε ποσοστό 54,5%) και 35–44 ετών (σε ποσοστό 52,3%), καθώς και ηλικίας 65–75 ετών (σε ποσοστό 67,7%) αντίστοιχα.

Επιπλέον, η ύπαρξη της Aspis Bank στο Ν. Χανίων, δεν είναι γνωστή στην πλειονότητα μικρότερων ηλικιών (20–34 ετών), ενώ είναι γνωστή στην συντριπτική πλειονότητα της ηλικιακής κλάσης 55-64 ετών (σε ποσοστό 73,3%). Αντίθετα, η Marfin – Egnatia Bank, δεν είναι γνωστή στην πλειονότητα (σε ποσοστό 61,3%) των κατοίκων ηλικίας 65–75 ετών.

Η Probank (Βλ. Σχήμα 4.5.5.), είναι γνωστή στην πλειονότητα των κατοίκων ηλικίας 20–24 ετών και 35–44 ετών, καθώς και ηλικίας 45–54 ετών και 55–64 ετών αντίστοιχα. Αντίθετα, η συντριπτική πλειονότητα των κατοίκων ηλικίας 65–75 ετών δηλώνει σε ποσοστό 80,6% ότι δεν γνωρίζει την ύπαρξη της Probank στο Ν. Χανίων.

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ PROBANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ PROBANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	12	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	45,5%	54,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	10,1%	12,4%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	25	24	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	51,0%	49,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	25,3%	24,7%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	23	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	47,7%	52,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	21,2%	23,7%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	22	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	37,1%	62,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	13,1%	22,7%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	10	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	33,3%	66,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	5,1%	10,3%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	25	6	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	80,6%	19,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	25,3%	6,2%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	99	97	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	50,5%	49,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.5.5.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση Probank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Ηλικία* και *Γνώση* ύπαρξης *Aspis Bank*, *Ηλικία* και *Γνώση* ύπαρξης *Probank*, καθώς και *Ηλικία* και *Γνώση* ύπαρξης *Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας* ανέδειξε ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.9. – V.14.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι μικρότερη από 0,05 σε όλες τις προαναφερθέντες περιπτώσεις, οπότε οι παραπάνω μεταβλητές είναι εξαρτημένες, γεγονός που επιβεβαιώνει ότι η ηλικία των κατοίκων του νομού καθορίζει το γεγονός της γνώσης σχετικά με την ύπαρξη ή μη των υποκαταστημάτων στο Ν. Χανίων της *Aspis Bank*, της

Probank (βλ. Σχήμα 4.5.6.), καθώς και της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας (βλ. Σχήμα 4.5.7.).

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,900 ^a	5	,007
Likelihood Ratio	16,825	5	,005
Linear-by-Linear Association	3,308	1	,069
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,42.

Σχήμα 4.5.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση Probank*

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,611 ^a	5	,041
Likelihood Ratio	11,499	5	,042
Linear-by-Linear Association	1,126	1	,289
N of Valid Cases	196		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,29.

Σχήμα 4.5.7.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας*

Τέλος, η ύπαρξη της Αγροτικής και Εθνικής Τράπεζας, της Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας, της Τράπεζας Κύπρου, της Eurobank, της Συνεταιριστικής Τράπεζας Χανίων, της Τράπεζας Πειραιώς, καθώς και της Alpha Bank στο Ν Χανίων, είναι γνωστή στην πλειονότητα των κατοίκων, ανεξάρτητα από το εκπαιδευτικό τους επίπεδο ή το επάγγελμα που ασκούν. Όμως, η Marfin – Egnatia Bank είναι γνωστή στην πλειονότητα των αποφοίτων Λυκείου ή Ι.Ε.Κ. και κολεγίου, Πανεπιστημίου ή Τ.Ε.Ι., ενώ η Τράπεζα Αττικής στην πλειονότητα των αποφοίτων κολεγίου ή Πανεπιστημίου ή Τ.Ε.Ι. και των κατόχων μεταπτυχιακών ή διδακτορικών τίτλων. Τέλος, ενώ η Εμπορική Τράπεζα είναι γνωστή στη πλειονότητα των κατόχων μεταπτυχιακών ή διδακτορικών τίτλων, η Γενική Τράπεζα είναι γνωστή στη πλειονότητα όλων των υπολοίπων επιμέρους εκπαιδευτικών κλάσεων.

Β) ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Συνεργασία

Αν και τα ποσοστά γνώσης ύπαρξης καταστημάτων των περισσότερων τραπεζικών ιδρυμάτων στο Ν. Χανίων είναι υψηλά, τα αντίστοιχα ποσοστά συνεργασίας με αυτά, κυμαίνονται σε αρκετά χαμηλά επίπεδα (Βλ. Σχήμα 4.5.8.).

	ΠΟΣΟΣΤΟ ΓΝΩΣΗΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	98,5%	66,3%
ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ	97,4%	75,8%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ	86,7%	26,4%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	50,5%	15%
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	89,8%	34,2%
EUROBANK	89,8%	52,7%
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ	91,3%	35,5%
ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	78,1%	15,8%
PROBANK	49,5%	11,5%
MARFIN – ΕΓΝΑΤΙΑ BANK	55,1%	11,2%
ASPIS BANK	53,1%	10,2%
ALPHA BANK	91,3%	45,9%

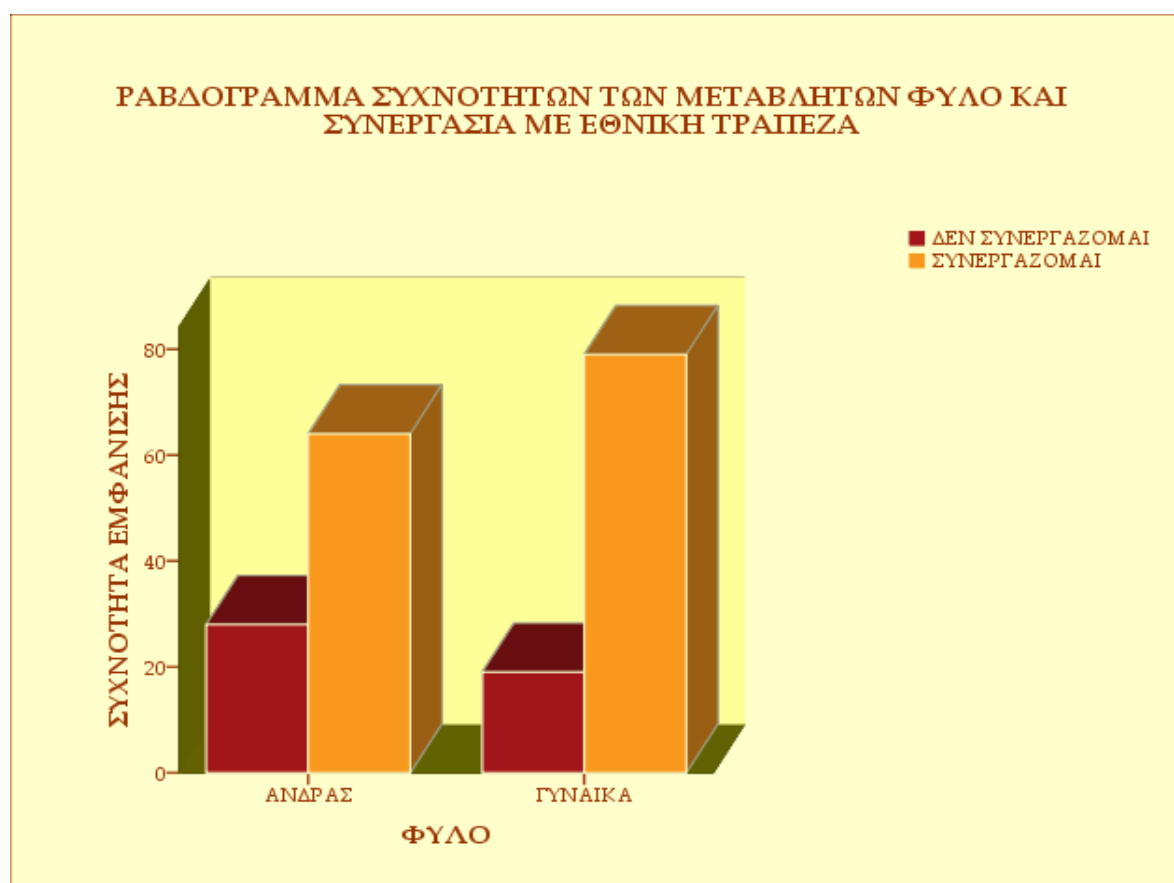
Σχήμα 4.5.8.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία των ποσοστών Γνώσης και Συνεργασίας με τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων

Συγκεκριμένα, τρεις στους τέσσερις (ποσοστό 75,8%) συνεργάζονται με την Εθνική Τράπεζα (αντίστοιχο ποσοστό γνώσης 97,4%), ενώ ένας στους τρεις περίπου κατοίκους του νομού συνεργάζεται με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (ποσοστό συνεργασίας 35,5%, ενώ αντίστοιχο ποσοστό γνώσης 91,3%), την Τράπεζα Πειραιώς (ποσοστό συνεργασίας 34,2%, ενώ αντίστοιχο ποσοστό γνώσης 89,8%) και δύο στους τρεις συνεργάζονται με την Αγροτική Τράπεζα (ποσοστό συνεργασίας 66,3% και αντίστοιχο ποσοστό γνώσης 98,5%).

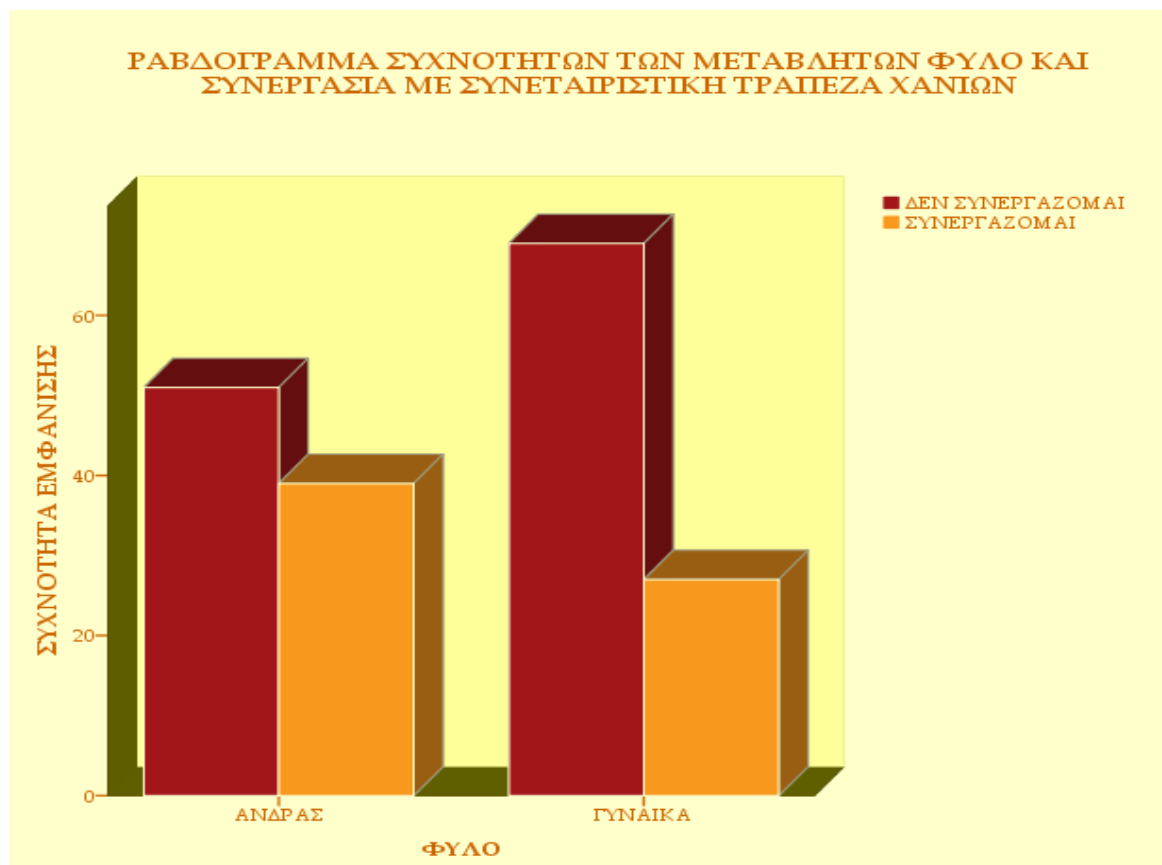
Επιπλέον, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη, περίπου οι μισοί κάτοικοι του νομού συνεργάζονται με την Alpha Bank (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα V.3.). Όσο αφορά τη συνεργασία με τη Eurobank, ποσοστό 47,3% των κατοίκων του Ν. Χανίων, δηλώνει ότι δεν συνεργάζεται με τη τράπεζα, άρα περισσότεροι από τους μισούς (ποσοστό 52,7%) κατοίκους συνεργάζονται (Βλ. Σχήμα 4.5.8.).

Περίπου ένας στους τέσσερις κατοίκους του Ν. Χανίων, συνεργάζεται με την Τράπεζα Κύπρου, ένας στους επτά με την Τράπεζα Αττικής και την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, και τέλος ένας στους δέκα με την Probank, με τη Marfin – Egnatia Bank και με την Aspis Bank (βλ. Παράρτημα II, Σχήμα V.3.).

Η πλειονότητα εκείνων που συνεργάζονται με την Αγροτική Τράπεζα, την Εθνική Τράπεζα (Βλ. Σχήμα 4.5.9.), καθώς και την Probank είναι γυναίκες, ενώ η πλειονότητα εκείνων που συνεργάζεται με την Alpha Bank, τη Marfin – Egnatia Bank, την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, την Τράπεζα Αττικής, την Τράπεζα Κύπρου, την Τράπεζα Πειραιώς, καθώς και τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (Βλ. Σχήμα 4.5.10.) είναι άνδρες. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι το ποσοστό των ανδρών αλλά και των γυναικών που συνεργάζονται με την Eurobank, ανέρχεται στο 50%.



Σχήμα 4.5.9. : Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα



Σχήμα 4.5.10.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών Φύλο και Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές Φύλο και Συνεργασία με Αγροτική Τράπεζα, Φύλο και Συνεργασία με Τράπεζα Πειραιώς, Φύλο και Συνεργασία με Τράπεζα Κύπρου, Φύλο και Συνεργασία με Eurobank, Φύλο και Συνεργασία με Alpha Bank, Φύλο και Συνεργασία με Aspis Bank, καθώς και Φύλο και Συνεργασία με Probank, ανέδειξε ότι

- α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν και
- β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι μεγαλύτερη από 0,05, για όλους τους προαναφερθέντες συνδυασμούς μεταβλητών, οπότε οι παραπάνω μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Συγκεκριμένα, ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές Φύλο και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα, ανέδειξε ότι οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν ενώ και η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,078 (Βλ. Σχήμα 4.5.11.). Συνεπώς, επιβεβαιώνεται η ανεξαρτησία των μεταβλητών, που σημαίνει ότι το φύλο των κατοίκων του νομού δεν καθορίζει το γεγονός της συνεργασίας τους με την Εθνική Τράπεζα.

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3,110 ^a	1	,078		
Continuity Correction ^b	2,545	1	,111		
Likelihood Ratio	3,121	1	,077		
Fisher's Exact Test				,093	,055
Linear-by-Linear Association	3,094	1	,079		
N of Valid Cases	190				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,76.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα 4.5.11.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα*

Επιπλέον, σε σχετικό έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 προκύπτει (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.15. – V.20.) η εξάρτηση των μεταβλητών *Φύλο και Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων* (Βλ. Σχήμα 4.5.12.), *Φύλο και Συνεργασία με Τράπεζα Αττικής*, *Φύλο και Συνεργασία με Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα*, καθώς και *Φύλο και Συνεργασία με Marfin – Egnatia Bank*.

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,693 ^a	1	,030		
Continuity Correction ^b	4,052	1	,044		
Likelihood Ratio	4,711	1	,030		
Fisher's Exact Test				,033	,022
Linear-by-Linear Association	4,668	1	,031		
N of Valid Cases	186				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31,94.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα 4.5.12.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Φύλο και Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων*

Η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων συνεργάζεται με την Αγροτική Τράπεζα και με την Εθνική Τράπεζα, ενώ η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων δεν συνεργάζεται με την Aspis Bank, με τη Marfin – Egnatia Bank, με τη Probank, με την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, με την Τράπεζα Αττικής, με την Τράπεζα Κύπρου, με την Τράπεζα

Πειραιώς, καθώς και με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων (Βλ. Σχήμα 4.5.13.). Με την Eurobank και με την Alpha Bank, συνεργάζεται η πλειονότητα των κατοίκων του νομού των ηλικιακών κλάσεων 35 – 54 ετών και 25 – 34 ετών αντίστοιχα.

ΗΛΙΚΙΑ* ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΗ Σ.Τ.Χ.;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	4	20
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	80,0%	20,0%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	13,3%	6,1%	10,8%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	29	19	48
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	60,4%	39,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	24,2%	28,8%	25,8%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	15	41
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	63,4%	36,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	21,7%	22,7%	22,0%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	11	32
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	65,6%	34,4%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	17,5%	16,7%	17,2%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	4	14
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	71,4%	28,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	8,3%	6,1%	7,5%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	13	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	58,1%	41,9%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	15,0%	19,7%	16,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	120	66	186
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	64,5%	35,5%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.5.13.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Ηλικία* και *Συνεργασία με Αγροτική Τράπεζα* (Βλ. Σχήμα 4.5.14.), *Ηλικία* και *Συνεργασία με Τράπεζα Πειραιώς*, *Ηλικία* και *Συνεργασία με Τράπεζα Κύπρου*, *Ηλικία* και *Συνεργασία με Τράπεζα Αττικής*, *Ηλικία* και *Συνεργασία με Eurobank*, *Ηλικία* και *Συνεργασία με Alpha Bank*, καθώς και *Ηλικία* και *Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων* (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.21. – V.24.), ανέδειξε ότι α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι μεγαλύτερη από 0,05, για όλους τους προαναφερθέντες συνδυασμούς μεταβλητών, οπότε οι παραπάνω μεταβλητές είναι ανεξάρτητες.

Χ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,624 ^a	5	,463
Likelihood Ratio	4,827	5	,437
Linear-by-Linear Association	,003	1	,959
N of Valid Cases	190		

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,72.

Σχήμα 4.5.14.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Συνεργασία με Αγροτική Τράπεζα*

Όμως, ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Ηλικία και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα*, ανέδειξε ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 και η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι ίση με 0,12 (Βλ. Σχήμα 4.5.15.). Συνεπώς, οι μεταβλητές *Ηλικία και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα* είναι εξαρτημένες, άρα η ηλικία των κατοίκων του νομού επηρεάζει τη σύναψη ή μη συνεργασίας με την Εθνική Τράπεζα.

Χ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,710 ^a	5	,012
Likelihood Ratio	16,284	5	,006
Linear-by-Linear Association	,076	1	,783
N of Valid Cases	190		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,29.

Σχήμα 4.5.15.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ των μεταβλητών *Ηλικία και Συνεργασία με Εθνική Τράπεζα*

Επιπλέον, η πλειονότητα εκείνων που συνεργάζονται με την Τράπεζα Κύπρου και με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, είναι ελεύθεροι επαγγελματίες, ενώ εκείνων που συνεργάζονται με την Eurobank είναι δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες. Σημειώνεται ότι, η πλειονότητα όλων των επιμέρους επαγγελματικών κλάσεων, συνεργάζεται τόσο με την Αγροτική όσο και με την Εθνική Τράπεζα.

Ικανοποίηση

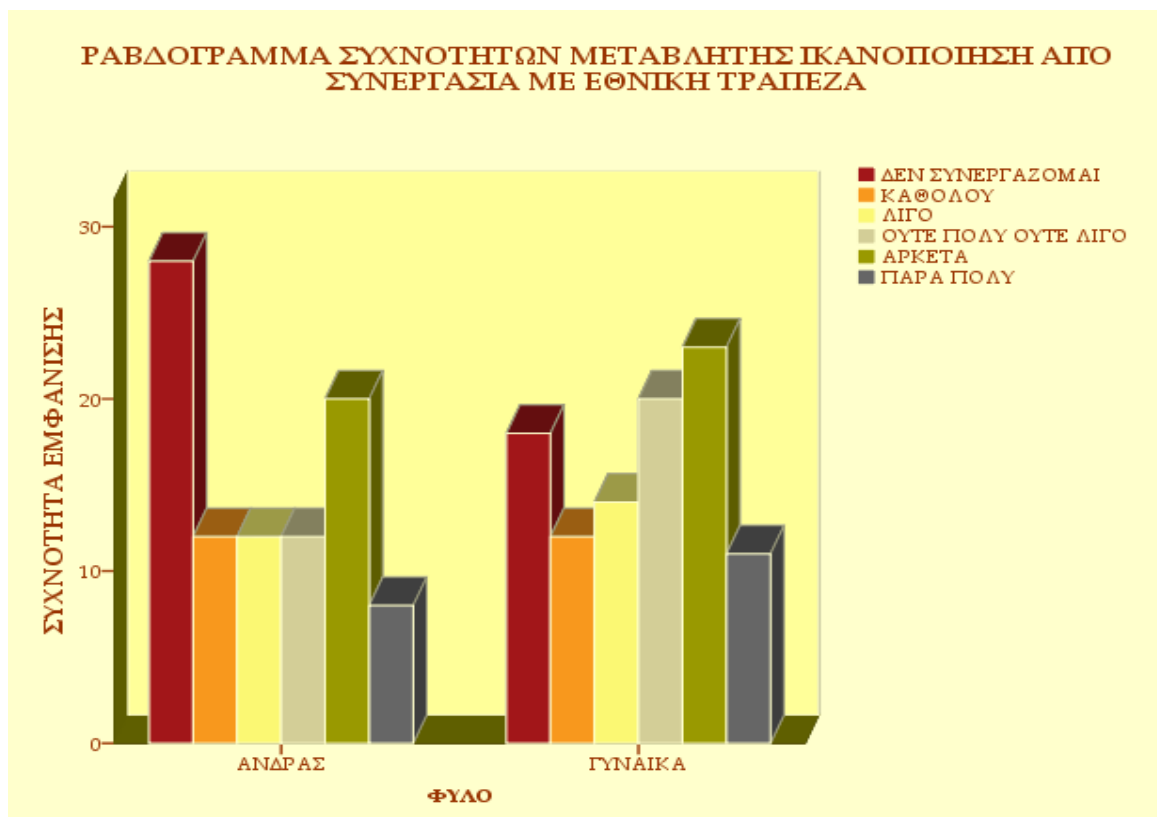
Η πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 21,7%) αλλά και των γυναικών (σε ποσοστό 23,5%) του Ν. Χανίων, είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τη *συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα* (βλ. Σχήμα 4.5.16. και Σχήμα 4.5.17.), με τις γυναίκες να υπερτερούν συγκρίνοντας τα ποσοστά των δύο φύλων (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.25. – V.26.).

ΦΥΛΟ *ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ CROSSTABULATION									
			ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ						
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΟΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	28	12	12	12	20	8	92
		% WITHIN ΦΥΛΟ	30,4%	13,0%	13,0%	13,0%	21,7%	8,7%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	60,9%	50,0%	46,2%	37,5%	46,5%	42,1%	48,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	12	14	20	23	11	98
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,4%	12,2%	14,3%	20,4%	23,5%	11,2%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	39,1%	50,0%	53,8%	62,5%	53,5%	57,9%	51,6%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	46	24	26	32	43	19	190
		% WITHIN ΦΥΛΟ	24,2%	12,6%	13,7%	16,8%	22,6%	10,0%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα 4.5.16.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Ικανοποίηση από συνεργασία με Εθνική Τράπεζα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Επιπλέον, περισσότερες γυναίκες παρά άνδρες, είναι πάρα πολύ (σε ποσοστό 57,9% και 42,1% αντίστοιχα), ούτε πολύ ούτε λίγο (σε ποσοστό 62,5% και 37,5% αντίστοιχα), καθώς

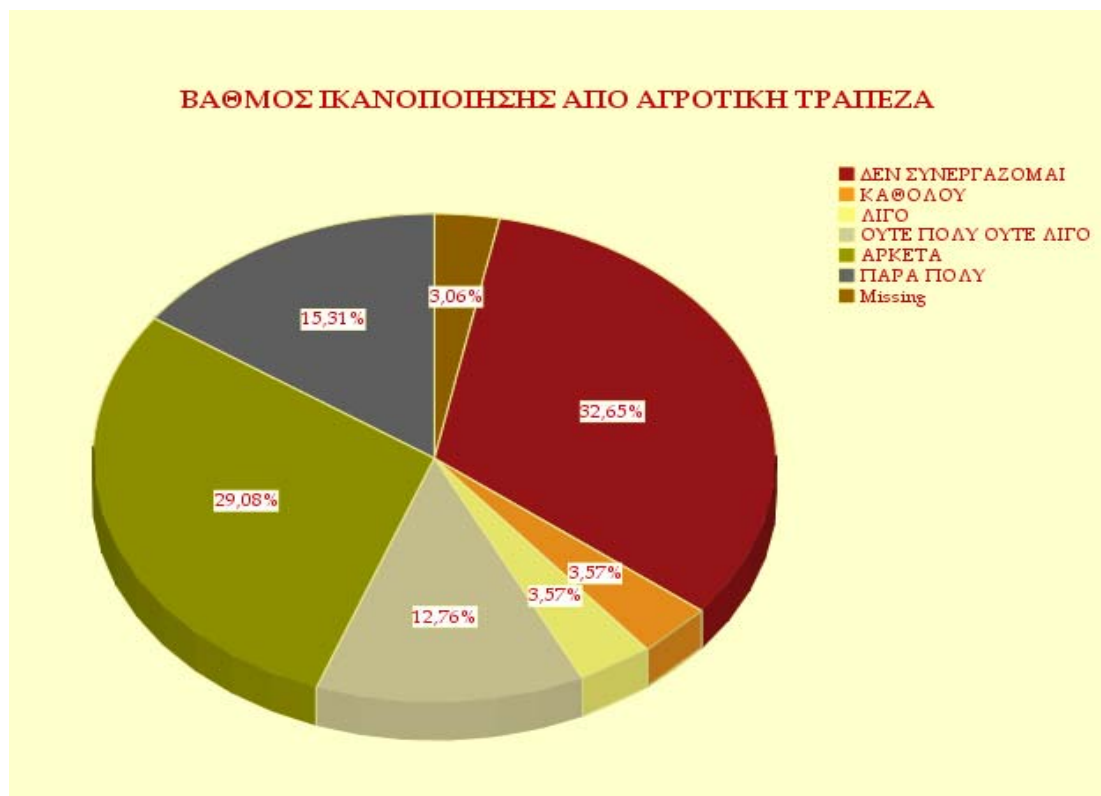
και λίγο ικανοποιημένες από τη συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα. Άνδρες και γυναίκες περίπου στα ίδια ποσοστά (περίπου στο 13%) δηλώνουν καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι /ες από τη συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα.



Σχήμα 4.5.17.: Ραβδόγραμμα της μεταβλητής *Ικανοποίηση από συνεργασία με Εθνική Τράπεζα* ως προς την μεταβλητή *Φύλο*

Παρόλο που η πλειονότητα των περισσότερων επαγγελματιών κλάσεων φαίνεται αρκετά ικανοποιημένη από τη συνεργασία με την Εθνική Τράπεζα, σε υψηλά επίπεδα κυμαίνονται και τα ποσοστά δυσαρέσκειας των δημόσιων υπαλλήλων. Στην περίπτωση των ελεύθερων επαγγελματιών, η πλειονότητά τους δηλώνει καθόλου ικανοποιημένη από την παραπάνω συνεργασία.

Ποσοστό 30% των κατοίκων που συνεργάζεται με την Αγροτική Τράπεζα, δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο από τη συνεργασία, ενώ ποσοστό περίπου 16% δηλώνει αντίστοιχα πάρα πολύ ικανοποιημένο (Βλ. Σχήμα 4.5.18.). Συγκεκριμένα, περισσότεροι είναι οι άνδρες από τις γυναίκες του νομού, οι οποίοι δηλώνουν πάρα πολύ, ούτε πολύ ούτε λίγο, καθώς και λίγο ικανοποιημένοι, ενώ η πλειονότητα των γυναικών επί του συνόλου τους (σε ποσοστό 37,4%) αλλά και σε σχέση με τους άνδρες (σε ποσοστό 70%) είναι αρκετά ικανοποιημένες από τη συνεργασία με την Αγροτική Τράπεζα. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, η πλειονότητα όλων των κατοίκων, σε οποιαδήποτε κλάση και αν εντάσσονται ανάλογα με το επάγγελμα που ασκούν, είναι από αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την παραπάνω συνεργασία, με την κλάση των δημόσιων υπαλλήλων να υπερτερεί έναντι των υπολοίπων.



