



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΚΡΗΤΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

«Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΚΑΙ Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ»



ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ:

Δρ. ΦΩΤΕΙΝΗ ΨΙΜΑΡΝΗ ΒΟΥΛΓΑΡΗ

Δρ. ΑΛΕΞΙΑ ΜΑΙΡΗ ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ

ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΚΑΖΑΝΗ ΓΕΩΡΓΙΑ Α.Μ. 664

ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ 2012

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κυρία Φωτεινή Ψιμάρνη Βούλγαρη και την κυρία Αλεξία Μαίρη Τζωρτζάκη, καθηγήτριες του τμήματος Χρηματοοικονομικής και Ασφαλιστικής του ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ, για την αμέριστη υποστήριξη, συμπαράσταση και αποτελεσματική καθοδήγηση, χωρίς την οποία δεν θα ήταν δυνατή η διεξαγωγή και ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Θα ήθελα ακόμα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του τμήματος Χρηματοοικονομικής και Ασφαλιστικής του ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ για την πολύτιμη γνώση που μου προσέφεραν όλα τα χρόνια των προπτυχιακών μου σπουδών.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια μου για την ηθική στήριξη που μου προσέφερε κατά την διάρκεια διεξαγωγής της διπλωματικής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή	6
Κεφάλαιο 1 ^ο	9
1. Διαχείριση γνώσης και Ανθρώπινο Κεφάλαιο.....	9
1.1 Διαφορά Γνώσης και Πληροφορίας	9
1.2 Περίοδοι Διαχείρισης Γνώσης.....	9
1.2.1 1 ^η γενιά.....	10
1.2.2 2η γενιά	10
1.2.3 3η γενιά	10
Σχήμα 1.1 Περίοδοι Διαχείριση Γνώσης	11
1.3 Συστατικά μέρη διαχείρισης της γνώσης.....	11
Σχήμα 1.3.1 : Συστατικά μέρη Διαχείρισης γνώσης.....	12
1.4 Ανθρώπινο Κεφάλαιο	13
1.4.1 Ορισμός.....	13
1.4.2 Ο ρόλος του	13
1.4.3 Κουλτούρα.....	14
1.4.4 Ηγεσία	15
Σχήμα 1.4.1 Διοικητική Ηγετική Σχάρα	17
1.4.5 Οργάνωση.....	17
1.4.6 Εκπαίδευση.....	18
1.5 Βιβλιογραφική ανασκόπηση	20
1.6 Συμπεράσματα.....	21
Κεφάλαιο 2 ^ο	22
2. Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	22
2.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση	22
2.2 Ανάλυση Αριθμοδεικτών	27
2.2.1 Αριθμοδείκτης Παραγωγικότητας (Productivity ratio).....	27
2.2.2 Αριθμοδείκτης Δανειακή επιβάρυνση (Leverage).....	28
2.2.3 Αριθμοδείκτης Πιστωτικός κίνδυνος (Credit Risk).....	28
2.2.4 Αριθμοδείκτης Διαχείριση λειτουργικών δαπανών (Operating Expenses Management).....	29
2.2.5 Αριθμοδείκτης Ρευστότητας (Liquidity ratio).....	29
2.2.6 Μέγεθος (Size).....	29

2.2.7 Αριθμοδείκτης: Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού (Non interest income / Total assets)	30
2.2.8 Αριθμοδείκτης Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους (Net Interest Margin)	30
2.2.9 Αριθμοδείκτης ROA	31
2.2.10 Αριθμοδείκτης ROE.....	31
Κεφάλαιο 3 ^ο	32
3. Περιγραφική στατιστική.....	32
3.1 Ο τραπεζικός κλάδος	32
3.2 Στατιστική ανάλυση Αριθμοδεικτών.....	34
3.2.1 Αριθμοδείκτης Παραγωγικότητα (Productivity)	34
3.2.2 Αριθμοδείκτης Δανειακή Επιβάρυνση.....	35
3.2.3 Αριθμοδείκτης Πιστωτικός Κίνδυνος.....	37
3.2.4 Αριθμοδείκτης Διαχείριση Λειτουργικών Δαπανών	38
3.2.5 Αριθμοδείκτης Ρευστότητα.....	40
3.2.6 Αριθμοδείκτης Λοιπά Λειτουργικά Έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού.....	41
3.2.7 Αριθμοδείκτης Μέγεθος.....	43
3.2.8 Αριθμοδείκτης Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους	44
3.2.9 Αριθμοδείκτης ROA	46
3.2.10 Αριθμοδείκτης ROE.....	47
3.3 Συμπεράσματα.....	48
Κεφάλαιο 4 ^ο	50
4. Δεδομένα και Μεθοδολογία.....	50
4.1 Δεδομένα.....	50
4.1.1 Χρηματοοικονομικά στοιχεία.....	50
4.1.2 Ποιοτικά στοιχεία	54
4.2 Μεθοδολογία	54
Κεφάλαιο 5 ^ο	58
5. Αποτελέσματα παλινδρομήσεων.....	58
5.1 Αποτελέσματα Χρηματοοικονομικών δεδομένων	58
5.1.1 Πίνακας παλινδρόμησης	58
5.2 Αποτελέσματα Ποιοτικών δεδομένων.....	62
5.2.1 Πίνακας παλινδρόμησης ποιοτικών στοιχείων (ROA)	62
5.2.2 Πίνακας Παλινδρόμησης ποιοτικών στοιχείων (ROE).....	63

Κεφάλαιο 6 ^ο	66
6. Συμπεράσματα	66
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	68
Ξένη Βιβλιογραφία.....	68
Διαδίκτυο	70

Εισαγωγή

Θέμα της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι «Η διαχείριση του χρηματοοικονομικού και ανθρώπινου κεφαλαίου και η επίδραση του στην αποδοτικότητα των ελληνικών τραπεζών». Η εργασία αυτή διεξήχθη στα πλαίσια των σπουδών στο τμήμα Χρηματοοικονομικής και Ασφαλιστικής του Α.Τ.Ε.Ι. Κρήτης. Σκοπός της είναι να κάνει κατανοητές τις έννοιες της διαχείρισης γνώσης (knowledge management), του ανθρώπινου κεφαλαίου (Human Capital) και της διαχείρισης του χρηματοοικονομικού κεφαλαίου, καθώς και την επίδραση αυτών στην αποδοτικότητα των ελληνικών τραπεζών μέσα από μια έρευνα σε 13 τράπεζες της χώρας.

Βασικό κίνητρο για τη διεξαγωγή αυτής της εργασίας αποτέλεσε η θεωρητική άποψη που υπάρχει σχετικά με το ότι όλες οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί και κυρίως οι τράπεζες που είναι οργανισμοί ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες τους, επηρεάζονται από τη γνώση την οποία διαθέτουν, τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται και αξιοποιούν την γνώση αυτή, καθώς και από τον τρόπο που διαχειρίζονται το χρηματοοικονομικό και ανθρώπινο κεφαλαίο που διαθέτουν. Έτσι, μέσα από τη συγκεκριμένη πρωτότυπη εργασία γίνεται προσπάθεια να αποδειχθεί ότι η παραπάνω θεωρία μπορεί να εφαρμοστεί και στην πράξη. Μέσα από μια εκτενή ανάλυση και επεξεργασία συγκεκριμένων χρηματοοικονομικών δεικτών και ποιοτικών χαρακτηριστικών που διαθέτουν οι τράπεζες, προσπαθούμε να καταδείξουμε τη συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ χρηματοοικονομικού κεφαλαίου, ανθρώπινου κεφαλαίου και διαχείρισης γνώσης και πώς αυτά επιδρούν στην αποδοτικότητα των τραπεζών.

Η έννοια του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι ευρέως διαδεδομένη από πολύ παλιά, σε αντίθεση με την έννοια της διαχείρισης γνώσης η οποία δεν είναι ιδιαίτερα γνωστή, καθώς έκανε την εμφάνισή της τα τελευταία περίπου 40 χρόνια. Η διαχείριση της γνώσης και το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι δυο έννοιες άμεσα συνδεδεμένες, καθώς το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι ένα από τα τρία βασικά συστατικά μέρη της διαχείρισης γνώσης.

Η διαχείριση γνώσης είναι μια έννοια η οποία συνεχώς εξελίσσεται και με την πάροδο των ετών οι μελετητές της τη βλέπουν από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Μέχρι τώρα έχει περάσει τρεις γενιές. Αρχικά, στην πρώτη γενιά η διαχείριση γνώσης ήταν στενά συνδεδεμένη με την τεχνολογία που χρησιμοποιούσαν οι οργανισμοί για να διαχειριστούν τα δεδομένα και τις πληροφορίες που διέθεταν, ώστε να επιτύχουν

τη μέγιστη απόδοση μέσα στην επιχείρηση. Στη δεύτερη γενιά, η διαχείριση της γνώσης συνδέθηκε με τις διαδικασίες που ακολουθούσαν οι οργανισμοί προωθώντας το ομαδικό κλίμα για τη διάχυση της γνώσης μέσα στον οργανισμό. Η τρίτη γενιά, την οποία και διανύουμε τώρα, συνδέθηκε με το βασικότερο είδος γνώσης, την άρνητη γνώση, και με την κουλτούρα που διαθέτει ο κάθε οργανισμός για να αντλήσει αυτού του είδους τη γνώση από τον άνθρωπο. Η διαχείριση γνώσης, όπως έχει αποδειχθεί κατά καιρούς, αποτελεί βασικό στοιχείο ενός οργανισμού καθώς μέσα από αυτήν μπορεί να δημιουργήσει ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να μπορέσει να αναπτυχθεί περισσότερο σε σχέση με τους ανταγωνιστές της. Βασικό συστατικό για τη δημιουργία του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω της διαχείρισης γνώσης αποτελεί το ανθρώπινο κεφάλαιο, όπως προαναφέραμε. Το ανθρώπινο κεφάλαιο αναφέρεται στο ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει μια επιχείρηση και στα χαρακτηριστικά που αυτό διαθέτει (γνώση, εμπειρία, εκπαίδευση κλπ.). Θεωρείται από τα βασικότερα συστατικά μέρη της διαχείρισης γνώσης, καθώς είναι η βασικότερη πηγή άρνητης γνώσης η οποία αντιστοιχεί στο 95% της συνολικής γνώσης.

Έτσι, το ανθρώπινο κεφάλαιο και η διαχείριση γνώσης αποτελούν πολύ βασικά συστατικά για τις επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες και πόσο μάλλον για τον τραπεζικό κλάδο στην περίπτωση μας, καθώς είναι ένας κλάδος ο οποίος έχει ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και μέσα από αυτά τα δύο συστατικά, τη διαχείριση γνώσης και το ανθρώπινο κεφάλαιο μπορεί να αυξήσει την αποδοτικότητα του.

Ακόμα, την αποδοτικότητα των τραπεζών μπορούν να την επηρεάσουν και τα οικονομικά στοιχεία που διαθέτει. Με τον όρο οικονομικά στοιχεία αναφερόμαστε στις καταθέσεις, τις χορηγήσεις, τις προβλέψεις, τα ίδια κεφάλαια και άλλα στοιχεία που μπορούν να προκύψουν από τον ισολογισμό μιας τράπεζας. Μέσα από την ανεύρεση και ανάλυση αριθμοδεικτών μπορεί να επηρεαστεί η αποδοτικότητα της τράπεζας, καθώς είναι βασικά στοιχεία που καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την κρίση των επενδυτών και των πελατών μιας τράπεζας.

Στην συνέχεια η εργασία θα διαρθρωθεί ως ακολούθως:

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εκτενής αναφορά στην έννοια της διαχείρισης γνώσης και του ανθρώπινου κεφαλαίου, καθώς και βιβλιογραφική αναφορά σχετικά με την επίδραση στην αποτελεσματικότερη διαχείριση και λειτουργία των οικονομικών μονάδων. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια εκτενής ανάλυση των

αριθμοδεικτών, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της εργασίας, καθώς και μια βιβλιογραφική ανασκόπηση από διάφορες έρευνες που έχουν διεξαχθεί κατά καιρούς. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια περιγραφική στατιστική για τις 13 τράπεζες και του κλάδου κατά τη διάρκεια των ετών 2000 έως 2010 για όλους τους αριθμοδείκτες. Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στα δεδομένα και τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την επεξεργασία των δεδομένων μας. Το πέμπτο κεφάλαιο αναλύει και παρουσιάζει τα αποτελέσματα στα οποία καταλήξαμε μετά από την επεξεργασία των δεδομένων μας. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνά μας.

Κεφάλαιο 1^ο

1. Διαχείριση γνώσης και Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Το κεφάλαιο αυτό στοχεύει να αναλύσει την ευρύτερη έννοια της διαχείρισης γνώσης και του ανθρώπινου κεφαλαίου τα οποία αποτελούν δυο πολύπλοκους όρους. Ακόμα γίνεται μια σχετική αναφορά σύμφωνα με μελέτες (papers) που έχουν δημοσιευθεί κατά καιρούς σε παγκόσμιο επίπεδο και αναφέρονται στην επίδραση της διαχείρισης γνώσης στην αποδοτικότητα των οργανισμών.

1.1 Διαφορά Γνώσης και Πληροφορίας

Συχνά πολλοί άνθρωποι συγχέουν τον όρο της γνώσης με τον όρο της πληροφορίας, καθώς υπάρχει η άποψη ότι αποκτώντας μια πληροφορία ταυτόχρονα αποκτάται και η αντίστοιχη γνώση. Όμως αυτό είναι ένα σημαντικό λάθος. Η γνώση και η πληροφορία είναι δύο τελείως διαφορετικές έννοιες, αν και άμεσα συνδεδεμένες μεταξύ τους. Αυτό, άλλωστε, μπορούμε να το διαπιστώσουμε και από τους διάφορους ορισμούς που έχουν δοθεί κατά καιρούς για αυτές τις δύο έννοιες.