Σχήμα 4.5.18.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από την Αγροτική Τράπεζα*

Η πλειονότητα όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων του Ν. Χανίων, είναι αρκετά ικανοποιημένη από τη συνεργασία με την *Αγροτική Τράπεζα*, καθώς και με την *Εθνική Τράπεζα*, με τη διαφορά ότι ένα μεγάλο μέρος των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 25–54 ετών δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο από τη συνεργασία με την τελευταία. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, τα ποσοστά εκείνων (όλων των ηλικιών) που είναι δυσαρεστημένοι από τη συνεργασία με την *Αγροτική Τράπεζα* διατηρούνται σε πολύ χαμηλά επίπεδα, γεγονός που δεν ισχύει για την *Εθνική Τράπεζα*. Ένα μεγάλο μέρος των ηλικιακών κλάσεων από 25–54 ετών δηλώνει καθόλου ικανοποιημένο από τη συνεργασία με την *Εθνική Τράπεζα*, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό μη ικανοποίησης σε μικρότερες ηλικίες (20–24 ετών) αλλά και σε μεγαλύτερες ηλικίες (55–75 ετών), διατηρείται σε πολύ χαμηλά ποσοστά.

Ποσοστό 11,9% και 15,7% των κατοίκων που συνεργάζονται με την *Alpha Bank* (Βλ. Σχήμα 4.5.19.) δηλώνουν, πάρα πολύ και αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα από τη συνεργασία αυτή. Αναλυτικότερα, περισσότερες γυναίκες (σε ποσοστό 58,6%) παρά άνδρες (σε ποσοστό 41,4%) δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένες από τη συνεργασία τους με την *Alpha Bank*, παρόλο που η πλειονότητα και των δύο φύλων επί του συνόλου τους (σε ποσοστό 17,7% και 13,5% αντίστοιχα) δηλώνουν ακριβώς το ίδιο. Επίσης, περισσότεροι είναι οι άνδρες από τις γυναίκες, οι οποίοι δηλώνουν πάρα πολύ, ούτε πολύ ούτε λίγο, καθώς και λίγο ικανοποιημένοι από την παραπάνω συνεργασία. Επιπλέον, η πλειονότητα των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 25–44 ετών και 55–64 ετών, καθώς και των δημόσιων και ιδιωτικών υπαλλήλων και συνταξιούχων, εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ η πλειονότητα των

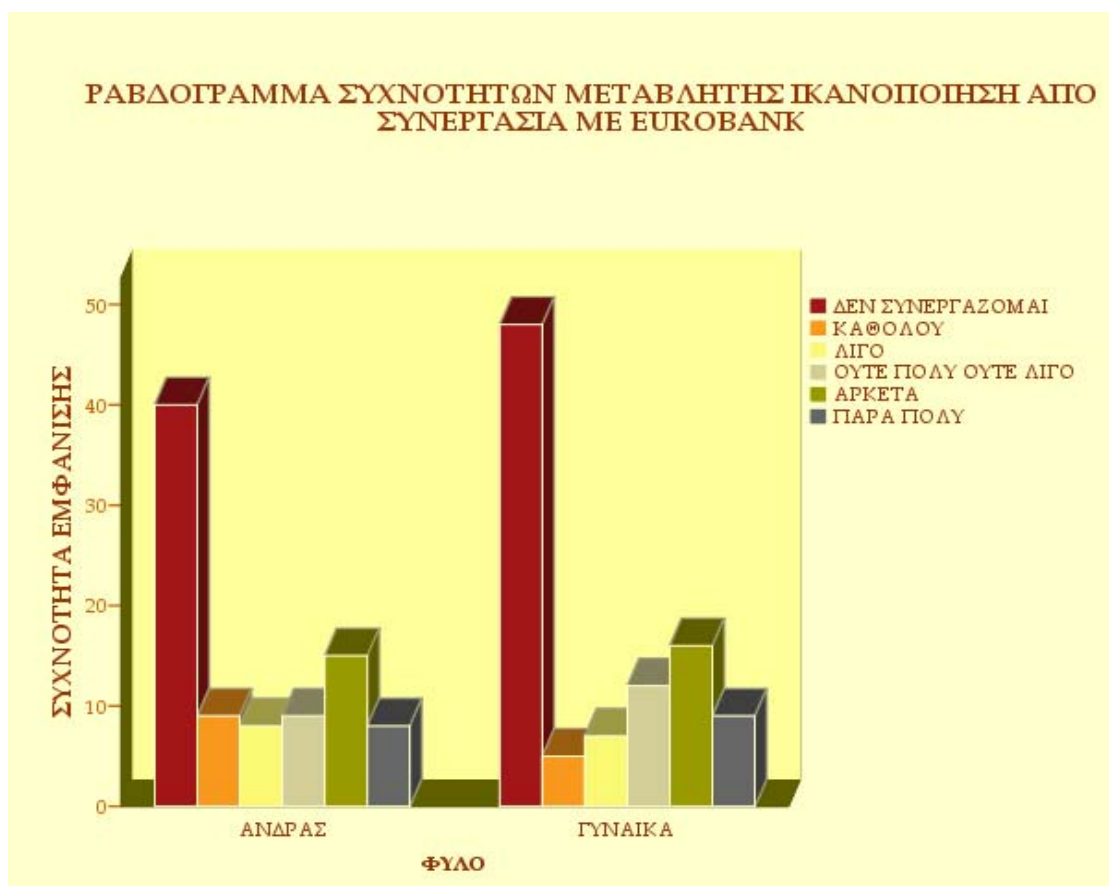
κατοίκων του νομού ηλικίας 45–54 ετών και των ελεύθερων επαγγελματιών και των φοιτητών, είναι πάρα πολύ ικανοποιημένη από τη συνεργασία με την Alpha Bank.

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ALPHA BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	100	51,0	54,1	54,1
ΚΑΘΟΛΟΥ	9	4,6	4,9	58,9
ΛΙΓΟ	9	4,6	4,9	63,8
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	16	8,2	8,6	72,4
ΑΡΚΕΤΑ	29	14,8	15,7	88,1
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	11,2	11,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	185	94,4	100,0	
MISSING	11	5,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα 4.5.19.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από την Alpha Bank*

Από τη γενικότερα μικρού εύρους συνεργασία των κατοίκων του νομού με την *Aspis Bank*, η πλειονότητα των γυναικών(σε ποσοστό 5,4%) δηλώνει καθόλου ικανοποιημένη, σε αντίθεση με την πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 3,5%) που είναι αρκετά ικανοποιημένη.

Η πλειονότητα τόσο των ανδρών (σε ποσοστό 16,9%) όσο και των γυναικών (σε ποσοστό 16,5%) είναι αρκετά ικανοποιημένοι (βλ. Σχήμα 4.5.20.) από τη συνεργασία με την *Eurobank*, ενώ σχετικά υψηλά είναι και τα ποσοστά εκείνων που δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Σημειώνεται ότι, τα ποσοστά των ανδρών που δηλώνουν πάρα πολύ, ούτε λίγο ούτε πολύ, λίγο και καθόλου ικανοποιημένοι, κυμαίνονται συγκριτικά στα ίδια περίπου επίπεδα (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.27. – V.28.). Επιπλέον, η πλειονότητα όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων, καθώς και των δημόσιων και ιδιωτικών υπαλλήλων και των ελεύθερων επαγγελματιών, δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από την παραπάνω συνεργασία, όμως υψηλά είναι τα ποσοστά δυσαρέσκειας των κατοίκων του νομού ηλικίας 25–54 ετών, ιδιαίτερα εκείνων ηλικίας μεταξύ 35–44 ετών, καθώς και των δημόσιων υπαλλήλων.



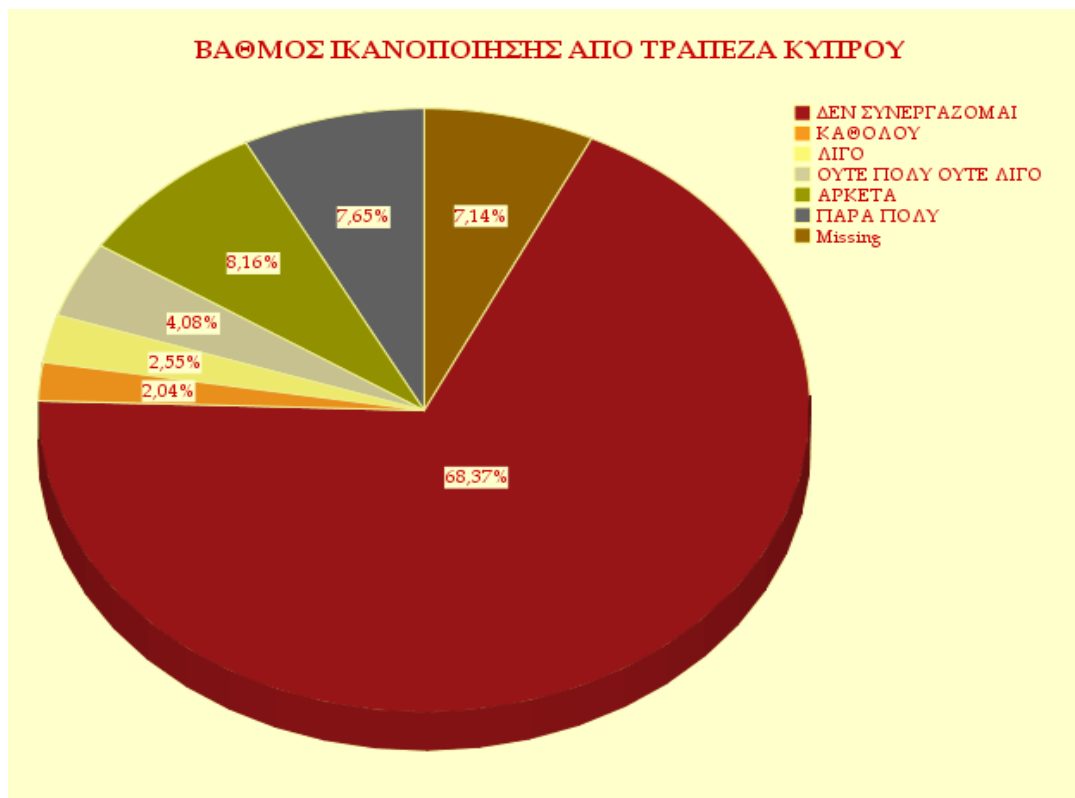
Σχήμα 4.5.20.: Ραβδόγραμμα της μεταβλητής *Ικανοποίηση από συνεργασία με Eurobank* ως προς την μεταβλητή *Φύλο*

Όσο αφορά τη συνεργασία με την *Τράπεζα Αττικής*, παρόλο που τα ποσοστά συνεργασίας κυμαίνονται σε χαμηλά επίπεδα, η πλειονότητα και των δύο φύλων είναι αρκετά (γυναίκες σε ποσοστό 4,3%) ή πάρα πολύ (άνδρες σε ποσοστό 7%) ικανοποιημένη. Η πλειονότητα των κατοίκων ηλικίας 25–34 ετών, καθώς και των δημοσίων υπαλλήλων δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ οι μεγαλύτεροι σε ηλικία (55–75 ετών), καθώς και οι συνταξιούχοι, δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη συνεργασία.

Η πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 12,5%) αλλά και των γυναικών (σε ποσοστό 4,2,%) που συνεργάζονται με την *Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα* είναι αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ περισσότεροι άνδρες (σε ποσοστό 5,7%) παρά γυναίκες (σε ποσοστό 1,1%) δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, το ποσοστό των γυναικών που δηλώνουν καθόλου και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, κυμαίνεται στα ίδια περίπου επίπεδα.

Το 8,8% και 8,2% των κατοίκων που συνεργάζονται με την *Τράπεζα Κύπρου* (βλ. Σχήμα 4.5.21.), δηλώνει αρκετά και πάρα πολύ ικανοποιημένο αντίστοιχα από τη συνεργασία. Η πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 10,3%) που συνεργάζεται με την *Τράπεζα Κύπρου*, δηλώνει αρκετά ικανοποιημένη, ενώ (περίπου το ίδιο ποσοστό) δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένη. Ποσοστό 7,4% των γυναικών του Ν. Χανίων δηλώνει πάρα πολύ και αρκετά ικανοποιημένο από την υφιστάμενη συνεργασία. Όσο αφορά τους κατοίκους του Ν. Χανίων, που δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένοι με τη συνεργασίας τους με την *Τράπεζα Κύπρου*, το

μεγαλύτερο μέρος τους είναι άνδρες (σε ποσοστό 75%). Επιπλέον, η πλειονότητα των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων από 25–44 ετών, καθώς και 55–64 ετών, εμφανίζονται αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ η πλειονότητα των κατοίκων του νομού ηλικίας 20–24 ετών και 65–75 ετών είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη συνεργασία. Τέλος, η πλειονότητα των ιδιωτικών υπαλλήλων είναι αρκετά ικανοποιημένη και η πλειονότητα των ελεύθερων επαγγελματιών είναι πάρα πολύ ικανοποιημένη από τη συνεργασία αυτή.



Σχήμα 4.5.21.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από την Τράπεζα Κύπρου*

Η πλειονότητα των γυναικών και των ανδρών του Ν. Χανίων που συνεργάζονται με την *Probank*, δηλώνουν πάρα πολύ και αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Γενικότερα, η πλειονότητα όλων των επιμέρους ηλικιακών κλάσεων, όπως και η πλειονότητα των δημόσιων υπαλλήλων δηλώνουν αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη συνεργασία.

Η συνεργασία (αν και διατηρείται σε χαμηλά ποσοστά) με τη *Marfin Egnatia Bank* είναι αρκετά ικανοποιητική για την πλειονότητα των ανδρών αλλά και των γυναικών, επί των συνολικών ποσοστών και των δύο φύλων που συνεργάζονται με αυτήν. Επίσης, η πλειονότητα των κατοίκων του νομού ηλικίας 35–54 ετών, καθώς και των δημόσιων και ιδιωτικών υπαλλήλων, δηλώνει αρκετά ικανοποιημένη από τη συνεργασία.

Σχετικά υψηλά είναι τα ποσοστά ικανοποίησης από τη συνεργασία με τη *Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων*, όπου το 16% των κατοίκων δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, ενώ το 15% αρκετά ικανοποιημένο από τη συνεργασία (Βλ. Σχήμα 4.5.22.). Η πλειονότητα των ανδρών (σε ποσοστό 22,2%) που συνεργάζονται με τη *Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων*, είναι πάρα

πολύ ικανοποιημένη, ενώ οι υπόλοιποι στο σύνολό τους δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι (σε ποσοστό 16,7%) από τη συνεργασία αυτή. Αντίστροφα, η πλειονότητα των γυναικών του Ν. Χανίων δηλώνει αρκετά ικανοποιημένη από τη συνεργασία, ενώ οι υπόλοιπες στο σύνολό τους δηλώνουν πολύ ικανοποιημένες.

Ελάχιστοι σε ποσοστό είναι εκείνοι (άνδρες ή γυναίκες), οι οποίοι /ες δηλώνουν κάτι άλλο και μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό των γυναικών και των κατοίκων ηλικίας 25–34 ετών, δηλώνει τη δυσaréσκειά του (καθόλου ικανοποιημένο) από τη συνεργασία με τη *Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων*. Επίσης, εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων δηλώνει από αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιημένη από τη συνεργασία, ενώ η πλειονότητα των ιδιωτικών υπαλλήλων, των ελεύθερων επαγγελματιών και των συνταξιούχων είναι πάρα πολύ και η πλειονότητα των δημόσιων υπαλλήλων είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την παραπάνω συνεργασία.

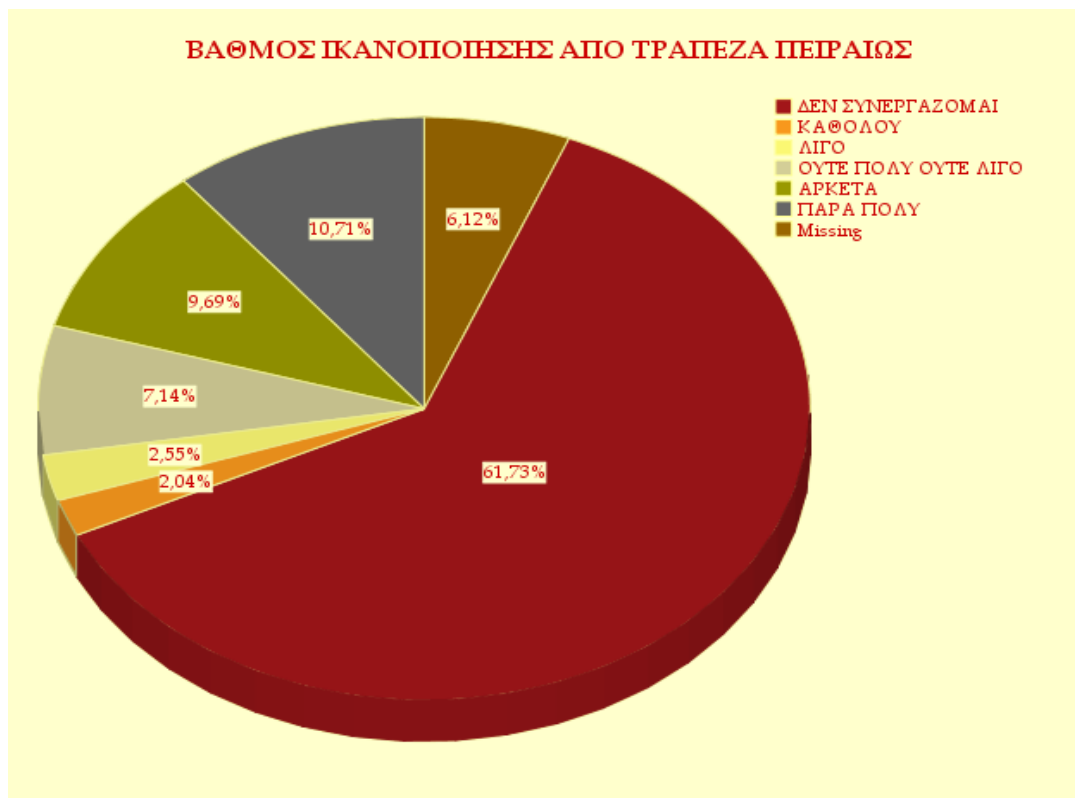
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	120	61,2	64,5	64,5
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,5	,5	65,1
ΛΙΓΟ	2	1,0	1,1	66,1
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	5	2,6	2,7	68,8
ΑΡΚΕΤΑ	28	14,3	15,1	83,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	15,3	16,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	186	94,9	100,0	
MISSING	10	5,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα 4.5.22.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων*

Περίπου στα ίδια επίπεδα, όπως με τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων, κυμαίνεται η ικανοποίηση και των δύο φύλων από τη συνεργασία με την *Τράπεζα Πειραιώς* (Βλ. Σχήμα 4.5.23.). Ποσοστό 11,4% και 10,3% των κατοίκων που συνεργάζονται με την *Alpha Bank* (Βλ. Σχήμα 4.5.23.) δηλώνουν πάρα πολύ και αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα από τη συνεργασία αυτή.

Η πλειονότητα των ανδρών, είναι πάρα πολύ ικανοποιημένη από τη συνεργασία, ενώ οι υπόλοιποι στο σύνολό τους, δηλώνουν αρκετά ή ούτε πολύ ούτε λίγο ικανοποιημένοι με τη συνεργασία με την *Τράπεζα Πειραιώς*. Αντίθετα, η πλειονότητα των γυναικών δηλώνει

αρκετά ικανοποιημένη, ένα μεγάλο μέρος πολύ, ενώ περίπου οι μισές, δηλώνουν ούτε πολύ ούτε λίγο ικανοποιημένες από τη συνεργασία. Ελάχιστες σε ποσοστό είναι εκείνες, οι οποίες δηλώνουν λίγο ικανοποιημένες, ενώ ακόμα λιγότερες εκείνες που δηλώνουν καθόλου ικανοποιημένες. Το ποσοστό των ανδρών που δηλώνει λίγο ή καθόλου ικανοποιημένο, κυμαίνεται στα ίδια ποσοστά και στις δύο περιπτώσεις, αν και είναι μεγαλύτερο απ' το αντίστοιχο ποσοστό των γυναικών.



Σχήμα 4.5.23.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από την Τράπεζα Πειραιώς*

Η πλειονότητα όλων των ηλικιακών κλάσεων δηλώνει από αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιημένη από τη συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, όμως σχετικά υψηλό είναι το ποσοστό εκείνων που δηλώνουν ούτε πολύ ούτε λίγο ικανοποιημένοι. Τέλος, η πλειονότητα των δημοσίων υπαλλήλων και των ελεύθερων επαγγελματιών, είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ οι ιδιωτικοί υπάλληλοι ούτε πολύ ούτε λίγο από τη συνεργασία με την τράπεζα.

6. ΛΟΓΟΙ ΑΥΞΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΕΠΙΘΥΜΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν περιγραφικά σε σχετική ανοιχτή ερώτηση, με τα χαρακτηριστικά εκείνα που θα πρέπει να συγκεντρώνουν τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων, ώστε οι ίδιοι να μένουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τη συνεργασία τους με αυτά.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν συλλέχθηκαν από την ερευνήτρια και στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν κατάλληλα. Τα επιθυμητά χαρακτηριστικά που επιζητούν περισσότεροι από τους μισούς (ποσοστό 57% απάντησε στη σχετική ερώτηση) κατοίκους από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων ώστε να αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησής τους, παραθέτονται αναλυτικότερα παρακάτω και δίνονται στο Σχήμα 4.6.1 και στο Σχήμα 4.6.2. αντίστοιχα.

Περίπου ένας στους τρεις κατοίκους (έγκυρο ποσοστό 31,2%) του Ν. Χανίων, χαρακτηρίζει τους όρους των τραπεζικών συναλλαγών ως μη ευνοϊκούς. Παρόλο που οι ερωτηθέντες γνωρίζουν ότι τα τραπεζικά ιδρύματα είναι και πρέπει να είναι κερδοφόρα, θεωρούν ότι η κερδοφορία τους είναι πολύ μεγάλη και συνεπάγεται μεγαλύτερες επιβαρύνσεις στους συναλλασσόμενους. Αναλυτικότερα, οι κάτοικοι του νομού επιθυμούν τη μείωση των χορηγητικών επιτοκίων, τη μείωση ή εξάλειψη εξόδων συναλλαγών και προμηθειών, καθώς και την αύξηση των καταθετικών επιτοκίων.

Όσο αφορά τον τομέα εξυπηρέτησης, οι συναλλασσόμενοι (έγκυρο ποσοστό 24,1%) θεωρούν ότι η ταχύτητα εξυπηρέτησης δεν είναι ικανοποιητική, γεγονός το οποίο αποδίδεται, κατά περίπτωση, στην έλλειψη προσωπικού. Επίσης είναι γενικότερα επιθυμητή η μείωση του χρόνου αναμονής κατά την υλοποίηση τραπεζικών συναλλαγών.

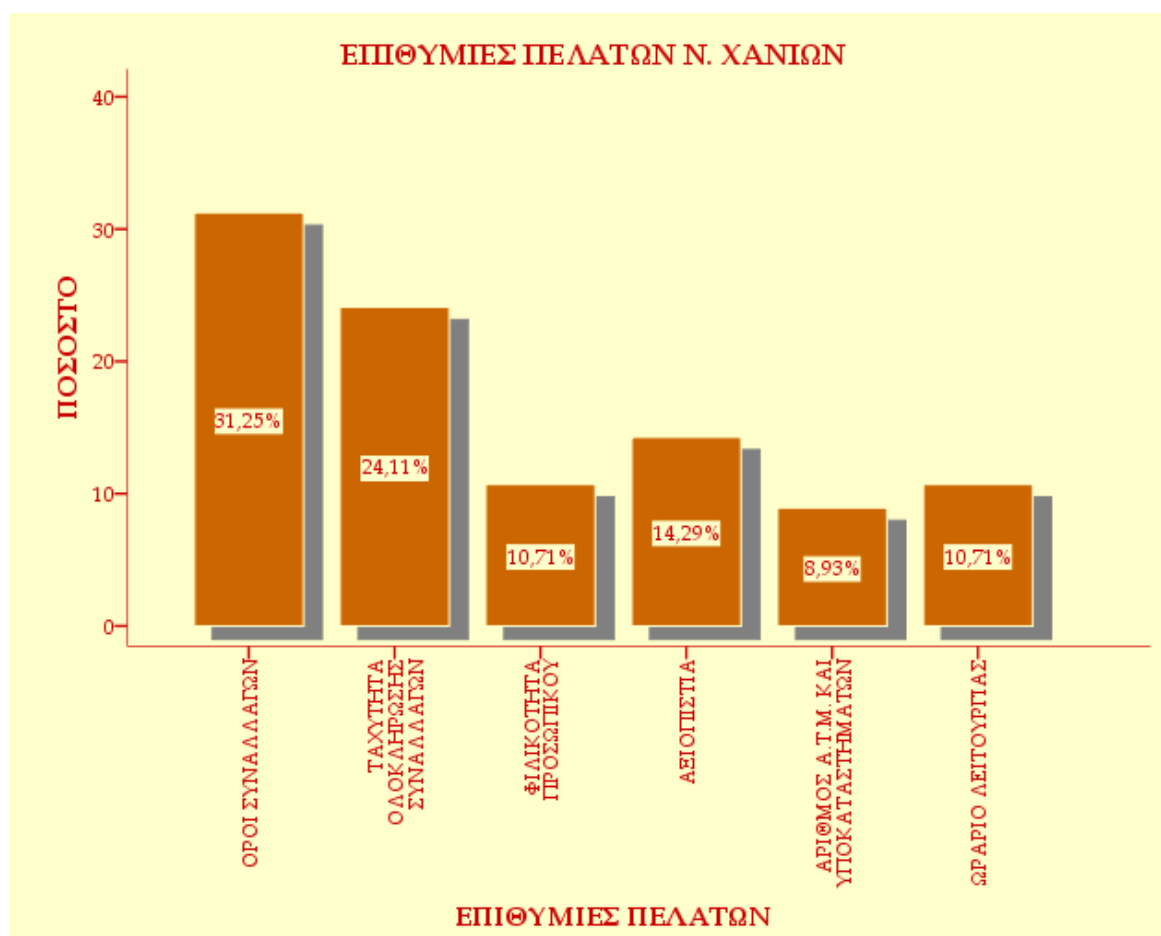
Επιπλέον, οι συναλλασσόμενοι (έγκυρο ποσοστό 14,3%, περίπου ένας στους επτά) επισημαίνουν τη μειωμένη αξιοπιστία των τραπεζικών ιδρυμάτων, η οποία αποδίδεται εν μέρη στην ελλιπή κατάρτιση του προσωπικού που παρέχει τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, στα γνωστά «ψιλά γράμματα» των συμβάσεων που υπογράφονται μεταξύ μιας τράπεζας και των πελατών, καθώς και στην ελλιπή ασφάλεια που χαρακτηρίζει διάφορες μορφές τραπεζικών συναλλαγών.

Αν και οι κάτοικοι του Ν. Χανίων είναι γενικότερα ικανοποιημένοι τόσο από τη φιλική συμπεριφορά του προσωπικού, όσο αφορά στην ευγένεια και στην εξυπηρέτηση, όσο και από το ωράριο λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων, περίπου το 1/10 των συναλλασσομένων (έγκυρο ποσοστό 10,7%) επιθυμεί φιλικότερη συμπεριφορά από το προσωπικό, καθώς επίσης και την επέκταση του ωραρίου λειτουργίας τις απογευματινές ώρες σε επιλεγμένες μέρες της εβδομάδας και το Σάββατο.

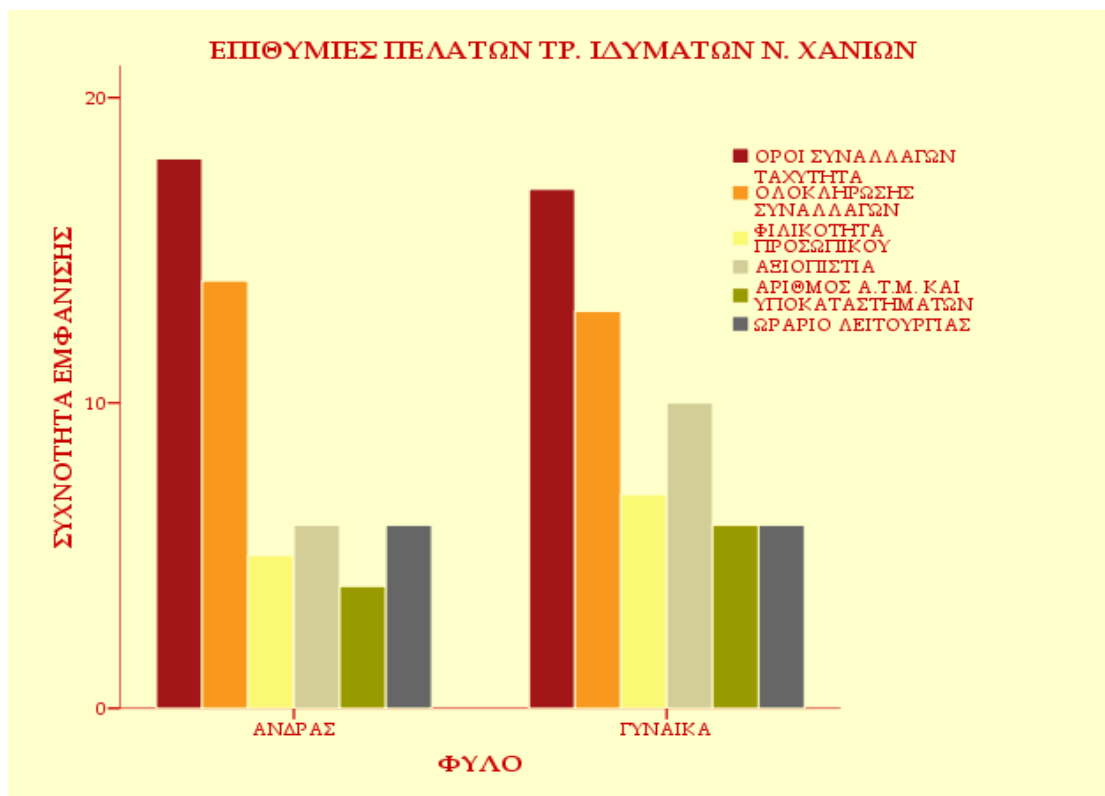
Τέλος, επιθυμητή, αν και σε χαμηλό ποσοστό προτίμησης, είναι και η επέκταση του τραπεζικού δικτύου με την αύξηση του αριθμού των Α.Τ.Μ. αλλά και των υποκαταστημάτων στο νομό (έγκυρο ποσοστό 8,9%).

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	35	17,9	31,2	31,2
ΤΑΧΥΤΗΤΑ	27	13,8	24,1	55,4
ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ	12	6,1	10,7	66,1
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	16	8,2	14,3	80,4
ΑΡΙΘΜΟΣ Α.Τ.Μ. ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	10	5,1	8,9	89,3
ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	12	6,1	10,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	112	57,1	100,0	
MISSING SYSTEM	84	42,9		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα 4.6.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies της μεταβλητής *Αύξηση ικανοποίησης πελατών*



Σχήμα 4.6.2.: Ραβδόγραμμα ποσοστών των επιμέρους παραγόντων της μεταβλητής *Αύξηση ικανοποίησης πελατών*



Σχήμα 4.6.3.: Ραβδόγραμμα των μεταβλητών *Φύλο* και *Αύξηση ικανοποίησης πελατών*

Η βελτίωση των όρων των τραπεζικών συναλλαγών καθώς και η ταχύτερη εξυπηρέτηση είναι (βλ. Σχήμα 4.6.3.) σημαντικοί παράγοντες που επιδρούν θετικά στο βαθμό ικανοποίησης από τη συνεργασία με τα τραπεζικά ιδρύματα, τόσο για την πλειονότητα των ανδρών (ποσοστό 51,4% επί του συνόλου των ερωτώμενων), όσο και για την πλειονότητα των γυναικών (ποσοστό 48,6% επί του συνόλου των ερωτώμενων) του Ν. Χανίων (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.29.). Συγκεκριμένα, ποσοστό 34% των ανδρών επί του συνόλου των ανδρών και ποσοστό περίπου 29% επί του συνόλου των γυναικών στο Ν. Χανίων, δηλώνει ως σημαντικό χαρακτηριστικό ικανοποίησης από τη συνεργασία με τα τραπεζικά ιδρύματα τους ευνοϊκότερους όρους συναλλαγών.

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης είναι σημαντικότερη για τους άνδρες (έναντι των γυναικών), όπως επίσης και η επέκταση του ωραρίου λειτουργίας των τραπεζικών ιδρυμάτων. Από την άλλη πλευρά (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.29.) το φιλικό προσωπικό, η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και η επέκταση του τραπεζικού δικτύου είναι χαρακτηριστικά περισσότερο σημαντικά για τις γυναίκες του νομού.

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 που πραγματοποιήθηκε για τις μεταβλητές *Φύλο* και *Αύξηση ικανοποίησης πελατών* ανέδειξε ότι, α) οι προϋποθέσεις εφαρμογής του τεστ ανεξαρτησίας χ^2 ισχύουν (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ, Σχήμα V.29. και Σχήμα V.30.) και β) η τιμή του παρατηρούμενου επιπέδου σημαντικότητας είναι 0,915. Συνεπώς οι παραπάνω μεταβλητές είναι μεταξύ τους ανεξάρτητες.

7. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

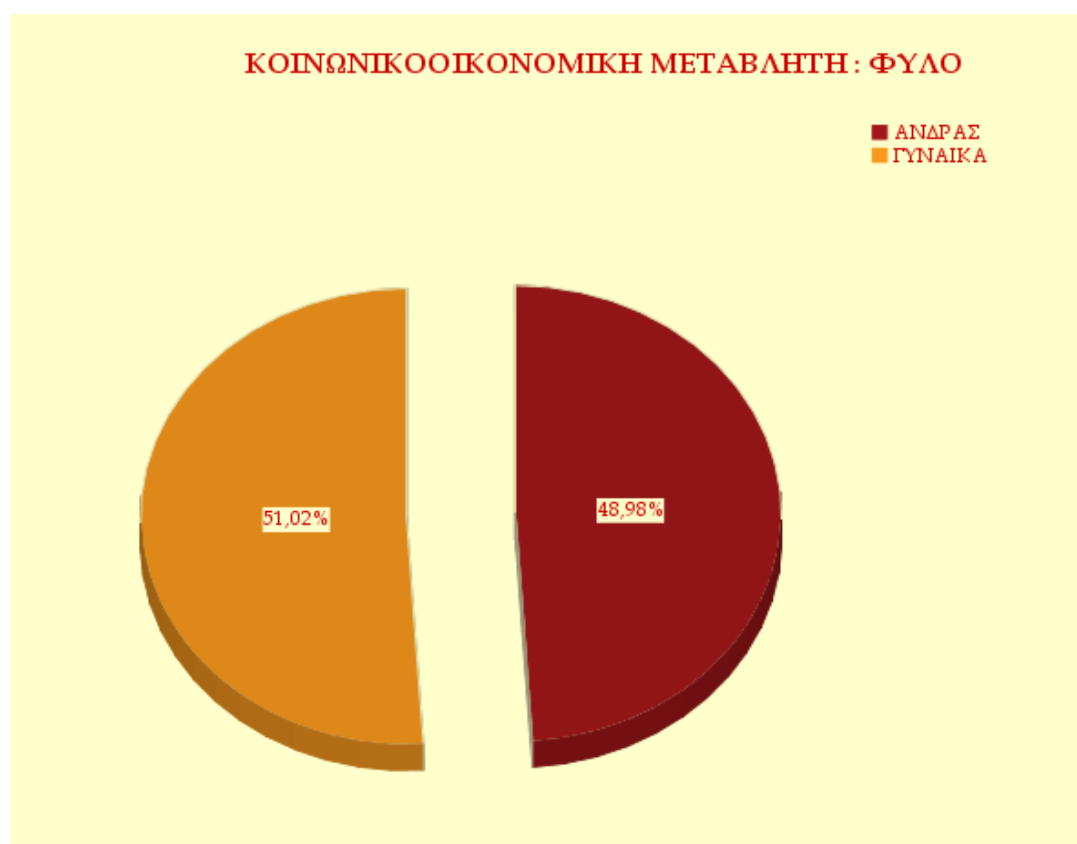
Το συνολικό δείγμα, το οποίο έλαβε μέρος στην παρούσα έρευνα, αντιπροσωπεύεται σε σχεδόν ίσα ποσοστά από τα δύο φύλα (51% γυναίκες και 49% άνδρες) (βλ. Σχήμα 4.7.1.).

Περίπου ένας στους δύο ερωτηθέντες (ποσοστό 45%), είναι απόφοιτος κολεγίου, Πανεπιστημίου ή Τ.Ε.Ι. (βλ. Σχήμα 4.7.5.) ενώ περίπου ένας τους τρεις (ποσοστό 37%) είναι απόφοιτος Λυκείου ή Ι.Ε.Κ. και μόλις ένας στους δέκα είναι κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου.

Επίσης, σημειώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ασκεί (βλ. Σχήμα 4.7.2. και Σχήμα 4.7.6.) το επάγγελμα του δημόσιου υπαλλήλου (έγκυρο ποσοστό περίπου 36%), ενώ σε ποσοστιαία φθίνουσα σειρά κατάταξης ακολουθούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (έγκυρο ποσοστό 22%) και οι συνταξιούχοι (έγκυρο ποσοστό 15%).

Περισσότεροι από τους μισούς ερωτώμενους είναι έγγαμοι ενώ περίπου το 1/3 είναι άγαμοι (βλ. Σχήμα 4.7.3. και Σχήμα 4.7.7.).

Τέλος, το μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα της πλειονότητας του δείγματος (βλ. Σχήμα 4.7.4. και Σχήμα 4.7.8.) κυμαίνεται από 1.000 - 2.000 ευρώ.



Σχήμα 4.7.1.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής Φύλο

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	44	22,4	22,4	22,4
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	70	35,7	35,7	58,2
ΕΛΕΥΘ. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ	27	13,8	13,8	71,9
ΑΝΕΡΓΟΣ	5	2,6	2,6	74,5
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	8	4,1	4,1	78,6
ΑΓΡΟΤΗΣ	3	1,5	1,5	80,1
ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΙΑΣ	2	1,0	1,0	81,1
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	30	15,3	15,3	96,4
ΟΙΚΙΑΚΑ	7	3,6	3,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

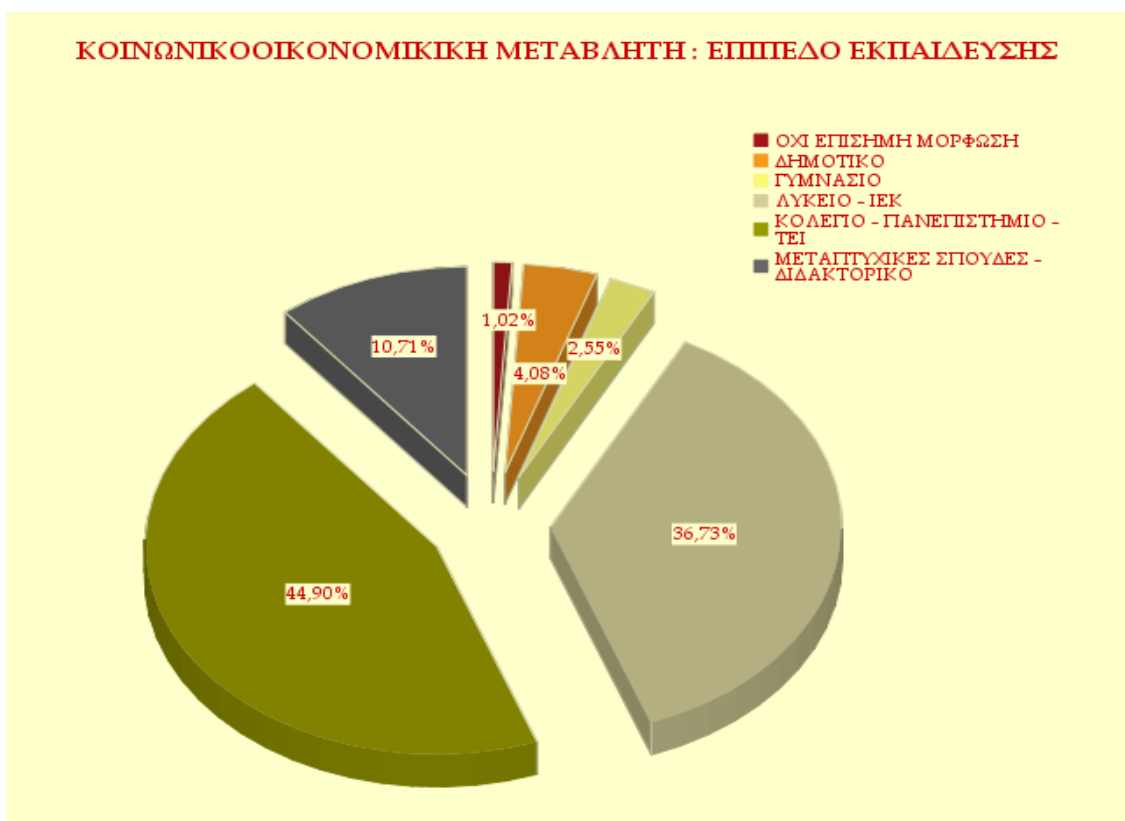
Σχήμα 4.7.2.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία της μεταβλητής *Επάγγελμα* από τη διαδικασία Frequencies

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΕΓΓΑΜΟΣ	115	58,7	60,2	60,2
ΑΓΑΜΟΣ	67	34,2	35,1	95,3
ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ	7	3,6	3,7	99,0
ΧΗΡΟΣ	2	1,0	1,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	191	97,4	100,0	
MISSING SYSTEM	5	2,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

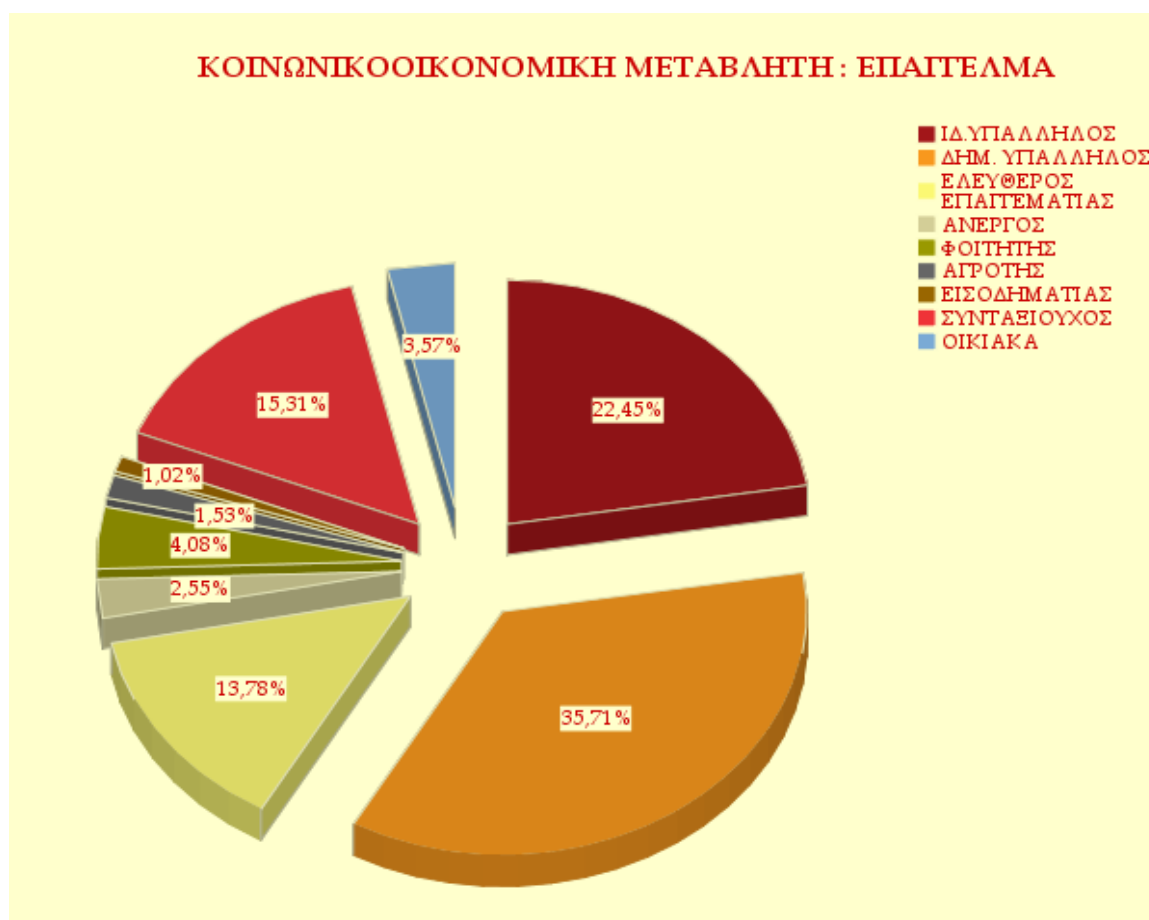
Σχήμα 4.7.3.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία της μεταβλητής *Οικογενειακή κατάσταση* από τη διαδικασία Frequencies

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
≤ 500	13	6,6	6,7	6,7
501 – 1.000	45	23,0	23,2	29,9
1.001 – 2.000	84	42,9	43,3	73,2
2.001 – 3.000	34	17,3	17,5	90,7
3.001 – 4.000	10	5,1	5,2	95,9
4.001 – 5.000	5	2,6	2,6	98,5
> 5.001	3	1,5	1,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	194	99,0	100,0	
MISSING SYSTEM	2	1,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

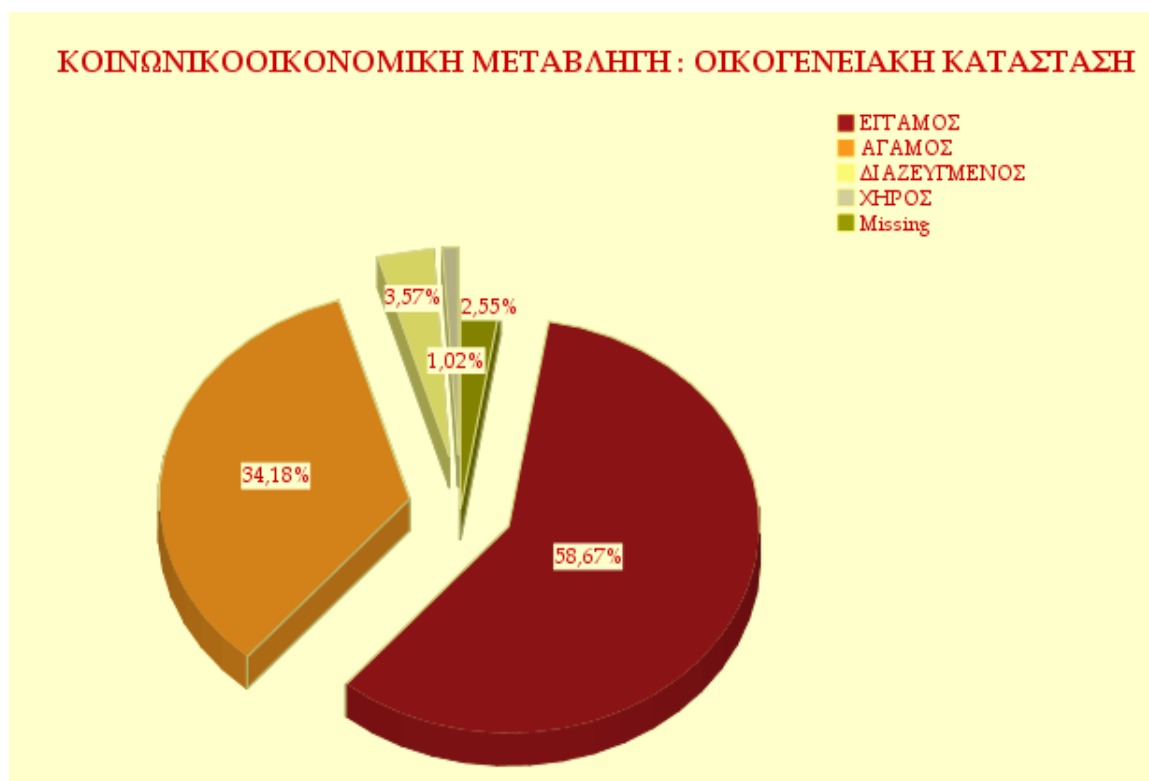
Σχήμα 4.7.4.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία της μεταβλητής *Οικογενειακό εισόδημα* από τη διαδικασία Frequencies



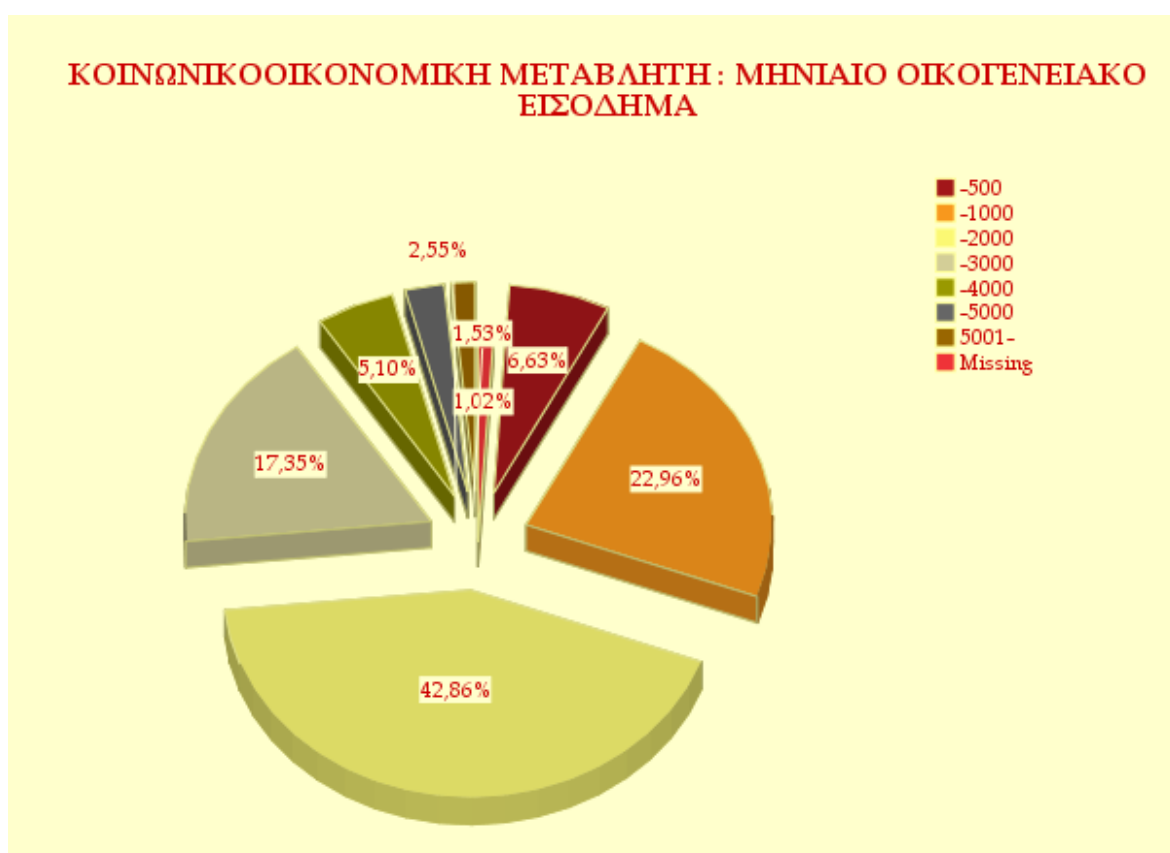
Σχήμα 4.7.5.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Επίπεδο Εκπαίδευσης*



Σχήμα 4.7.6.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Επάγγελμα*



Σχήμα 4.7.7.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Οικογενειακή Κατάσταση*



Σχήμα 4.7.8.: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών της μεταβλητής *Μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Επιβλέπων: Τρύφων Δάρας

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Σας παρακαλώ πολύ να απαντήσετε με σαφήνεια και ακρίβεια στα επόμενα ερωτήματα. Ο σκοπός και ο στόχος της έρευνας αυτής είναι η αποτίμηση των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρονται από τα τραπεζικά ιδρύματα του Ν. Χανίων και η εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τα κριτήρια επιλογής συνεργασίας των κατοίκων του νομού με τα τραπεζικά ιδρύματα αντίστοιχα.

Στις περισσότερες ερωτήσεις καλείστε να απαντήσετε σημειώνοντας με ένα (✓) το τετράγωνο που σας αντιπροσωπεύει, ενώ σε μία ερώτηση καλείστε να απαντήσετε ελεύθερα. Τα ερωτηματολόγια είναι αυστηρά ανώνυμα. Απλά σας ζητούνται κάποια στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν για την επεξεργασία των κοινωνικό-οικονομικών παραμέτρων. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας θα είναι διαθέσιμα σε όλους τους συμμετέχοντες στην υλοποίηση της έρευνας αυτής.

Σας ευχαριστώ πολύ,

Βυζιράκη Γεωργία

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια

Αριθμός Ερωτηματολογίου:

Διεύθυνση ή Περιοχή:

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Χρησιμοποιείτε συχνά τις τραπεζικές υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα;

☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ

2. Αναφέρετε τη συχνότητα των τραπεζικών σας συναλλαγών:

☐ Κάθε μέρα ή σχεδόν κάθε μέρα ☐ 1 - 2 φορές την εβδομάδα
☐ 3 φορές το μήνα ☐ πιο σπάνια ☐ καθόλου

B. ΓΝΩΣΗ- ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ποια από τα παρακάτω τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες γνωρίζετε;

- ☐ Λογαριασμοί όψεως- ταμειυτηρίου-τρεχούμενος- μισθοδοσίας
☐ Δανειακοί λογαριασμοί
☐ Πιστωτικές – χρεωστικές κάρτες
☐ Συνάλλαγμα
☐ Εισαγωγές – εξαγωγές
☐ Α.Τ.Μ.
☐ Εμβάσματα, πληρωμές Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., Δ.Ε.Η. κ.ά.
☐ Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)
☐ Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε).....

1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τα παρακάτω τραπεζικά προϊόντα/ υπηρεσίες;

	ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ Ή ΣΧΕΔΟΝ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	1 - 2 ΦΟΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	3 ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΜΗΝΑ	ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Λογαριασμοί όψεως- ταμειυτηρίου-τρεχούμενος- μισθοδοσίας					
Δανειακοί λογαριασμοί					
Πιστωτικές – χρεωστικές κάρτες					
Συνάλλαγμα					
Εισαγωγές – εξαγωγές					
Α.Τ.Μ.					
Εμβάσματα, πληρωμές Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., ΔΕΗ κ.ά.					
Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)					

3. Ποιο τρόπο παροχής τραπεζικών υπηρεσιών προτιμάτε; Παρακαλώ, σημειώστε μια από τις παρακάτω επιλογές.

- ☐ φυσική παρουσία ☐ τηλεφωνική επικοινωνία
☐ Α.Τ.Μ. ☐ ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)
☐ Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

Γ. ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Η χρήση πιστωτικών/ χρεωστικών καρτών με εξυπηρετεί / ενδιαφέρει λόγω (παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε):

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
Άνεση συναλλαγών (αποφυγή προσέλευσης στο κατάστημα, 24ωρη χρήση κ.λ.π.)					
Ασφάλεια συναλλαγών					
Απόρρητο συναλλαγής					
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):					

2. Η χρήση εμβασμάτων (πληρωμές Φ.Π.Α., Ι.Κ.Α., ΔΕΗ κ.λ.π.) με εξυπηρετεί / ενδιαφέρει λόγω (παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε):

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
Άνεση συναλλαγών (αποφυγή προσέλευσης στο κατάστημα, 24ωρη χρήση κ.λ.π.)					
Ασφάλεια συναλλαγών					
Απόρρητο συναλλαγής					
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):					

3. Η χρήση Α.Τ.Μ. με εξυπηρετεί / ενδιαφέρει λόγω (παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε):

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
Άνεση συναλλαγών (αποφυγή προσέλευσης στο κατάστημα, 24ωρη χρήση κ.λ.π.)					
Ασφάλεια συναλλαγών (αποφυγή κλοπής κ.λ.π.)					
Απόρρητο συναλλαγής					
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):					

4. Η χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) με εξυπηρετεί / ενδιαφέρει λόγω (παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε):

	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
Άνεση συναλλαγών (αποφυγή προσέλευσης στο κατάστημα, 24ωρη χρήση κ.λ.π.)					
Ασφάλεια συναλλαγών (αποφυγή κλοπής κ.λ.π.)					
Απόρρητο συναλλαγής					
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):					

Δ. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

1. Για τις τραπεζικές μου συναλλαγές, επιλέγω να συνεργαστώ με το τραπεζικό ίδρυμα με βάση την (σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε):

	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΑΙ
Οργάνωση				
Ταχύτητα εξυπηρέτησης				
Αξιοπιστία υπηρεσιών- κατάρτιση προσωπικού				
Συμπεριφορά προσωπικού				
Φιλικότητα περιβάλλοντος				
Επιτόκια καταθέσεων				
Επιτόκια /όροι χορηγήσεων				
Ποικιλία τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών				
Ευρύτητα τραπεζικού δικτύου (αριθμός υποκαταστημάτων και Α.Τ.Μ.)				
Ωράριο λειτουργίας τραπεζικού ιδρύματος				
Προσωπική γνωριμία				

Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

1. Ποια από τα παρακάτω τραπεζικά ιδρύματα γνωρίζετε ότι υπάρχουν στο Ν. Χανίων;

Παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε.