Αρχικά, ο όρος πληροφορία ορίζεται ως «η κατανόηση των σχέσεων ανάμεσα στα επιμέρους δεδομένα ή ανάμεσα σε επιμέρους δεδομένα και άλλες πληροφορίες» (Κ. Τζωρτζάκης, Α.Μ. Τζωρτζάκη, 2007). Από την άλλη πλευρά, η γνώση δεν έχει κάποιο συγκεκριμένο ορισμό. Έτσι, σύμφωνα με την ιστοσελίδα (www.wikipedia.org) ο όρος γνώση ορίζεται ως «η θεωρητική και πρακτική κατανόηση ενός θέματος (αφομοίωση επεξεργασμένων πληροφοριών), η οποία ενδεχομένως βοηθά στην απόκτηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων για συγκεκριμένο σκοπό. Η γνώση συνήθως αποκτάται τόσο με την εκπαίδευση (επιμόρφωση), όσο και με την πρακτική εμπειρία». Χαρακτηριστικά ο Einstein αναφέρει ότι «Η πληροφορία δεν είναι γνώση. Γνώση είναι η εμπειρία. Οτιδήποτε άλλο είναι πληροφορία».

Έτσι η γνώση είναι ένα εφόδιο το οποίο μπορεί να αποκτηθεί μόνο μέσα από την πρακτική εμπειρία των ανθρώπων. Αυτός είναι, άλλωστε, και ο λόγος που θεωρείται πολύτιμο στοιχείο μέσα σε μια επιχείρηση και καθίσταται δύσκολη η διαχείριση της (Tzortzaki, 2011).

1.2 Περίοδοι Διαχείρισης Γνώσης

Η διαχείριση γνώσης είναι ένας σχετικά πρόσφατος κλάδος του Μάνατζμεντ. Θεωρείται δε ως ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία μέσα σε μια επιχείρηση και

κυρίως στις επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν υπηρεσίες όπως είναι οι τράπεζες στη περίπτωση της συγκεκριμένης μελέτης. Από την πρώτη εμφάνιση της έως και σήμερα η διαχείριση γνώσης έχει διανύσει τρεις βασικές περιόδους και αναμένεται στο μέλλον να διανύσει και άλλες. Σε κάθε περίοδο από αυτές η διαχείριση γνώσης αντιμετωπίζεται και από διαφορετική οπτική γωνία. Οι γενιές που έχει περάσει έως και σήμερα η διαχείριση της γνώσης είναι οι ακόλουθες (Tzortzaki, 2011)

1.2.1 1^η γενιά

Η πρώτη γενιά της διαχείρισης γνώσης έχει χαρακτηριστεί ως η γενιά της πληροφορίας και εκτεινόταν από το έτος 1975 έως και το 1995. Σε αυτή την περίοδο η διαδικασία διαχείρισης της γνώσης γινόταν με βάση τα εργαλεία διαχείρισης τα οποία ήταν γνωστά ως «πύλες πληροφοριών». Η συγκεκριμένη γενιά είχε έντονη εστίαση στη χρήση της τεχνολογίας και στη διαχείριση της ρητής (explicit) γνώσης. Η ρητή γνώση αναφέρεται στην κωδικοποιημένη γνώση, η οποία μπορεί να εκφραστεί και να μεταδοθεί πολύ εύκολα. Χαρακτηριστικό της είναι το ελάχιστο ποσοστό (5%) συμμετοχής της στην συνολική γνώση. Άρητη είναι η γνώση η οποία αναφέρεται κυρίως στην προσωπική 'εμπειρία' που κατέχει το ανθρώπινο κεφάλαιο και η οποία είναι πολύ δύσκολο να αποτυπωθεί γραπτά και γενικότερα να διαδοθεί. Χαρακτηριστικό της είναι πως αποκτάται κυρίως από προσωπικές εμπειρίες, άτυπες διαδικασίες και επικοινωνία με άλλα άτομα. Η άρητη γνώση είναι μια από τις πιο σημαντικές μορφές γνώσης καθώς αντιστοιχεί στο 95% της συνολικής γνώσης.

1.2.2 2η γενιά

Η δεύτερη περίοδος που διένυσε η διαχείριση γνώσης άρχισε να αναπτύσσεται το 1995 και διήρκησε έως και το 2000. Σε αυτή τη γενιά η διαχείριση γνώσης αρχίζει να απομακρύνεται από την έννοια της πληροφορίας και εστιάζει κυρίως στις διάφορες διαδικασίες άντλησής της από τον ανθρώπινο νου. Πλέον αναγνωρίζεται ότι η γνώση είναι ένα έμφυτο στοιχείο του ανθρώπινου κεφαλαίου. Έτσι σε αυτό το στάδιο οι επιχειρήσεις προσπαθούν να προωθήσουν τη συνεργασία και το ομαδικό κλίμα μέσα σε αυτές, ώστε να μπορέσει η γνώση να διανεμηθεί σε όλους τους εργαζόμενους.

1.2.3 3η γενιά

Η τρίτη περίοδος την οποία διανύει η διαχείριση γνώσης από το 2000 έως και σήμερα εστιάζεται κυρίως στην άρητη γνώση. Στο στάδιο αυτό οι επιχειρήσεις

προσπαθούν να αντλήσουν αυτού του είδους τη γνώση από το ανθρώπινο κεφάλαιο τους και το καταφέρνουν ανάλογα με την κουλτούρα, το σύστημα ηγεσίας, το στυλ διοίκησης και άλλους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την αποτελεσματική διαχείριση γνώσης τους οποίους διαθέτουν. Έτσι οι περισσότεροι μάνατζερ προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα ευχάριστο προς τους εργαζόμενους τους κλίμα ώστε να τους υποκινήσουν να μοιραστούν τη γνώση, τις εμπειρίες τα ταλέντα και τις ικανότητες που διαθέτουν εθελοντικά μέσα στην επιχείρηση.

Στη συνέχεια της τρίτης γενιάς η διαχείριση γνώσης ίσως να διαδεχθεί από την τέταρτη γενιά, η οποία θα αναφέρεται στη σοφία του ανθρώπινου κεφαλαίου. Αναφερόμενοι στον όρο σοφία εννοούμε την ικανότητα κάποιου που είναι σε θέση να έχει διορατικότητα, έτσι ώστε και να μπορεί να λάβει ορθές αποφάσεις σύμφωνα με την ισχύουσα κατάσταση και την ήδη υπάρχουσα γνώση. Το σχήμα 1.1 παρουσιάζει συνοπτικά τις γενεές που προαναφέρθηκαν.