- ☐ Αγροτική τράπεζα ☐ Alpha Bank ☐ Aspis Bank
☐ Εθνική τράπεζα ☐ Eurobank ☐ Marfin Egnatia Bank
☐ Probank ☐ Τράπεζα Αττικής ☐ Τράπεζα Κύπρου
☐ Τράπεζα Πειραιώς ☐ Παγκρήτια Συνεταιριστική
☐ Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων
☐ Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

2. Πόσο ικανοποιημένος /η είστε από τη συνεργασία με τα ακόλουθα τραπεζικά ιδρύματα στο Ν. Χανίων; Παρακαλώ, σημειώστε όσες από τις παρακάτω επιλογές θέλετε.

	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ
Αγροτική τράπεζα						
Alpha Bank						
Aspis Bank						
Εθνική τράπεζα						
Eurobank						
Marfin Egnatia Bank						
Probank						
Παγκρήτια Συνεταιριστική						
Τράπεζα Αττικής						
Τράπεζα Κύπρου						
Τράπεζα Πειραιώς						
Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων						
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε.....)						

3. Τι θα μπορούσε να επιδράσει θετικά και να αυξήσει την ικανοποίησή σας από τα τραπεζικά ιδρύματα που συναλλάσσετε; (Απαντήστε ελεύθερα)

.....

ΣΤ. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

α) Φύλο: ☐ Άνδρας ☐ Γυναίκα

β) Ηλικία: ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-46 ☐ 45-56 ☐ 55-64 ☐ 65-75

γ) Οικογενειακή κατάσταση:

☐ Έγγαμος /η ☐ Άγαμος /η ☐ Διαζευγμένος /η ☐ Χήρος /α

δ) Ποιο είναι το μηνιαίο οικογενειακό σας εισόδημα σε €;

< 500	
501-1000	
1001-2000	
2001-3000	
3001-4000	
4001-5000	
>5001	

ε) Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;

- ☐ Όχι επίσημη μόρφωση
- ☐ Δημοτικό
- ☐ Γυμνάσιο
- ☐ Λύκειο/ ΙΕΚ
- ☐ Κολέγιο/ Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ
- ☐ Μεταπτυχιακές σπουδές/ Διδακτορικό
- ☐ Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

στ) Ποιο είναι το επάγγελμά σας;

- ☐ Υπάλληλος ιδιωτικού τομέα (παρακαλώ προσδιορίστε).....
- ☐ Υπάλληλος δημοσίου τομέα (παρακαλώ προσδιορίστε).....
- ☐ Αυτοαπασχολούμενος (ιδιοκτήτης επιχείρησης, ελεύθερος επαγγελματίας, επιστήμονας και μη).
Παρακαλώ προσδιορίστε.....
- ☐ Άνεργος
- ☐ Φοιτητής /τρια
- ☐ Αγρότης
- ☐ Εισοδηματίας
- ☐ Συνταξιούχος (παρακαλώ προσδιορίστε).....
- ☐ Οικιακά
- ☐ Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε).....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

1. ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗ ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	1,5	1,6	1,6
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	42	21,4	21,9	23,4
3 Χ ΜΗΝΑ	56	28,6	29,2	52,6
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	81	41,3	42,2	94,8
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	10	5,1	5,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	
MISSING	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα 1.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

2. ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΓΝΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	8	4,1	4,1	4,1
ΝΑΙ	188	95,9	95,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	87	44,4	44,4	44,4
ΝΑΙ	109	55,6	55,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΗ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	54	27,6	27,6	27,6
ΝΑΙ	142	72,4	72,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	109	55,6	55,6	55,6
ΝΑΙ	87	44,4	44,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ-ΕΞΑΓΩΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	155	79,1	79,1	79,1
ΝΑΙ	41	20,9	20,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.Τ.Μ.				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	26	13,3	13,3	13,3
ΝΑΙ	170	86,7	86,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

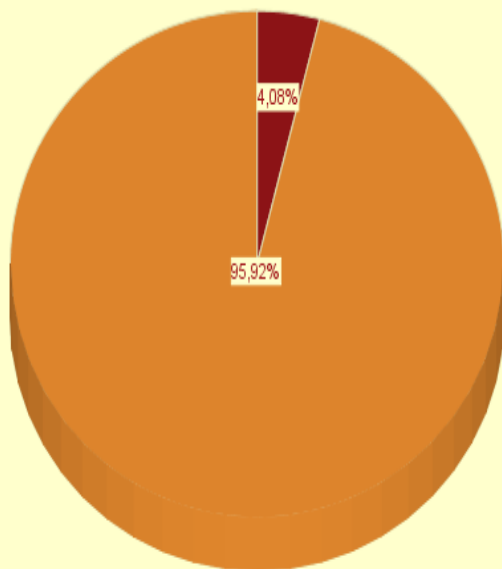
ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΜΒΑΣΜΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	92	46,9	46,9	46,9
ΝΑΙ	104	53,1	53,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	118	60,2	61,5	61,5
ΝΑΙ	74	37,8	38,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	
ΕΛΛΕΙΠΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα Π.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

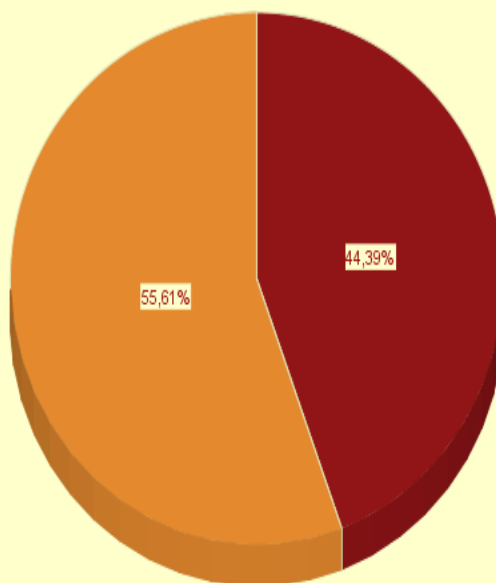
ΓΝΩΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

■ ΟΧΙ
■ ΝΑΙ



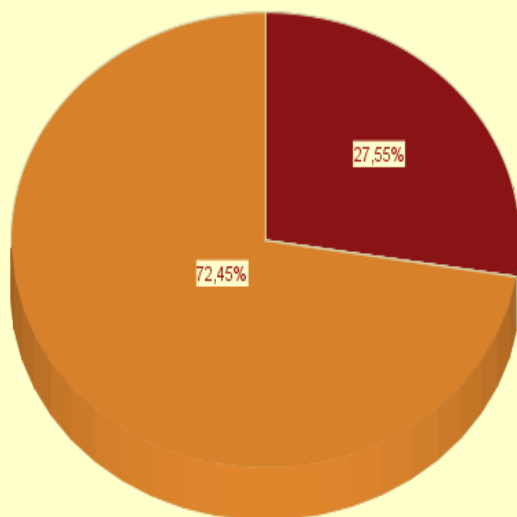
ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

■ ΟΧΙ
■ ΝΑΙ



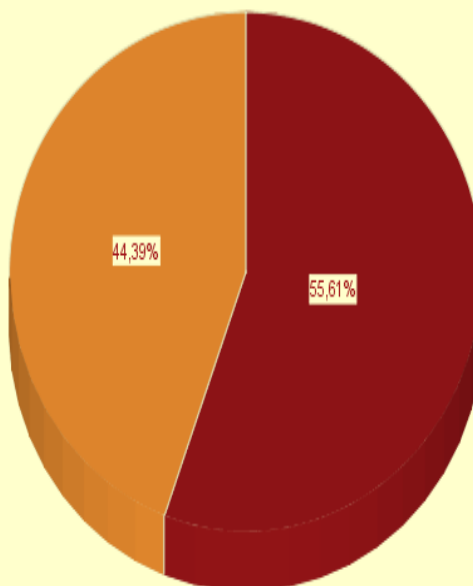
ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ - ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

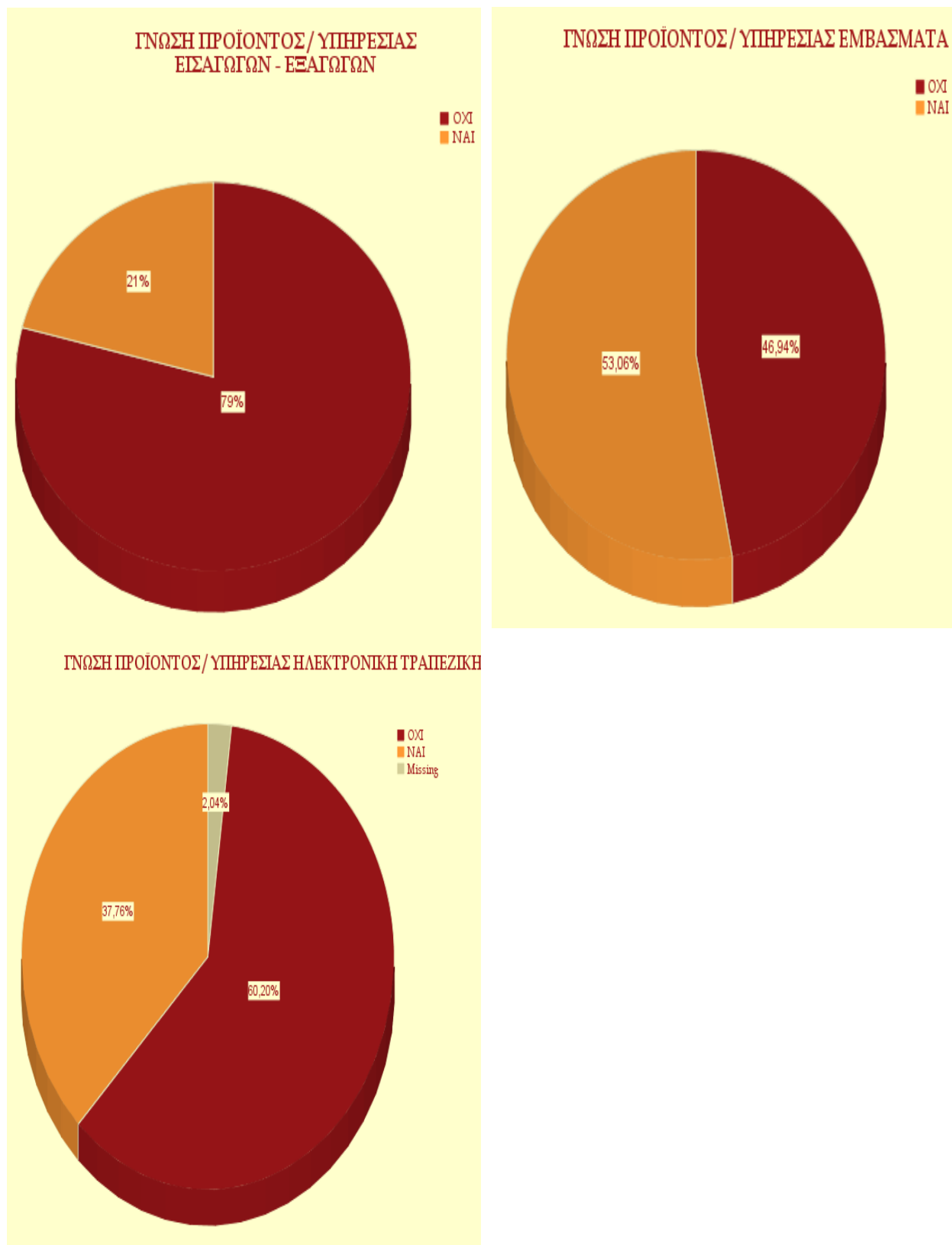
■ ΟΧΙ
■ ΝΑΙ



ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

■ ΟΧΙ
■ ΝΑΙ





Σχήμα Π.2.: Συγκεντρωτικά κυκλικά διαγράμματα της μεταβλητής *Γνώση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών*

Β) ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	7	3,6	3,6	3,6
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	54	27,6	28,1	31,8
3 Χ ΜΗΝΑ	48	24,5	25,0	56,8
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	74	37,8	38,5	95,3
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	9	4,6	4,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	3,6
MISSING	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΔΑΝΕΙΑΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	122	62,2	71,3	71,3
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	36	18,4	21,1	92,4
3 Χ ΜΗΝΑ	8	4,1	4,7	97,1
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	3	1,5	1,8	98,8
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	2	1,0	1,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	171	87,2	100,0	
MISSING	25	12,8		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	103	52,6	56,3	56,3
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	39	19,9	21,3	77,6
3 Χ ΜΗΝΑ	21	10,7	11,5	89,1
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	15	7,7	8,2	97,3
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	5	2,6	2,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	183	93,4	100,0	
MISSING	13	6,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	134	68,4	82,2	82,2
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	26	13,3	16,0	98,2
3 Χ ΜΗΝΑ	1	,5	,6	98,8
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	1	,5	,6	99,4
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	1	,5	,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	163	83,2	100,0	82,2
MISSING	33	16,8		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

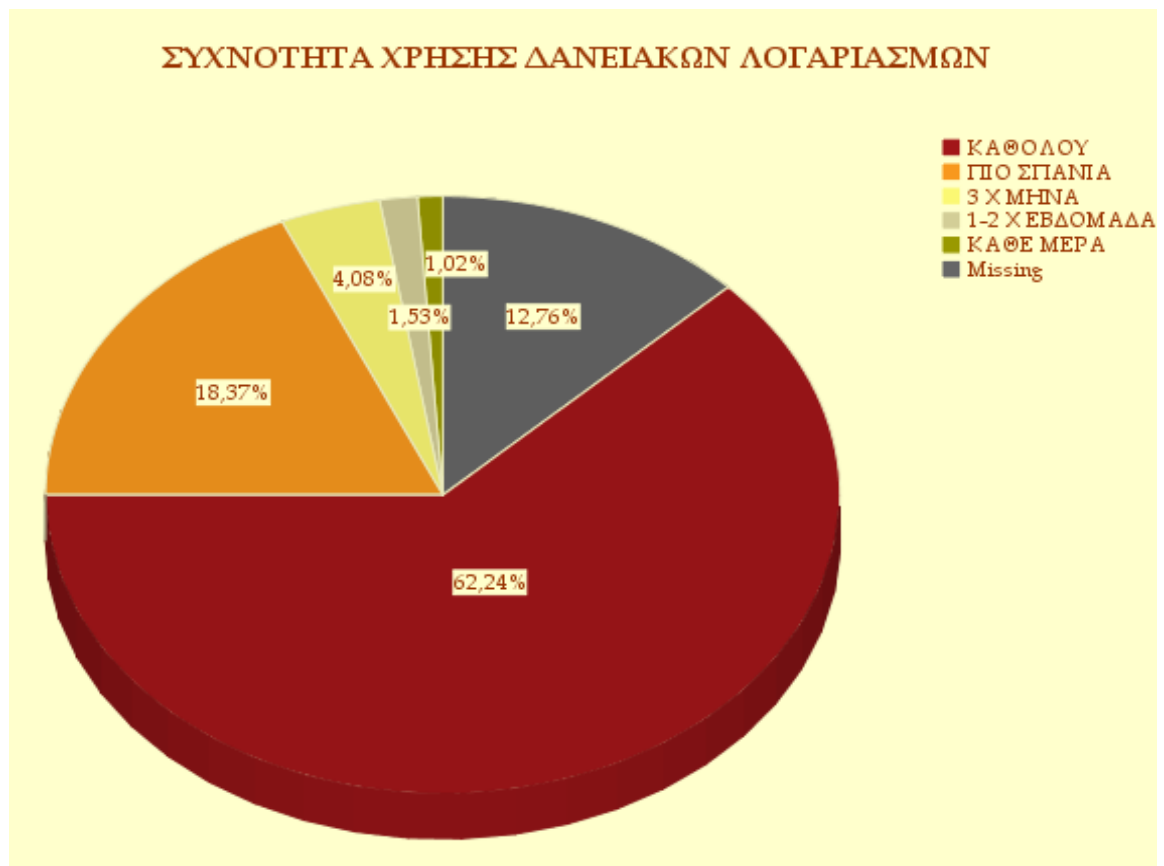
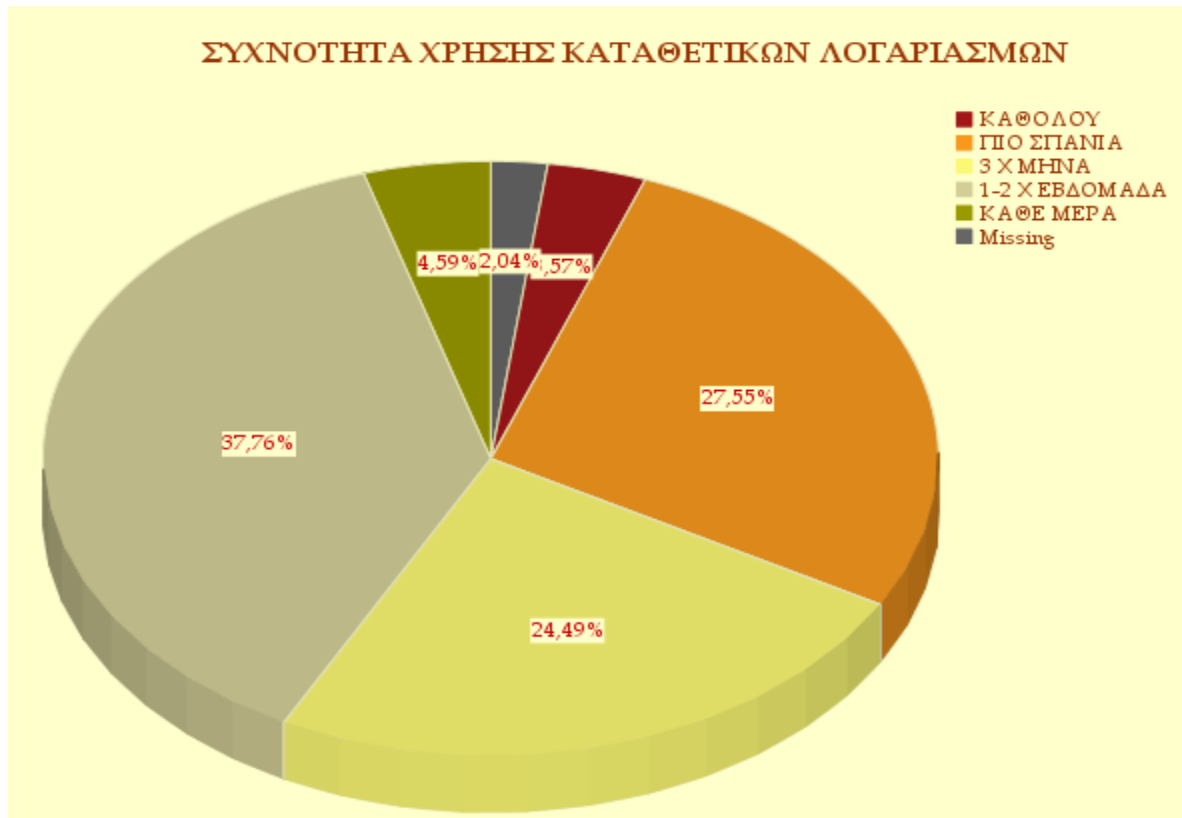
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ - ΕΞΑΓΩΓΕΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	148	75,5	93,7	93,7
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	8	4,1	5,1	98,7
3 Χ ΜΗΝΑ	1	,5	,6	99,4
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	1	,5	,6	100,0
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	158	80,6	100,0	
ΣΥΝΟΛΟ	38	19,4		
MISSING	196	100,0		
ΣΥΝΟΛΟ	148	75,5	93,7	93,7

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: Α.Τ.Μ.				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	35	17,9	18,6	18,6
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	19	9,7	10,1	28,7
3 Χ ΜΗΝΑ	42	21,4	22,3	51,1
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	76	38,8	40,4	91,5
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	16	8,2	8,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	188	95,9	100,0	
MISSING	8	4,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

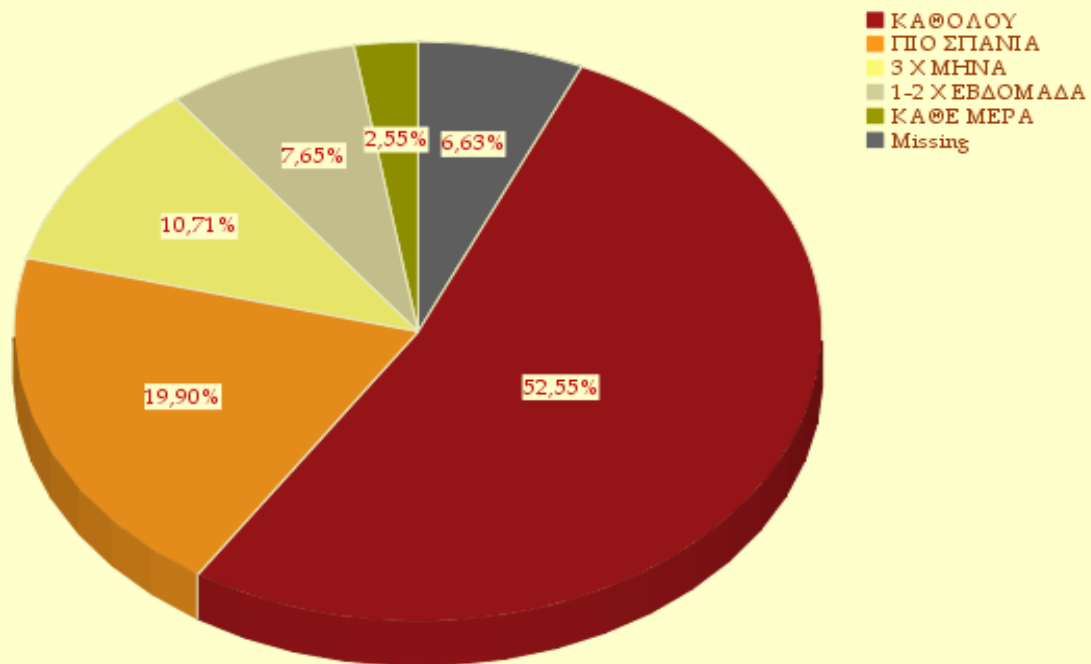
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΕΜΒΑΣΜΑΤΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	114	58,2	66,3	66,3
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	39	19,9	22,7	89,0
3 Χ ΜΗΝΑ	14	7,1	8,1	97,1
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	2	1,0	1,2	98,3
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	3	1,5	1,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	172	87,8	100,0	
MISSING	24	12,2		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	137	69,9	81,1	81,1
ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	16	8,2	9,5	90,5
3 Χ ΜΗΝΑ	7	3,6	4,1	94,7
1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	7	3,6	4,1	98,8
ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	2	1,0	1,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	169	86,2	100,0	
MISSING	27	13,8		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

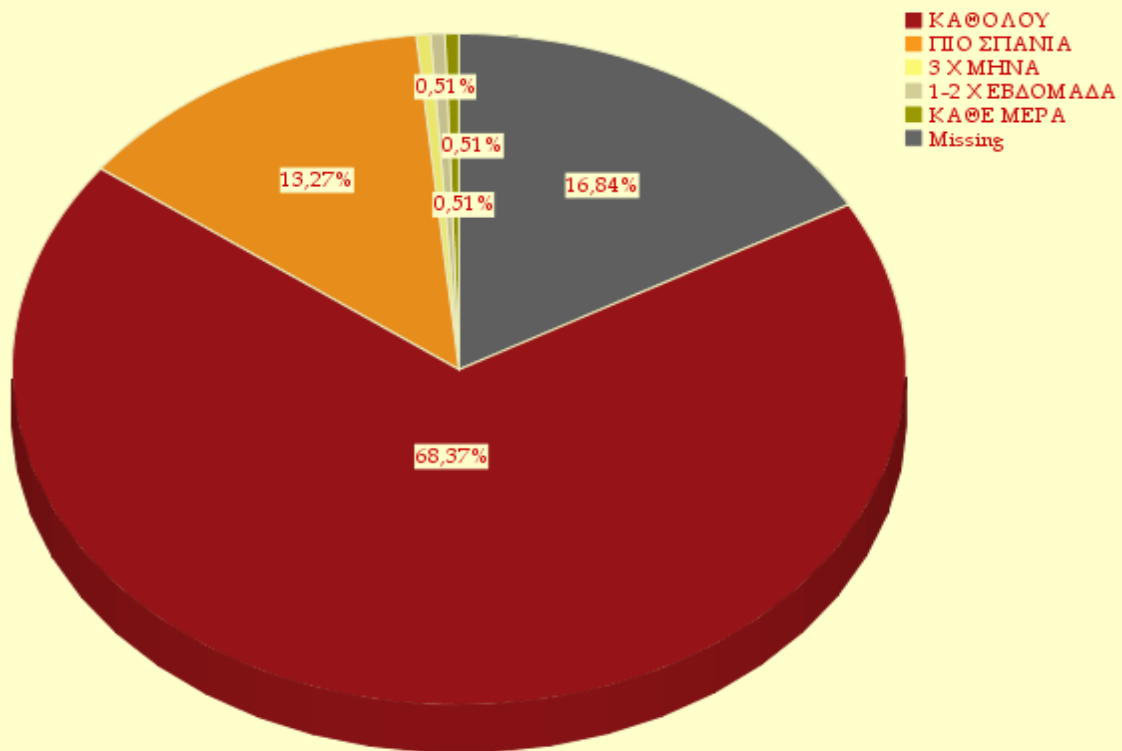
Σχήμα Π.3.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies



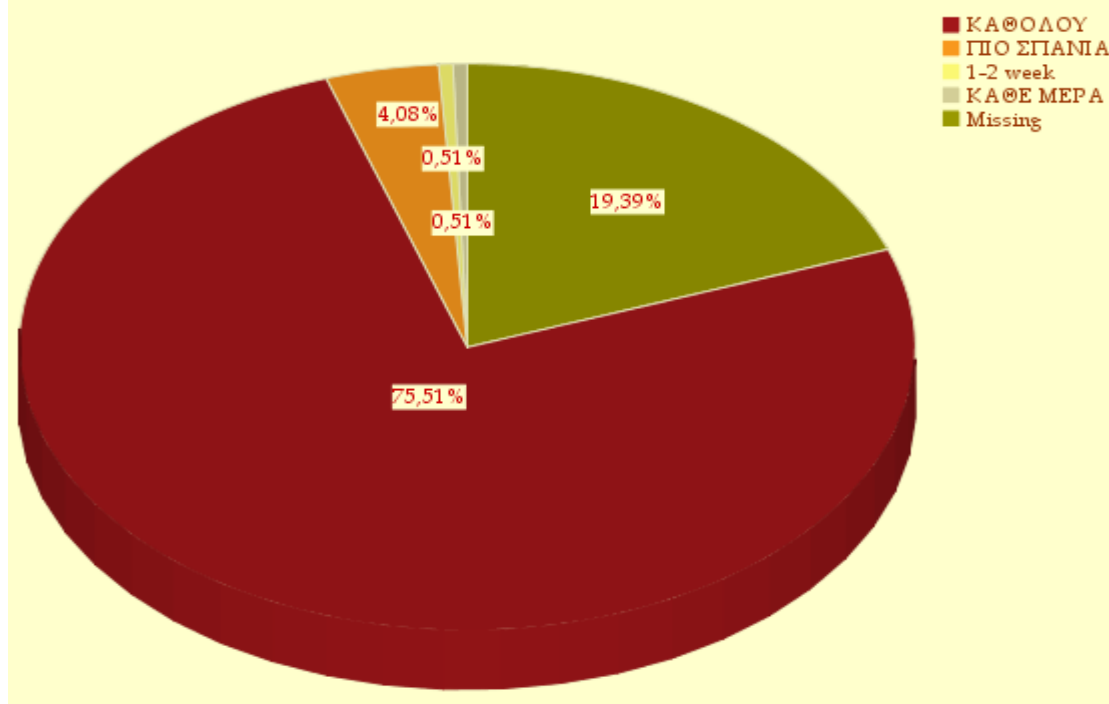
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ - ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ



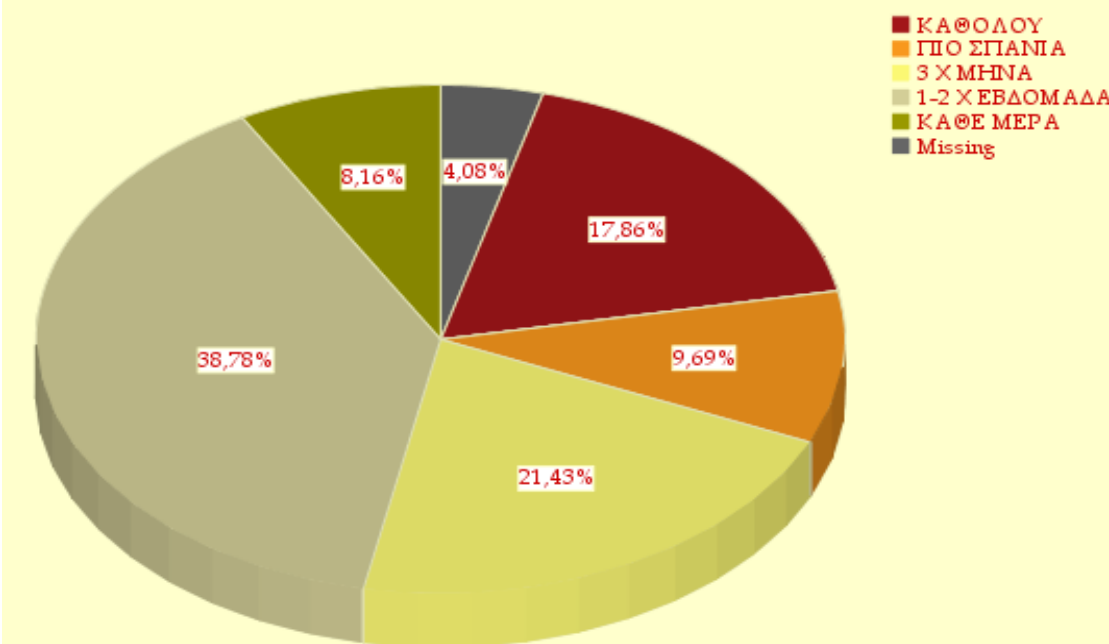
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

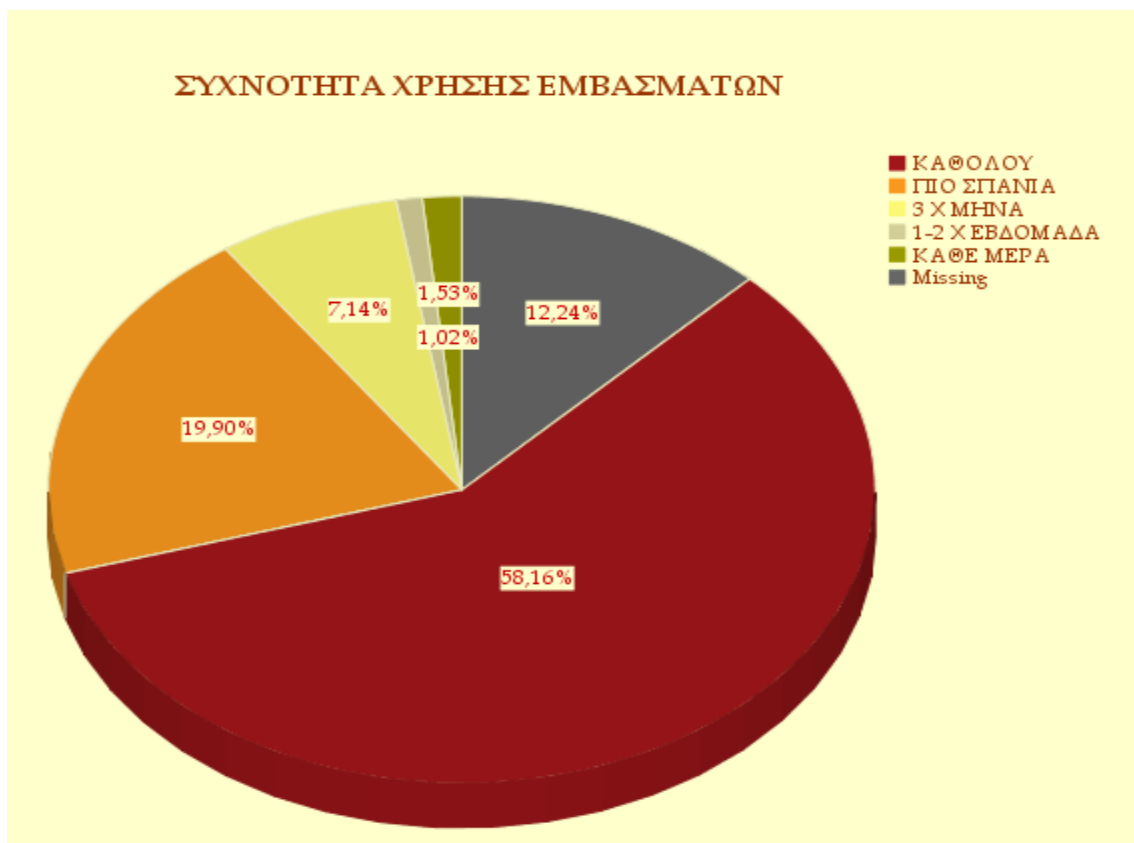


ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΙΣΑΓΩΓΩΝ - ΕΞΑΓΩΓΩΝ



ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.





Σχήμα Π.4.: Συγκεντρωτικά κυκλικά διαγράμματα της μεταβλητής *Συχνότητα χρήσης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών*

3. ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α) ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

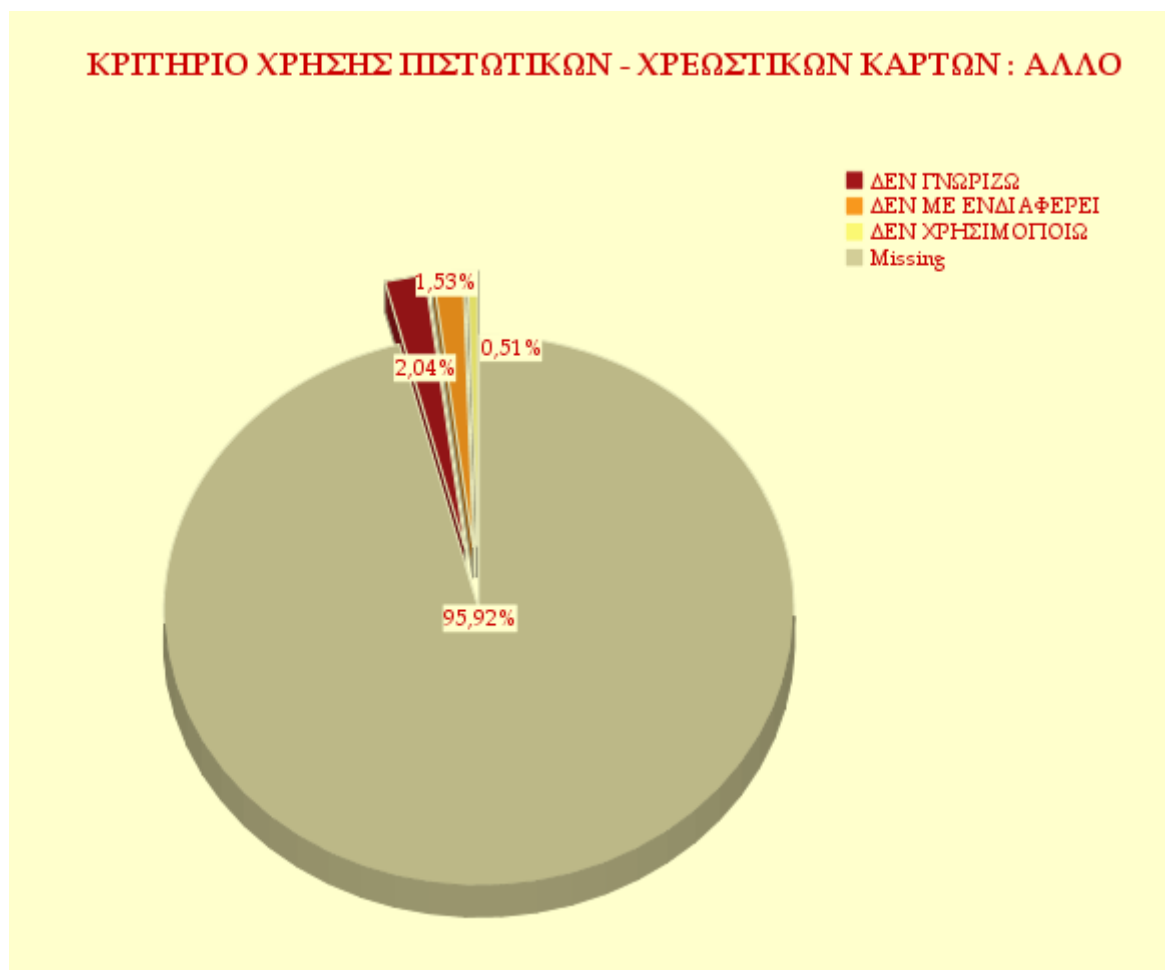
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ: ΑΝΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	19	9,7	10,2	10,2
ΔΙΑΦΩΝΩ	13	6,6	7,0	17,1
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	31	15,8	16,6	33,7
ΣΥΜΦΩΝΩ	62	31,6	33,2	66,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	62	31,6	33,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	187	95,4	100,0	
MISSING	9	4,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	26	13,3	14,8	14,8
ΔΙΑΦΩΝΩ	34	17,3	19,3	34,1
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	51	26,0	29,0	63,1
ΣΥΜΦΩΝΩ	42	21,4	23,9	86,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	23	11,7	13,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	176	89,8	100,0	
MISSING	20	10,2		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ: ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	27	13,8	16,0	16,0
ΔΙΑΦΩΝΩ	39	19,9	23,1	39,1
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	54	27,6	32,0	71,0
ΣΥΜΦΩΝΩ	30	15,3	17,8	88,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	19	9,7	11,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	169	86,2	100,0	
MISSING	27	13,8		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ: ΑΛΛΟ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,0	50,0	50,0
ΔΕΝ ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ	3	1,5	37,5	87,5
ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ	1	,5	12,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	8	4,1	100,0	
MISSING	188	95,9		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα III.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies



Σχήμα III.2.: Κυκλικό διάγραμμα της μεταβλητής Χρήση πιστωτικών – χρεωστικών καρτών «άλλο»

Β) ΧΡΗΣΗ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ: ΑΝΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	12	6,1	6,8	6,8
ΔΙΑΦΩΝΩ	10	5,1	5,7	12,5
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	44	22,4	25,0	37,5
ΣΥΜΦΩΝΩ	59	30,1	33,5	71,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	51	26,0	29,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	176	89,8	100,0	
MISSING	20	10,2		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	14	7,1	8,4	8,4
ΔΙΑΦΩΝΩ	17	8,7	10,2	18,7
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	60	30,6	36,1	54,8
ΣΥΜΦΩΝΩ	49	25,0	29,5	84,3
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	26	13,3	15,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	166	84,7	100,0	
MISSING	30	15,3		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ: ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	19	9,7	12,1	12,1
ΔΙΑΦΩΝΩ	26	13,3	16,6	28,7
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	63	32,1	40,1	68,8
ΣΥΜΦΩΝΩ	27	13,8	17,2	86,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	22	11,2	14,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	157	80,1	100,0	
MISSING	39	19,9		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ: ΑΛΛΟ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	7	3,6	46,7	46,7
ΔΕΝ ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ	1	,5	6,7	53,3
ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ	7	3,6	46,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	15	7,7	100,0	
MISSING	181	92,3		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα III.3.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

Γ) ΧΡΗΣΗ Α.Τ.Μ.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.: ΑΝΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	2,0	2,1	2,1
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1,0	1,0	3,1
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	13	6,6	6,7	9,8
ΣΥΜΦΩΝΩ	47	24,0	24,4	34,2
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	127	64,8	65,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	193	98,5	100,0	
MISSING	3	1,5		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	18	9,2	10,2	10,2
ΔΙΑΦΩΝΩ	26	13,3	14,7	24,9
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	68	34,7	38,4	63,3
ΣΥΜΦΩΝΩ	35	17,9	19,8	83,1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	30	15,3	16,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	177	90,3	100,0	
MISSING	19	9,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.: ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	16	8,2	9,4	9,4
ΔΙΑΦΩΝΩ	27	13,8	15,9	25,3
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	61	31,1	35,9	61,2
ΣΥΜΦΩΝΩ	37	18,9	21,8	82,9
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	29	14,8	17,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	170	86,7	100,0	
MISSING	26	13,3		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.: ΑΛΛΟ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ	2	1,0	66,7	66,7
ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ	1	,5	33,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	3	1,5	100,0	
MISSING	193	98,5		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα ΠΙ.4.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

Δ) ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ: ΑΝΕΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	17	8,7	10,8	10,8
ΔΙΑΦΩΝΩ	12	6,1	7,6	18,5
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	37	18,9	23,6	42,0
ΣΥΜΦΩΝΩ	41	20,9	26,1	68,2
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	50	25,5	31,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	157	80,1	100,0	
MISSING	39	19,9		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	21	10,7	14,6	14,6
ΔΙΑΦΩΝΩ	26	13,3	18,1	32,6
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	58	29,6	40,3	72,9
ΣΥΜΦΩΝΩ	19	9,7	13,2	86,1
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	20	10,2	13,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	144	73,5	100,0	
MISSING	52	26,5		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ: ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	26	13,3	18,3	18,3
ΔΙΑΦΩΝΩ	27	13,8	19,0	37,3
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ, ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	58	29,6	40,8	78,2
ΣΥΜΦΩΝΩ	22	11,2	15,5	93,7
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	9	4,6	6,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	142	72,4	100,0	
MISSING	54	27,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ: ΑΛΛΟ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	22	11,2	68,8	68,8
ΔΕΝ ΜΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ	4	2,0	12,5	81,2
ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩ	6	3,1	18,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	32	16,3	100,0	
MISSING	164	83,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα III.5.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	17	8,7	9,3	9,3
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	6	3,1	3,3	12,6
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	34	17,3	18,6	31,1
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	126	64,3	68,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	183	93,4	100,0	
MISSING	13	6,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	14	7,1	7,3	7,3
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	2	1,0	1,0	8,3
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	24	12,2	12,5	20,8
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	152	77,6	79,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	
MISSING	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΑΞΙΠΙΣΤΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	14	7,1	7,3	7,3
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	5	2,6	2,6	9,9
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	36	18,4	18,8	28,8
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	136	69,4	71,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	191	97,4	100,0	
MISSING	5	2,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	14	7,1	7,3	7,3
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	9	4,6	4,7	12,0
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	37	18,9	19,3	31,2
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	132	67,3	68,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	192	98,0	100,0	
MISSING	4	2,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	17	8,7	8,9	8,9
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	18	9,2	9,5	18,4
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	60	30,6	31,6	50,0
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	95	48,5	50,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	190	96,9	100,0	
MISSING	6	3,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	22	11,2	11,6	11,6
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	15	7,7	7,9	19,6
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	35	17,9	18,5	38,1
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	117	59,7	61,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	189	96,4	100,0	
MISSING	7	3,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	29	14,8	15,8	15,8
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	20	10,2	10,9	26,8
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	34	17,3	18,6	45,4
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	100	51,0	54,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	183	93,4	100,0	
MISSING	13	6,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	35	17,9	19,3	19,3
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	33	16,8	18,2	37,6
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	55	28,1	30,4	68,0
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	58	29,6	32,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	181	92,3	100,0	
MISSING	15	7,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

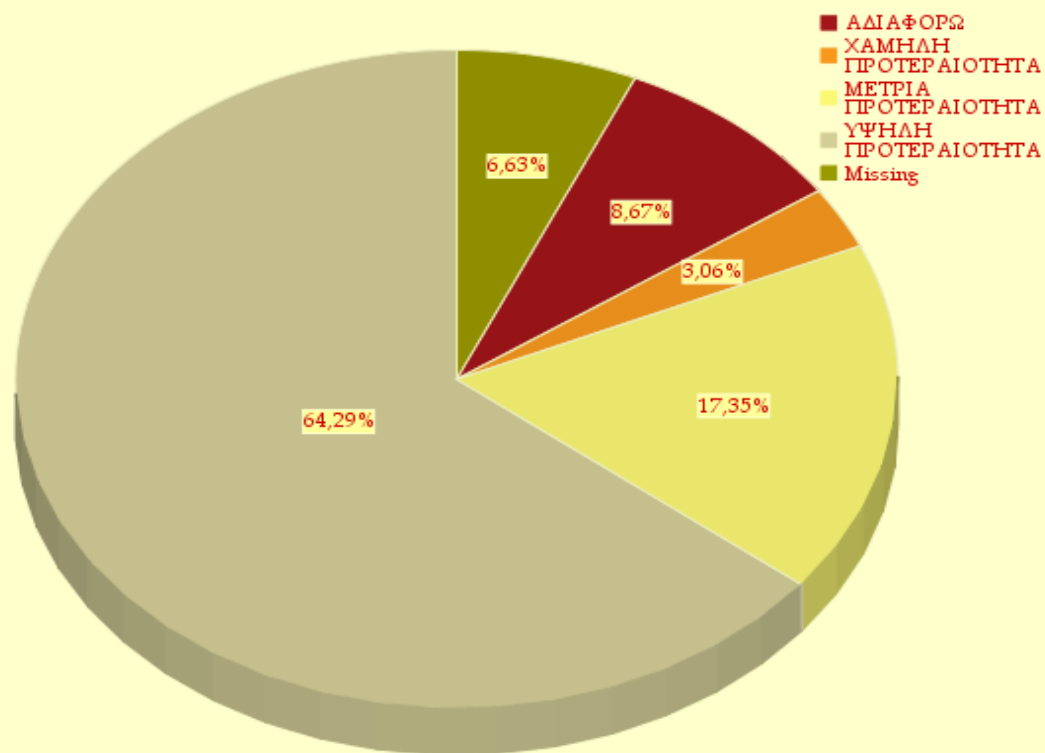
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	16	8,2	8,5	8,5
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	13	6,6	6,9	15,4
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	34	17,3	18,1	33,5
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	125	63,8	66,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	188	95,9	100,0	
MISSING	8	4,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	22	11,2	12,1	12,1
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	26	13,3	14,3	26,4
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	48	24,5	26,4	52,7
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	86	43,9	47,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	182	92,9	100,0	
MISSING	14	7,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

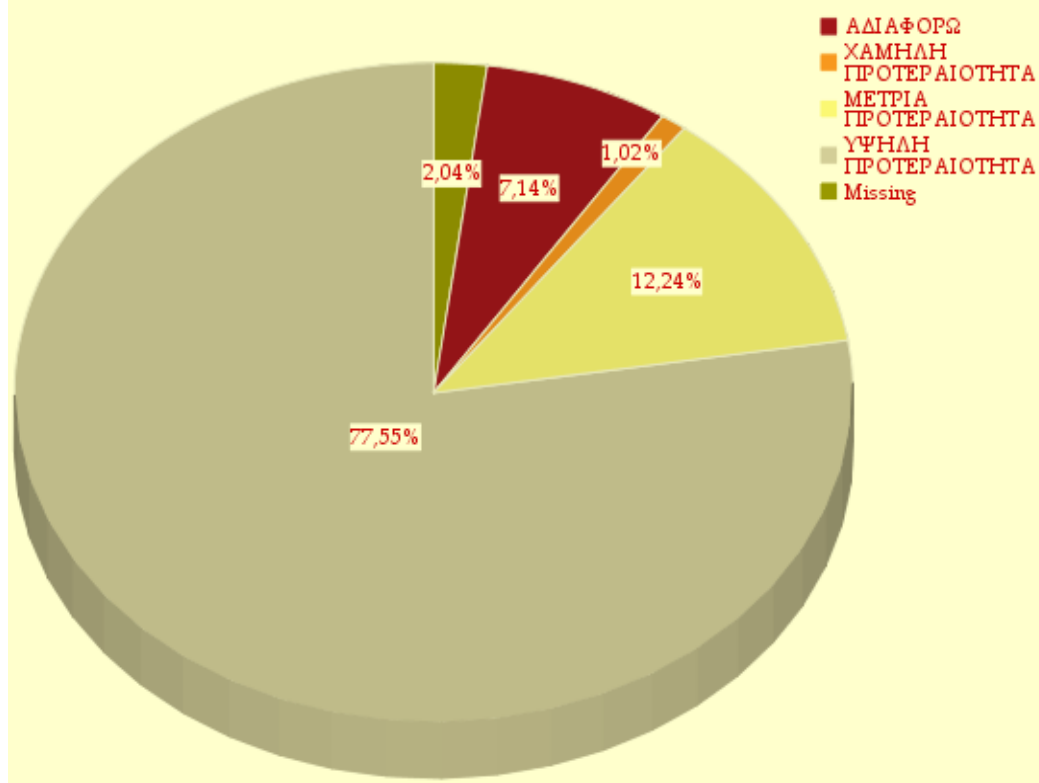
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΔΙΑΦΟΡΩ	40	20,4	22,1	22,1
ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	28	14,3	15,5	37,6
ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	47	24,0	26,0	63,5
ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	66	33,7	36,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	181	92,3	100,0	
MISSING	15	7,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα IV.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

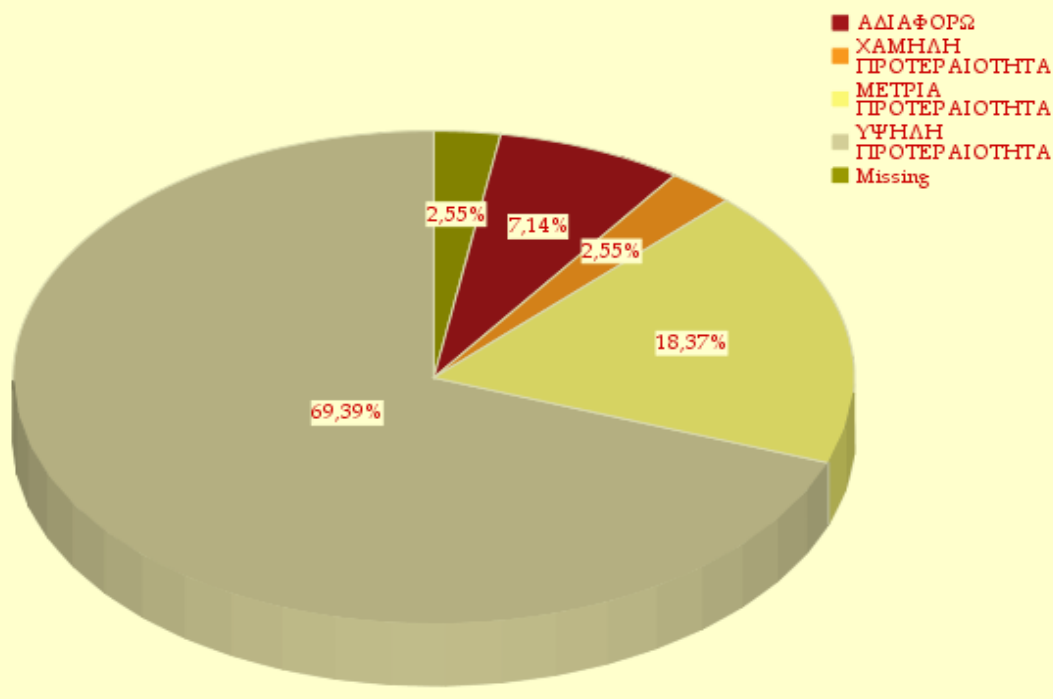
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ



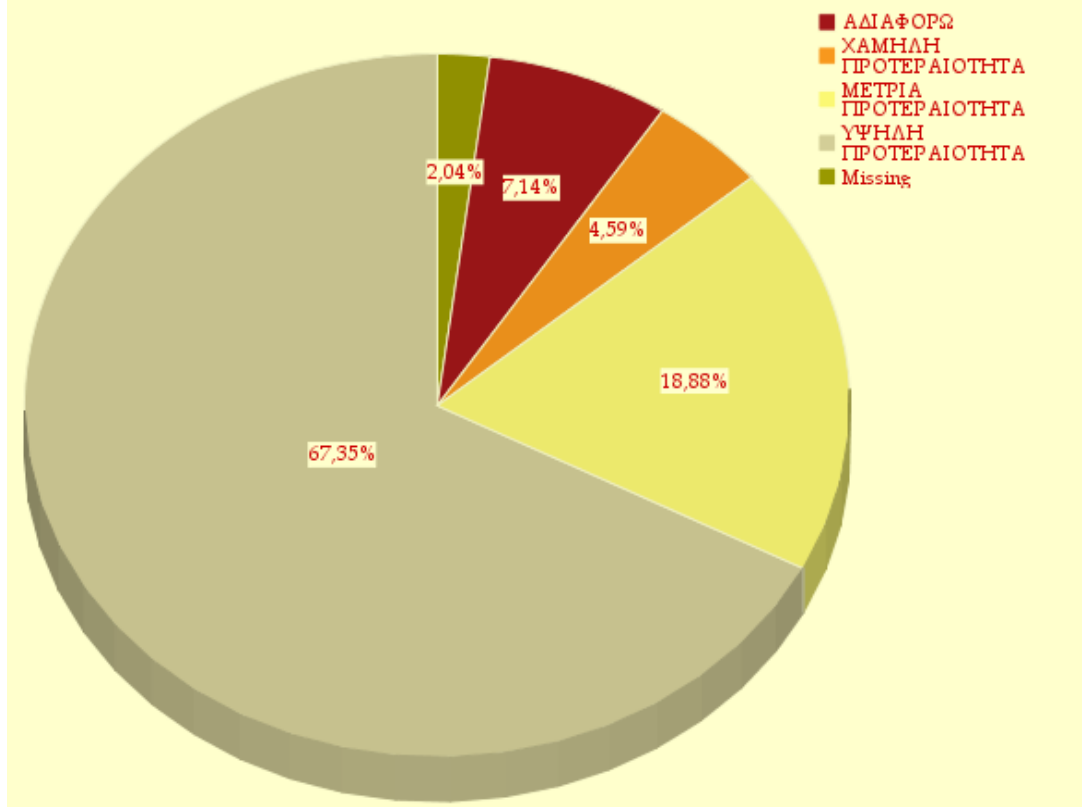
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ



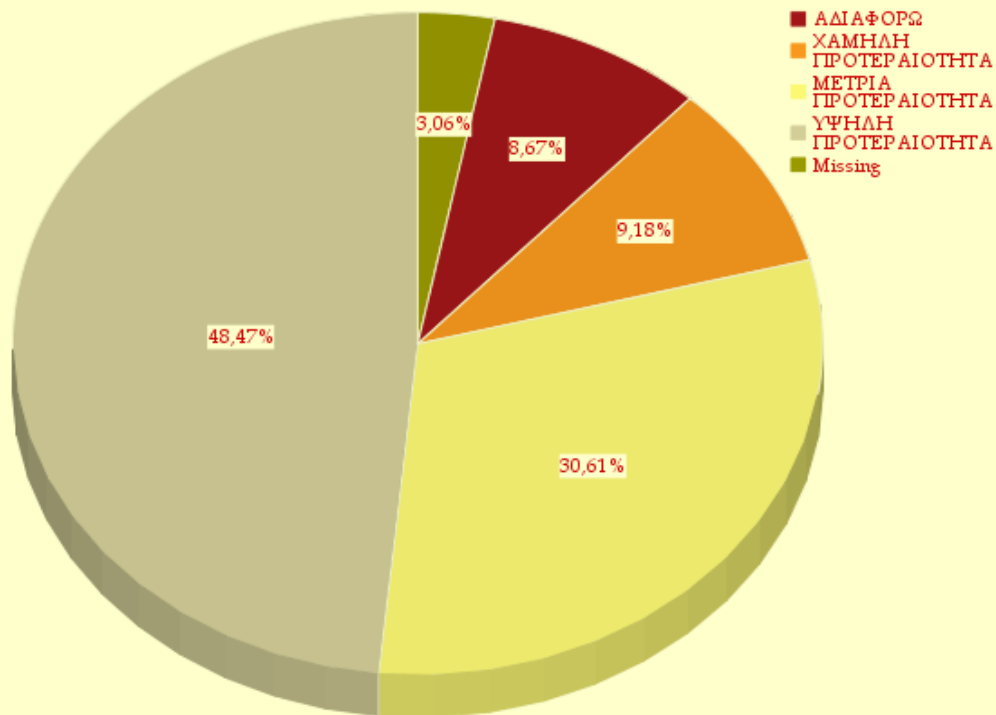
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΑΞΙΟΠΕΣΤΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