Σχήμα 1.1 Περίοδοι Διαχείριση Γνώσης



1.3 Συστατικά μέρη διαχείρισης της γνώσης

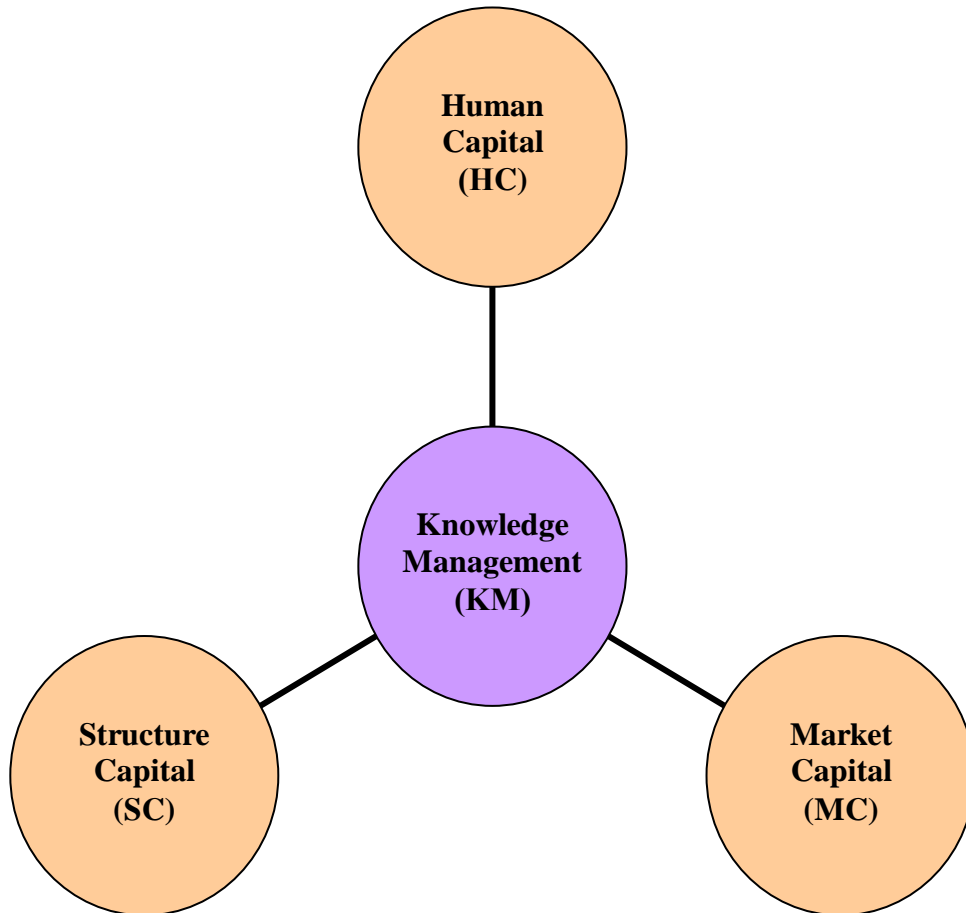
Η διαχείριση της γνώσης σύμφωνα με την τρίτη γενιά αποτελείται από τρία βασικά συστατικά μέρη τα οποία με άμεση συνεργασία μεταξύ τους και με βάση μια σωστή διαχείριση αυτών από την επιχείρηση είναι σε θέση να συνθέσουν ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα το οποίο θα είναι δύσκολα αντιγράψιμο από τον ανταγωνισμό. Τα συστατικά αυτά μέρη είναι :

- Το ανθρώπινο κεφάλαιο (HC)

- Το κεφάλαιο της αγοράς (MC)
- Το κεφάλαιο δομή της επιχείρησης (SC)

Η εξίσωση η οποία χαρακτηρίζει τη διαχείριση γνώσης καθώς και τα μέρη αυτής είναι η εξής: $KM = HC + MC + SC$

Σχήμα 1.3.1 : Συστατικά μέρη Διαχείρισης γνώσης



Ανθρώπινο Κεφάλαιο (HC)

Το ανθρώπινο κεφάλαιο αναφέρεται στο προσωπικό που στελεχώνει μια επιχείρηση καθώς και στα χαρακτηριστικά που διαθέτει τα οποία είναι η γνώση, η εκπαίδευση, η εμπειρία, η προθυμία κλπ.

Κεφάλαιο Αγοράς (MC)

Το κεφάλαιο αγοράς (MC) αντιπροσωπεύει τη σχέση της επιχείρησης με το εξωτερικό περιβάλλον, την αγορά. Στο εξωτερικό περιβάλλον περιλαμβάνονται οι πελάτες, οι προμηθευτές, οι στρατηγικοί συνέταιροι, τα πανεπιστήμια, τα κέντρα ερευνών, οι οργανισμοί βιομηχανιών, η κυβέρνηση, η τοπική κοινωνία και διάφοροι επενδυτές. Όλοι αυτοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως προμηθευτές γνώσης (Tzortzaki, 2011).

Κεφάλαιο δομής (SC)

Το κεφάλαιο δομής (SC) αναφέρεται σε επιχειρησιακές ρουτίνες, τη δομή και την κουλτούρα που διαθέτει η επιχείρηση και που συχνά περιγράφεται ως επιχειρησιακό κεφάλαιο. Ακόμα περιέχει διοικητικά συστήματα, υλικό κατάρτισης, εγχειρίδια και άλλα (Tzortzaki, 2011).

Από τα τρία αυτά κεφάλαια που αναφέρθηκαν το σημαντικότερο και αυτό το οποίο επηρεάζει ιδιαίτερα τη διαχείριση γνώσης είναι το ανθρώπινο κεφάλαιο για το οποίο γίνεται εκτενής αναφορά στην συνέχεια.

1.4 Ανθρώπινο Κεφάλαιο

1.4.1 Ορισμός

Υπάρχει μια σύγχυση σχετικά με τον ορισμό του ανθρώπινου κεφαλαίου, καθώς μέχρι και πριν από μερικά χρόνια υπήρχε η αντίληψη πως ο όρος «ανθρώπινο κεφάλαιο» απευθύνεται μόνο στο προσωπικό που διαθέτει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός. Όμως, η άποψη αυτή έχει αλλάξει, πλέον όλοι γνωρίζουν πως ο όρος «ανθρώπινο κεφάλαιο» περιλαμβάνει το ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει μια επιχείρηση, καθώς και τα χαρακτηριστικά που αυτό διαθέτει τα οποία είναι η γνώση, η εκπαίδευση, η εμπειρία κλπ. Συγκεκριμένα, ο Νικολάου (2008) αναφέρει ως ορισμό ανθρώπινου κεφαλαίου τον εξής: « Το ανθρώπινο κεφάλαιο κατ' αντιστοιχία προς το οικονομικό κεφάλαιο περιγράφει το προσωπικό μιας επιχείρησης και τα χαρακτηριστικά του (π.χ. εκπαίδευση, εμπειρία, εξυπνάδα, γνώση του αντικειμένου, προθυμία κλπ) που μπορούν να προσθέσουν οικονομική αξία στην επιχείρηση».

1.4.2 Ο ρόλος του

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι ένας από τους σημαντικότερους και πιο πολύτιμους πόρους που διαθέτει μια επιχείρηση, καθώς είναι ο κινητήριο μοχλός της. Μέσω αυτού μπορεί να επιτύχει αύξηση στην αξία και την αποδοτικότητά της.

Στις μέρες μας ο ρόλος του θεωρείται ακόμα σημαντικότερος καθώς οι περισσότερες επιχειρήσεις και κυρίως οι τράπεζες έχουν ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα και ασχολούνται με την πώληση και προώθηση υπηρεσιών μέσα από αυτό.