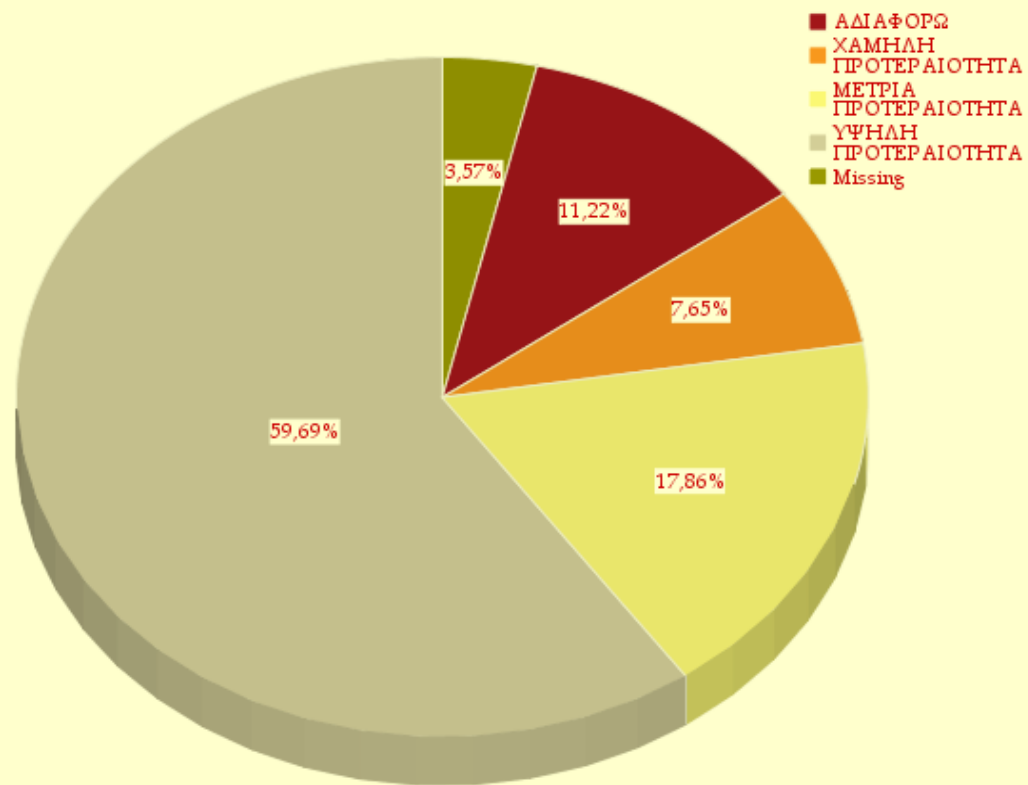
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



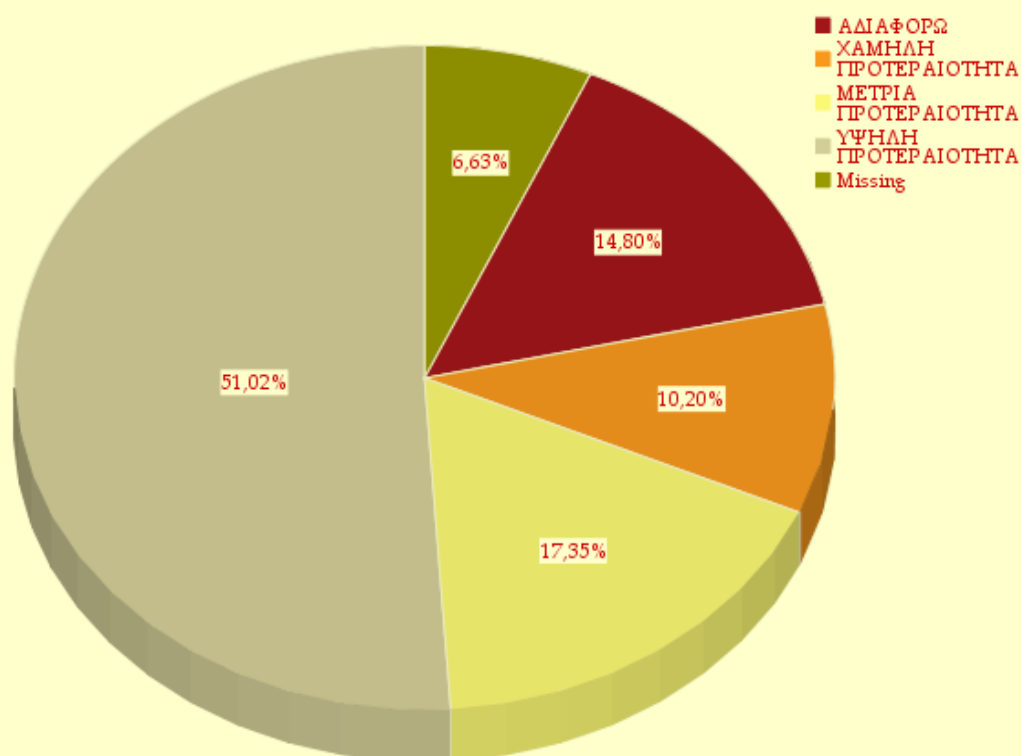
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ



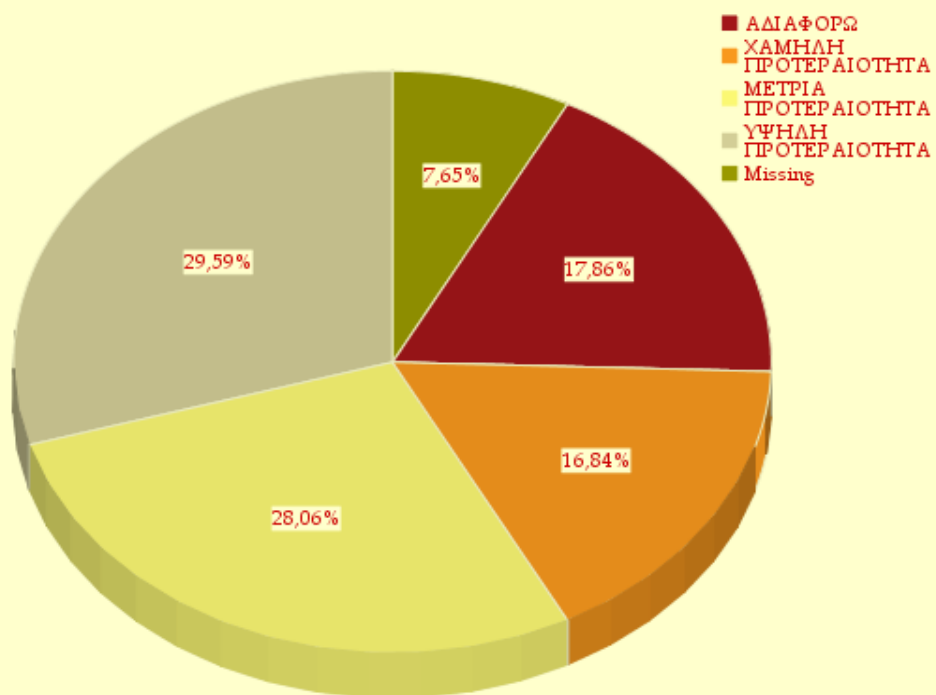
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ



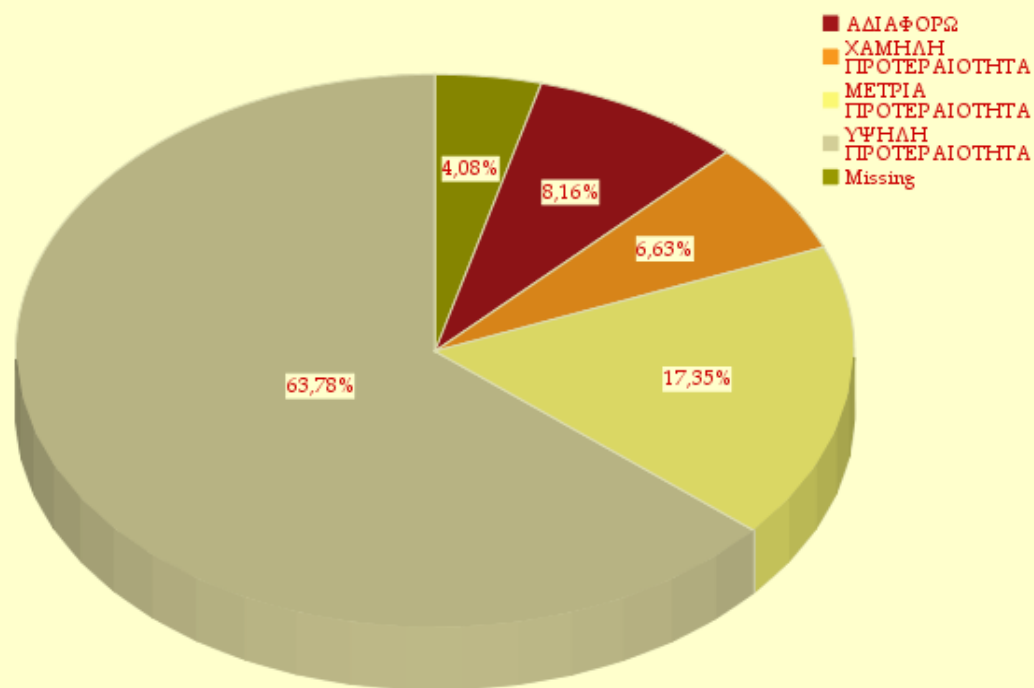
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΕΠΙΤΟΚΙΑ - ΟΡΟΙ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ



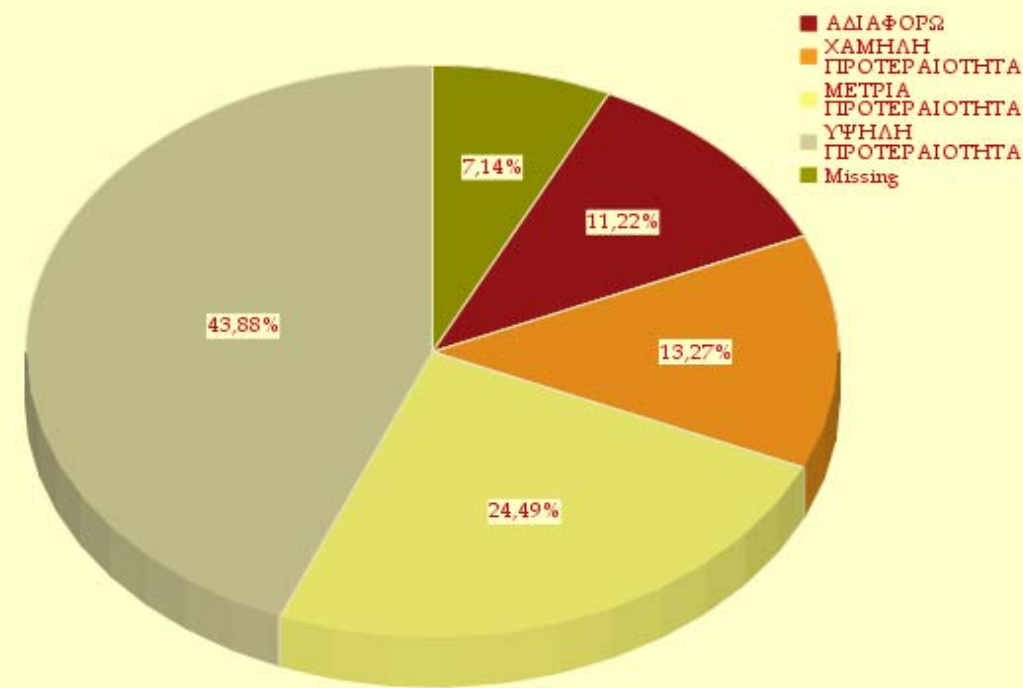
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ : ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡ. ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

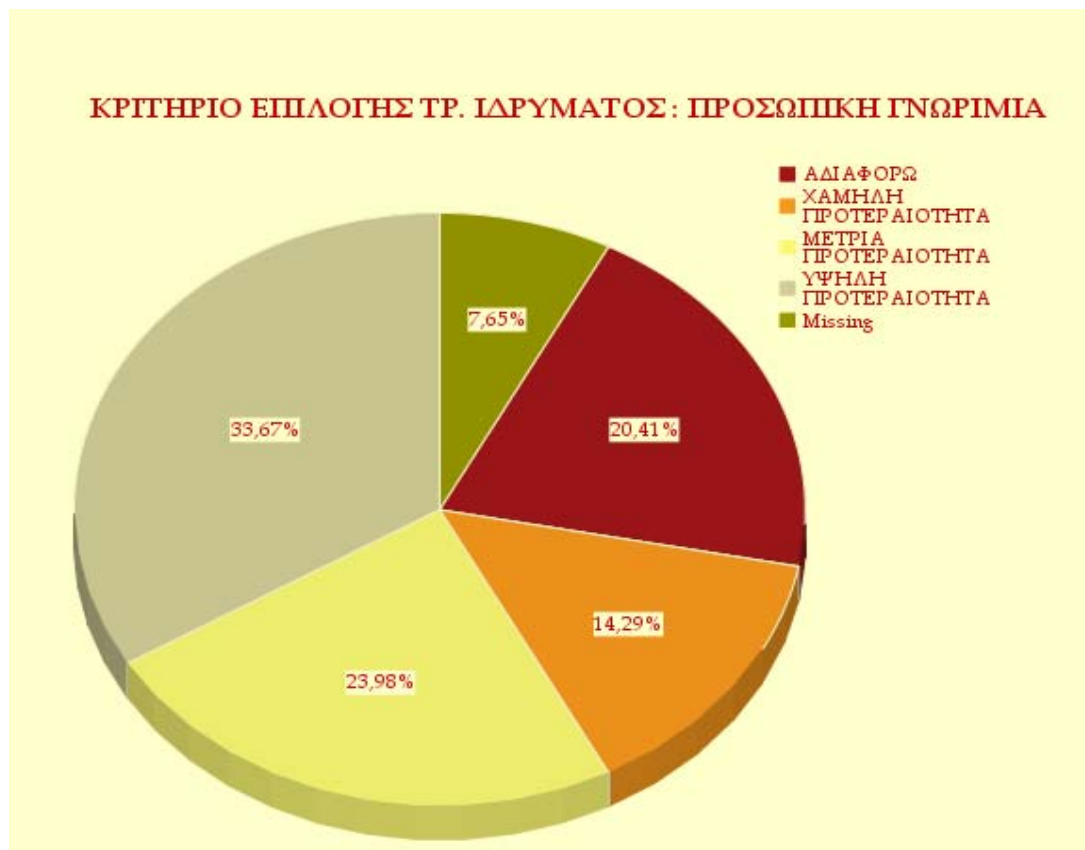


ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡ. ΔΙΚΤΥΟΥ



ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡ. ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ: ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ





Σχήμα IV.2.: Συγκεντρωτικά κυκλικά διαγράμματα της μεταβλητής *Κριτήριο επιλογής τραπεζικού ιδρύματος*

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΕΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	3	1,5	1,5	1,5
ΝΑΙ	192	98,0	98,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	195	99,5	100,0	
MISSING	1	,5		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ALPHA BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	17	8,7	8,7	8,7
ΝΑΙ	179	91,3	91,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ASPIS BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	92	46,9	46,9	46,9
ΝΑΙ	104	53,1	53,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	5	2,6	2,6	2,6
ΝΑΙ	191	97,4	97,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: EUROBANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	20	10,2	10,2	10,2
ΝΑΙ	176	89,8	89,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: MARFIN EGNATIA BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	88	44,9	44,9	44,9
ΝΑΙ	108	55,1	55,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: PROBANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	99	50,5	50,5	50,5
ΝΑΙ	97	49,5	49,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	43	21,9	21,9	21,9
ΝΑΙ	153	78,1	78,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	97	49,5	49,5	49,5
ΝΑΙ	99	50,5	50,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	26	13,3	13,3	13,3
ΝΑΙ	170	86,7	86,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

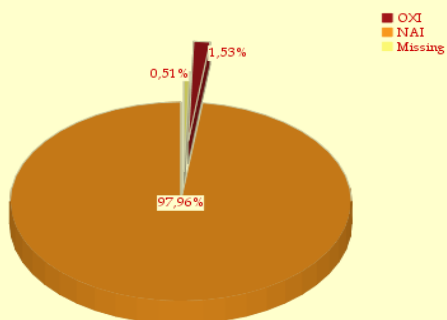
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	20	10,2	10,2	10,2
ΝΑΙ	176	89,8	89,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ: ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΧΙ	17	8,7	8,7	8,7
ΝΑΙ	179	91,3	91,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0	100,0	

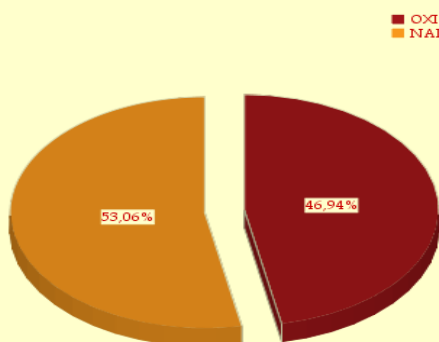
ΛΟΙΠΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ Ν. ΧΑΝΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	25	12,8	51,0	51,0
ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	17	8,7	34,7	85,7
ΤΑΧ. ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	5	2,6	10,2	95,9
ΛΑΪΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	2	1,0	4,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	49	25,0	100,0	
MISSING	147	75,0		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

Σχήμα V.1.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

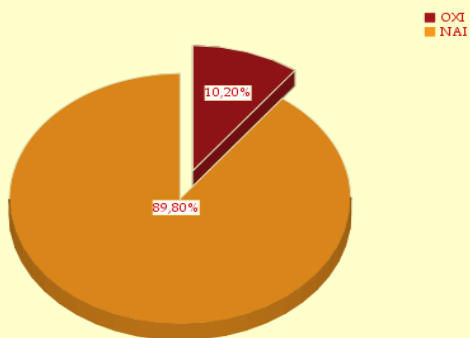
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



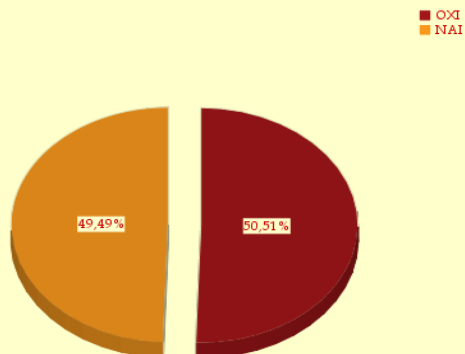
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ASPIS BANK ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



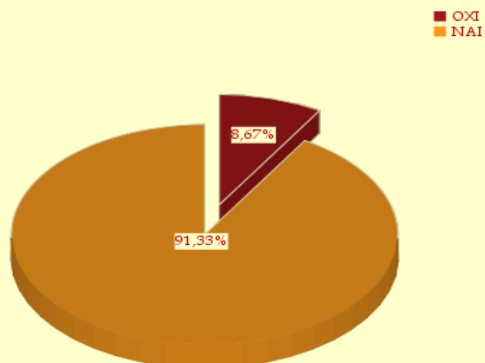
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ EUROBANK ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



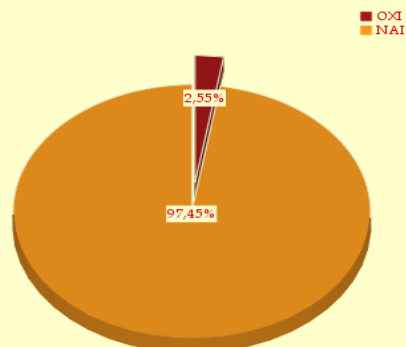
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ PROBANK ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



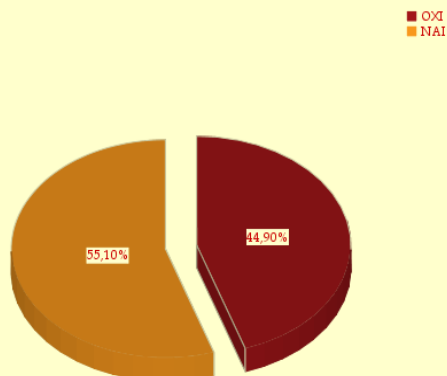
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ALPHA BANK ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



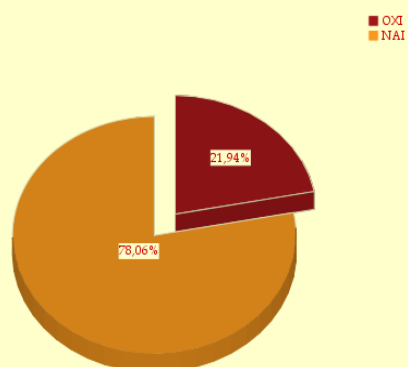
ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

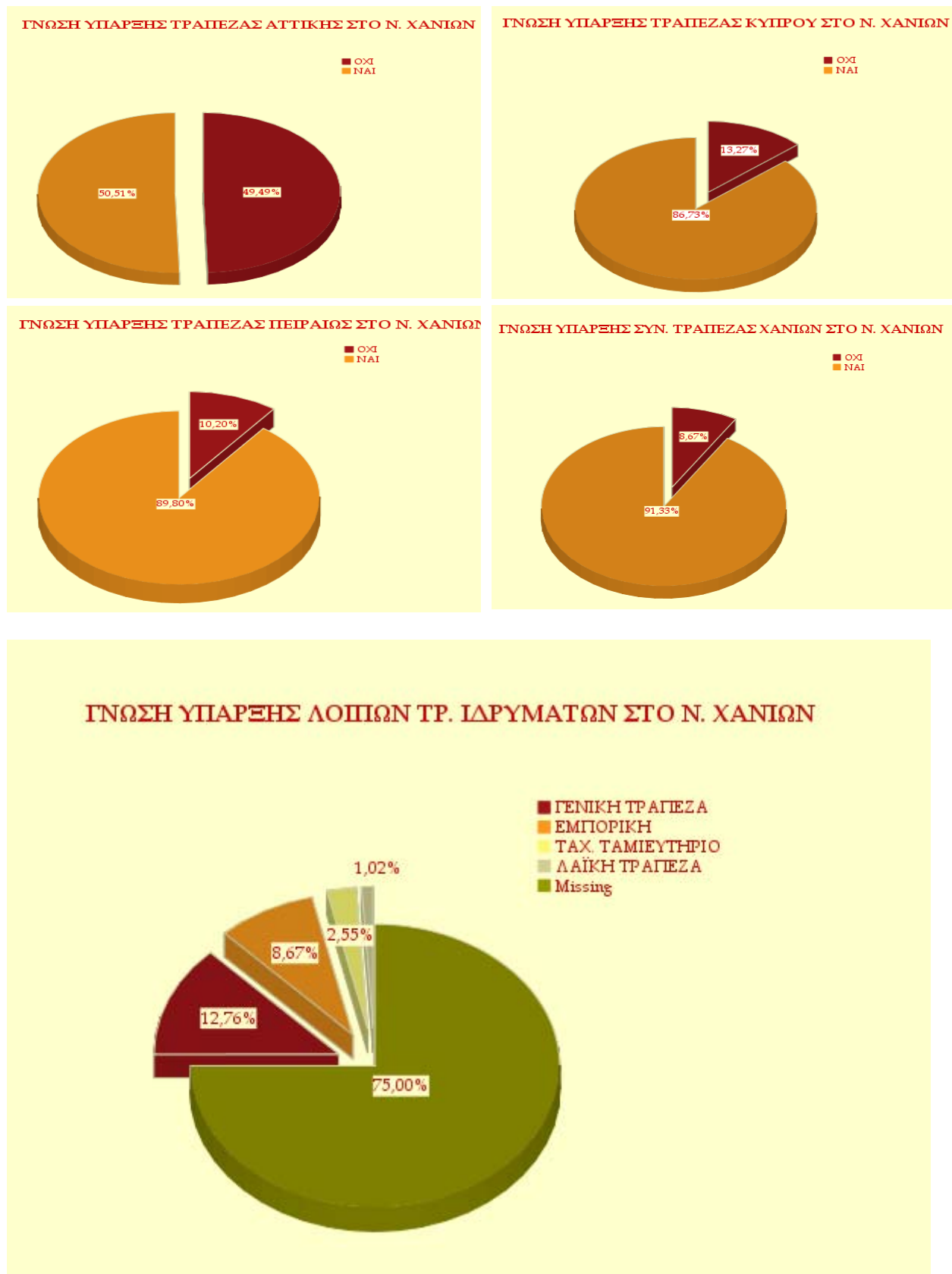


ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ MARFIN EGNATIA ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ



ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ





Σχήμα V.2.: Συγκεντρωτικά κυκλικά διαγράμματα της μεταβλητής Γνώση ύπαρξης τραπεζικών ιδρυμάτων στο Ν. Χανίων

Β) ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΤΟΥ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	64	32,7	33,7	33,7
ΚΑΘΟΛΟΥ	7	3,6	3,7	37,4
ΛΙΓΟ	7	3,6	3,7	41,1
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	25	12,8	13,2	54,2
ΑΡΚΕΤΑ	57	29,1	30,0	84,2
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	15,3	15,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	190	96,9	100,0	
MISSING	6	3,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ALPHA BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	100	51,0	54,1	54,1
ΚΑΘΟΛΟΥ	9	4,6	4,9	58,9
ΛΙΓΟ	9	4,6	4,9	63,8
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	16	8,2	8,6	72,4
ΑΡΚΕΤΑ	29	14,8	15,7	88,1
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	11,2	11,9	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	185	94,4	100,0	
MISSING	11	5,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	46	23,5	24,2	24,2
ΚΑΘΟΛΟΥ	24	12,2	12,6	36,8
ΛΙΓΟ	26	13,3	13,7	50,5
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	32	16,3	16,8	67,4
ΑΡΚΕΤΑ	43	21,9	22,6	90,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	19	9,7	10,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	190	96,9	100,0	
MISSING	6	3,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ASPIS BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	159	81,1	89,8	89,8
ΚΑΘΟΛΟΥ	6	3,1	3,4	93,2
ΛΙΓΟ	5	2,6	2,8	96,0
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	2	1,0	1,1	97,2
ΑΡΚΕΤΑ	4	2,0	2,3	99,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	,5	,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	177	90,3	100,0	
MISSING	19	9,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ MURFIN EGNATIA BANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	159	81,1	88,8	88,8
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,1	89,9
ΛΙΓΟ	3	1,5	1,7	91,6
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	2	1,0	1,1	92,7
ΑΡΚΕΤΑ	10	5,1	5,6	98,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3	1,5	1,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	179	91,3	100,0	
MISSING	17	8,7		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ EUROBANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	88	44,9	47,3	47,3
ΚΑΘΟΛΟΥ	14	7,1	7,5	54,8
ΛΙΓΟ	15	7,7	8,1	62,9
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	21	10,7	11,3	74,2
ΑΡΚΕΤΑ	31	15,8	16,7	90,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	17	8,7	9,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	186	94,9	100,0	
MISSING	10	5,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ PROBANK				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	162	82,7	88,5	88,5
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,1	89,6
ΛΙΓΟ	1	,5	,5	90,2
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	2	1,0	1,1	91,3
ΑΡΚΕΤΑ	6	3,1	3,3	94,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10	5,1	5,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	183	93,4	100,0	
MISSING	13	6,6		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	134	68,4	73,6	73,6
ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,0	2,2	75,8
ΛΙΓΟ	5	2,6	2,7	78,6
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	8	4,1	4,4	83,0
ΑΡΚΕΤΑ	16	8,2	8,8	91,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	15	7,7	8,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	182	92,9	100,0	
MISSING	14	7,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	121	61,7	65,8	65,8
ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,0	2,2	67,9
ΛΙΓΟ	5	2,6	2,7	70,7
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	14	7,1	7,6	78,3
ΑΡΚΕΤΑ	19	9,7	10,3	88,6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	10,7	11,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	184	93,9	100,0	
MISSING	12	6,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