Χαρακτηριστική είναι σύμφωνα με τον Andrew Carnegie (Σκουλάς και Οικονομάκη 1998) η ρήση που έχει αναπτύξει « Πάρτε τους ανθρώπους μου, αλλά αφήστε τα εργοστάσια μου και σύντομα θα χορταριάσουν τα δάπεδα τους. Πάρτε τα εργοστάσια μου, αλλά αφήστε τους ανθρώπους μου και σύντομα θα έχουμε καινούργια και καλύτερα εργοστάσια..». Βάσει αυτής της ρήσης μπορούμε να αντιληφθούμε πως παρόλο το εύρος των παραγωγικών συντελεστών (κεφάλαιο, έδαφος, εργασία) που μπορεί να διαθέτει μια επιχείρηση δεν μπορεί να επιτύχει αύξηση της αποδοτικότητας και των πωλήσεων της χωρίς την ύπαρξη του βασικότερου πόρου της που είναι ο άνθρωπος.

Έτσι οι περισσότερες, αν όχι όλες, οι επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει ειδικό τμήμα «Ανθρωπίνων Πόρων (HR Department)» το οποίο έχει ως βασική του ενασχόληση τη διαχείριση, αξιοποίηση και στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού που διαθέτει (Τερζίδης Κ, Τζωρτζάκης Κ. ,2004).

1.4.3 Κουλτούρα

Οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν την άποψη πως με την προσέλκυση εργαζομένων οι οποίοι διαθέτουν πνευματική δύναμη, καλή εκπαίδευση και γνώση σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας τους θα μπορέσουν να αυξήσουν την αποδοτικότητα και την αξία τους σύντομα. Δυστυχώς, όμως, αυτό είναι και το μεγαλύτερο λάθος που κάνουν οι περισσότερες επιχειρήσεις. Ανεξάρτητα από τη στελέχωση τους με το καλύτερο προσωπικό, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαχειρίζονται με τον κατάλληλο τρόπο τους εργαζομένους τους, ώστε αυτοί με τη σειρά τους να τους παρέχουν την μέγιστη δυνατή απόδοση, καθώς και να επιθυμούν να μοιραστούν με αυτές τη γνώση την οποία διαθέτουν.

Έρευνες που διεξάγονται κατά καιρούς έχουν δείξει πως ένα χαρούμενο και ευτυχισμένο προσωπικό μέσα σε μια επιχείρηση αποδίδει πολύ περισσότερο καταφέροντας να αυξήσει σε μεγάλο βαθμό την αξία, τις πωλήσεις και την αποδοτικότητα της (Schuler και Jackson, 2006).

Συνήθως, η ικανοποίηση του προσωπικού οφείλεται κυρίως στην κάλυψη των διαφόρων αναγκών του, οι οποίες σύμφωνα με τον Maslow είναι οι εξής (Μπόκα, 2003):

- Φυσιολογικές ανάγκες: περιλαμβάνουν τις ανάγκες επιβίωσης όπως τροφή, ρουχισμό, στέγη, κλπ,
- Ανάγκες ασφάλειας: αφορούν την ασφάλεια και γενικά τη σταθερότητα στην ζωή,
- Κοινωνικές ανάγκες: περιλαμβάνουν ανάγκες για συναναστροφή με άλλους ανθρώπους, επιθυμία να ανήκουν σε κοινωνικές ομάδες, να προσφέρουν και να δέχονται εκτίμηση, αγάπη και αποδοχή,
- Ανάγκες αυτοεκτίμησης: περιλαμβάνουν την εκτίμηση τόσο από το ίδιο το άτομο σχετικά με τον εαυτό του, καθώς και την εκτίμηση των γύρω του,
- Ανάγκες αυτοεκπλήρωσης: περιλαμβάνουν τις ανάγκες ανάπτυξης, επιτυχίας και εξέλιξης του ατόμου.

Πέρα από όσα αναφέρει ο Maslow, εξίσου σημαντικοί παράγοντες που συμβάλλουν στη θετική ψυχολογία, άρα και την αποδοτικότητα του προσωπικού, είναι η αμοιβή και οι συνθήκες εργασίας. Όσον αφορά την αμοιβή, αυτή μπορεί να είναι ενχρήματα και άμεση, με τη μορφή μισθών ή επιδομάτων που καταβάλλονται στο προσωπικό ή έμμεση παρέχοντας στο προσωπικό δωρεάν διακοπές, προγράμματα υγείας ή καταβολή διδάκτρων. Συχνά, βέβαια, η αμοιβή μπορεί να είναι ανεξάρτητη από χρήματα, όποτε μιλάμε για αναγνώριση, εργασιακή ασφάλεια ή ευέλικτο ωράριο εργασίας. Ως ευνοϊκές συνθήκες εργασίας θεωρούνται ο σωστός φωτισμός, η θέρμανση, η παροχή αδειών, οι ώρες εργασίας κτλ.

Αυτό κυρίως μπορεί να το επιτύχει μια επιχείρηση μέσα από την κουλτούρα που η ίδια διαθέτει, ώστε να καταφέρνει μέσα από την κάλυψη των παραπάνω αναγκών να κρατάει ευτυχισμένο και αποδοτικό το προσωπικό της. Αν μια επιχείρηση καταφέρει να επιτύχει αυτή την «ευτυχία», τότε έχει καταφέρει να αναπτύξει ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, το οποίο θα είναι δύσκολο να αντιγραφεί, καθώς η κουλτούρα μιας επιχείρησης δεν αντιγράφεται αλλά χτίζεται μέσα σε αυτήν.

1.4.4 Ηγεσία

Το σύστημα ηγεσίας που εφαρμόζεται από τα διοικητικά στελέχη μέσα σε μία επιχείρηση είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν αποφασιστικά την αποδοτικότητα μιας επιχείρησης. Χάρη στην ηγεσία μπορεί να δημιουργηθεί ένα καλό οργανωτικό κλίμα μέσα στην επιχείρηση, το οποίο θα μπορεί

να υποκινεί τους εργαζόμενους για την επίτευξη των στόχων της. Με τον όρο «ηγεσία» αναφερόμαστε στον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο επηρεάζει τις ενέργειες άλλων ατόμων, με σκοπό την πραγματοποίηση ορισμένων στόχων (Μπόκα, 2003).

Υπάρχει η άποψη πως ο ηγέτης έχει την ίδια έννοια με τον διευθυντή η προϊστάμενο μέσα σε μία επιχείρηση. Όμως αυτό είναι λάθος. Υπάρχουν πολλές διαφορές μεταξύ διευθυντών και ηγετών εκ των οποίων η σημαντικότερη είναι πως ο ηγέτης αναδεικνύεται ενώ ο διευθυντής διορίζεται.

Πιο συγκεκριμένα, ο διευθυντής ορίζεται ως το άτομο εκείνο μέσα σε μια επιχείρηση που κάνει τα πράγματα σωστά, λειτουργώντας ως θεματοφύλακας των κανόνων της. Οι ενέργειές του βασίζονται σε μια βραχυχρόνια προοπτική και ενεργεί για την εξεύρεση εκείνων των μέσων που θα έχουν ως αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Από πρακτική άποψη, ο διευθυντής είναι επιφορτισμένος να επιλύει τα καθημερινά προβλήματα που τυχόν προκύπτουν σε αυτήν.

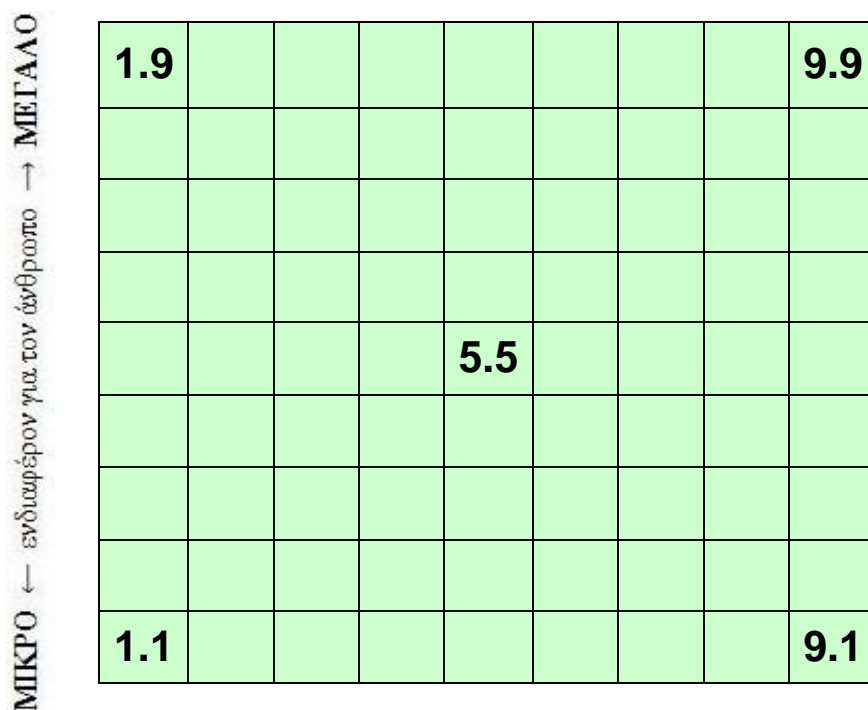
Από την άλλη πλευρά, ο ηγέτης είναι αυτός που αναζητά ποιο είναι το σωστό. Στόχος του είναι να προωθεί αλλαγές και, σε αντίθεση με το διευθυντή, βασίζεται σε μακροχρόνιες και όχι βραχυχρόνιες προοπτικές. Ο ηγέτης ενδιαφέρεται για την επιτυχία των γενικών στόχων της επιχείρησης, ενώ, παράλληλα, ενθουσιάζει και παρακινεί όλα τα υπόλοιπα στελέχη (Μπουραντάς, 2005).

Η ηγεσία μέσα σε μία επιχείρηση είναι πολύ σημαντική, καθώς μια επιτυχημένη επιχείρηση σημαίνει πως έχει μια αποτελεσματική ηγεσία. Υπάρχουν πολλά είδη ηγεσίας τα οποία μπορεί να υιοθετήσει μια επιχείρηση ανάλογα με το στυλ διοίκησης που έχει. Σύμφωνα με τους Blake και Mouton, οι οποίοι κατασκεύασαν τη διοικητική σχάρα που μπορούμε να δούμε στο σχήμα 1.4.1, το στυλ διοικητικής ηγεσίας χωρίζεται στις εξής 5 κατηγορίες:

Η πρώτη κατηγορία ορίζεται ως «αποδυναμωμένη διοίκηση» και έχει συντελεστή 1.1. Αυτό σημαίνει ότι δε δίνεται μεγάλο ενδιαφέρον ούτε στην παραγωγή, ούτε στον άνθρωπο. Η δεύτερη κατηγορία είναι «η διοίκηση της λέσχης», με συντελεστή 1.9, γεγονός που δείχνει ότι εδώ υπάρχει ενδιαφέρον για το ανθρώπινο δυναμικό, αλλά όχι για την παραγωγή. Στην τρίτη κατηγορία ανήκει «η συνεργατική διοίκηση» με συντελεστή 9.9. Πρόκειται για το καλύτερο στυλ διοίκησης αφού δίνει τη μέγιστη έμφαση τόσο στην παραγωγή, όσο και στον ανθρώπινο παράγοντα. Τέταρτη κατηγορία είναι η «αυταρχική διοίκηση» με συντελεστή 9.1. Το στυλ αυτό είναι το λιγότερο φιλικό στον εργαζόμενο, καθώς θεωρεί περισσότερο σημαντική την παραγωγή παρά τον άνθρωπο. Είναι γεγονός ότι πολλές από τις επιχειρήσεις που

εφαρμόζουν το συγκεκριμένο στυλ διοίκησης έχουν υψηλά ποσοστά απώλειας προσωπικού. Τέλος, υπάρχει και η «διοίκηση των ισορροπιών» με συντελεστή 5.5 η οποία δείχνει μέτριο ενδιαφέρον για την παραγωγή και το προσωπικό της.

Σχήμα 1.4.1 Διοικητική Ηγετική Σχάρα



ΜΙΚΡΟ ← ενδιαφέρον για την παραγωγή → ΜΕΓΑΛΟ

(πηγή: Οργάνωση και Διοίκηση, 2007)

1.4.5 Οργάνωση

Οργάνωση είναι η διαδικασία του καταμερισμού της εργασίας μεταξύ ομάδων ή ατόμων και ο συντονισμός των ενεργειών τους, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Μαντζάκης, 2006)

Συνήθως η οργάνωση που υπάρχει μέσα σε μία επιχείρηση απεικονίζεται στο οργανόγραμμα που αυτή διαθέτει. Αυτού του είδους η οργάνωση ονομάζεται τυπική οργάνωση. Αυτή η οργάνωση μεταβάλλεται και είναι ελαστική, καθώς θεωρείται το μέσο για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης και αλλάζει όταν μεταβάλλεται η οργανωτική δομή της.

Εκτός, όμως, από την τυπική οργάνωση υπάρχει και η άτυπη οργάνωση, η οποία αναφέρεται στις προσωπικές σχέσεις που έχουν μεταξύ τους οι εργαζόμενοι της επιχείρησης. Αυτού του είδους η οργάνωση δεν καθορίζεται βάσει των στόχων που

έχει θέσει η επιχείρηση, αλλά με την κάλυψη των προσωπικών αναγκών των μελών τους, δηλαδή τους κοινούς σκοπούς και τα κοινά ενδιαφέροντα που τους συνδέουν. Η άτυπη οργάνωση είναι μόνιμη μέσα στην επιχείρηση. Αυτού του είδους η οργάνωση είναι αρκετά σημαντική, καθώς πολλές φορές βοηθά στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Αυτός είναι και ο κύριος λόγος που θα πρέπει να ενθαρρύνεται αυτού του είδους η οργάνωση μέσα στην επιχείρηση (Μαντζάκης, 2006).