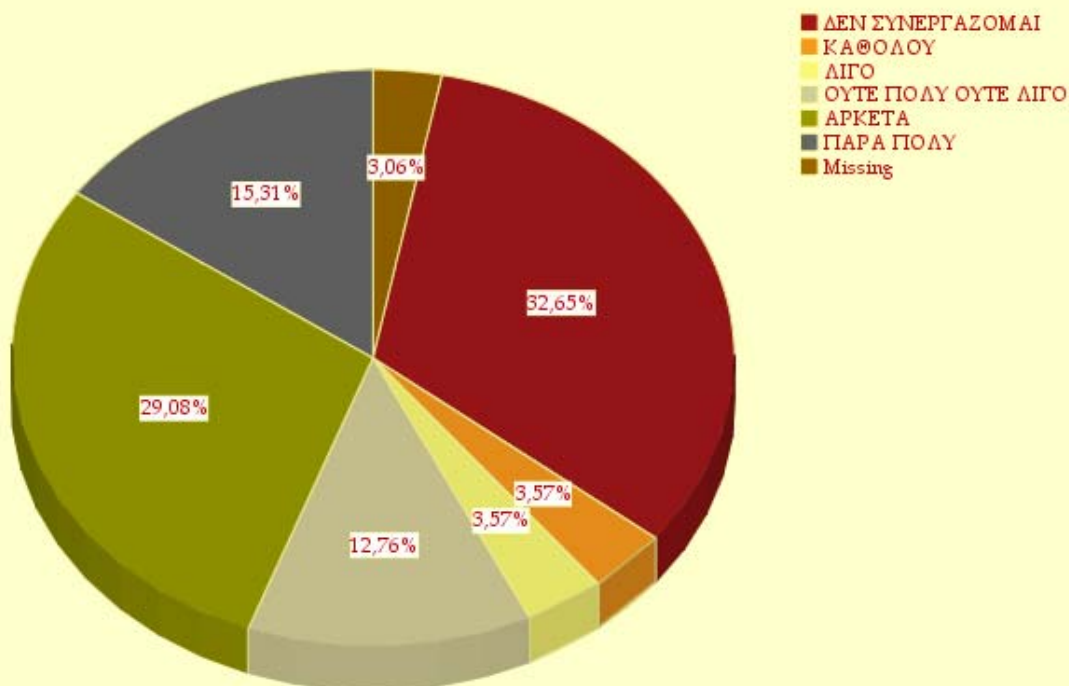
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	120	61,2	64,5	64,5
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,5	,5	65,1
ΛΙΓΟ	2	1,0	1,1	66,1
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	5	2,6	2,7	68,8
ΑΡΚΕΤΑ	28	14,3	15,1	83,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	15,3	16,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	186	94,9	100,0	
MISSING	10	5,1		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	153	78,1	85,0	85,0
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,0	1,1	86,1
ΛΙΓΟ	3	1,5	1,7	87,8
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	5	2,6	2,8	90,6
ΑΡΚΕΤΑ	9	4,6	5,0	95,6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	8	4,1	4,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	180	91,8	100,0	
MISSING	16	8,2		
ΣΥΝΟΛΟ	196	100,0		

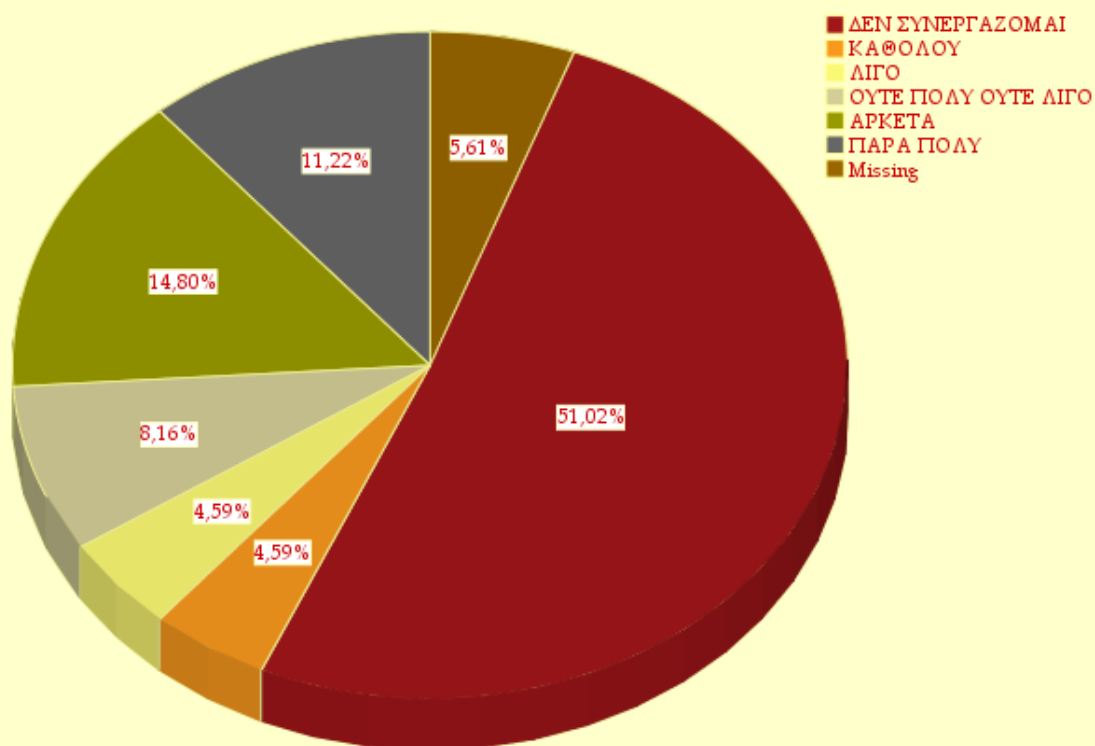
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ				
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΕΓΚΥΡΟ ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΟ ΠΟΣΟΣΤΟ
ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	154	78,6	84,2	84,2
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	1,5	1,6	85,8
ΛΙΓΟ	5	2,6	2,7	88,5
ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	15	7,7	8,2	96,7
ΑΡΚΕΤΑ	6	3,1	3,3	100,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	183	93,4	100,0	
ΣΥΝΟΛΟ	13	6,6		
MISSING	196	100,0		
ΣΥΝΟΛΟ	154	78,6		

Σχήμα V.3.: Συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία από τη διαδικασία Frequencies

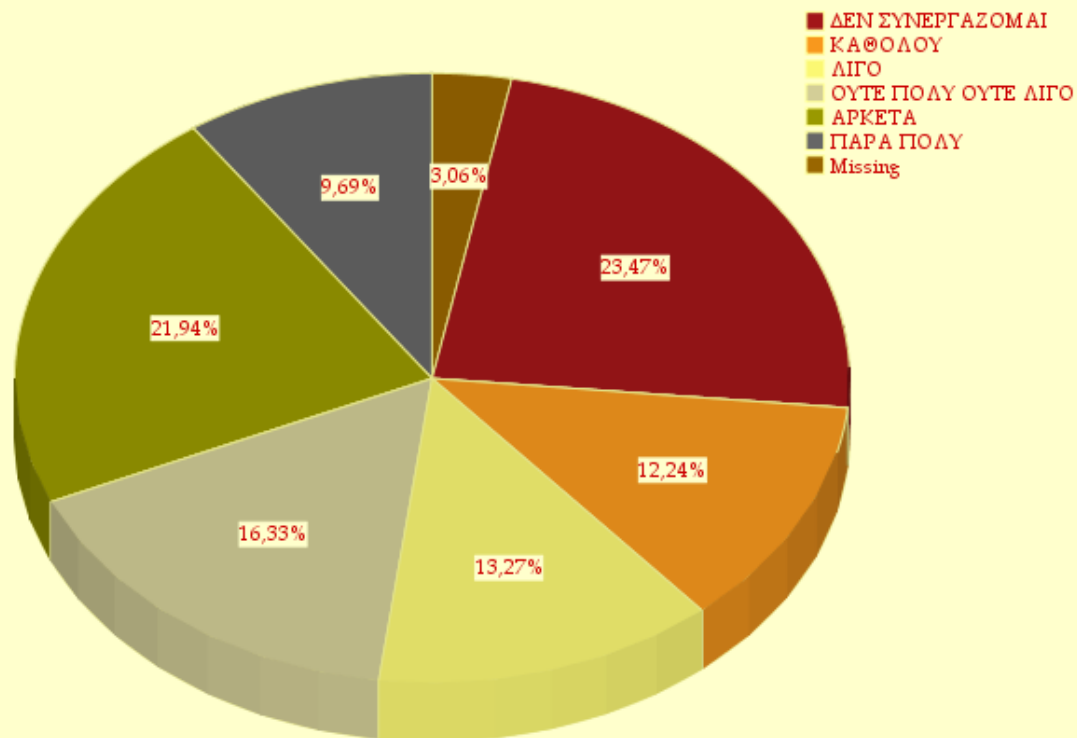
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



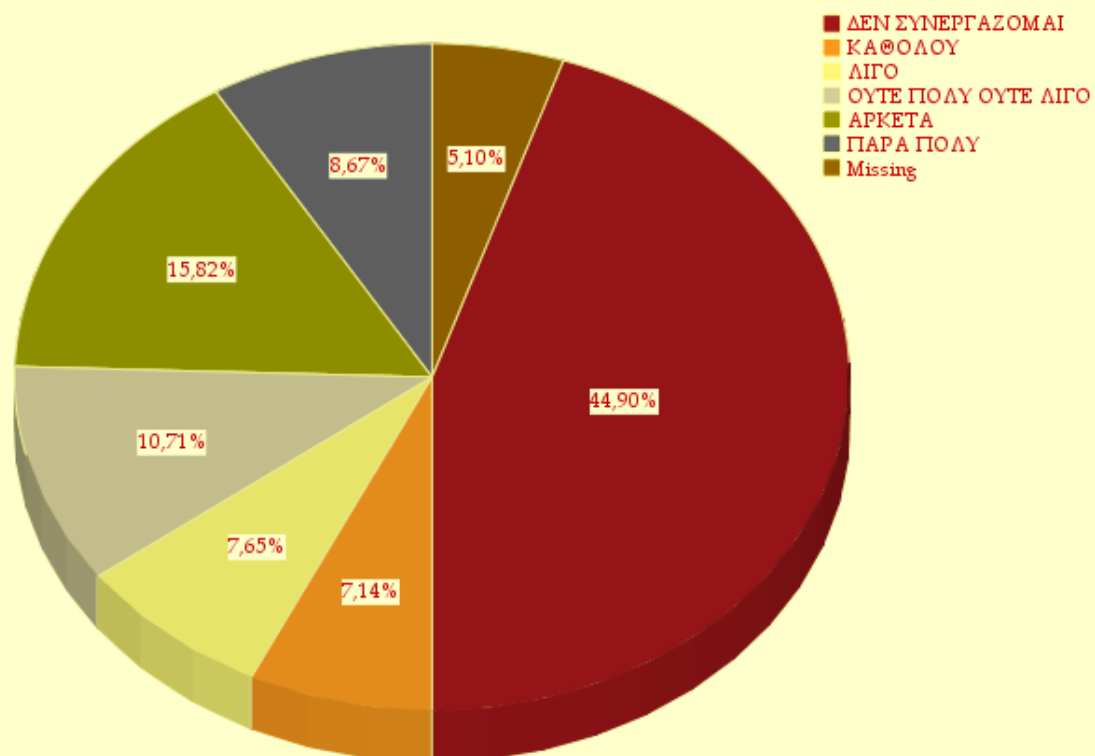
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ALPHA BANK

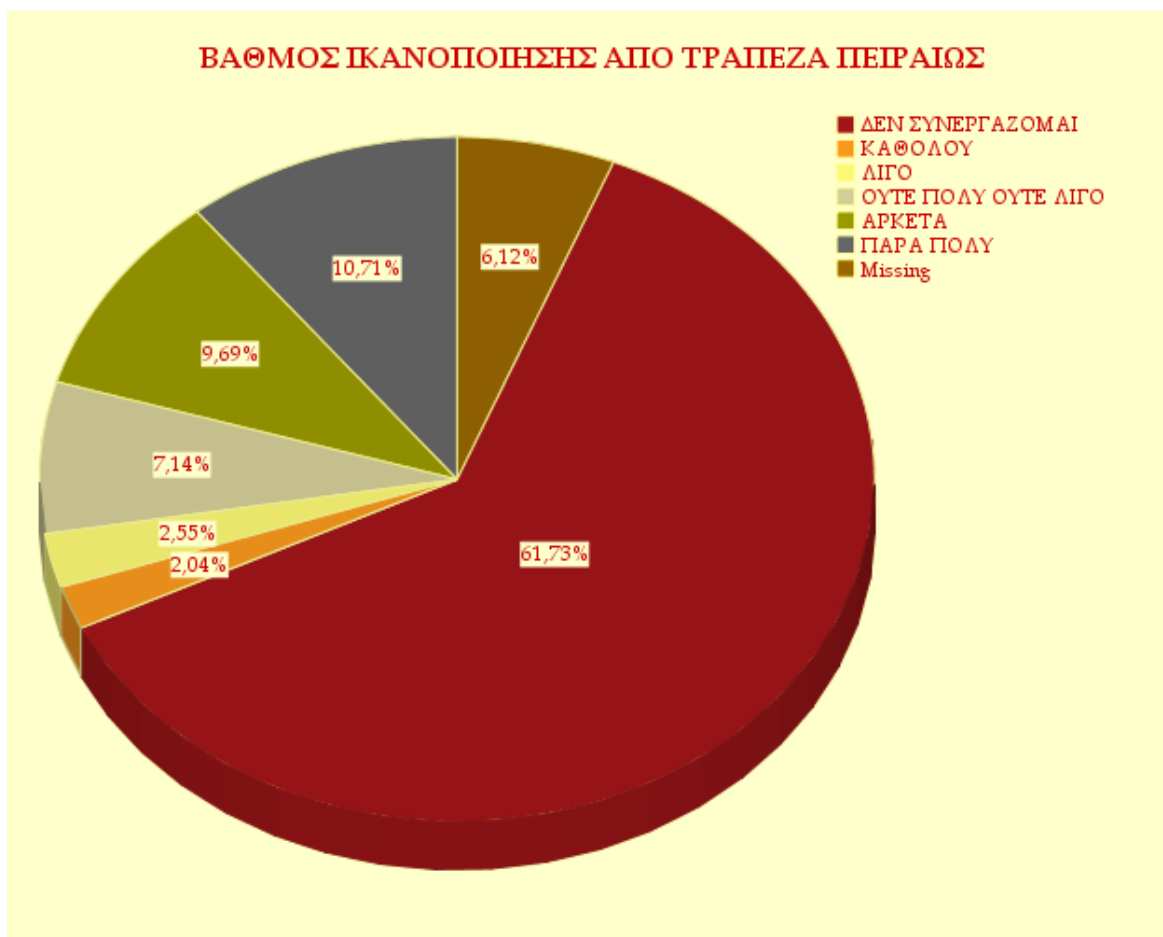
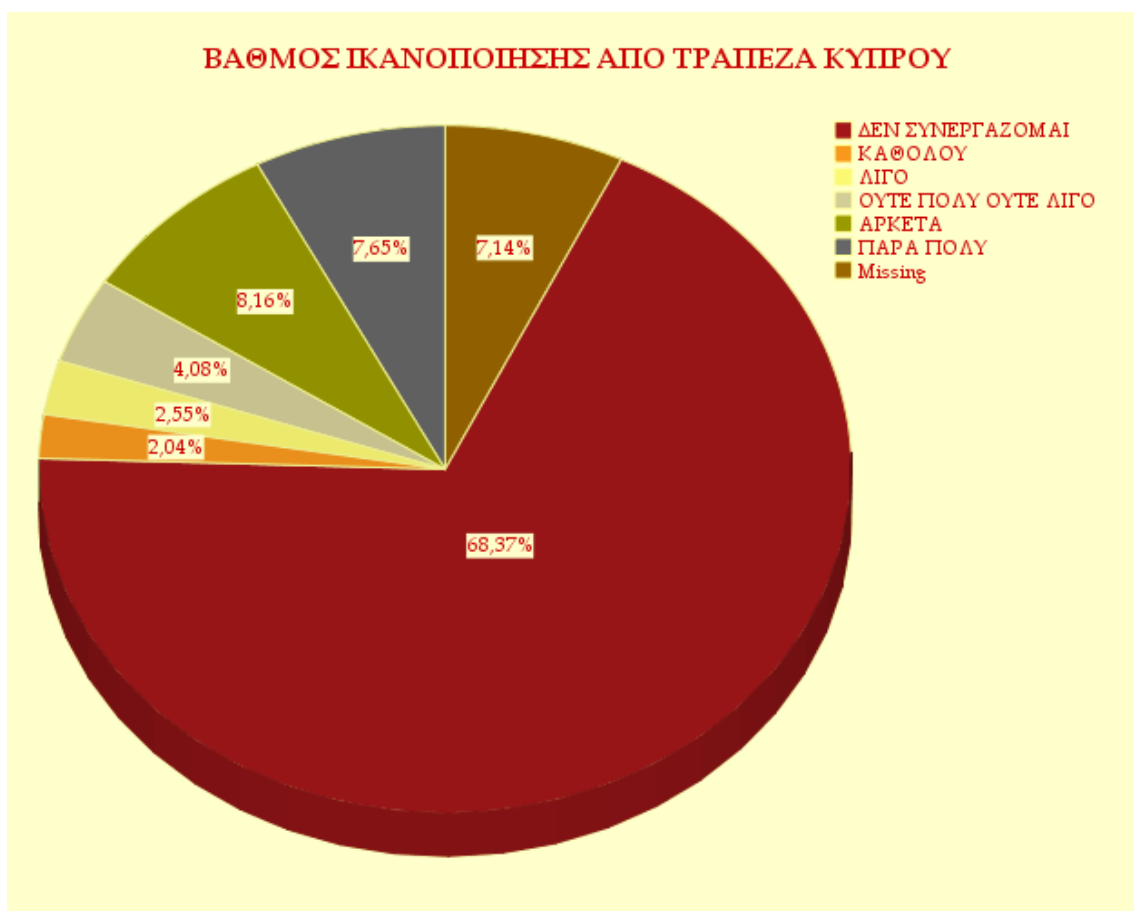


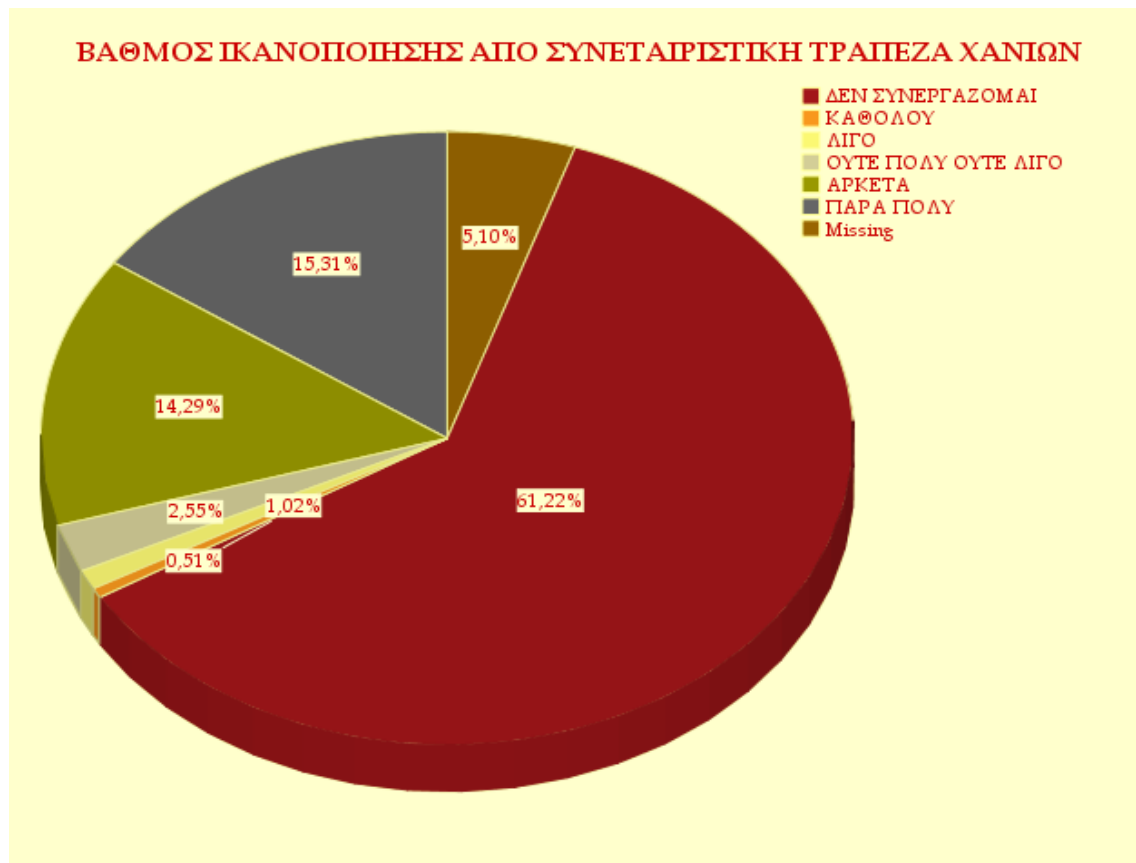
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ EUROBANK







Σχήμα V.4.: Συγκεντρωτικά κυκλικά διαγράμματα της μεταβλητής *Βαθμός ικανοποίησης από τα τραπεζικά ιδρύματα στο Ν. Χανίων*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

1. ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗ ΓΝΩΣΗ - ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΦΥΛΟ * ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ					
CROSSTABULATION					
			ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	28	68	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	29,2%	70,8%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	47,5%	49,6%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	31	69	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	31,0%	69,0%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	52,5%	50,4%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	59	137	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	30,1%	69,9%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Ι.1.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Χρησιμοποιείτε συχνά τραπεζικές υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ ² TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,078 ^a	1	,780		
Continuity Correction ^b	,015	1	,901		
Likelihood Ratio	,078	1	,780		
Fisher's Exact Test				,876	,451
Linear-by-Linear Association	,078	1	,780		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 28,90.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα Ι.2.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ CROSSTABULATION					
			ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΠΡΟΪΟΝΤΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟ- ΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	6	16	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	27,3%	72,7%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	10,2%	11,7%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	33	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	32,7%	67,3%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	27,1%	24,1%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	35	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,5%	79,5%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	15,3%	25,5%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	25	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	28,6%	71,4%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	16,9%	18,2%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	3	12	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,0%	80,0%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	5,1%	8,8%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	15	16	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	48,4%	51,6%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	25,4%	11,7%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	59	137	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	30,1%	69,9%	100,0%
		% WITHIN ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΥΧΝΑ ΤΡ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Ι.3.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Χρησιμοποιείτε συχνά τραπεζικές υπηρεσίες και τραπεζικά προϊόντα*

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,874 ^a	5	,163
Likelihood Ratio	7,691	5	,174
Linear-by-Linear Association	1,743	1	,187
N of Valid Cases	196		

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,52.

Σχήμα Ι.4.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

2. ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	23	73	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	24,0%	76,0%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	42,6%	51,4%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	31	69	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	31,0%	69,0%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	57,4%	48,6%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	54	142	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	27,6%	72,4%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.1.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,217 ^a	1	,270
Likelihood Ratio	1,221	1	,269
Linear-by-Linear Association	1,211	1	,271
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,45.

Σχήμα Π.2.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	50	43	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	53,8%	46,2%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	42,4%	58,1%	48,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	68	31	99
		% WITHIN ΦΥΛΟ	68,7%	31,3%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	57,6%	41,9%	51,6%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	118	74	192
		% WITHIN ΦΥΛΟ	61,5%	38,5%	100,0%
		% ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.3.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνώση ηλεκτρονικής τραπεζικής* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,509 ^a	1	,034
Likelihood Ratio	4,524	1	,033
Linear-by-Linear Association	4,485	1	
N of Valid Cases	192		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 35,84.

Σχήμα Π.4.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΟΥΣ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	9	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	59,1%	40,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	14,9%	8,3%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	25	24	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	51,0%	49,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	28,7%	22,0%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	27	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	38,6%	61,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	19,5%	24,8%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	18	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	48,6%	51,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	19,5%	16,5%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	10	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	33,3%	66,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	5,7%	9,2%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	21	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	32,3%	67,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	11,5%	19,3%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	87	109	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	44,4%	55,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΔΑΝΕΙΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΜΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.5.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση δανειακών λογαριασμών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,228 ^a	5	,285
Likelihood Ratio	6,287	5	,279
Linear-by-Linear Association	4,300	1	,038
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,66.

Σχήμα Π.6.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	12	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	45,5%	54,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	18,5%	8,5%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	39	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,4%	79,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	18,5%	27,5%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	32	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	27,3%	72,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	22,2%	22,5%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	25	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	28,6%	71,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	18,5%	17,6%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	3	12	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,0%	80,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	5,6%	8,5%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	22	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	29,0%	71,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	16,7%	15,5%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	54	142	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	27,6%	72,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.7.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,268 ^a	5	,384
Likelihood Ratio	5,044	5	,410
Linear-by-Linear Association	,245	1	,620
N of Valid Cases	196		

a. 1 cell (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,13.

Σχήμα Π.8.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	9	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	59,1%	40,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	11,0%	12,2%	11,5%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	24	24	48
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	50,0%	50,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	20,3%	32,4%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	23	20	43
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	53,5%	46,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	19,5%	27,0%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	9	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	74,3%	25,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	22,0%	12,2%	18,2%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	6	14
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	57,1%	42,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	6,8%	8,1%	7,3%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	24	6	30
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	80,0%	20,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	20,3%	8,1%	15,6%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	118	74	192
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	61,5%	38,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.9.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση ηλεκτρονικής τραπεζικής* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,761 ^a	5	,056
Likelihood Ratio	11,236	5	,047
Linear-by-Linear Association	6,180	1	,013
N of Valid Cases	192		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,40

Σχήμα Π.10.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

Β) ΧΡΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΦΥΛΟ * ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ;					
			ΚΑΘΟΛΟΥ	ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	3 Χ ΜΗΝΑ	1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΣΧΕΔΟΝ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ - ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	45	20	17	8	3	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	48,4%	21,5%	18,3%	8,6%	3,2%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	43,7%	51,3%	81,0%	53,3%	60,0%	50,8%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	58	19	4	7	2	90
		% WITHIN ΦΥΛΟ	64,4%	21,1%	4,4%	7,8%	2,2%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	56,3%	48,7%	19,0%	46,7%	40,0%	49,2%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	103	39	21	15	5	183
		% WITHIN ΦΥΛΟ	56,3%	21,3%	11,5%	8,2%	2,7%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.11.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Χρήση χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,934 ^a	4	,042
Likelihood Ratio	10,552	4	,032
Linear-by-Linear Association	4,486	1	,034
N of Valid Cases	183		

a. 2 cells (20%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,46.

Σχήμα Π.12.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΧΡΗΣΗ Α.Τ.Μ. CROSSTABULATION								
			ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ Α.Τ.Μ.;					
			ΚΑΘΟΛΟΥ	ΠΙΟ ΣΠΑΝΙΑ	3 Χ ΜΗΝΑ	1-2 Χ ΕΒΔΟΜΑΔΑ	ΣΧΕΔΟΝ ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ - ΚΑΘΕ ΜΕΡΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	8	22	38	10	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,8%	8,3%	22,9%	39,6%	10,4%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	51,4%	42,1%	52,4%	50,0%	62,5%	51,1%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	11	20	38	6	92
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,5%	12,0%	21,7%	41,3%	6,5%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	48,6%	57,9%	47,6%	50,0%	37,5%	48,9%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	35	19	42	76	16	188
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,6%	10,1%	22,3%	40,4%	8,5%	100,0%
		% ΧΡΗΣΗ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα Π.13.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Χρήση Α.Τ.Μ.* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,513 ^a	4	,824
Likelihood Ratio	1,525	4	,822
Linear-by-Linear Association	,247	1	,619
N of Valid Cases	188		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,83.

Σχήμα Π.14.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

3. ΑΙΤΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α) ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ – ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

ΦΥΛΟ * ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	7	8	11	31	36	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	7,5%	8,6%	11,8%	33,3%	38,7%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	36,8%	61,5%	35,5%	50,0%	58,1%	49,7%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	5	20	31	26	94
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,8%	5,3%	21,3%	33,0%	27,7%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	63,2%	38,5%	64,5%	50,0%	41,9%	50,3%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	19	13	31	62	62	187
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,2%	7,0%	16,6%	33,2%	33,2%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.1.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Άνεση χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,229 ^a	4	,183
Likelihood Ratio	6,296	4	,178
Linear-by-Linear Assoc.	2,535	1	,111
N of Valid Cases	187		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,47.

Σχήμα III.2.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	21	25	22	11	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	11,2%	23,6%	28,1%	24,7%	12,4%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	38,5%	61,8%	49,0%	52,4%	47,8%	50,6%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	13	26	20	12	87
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,4%	14,9%	29,9%	23,0%	13,8%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	61,5%	38,2%	51,0%	47,6%	52,2%	49,4%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	34	51	42	23	176
		% WITHIN ΦΥΛΟ	14,8%	19,3%	29,0%	23,9%	13,1%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.3.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Ασφάλεια χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,403 ^a	4	,493
Likelihood Ratio	3,433	4	,488
Linear-by-Linear Association	,058	1	,810
N of Valid Cases	176		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,37.