Ακόμα, η οργάνωση που έχει μια επιχείρηση βασίζεται και στη μετάβαση εξουσίας και ευθύνης στα χαμηλότερα διοικητικά επίπεδα. Έτσι, όταν υπάρχει μικρή μεταβίβαση εξουσίας σε χαμηλότερες διοικητικές βαθμίδες μέσα στην επιχείρηση αυτό σημαίνει ότι αυτή λειτουργεί βάσει του συγκεντρωτικού συστήματος. Στην αντίθετη περίπτωση που η επιχείρηση μεταβιβάζει μεγάλο μέγεθος εξουσίας και ευθύνης σε χαμηλότερα στρώματα αυτό σημαίνει πως λειτουργεί βάσει του αποκεντρωτικού συστήματος διοίκησης.

Κανένα από τα δύο αυτά συστήματα διοίκησης δεν είναι το καλύτερο. Αυτό εξαρτάται από το είδος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που έχει κάθε επιχείρηση.

1.4.6 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση είναι ένας σημαντικός παράγοντας ο οποίος συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού μέσα σε μία επιχείρηση. Οι περισσότερες επιχειρήσεις θεωρούν την εκπαίδευση ως μια επένδυση για το προσωπικό τους, καθώς πιστεύουν πως όσο πιο μορφωμένο είναι το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης, τόσο πιο αποδοτικό και παραγωγικό είναι. Ο Robert Henkoff (Σκουλάς και Οικονομάκη 1998) σχολιάζει χαρακτηριστικά: «κάθε νομισματική μονάδα που επενδύεται στην εκπαίδευση, παράγει τριπλάσιο οικονομικό αποτέλεσμα».

Σε αντίθεση, όμως, με όλα αυτά υπάρχουν μερικές επιχειρήσεις οι οποίες διαθέτουν χρήματα καθαρά και μόνο για την απόκτηση καλύτερου εξοπλισμού και πάγιων στοιχείων μέσα στην επιχείρηση και όχι για την εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού τους, αγνοώντας ίσως πως ο ανθρώπινος παράγοντας είναι και αυτός ο οποίος αξιοποιεί και προσθέτει αξία στα υλικά στοιχεία τους.

Οι επιχειρήσεις, θέλοντας να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις του ήδη υπάρχοντος καθώς και του νέου προσωπικού τους, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της αγοράς καθώς και της θέσης εργασίας τους, παρέχουν σε αυτούς διάφορων ειδών εκπαιδεύσεις.

Υπάρχουν διαφόρων ειδών μέθοδοι εκπαίδευσης του προσωπικού οι οποίοι διακρίνονται βάση των τρόπων που χρησιμοποιούνται καθώς και του αποτελέσματος το οποίο επιδιώκεται. Οι σημαντικότερες μέθοδοι εκπαίδευσης (Μπόκα, 2003) είναι οι εξής:

- **Εγκατάσταση και ενημέρωση:** η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται κυρίως σε περιπτώσεις νεοπροσλαμβανόμενων υπαλλήλων που η επιχείρηση προσπαθεί να τους ενημερώσει σχετικά με διάφορα βασικά στοιχεία της όπως ιστορικά δεδομένα, σχέσεις προϊσταμένων και υφισταμένων, πολιτική της επιχείρησης κλπ.
- **Προκαταρκτική εκπαίδευση:** αυτού του είδους η εκπαίδευση περιλαμβάνει εκμάθηση μιας συγκεκριμένης εργασίας σε ειδικά εξοπλισμένους χώρους και διεξάγεται σε μικρό χρονικό διάστημα
- **Μαθήματα και διαλέξεις:** αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την παρακολούθηση διαλέξεων σε πανεπιστημιακά ιδρύματα καθώς και εξειδικευμένων συνεδρίων σχετικών με το αντικείμενο εργασίας.

Ακόμα υπάρχουν άλλες δύο ειδών κατηγορίες εκπαίδευσης (Σκουλάς και Οικονομάκη, 1998), οι οποίες είναι:

- **Εκπαίδευση εντός χώρου εργασίας:**

Σε αυτή την κατηγορία εκπαίδευσης οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται μέσα στο χώρο τον οποίο εργάζονται. Κυρίως για τους νεοπροσλαμβανόμενους υπαλλήλους θεωρείται ο καλύτερος τρόπος εκμάθησης, καθώς εκπαιδεύονται και εργάζονται σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

Αυτή η μέθοδος είναι πολύ οικονομική από άποψη χρηματικού κόστους, όμως έχει και κάποιο μειονέκτημα. Το μειονέκτημα αυτό είναι πως για αυτού του είδους την εκπαίδευση ο εκπαιδευτής πρέπει να αφιερώσει ένα μεγάλο χρονικό διάστημα για να μπορέσει να κατατοπίσει σωστά και να ελέγξει τον υπάλληλο. Ο χρόνος αυτός είναι πολύτιμος για την επιχείρηση καθώς σε εκείνο το διάστημα ο εκπαιδευτής δεν είναι σε θέση να συμβάλει στην ανάπτυξη της.

- **Εκπαίδευση εκτός χώρου εργασίας:**

Αυτή είναι κατά τη γνώμη μου και η πιο συνηθισμένη μορφή εκπαίδευσης. Συνήθως γίνεται σε αίθουσες διδασκαλίας και έχει τη μορφή σεμιναρίων. Έχει, όμως, μερικά μειονεκτήματα. καθώς έχει περισσότερο χρηματικό κόστος σε σχέση με την εκπαίδευση εντός του χώρου εργασίας και κυρίως αυτός ο τρόπος εκπαίδευσης είναι θεωρητικός. Έτσι, δεν υπάρχει κάποια

συμμετοχή από το κοινό με το αντικείμενο της εργασίας και τις περισσότερες φορές οι εργαζόμενοι που παρακολουθούν τέτοιου είδους εκπαιδεύσεις δεν ανταποκρίνονται στο ίδιο επίπεδο όπως θα ανταποκρίνονταν με το αν είχαν κάποια πρακτική εξάσκηση και συμμετοχή κατά τη διάρκεια της εκμάθησης.

Είναι γεγονός ότι η εκπαίδευση αποτελεί ένα πολύ ευαίσθητο κομμάτι σε έναν οργανισμό καθώς πρέπει να εξυπηρετεί συγκεκριμένες ανάγκες του χώρου εργασίας και ακόμα να γίνεται με τις καταλληλότερες μεθόδους οι οποίες να είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες, ικανότητες και το προφίλ των εκπαιδευόμενων αλλιώς μπορεί να αποτελέσει σπατάλη χρόνου και χρήματος για την επιχείρηση.