Σχήμα III.4.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	23	30	11	11	85
		% WITHIN ΦΥΛΟ	11,8%	27,1%	35,3%	12,9%	12,9%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	37,0%	59,0%	55,6%	36,7%	57,9%	50,3%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	16	24	19	8	84
		% WITHIN ΦΥΛΟ	20,2%	19,0%	28,6%	22,6%	9,5%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	63,0%	41,0%	44,4%	63,3%	42,1%	49,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	27	39	54	30	19	169
		% WITHIN ΦΥΛΟ	16,0%	23,1%	32,0%	17,8%	11,2%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΧΡΕΩΣΤΙΚΩΝ – ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.5.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Απόρρητο χρήσης χρεωστικών – πιστωτικών καρτών* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,339 ^a	4	,175
Likelihood Ratio	6,396	4	,171
Linear-by-Linear Association	,106	1	,745
N of Valid Cases	169		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,47.

Σχήμα III.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

Β) ΧΡΗΣΗ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ

ΦΥΛΟ * ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	5	27	25	25	86
		% WITHIN ΦΥΛΟ	4,7%	5,8%	31,4%	29,1%	29,1%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	33,3%	50,0%	61,4%	42,4%	49,0%	48,9%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	5	17	34	26	90
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,9%	5,6%	18,9%	37,8%	28,9%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	66,7%	50,0%	38,6%	57,6%	51,0%	51,1%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	10	44	59	51	176
		% WITHIN ΦΥΛΟ	6,8%	5,7%	25,0%	33,5%	29,0%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.7.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Άνεση χρήσης εμβασμάτων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,910 ^a	4	,297
Likelihood Ratio	4,959	4	,292
Linear-by-Linear Association	,000	1	,994
N of Valid Cases	176		

a. 1 cell (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,89.

Σχήμα III.8.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	9	31	21	15	81
		% WITHIN ΦΥΛΟ	6,2%	11,1%	38,3%	25,9%	18,5%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	35,7%	52,9%	51,7%	42,9%	57,7%	48,8%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	8	29	28	11	85
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,6%	9,4%	34,1%	32,9%	12,9%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	64,3%	47,1%	48,3%	57,1%	42,3%	51,2%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	14	17	60	49	26	166
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,4%	10,2%	36,1%	29,5%	15,7%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.9.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Ασφάλεια χρήσης εμβασμάτων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,789 ^a	4	,594
Likelihood Ratio	2,809	4	,590
Linear-by-Linear Association	,420	1	,517
N of Valid Cases	166		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,83.

Σχήμα III.10.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ CROSSTABULATION								
			ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	13	39	8	9	77
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,4%	16,9%	50,6%	10,4%	11,7%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	42,1%	50,0%	61,9%	29,6%	40,9%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	11	13	24	19	13	80
		% WITHIN ΦΥΛΟ	13,8%	16,2%	30,0%	23,8%	16,2%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	57,9%	50,0%	38,1%	70,4%	59,1%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	19	26	63	27	22	157
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,1%	16,6%	40,1%	17,2%	14,0%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΕΜΒΑΣΜΑΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.11.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Απόρρητο χρήσης εμβασμάτων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,200 ^a	4	,056
Likelihood Ratio	9,370	4	,052
Linear-by-Linear Association	,759	1	,384
N of Valid Cases	157		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,32.

Σχήμα III.12.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

Γ) ΧΡΗΣΗ Α.Τ.Μ.

ΦΥΛΟ * ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ. CROSSTABULATION								
			ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	14	37	16	13	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,1%	15,7%	41,6%	18,0%	14,6%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	50,0%	53,8%	54,4%	45,7%	43,3%	50,3%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	12	31	19	17	88
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,2%	13,6%	35,2%	21,6%	19,3%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	50,0%	46,2%	45,6%	54,3%	56,7%	49,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	26	68	35	30	177
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,2%	14,7%	38,4%	19,8%	16,9%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.13.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Ασφάλεια χρήσης Α.Τ.Μ. με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,468 ^a	4	,832
Likelihood Ratio	1,471	4	,832
Linear-by-Linear Association	,700	1	,403
N of Valid Cases	177		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,95.

Σχήμα III.14.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ. CROSSTABULATION								
			ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	7	15	31	15	14	82
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,5%	18,3%	37,8%	18,3%	17,1%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	43,8%	55,6%	50,8%	40,5%	48,3%	48,2%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	12	30	22	15	88
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,2%	13,6%	34,1%	25,0%	17,0%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	56,2%	44,4%	49,2%	59,5%	51,7%	51,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	27	61	37	29	170
		% WITHIN ΦΥΛΟ	9,4%	15,9%	35,9%	21,8%	17,1%	100,0%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ Α.Τ.Μ.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.15.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Απόρρητο χρήσης Α.Τ.Μ.* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,749 ^a	4	,782
Likelihood Ratio	1,756	4	,781
Linear-by-Linear Association	,191	1	,662
N of Valid Cases	170		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,72.

Σχήμα III.16.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

Δ) ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

ΦΥΛΟ * ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ CROSSTABULATION								
			ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	4	17	21	26	77
		% WITHIN ΦΥΛΟ	11,7%	5,2%	22,1%	27,3%	33,8%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	52,9%	33,3%	45,9%	51,2%	52,0%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	8	20	20	24	80
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,0%	10,0%	25,0%	25,0%	30,0%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	47,1%	66,7%	54,1%	48,8%	48,0%	51,0%
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	12	37	41	50	157
	ΣΥΝΟΛΟ	% WITHIN ΦΥΛΟ	10,8%	7,6%	23,6%	26,1%	31,8%	100,0%
		% ΑΝΕΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.17.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Άνεση χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,683 ^a	4	,794
Likelihood Ratio	1,709	4	,789
Linear-by-Linear Association	,293	1	,588
N of Valid Cases	157		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,89.

Σχήμα III.18.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ CROSSTABULATION								
			ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	17	29	7	10	73
		% WITHIN ΦΥΛΟ	13,7%	23,3%	39,7%	9,6%	13,7%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Σ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	47,6%	65,4%	50,0%	36,8%	50,0%	50,7%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	11	9	29	12	10	71
		% WITHIN ΦΥΛΟ	15,5%	12,7%	40,8%	16,9%	14,1%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Σ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	52,4%	34,6%	50,0%	63,2%	50,0%	49,3%
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	26	58	19	20	144
	ΣΥΝΟΛΟ	% WITHIN ΦΥΛΟ	14,6%	18,1%	40,3%	13,2%	13,9%	100,0%
		% ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Σ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα III.19.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Ασφάλεια χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,798 ^a	4	,434
Likelihood Ratio	3,853	4	,426
Linear-by-Linear Association	,564	1	,453
N of Valid Cases	144		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,37.

Σχήμα III.20.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ CROSSTABULATION								
			ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ					
			ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	15	14	27	10	4	70
		% WITHIN ΦΥΛΟ	21,4%	20,0%	38,6%	14,3%	5,7%	100%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	57,7%	51,9%	46,6%	45,5%	44,4%	49,3%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	11	13	31	12	5	72
		% WITHIN ΦΥΛΟ	15,3%	18,1%	43,1%	16,7%	6,9%	100%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	42,3%	48,1%	53,4%	54,5%	55,6%	50,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	27	58	22	9	142
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,3%	19,0%	40,8%	15,5%	6,3%	100%
		% ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Σχήμα III.21.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Απόρρητο χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,193 ^a	4	,879
Likelihood Ratio	1,196	4	,879
Linear-by-Linear Association	1,023	1	,312
N of Valid Cases	142		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,44.

Σχήμα III.22.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ

ΦΥΛΟ * ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ CROSSTABULATION							
			ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	7	28	49	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	9,7%	7,5%	30,1%	52,7%	100,0%
		% ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	52,9%	38,9%	46,7%	51,6%	48,9%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	8	11	32	46	97
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,2%	11,3%	33,0%	47,4%	100,0%
		% ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	47,1%	61,1%	53,3%	48,4%	51,1%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	18	60	95	190
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,9%	9,5%	31,6%	50,0%	100,0%
		% ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.1.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Φιλικότητα περιβάλλοντος* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,225 ^a	3	,747
Likelihood Ratio	1,233	3	,745
Linear-by-Linear Association	,203	1	,653
N of Valid Cases	190		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,32

Σχήμα IV.2.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ CROSSTABULATION							
			ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	10	17	56	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	10,8%	10,8%	18,3%	60,2%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	45,5%	66,7%	48,6%	47,9%	49,2%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	5	18	61	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,5%	5,2%	18,8%	63,5%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	54,5%	33,3%	51,4%	52,1%	50,8%
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	22	15	35	117	189
	ΣΥΝΟΛΟ	% WITHIN ΦΥΛΟ	11,6%	7,9%	18,5%	61,9%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΕΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.3.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Επιτόκια Καταθέσεων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,044 ^a	3	,563
Likelihood Ratio	2,076	3	,557
Linear-by-Linear Association	,127	1	,722
N of Valid Cases	189		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,38.

Σχήμα IV.4.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ CROSSTABULATION							
			ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	8	18	47	90
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,9%	8,9%	20,0%	52,2%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	58,6%	40,0%	52,9%	47,0%	49,2%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	12	16	53	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,9%	12,9%	17,2%	57,0%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	41,4%	60,0%	47,1%	53,0%	50,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	29	20	34	100	183
		% WITHIN ΦΥΛΟ	15,8%	10,9%	18,6%	54,6%	100,0%
		% ΕΠΙΤΟΚΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΕΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.5.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Επιτόκια Χορηγήσεων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,091 ^a	3	,554
Likelihood Ratio	2,101	3	,552
Linear-by-Linear Association	,578	1	,447
N of Valid Cases	183		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,84.

Σχήμα IV.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ CROSSTABULATION							
			ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ				
			ΑΔΙΑΦΩΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟ- ΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟ- ΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟ- ΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	13	32	27	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	19,1%	14,6%	36,0%	30,3%	100,0%
		% ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	48,6%	39,4%	58,2%	46,6%	49,2%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	20	23	31	92
		% WITHIN ΦΥΛΟ	19,6%	21,7%	25,0%	33,7%	100,0%
		% ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	51,4%	60,6%	41,8%	53,4%	50,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	35	33	55	58	181
		% WITHIN ΦΥΛΟ	19,3%	18,2%	30,4%	32,0%	100,0%
		% ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.7.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Ποικιλία τραπεζικών προϊόντων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,213 ^a	3	,360
Likelihood Ratio	3,230	3	,357
Linear-by-Linear Association	,082	1	,775
N of Valid Cases	181		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,23.

Σχήμα IV.8.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ CROSSTABULATION							
			ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥΔΙΚΤΥΟΥ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗ-ΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗ-ΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗ-ΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	12	7	13	61	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	12,9%	7,5%	14,0%	65,6%	100,0%
		% ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	75,0%	53,8%	38,2%	48,8%	49,5%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	6	21	64	95
		% WITHIN ΦΥΛΟ	4,2%	6,3%	22,1%	67,4%	100,0%
		% ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	25,0%	46,2%	61,8%	51,2%	50,5%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	13	34	125	188
		% WITHIN ΦΥΛΟ	8,5%	6,9%	18,1%	66,5%	100,0%
		% ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.9.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Ευρύτητα τραπεζικού δικτύου* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,011 ^a	3	,111
Likelihood Ratio	6,214	3	,102
Linear-by-Linear Association	2,172	1	,141
N of Valid Cases	188		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,43.

Σχήμα IV.10.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ CROSSTABULATION							
			ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	15	11	26	37	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	16,9%	12,4%	29,2%	41,6%	100,0%
		% ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	68,2%	42,3%	54,2%	43,0%	48,9%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	7	15	22	49	93
		% WITHIN ΦΥΛΟ	7,5%	16,1%	23,7%	52,7%	100,0%
		% ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	31,8%	57,7%	45,8%	57,0%	51,1%
		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	22	26	48	86	182
	ΣΥΝΟΛΟ	% WITHIN ΦΥΛΟ	12,1%	14,3%	26,4%	47,3%	100,0%
		% ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.11.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Ωράριο λειτουργίας τραπεζικών ιδρυμάτων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,447 ^a	3	,142
Likelihood Ratio	5,520	3	,137
Linear-by-Linear Association	2,802	1	,094
N of Valid Cases	182		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,76.

Σχήμα IV.12.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ CROSSTABULATION							
			ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ				
			ΑΔΙΑΦΟΡΩ	ΧΑΜΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΥΨΗΛΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	19	11	21	38	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	21,3%	12,4%	23,6%	42,7%	100,0%
		% ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ	47,5%	39,3%	44,7%	57,6%	49,2%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	17	26	28	92
		% WITHIN ΦΥΛΟ	22,8%	18,5%	28,3%	30,4%	100,0%
		% ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ	52,5%	60,7%	55,3%	42,4%	50,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	40	28	47	66	181
		% WITHIN ΦΥΛΟ	22,1%	15,5%	26,0%	36,5%	100,0%
		% ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΓΝΩΡΙΜΙΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα IV.13.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Προσωπική Γνωριμία* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,384 ^a	3	,336
Likelihood Ratio	3,400	3	,334
Linear-by-Linear Association	1,518	1	,218
N of Valid Cases	181		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,77.

Σχήμα IV.14.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

Α) ΓΝΩΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΟ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ASPIS BANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	37	59	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	38,5%	61,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ASPIS BANK	40,2%	56,7%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	55	45	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	55,0%	45,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ASPIS BANK	59,8%	43,3%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	92	104	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	46,9%	53,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ASPIS BANK	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.1.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνωρίζεται την Aspis Bank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,327 ^a	1	,021		
Continuity Correction ^b	4,687	1	,030		
Likelihood Ratio	5,353	1	,021		
Fisher's Exact Test				,023	,015
Linear-by-Linear Association	5,300	1	,021		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 45,6.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.2.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ MARFIN EGNATIA BANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA BANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	34	62	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	35,4%	64,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	38,6%	57,4%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	54	46	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	54,0%	46,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	61,4%	42,6%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	88	108	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	44,9%	55,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗ MARFIN EGNATIA	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.3.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Γνωρίζετε τη Marfin Egnatia Bank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,837 ^a	1	,009		
Continuity Correction ^b	6,107	1	,013		
Likelihood Ratio	6,883	1	,009		
Fisher's Exact Test				,010	,007
Linear-by-Linear Association	6,802	1	,009		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 43,1.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.4.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	15	81	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	15,6%	84,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	34,9%	52,9%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	28	72	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	28,0%	72,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	65,1%	47,1%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	43	153	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	21,9%	78,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.5.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνωρίζετε την Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,380 ^a	1	,036		
Continuity Correction ^b	3,687	1	,055		
Likelihood Ratio	4,440	1	,035		
Fisher's Exact Test				,040	,027
Linear-by-Linear Association	4,357	1	,037		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21,06.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.6.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΓΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	40	56	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	41,7%	58,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	41,2%	56,6%	49,0%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	57	43	100
		% WITHIN ΦΥΛΟ	57,0%	43,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	58,8%	43,4%	51,0%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	97	99	196
		% WITHIN ΦΥΛΟ	49,5%	50,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.7.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Γνωρίζετε την Τράπεζα Αττικής* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,607 ^a	1	,032		
Continuity Correction ^b	4,014	1	,045		
Likelihood Ratio	4,625	1	,032		
Fisher's Exact Test				,034	,022
Linear-by-Linear Association	4,583	1	,032		
N of Valid Cases	196				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 47,51.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.8.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ASPIS BANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	6	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	72,7%	27,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	17,4%	5,8%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	23	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	53,1%	46,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	28,3%	22,1%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	20	24	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	45,5%	54,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	21,7%	23,1%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	22	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	37,1%	62,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	14,1%	21,2%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	11	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	26,7%	73,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	4,3%	10,6%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	18	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	41,9%	58,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	14,1%	17,3%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	92	104	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	46,9%	53,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ASPIS BANK	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.9.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Γνώση Aspis Bank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,786 ^a	5	,056
Likelihood Ratio	11,077	5	,050
Linear-by-Linear Association	6,634	1	,010
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,04.

Σχήμα V.10.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ PROBANK CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ PROBANK;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	12	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	45,5%	54,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	10,1%	12,4%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	25	24	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	51,0%	49,0%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	25,3%	24,7%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	23	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	47,7%	52,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	21,2%	23,7%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	22	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	37,1%	62,9%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	13,1%	22,7%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	10	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	33,3%	66,7%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	5,1%	10,3%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	25	6	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	80,6%	19,4%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	25,3%	6,2%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	99	97	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	50,5%	49,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ PROBANK	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.11.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση Probank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,900 ^a	5	,007
Likelihood Ratio	16,825	5	,005
Linear-by-Linear Association	3,308	1	,069
N of Valid Cases	196		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,42.

Σχήμα V.12.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ CROSSTABULATION					
			ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	5	17	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	22,7%	77,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	11,6%	11,1%	11,2%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	11	38	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	22,4%	77,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ	25,6%	24,8%	25,0%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	9	35	44
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	20,5%	79,5%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	20,9%	22,9%	22,4%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	31	35
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	11,4%	88,6%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	9,3%	20,3%	17,9%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	1	14	15
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	6,7%	93,3%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	2,3%	9,2%	7,7%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	13	18	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	41,9%	58,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	30,2%	11,8%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	43	153	196
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	21,9%	78,1%	100,0%
		% WITHIN ΓΝΩΣΗ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑΣ ΣΥΝΕΤ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.13.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία* και *Γνώση Παγκρήτιας Συνεταιριστικής Τράπεζας* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,611 ^a	5	,041
Likelihood Ratio	11,499	5	,042
Linear-by-Linear Association	1,126	1	,289
N of Valid Cases	196		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,29.

Σχήμα V.14.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

Β) ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ Ν. ΧΑΝΙΩΝ

ΦΥΛΟ * ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ		
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	51	39	90
		% WITHIN ΦΥΛΟ	56,7%	43,3%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ	42,5%	59,1%	48,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	69	27	96
		% WITHIN ΦΥΛΟ	71,9%	28,1%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ	57,5%	40,9%	51,6%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	120	66	186
		% WITHIN ΦΥΛΟ	64,5%	35,5%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.15.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ ² TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,693 ^a	1	,030		
Continuity Correction ^b	4,052	1	,044		
Likelihood Ratio	4,711	1	,030		
Fisher's Exact Test				,033	,022
Linear-by-Linear Association	4,668	1	,031		
N of Valid Cases	186				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 31,94.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.16.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ * ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ		
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	68	18	86
		% WITHIN ΦΥΛΟ	79,1%	20,9%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	44,4%	66,7%	47,8%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	85	9	94
		% WITHIN ΦΥΛΟ	90,4%	9,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	55,6%	33,3%	52,2%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	153	27	180
		% WITHIN ΦΥΛΟ	85,0%	15,0%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.17.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο και Συνεργασία με Τράπεζα Αττικής* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,542 ^a	1	,033		
Continuity Correction ^b	3,695	1	,055		
Likelihood Ratio	4,595	1	,032		
Fisher's Exact Test				,038	,027
Linear-by-Linear Association	4,517	1	,034		
N of Valid Cases	180				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,90.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.18.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ * ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ		
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	68	20	88
		% WITHIN ΦΥΛΟ	77,3%	22,7%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	44,2%	69,0%	48,1%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	86	9	95
		% WITHIN ΦΥΛΟ	90,5%	9,5%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	55,8%	31,0%	51,9%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	154	29	183
		% WITHIN ΦΥΛΟ	84,2%	15,8%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.19.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Συνεργασία με Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

χ^2 TEST					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,017 ^a	1	,014		
Continuity Correction ^b	5,065	1	,024		
Likelihood Ratio	6,120	1	,013		
Fisher's Exact Test				,016	,012
Linear-by-Linear Association	5,984	1	,014		
N of Valid Cases	183				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,95.

b. Computed only for a 2x2 table

Σχήμα V.20.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	18	22
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	18,2%	81,8%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6,2%	14,3%	11,6%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	28	49
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	42,9%	57,1%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	32,8%	22,2%	25,8%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	15	27	42
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	35,7%	64,3%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	23,4%	21,4%	22,1%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	23	33
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	30,3%	69,7%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	15,6%	18,3%	17,4%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	4	10	14
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	28,6%	71,4%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	6,2%	7,9%	7,4%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	20	30
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	33,3%	66,7%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	15,6%	15,9%	15,8%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	64	126	190
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	33,7%	66,3%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.21.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Συνεργασία με Αγροτική Τράπεζα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,624 ^a	5	,463
Likelihood Ratio	4,827	5	,437
Linear-by-Linear Association	,003	1	,959
N of Valid Cases	190		

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,72.

Σχήμα V.22.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΗΛΙΚΙΑ* ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ CROSSTABULATION					
			ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΗ Σ.Τ.Χ.;		
			ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΣΥΝΟΛΟ
ΗΛΙΚΙΑ	20-24	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	16	4	20
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	80,0%	20,0%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	13,3%	6,1%	10,8%
	25-34	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	29	19	48
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	60,4%	39,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	24,2%	28,8%	25,8%
	35-44	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	26	15	41
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	63,4%	36,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	21,7%	22,7%	22,0%
	45-54	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	21	11	32
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	65,6%	34,4%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	17,5%	16,7%	17,2%
	55-64	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	10	4	14
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	71,4%	28,6%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	8,3%	6,1%	7,5%
	65-75	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	13	31
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	58,1%	41,9%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	15,0%	19,7%	16,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	120	66	186
		% WITHIN ΗΛΙΚΙΑ	64,5%	35,5%	100,0%
		% WITHIN ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ Σ.Τ.Χ.	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.23.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Ηλικία και Συνεργασία με Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,342 ^a	5	,647
Likelihood Ratio	3,535	5	,618
Linear-by-Linear Association	,579	1	,447
N of Valid Cases	186		

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,9.

Σχήμα V.24.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

ΦΥΛΟ *ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ CROSSTABULATION									
			ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ						
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΟΛΟΝ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	28	12	12	12	20	8	92
		% WITHIN ΦΥΛΟ	30,4%	13,0%	13,0%	13,0%	21,7%	8,7%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	60,9%	50,0%	46,2%	37,5%	46,5%	42,1%	48,4%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	12	14	20	23	11	98
		% WITHIN ΦΥΛΟ	18,4%	12,2%	14,3%	20,4%	23,5%	11,2%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	39,1%	50,0%	53,8%	62,5%	53,5%	57,9%	51,6%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	46	24	26	32	43	19	190
		% WITHIN ΦΥΛΟ	24,2%	12,6%	13,7%	16,8%	22,6%	10,0%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.25.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Ικανοποίηση από συνεργασία με Εθνική Τράπεζα* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,826 ^a	5	,437
Likelihood Ratio	4,862	5	,433
Linear-by-Linear Association	2,984	1	,084
N of Valid Cases	190		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,20.

Σχήμα V.26.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΦΥΛΟ *ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ EUROBANK CROSSTABULATION									
			ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ EUROBANK						
			ΔΕΝ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΟΥΤΕ ΠΟΛΥ ΟΥΤΕ ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΟΛΟΝ Σ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	40	9	8	9	15	8	89
		% WITHIN ΦΥΛΟ	44,9%	10,1%	9,0%	10,1%	16,9%	9,0%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ EUROBANK	45,5%	64,3%	53,3%	42,9%	48,4%	47,1%	47,8%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	48	5	7	12	16	9	97
		% WITHIN ΦΥΛΟ	49,5%	5,2%	7,2%	12,4%	16,5%	9,3%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ EUROBANK	54,5%	35,7%	46,7%	57,1%	51,6%	52,9%	52,2%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	88	14	15	21	31	17	186
		% WITHIN ΦΥΛΟ	47,3%	7,5%	8,1%	11,3%	16,7%	9,1%	100,0%
		% WITHIN ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ EUROBANK	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Σχήμα V.27.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών *Φύλο* και *Ικανοποίηση από συνεργασία με Eurobank* με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,116 ^a	5	,833
Likelihood Ratio	2,131	5	,831
Linear-by-Linear Association	,004	1	,950
N of Valid Cases	186		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,70.

Σχήμα V.28.: Τα αποτελέσματα του χ^2 τεστ

Γ) ΕΠΙΘΥΜΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΦΥΛΟ * ΑΥΞΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ CROSSTABULATION									
			ΑΥΞΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ						
			ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ Α.Τ.Μ. ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΦΥΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	18	14	5	6	4	6	53
		% WITHIN ΦΥΛΟ	34,0%	26,4%	9,4%	11,3%	7,5%	11,3%	100%
		% ΑΥΞΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	51,4%	51,9%	41,7%	37,5%	40,0%	50,0%	47,3%
	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	17	13	7	10	6	6	59
		% WITHIN ΦΥΛΟ	28,8%	22,0%	11,9%	16,9%	10,2%	10,2%	100%
		% ΑΥΞΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	48,6%	48,1%	58,3%	62,5%	60,0%	50,0%	52,7%
	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	35	27	12	16	10	12	112
		% WITHIN ΦΥΛΟ	31,2%	24,1%	10,7%	14,3%	8,9%	10,7%	100%
		% ΑΥΞΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100%

Σχήμα V.29.: Πίνακας συνάφειας των μεταβλητών Φύλο και Αύξηση ικανοποίησης πελατών τραπεζικών ιδρυμάτων Ν. Χανίων με τα ποσοστά ανά γραμμές και στήλες

Χ ² ΤΕΣΤ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,482 ^a	5	,915
Likelihood Ratio	1,492	5	,914
Linear-by-Linear Association	,465	1	,495
N of Valid Cases	112		

a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,37.

Σχήμα V.30.: Τα αποτελέσματα του χ² τεστ

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Ι., Σταμούλη, Μ.Α., (2007), «Ασκήσεις υπολογιστικής στατιστικής στην υγεία», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Δαουτόπουλος, Γ., (2002), «Μεθοδολογία Κοινωνικών Ερευνών», Γ Έκδοση, Εκδόσεις Ζυγός, Θεσσαλονίκη

Κοσμίδου, Κ., Ζοπουνίδης, Κ., (2003), «Συστήματα διαχείρισης τραπεζικών κινδύνων: Η περίπτωση του Liability Management.», σελ. 33-41.

Παπαδάκης, Ι., 2004, ο ρόλος των τραπεζών και του κανονιστικού πλαισίου τους: Υποδείξεις της οικονομικής Θεωρίας, στο: Προβόπουλος Γ., Γκόρτσος, Χ. (επιμέλεια), το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον: Τάσεις και προοπτικές, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών – Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκουλα, Αθήνα, 31-77.

Σιάρδος, Κ., Γεώργιος, (1999), «Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης», Τόμος Α, Εκδόσεις Ζήτη, Θεσσαλονίκη

Σιάρδος, Κ., Γεώργιος, (2005), «Μεθοδολογία Κοινωνιολογικής Έρευνας», Β Έκδοση Εκδόσεις Ζήτη, Θεσσαλονίκη.

Guy, R.F., Edgley, C.E., Arafat, I., Allen, D.E., (1987), Social Research Methods: Puzzles and Solutions, Boston: Allyn and Bacon, Inc.

Selltiz, C., Wrightsman, L.S., Cook, S., (1976), Research Methods in Social Relations., New York: Holt, Rinehart and Wiston

Ελληνική Αρθρογραφία

Αρχές Διακυβέρνησης των Συνεταιριστικών Τραπεζών, Ε.Σ.Τ.Ε., Ε.Ε.Σ.Τ. 2006

Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος (ΕΣΥΕ), (2001), «Οικονομικώς ενεργός και μη ενεργός πληθυσμός κατά φύλο και ομάδες ηλικιών», Αθήνα

Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (Ε.Ε.Τ.), Η Εικόνα του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος,

Ετήσια έκθεση Ε.Κ.Τ. (2002)

ICAP, (1997), «Η εικόνα του ελληνικού τραπεζικού συστήματος», Αθήνα

ΝΟΜΟΣ 3601/2007, Ανάλυση και άσκηση δραστηριοτήτων από τα πιστωτικά ιδρύματα, επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και λοιπές διατάξεις, (ΦΕΚ 178 Α/1-8-2007)

Ξένη Αρθρογραφία

Athanassopoulos, A., (2000), “Customer satisfaction cues to support market segmentation and explain switching behaviour.”, Journal of Business Research, 47, 191, pp. 191-207.

Chakravarty, S., Feinberg, R., Rhee, E.Y., (2004), “Relationships and individuals bank switching behaviour.”, Journal of Economic Psychology, 25, pp. 507-527.

Devlin, J., Gerrard, P., (2005), “A study of customer choice criteria for multiple bank users.”, Journal of Retail and Customer Services, 12, pp. 297-306.

Little, D., Melanthiou, D., (2006), “Consumer perceptions of risk and uncertainty and the implications for behaviour towards retail services: The case of internet Banking”, Journal of Retail and Customer Services, 13, pp. 431-443.

Manrai, A.,K., Manrai, L., A., (2007), “A field study of customers’ behaviour for bank services.”, Journal of Retail and Customer Services, 14, pp. 208-215.

Moshirian, F., (2005), “Aspects of international financial services.”, Journal of Banking and Finance, 30, pp. 1057-1064.

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία

www.bankofgreece.gr

www.eet.gr

www.elsevier.com

www.emeraldinsight.com

<http://eur-lex.europa.eu>

www.google.com

www.hba.gr

www.science direct.com

www.statistics.gr

www.taxheaven.gr

www.wikipedia.gr