1.5 Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Υπάρχουν πολλές επιστημονικές μελέτες (papers) οι οποίες ερευνούν την Διαχείριση της Γνώσης (Knowledge Management) καθώς και την επίδραση της στην αποδοτικότητα των επιχειρήσεων και των οργανισμών σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αρχικά, ας αναφερθούμε στην έρευνα των Waheed Akbar Bhatti et al που διεξήχθη το 2010. Οι ερευνητές μελετούν την επίδραση που έχουν οι πρακτικές της διαχείρισης γνώσης στην αποδοτικότητα των οργανισμών. Κατά την διεξαγωγή της έρευνας συνέλλεξαν πλήθος δεδομένων από οργανισμούς του Πακιστάν τα οποία αφορούν το πνευματικό κεφάλαιο, τις στρατηγικές διαχείρισης γνώσης που έχουν οι οργανισμοί, τις διαδικασίες και τον πολιτισμό. Μέσα από την επεξεργασία αυτών με την μέθοδο PICS κατέληξαν στο συμπέρασμα πως μια αποτελεσματική διαχείριση γνώσης δημιουργεί ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και βελτιώνει την αποδοτικότητα ενός οργανισμού.

Μια άλλη έρευνα των Daniel Palacios Marques και Fernando Jose Garrigos Simon το 2003 μελετά την επίδραση που έχει η διαχείριση γνώσης στην αποδοτικότητα των επιχειρήσεων. Οι ερευνητές συνέλλεξαν δεδομένα από 222 επιχειρήσεις βιοτεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών της Ισπανίας. Μετά από την επεξεργασία αυτών των δεδομένων κατέληξαν στο συμπέρασμα πως οι επιχειρήσεις οι οποίες διέθεταν διαχείριση γνώσης είχαν καλύτερη αποδοτικότητα σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους.

Επιπρόσθετα, η έρευνα του Davenport T. (1999) μελετά τις δραστηριότητες της διαχείρισης γνώσης και των ενδιάμεσων δραστηριοτήτων οι οποίες έχουν επίδραση στα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα των επιχειρήσεων. Έτσι, μέσα από την αυτή την έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η διαχείριση της γνώσης έχει

επιπτώσεις στην ικανότητα των υπαλλήλων και στην παραγωγή ιδεών και καινοτομιών μέσα στην επιχείρηση. Ακόμα βελτιώνει τις διαδικασίες που λειτουργούν οι επιχειρήσεις και οι οποίες βοηθούν στην αύξηση των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων των επιχειρήσεων.

Σε μία ακόμα έρευνα που διεξήχθη το 2009 από τους Uwe Cartner et al μελετά την επίδραση της διαχείρισης γνώσης στην επιτυχία καινοτομιών. Οι ερευνητές συνέλλεξαν δεδομένα από επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν και από επιχειρήσεις που δεν χρησιμοποιούν διαχείριση γνώσης στην Γερμανία κατά το έτος 2003. Μετά από την επεξεργασία των δεδομένων τους κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι όσες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαχείριση γνώσης έχουν καινοτόμα προϊόντα και υψηλό κύκλο εργασιών (πωλήσεις) σε σχέση με τις άλλες.

1.6 Συμπεράσματα

Από την ανωτέρω βιβλιογραφική ανασκόπηση και την θεωρία προκύπτει πως η διαχείριση της γνώσης και το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι πολύ σημαντικά κομμάτια σε κάθε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών. Καθώς οι τράπεζες έχουν έντονο ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα είναι αυτονόητο πως πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην δημιουργία ενός καλού εργασιακού κλίματος το οποίο θα ενθαρρύνει τη διαχείριση των εμπειριών και γνώσεων που διαθέτουν τα στελέχη, έτσι ώστε να γεννιούνται νέες καινοτόμες ιδέες και θεμελιώδης ικανότητες οι οποίες αποτελούν την βάση της ανταγωνιστικότητας. Ακόμα, βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν και βοηθούν την δημιουργία ενός κατάλληλου εργασιακού χώρου ώστε να μπορέσει να ανθήσει η γνώση μέσα σε αυτόν είναι η ηγεσία, η συνεχής εκπαίδευση και πιο σημαντική η ανάπτυξη, καθώς και είναι έννοια ευρύτερη της εκπαίδευσης.

Μέσα στη σύγχρονη αγορά εργασίας που οι απαιτήσεις συνεχώς αυξάνονται και υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός ανάμεσα στις τράπεζες, η ανάπτυξη του προσωπικού τους αποτελεί ανάγκη, καθώς το περιβάλλον στο οποίο ανήκουν είναι συνεχώς μεταβαλλόμενο και καλό είναι τα στελέχη τους να γνωρίζουν την αγορά και τις τάσεις που αυτή έχει, ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται γρήγορα και εύκολα. Αυτό κυρίως μπορούν να το καταφέρουν ως ένα βαθμό με την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης και διάχυσης της γνώσης στο ανθρώπινο δυναμικό τους. Είναι πολύ σημαντικό η παροχή αυτών να είναι συνεχής και ουσιαστική, κυρίως με τη μορφή σεμιναρίων και συζητήσεων σχετικές με τις νέες τάσεις και εξελίξεις του τραπεζικού κλάδου.

Κεφάλαιο 2^ο

2. Χρηματοοικονομικοί Δείκτες

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια εκτενής ανάλυση των χρηματοοικονομικών δεικτών που χρησιμοποιήθηκαν στην εργασία, καθώς και σχετική βιβλιογραφική αναφορά σύμφωνα με σχετικές εργασίες (papers) που έχουν δημοσιευτεί κατά καιρούς.

2.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Υπάρχουν πολλές επιστημονικές μελέτες σχετικά με τον τραπεζικό κλάδο, όμως όχι αρκετές οι οποίες να σχετίζονται με το τραπεζικό σύστημα στην Ελλάδα. Στην παρούσα εργασία παρατίθεται μια βιβλιογραφική αναφορά με διάφορες μελέτες που έχουν διεξαχθεί κατά καιρούς σε διάφορες χώρες και οι οποίες σχετίζονται με την αποδοτικότητα των τραπεζών ανά τον κόσμο.

Αρχικά, ας αναφερθούμε στην έρευνα της Kosmidou (2008) η οποία μελετά τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα των Ελληνικών τραπεζών. Η ερευνήτρια συνέλλεξε πλήθος δεδομένων από 23 τράπεζες που βρίσκονται στην Ελλάδα για τη χρονική περίοδο 1990 έως 2002. Οι παράγοντες που αναφέρει στην εργασία της κατηγοριοποιούνται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς. Οι εσωτερικοί παράγοντες περιλαμβάνουν τους αριθμοδείκτες ROAA (Return on Average Assets (εξαρτημένη μεταβλητή), Cost/income, Leverage, Liquidity, Credit Risk και Size. Ως εξωτερικούς παράγοντες λαμβάνει διάφορες μακρομεταβλητές όπως το ΑΕΠ (GDP), τον πληθωρισμό (INF), την αύξηση προσφοράς χρήματος (MSG) και άλλες. Η επεξεργασία αυτών των δεδομένων έγινε μέσα από το οικονομετρικό μοντέλο χρονολογικών σειρών (panel data). Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι η υψηλή αποδοτικότητα των τραπεζών σχετίζεται άμεσα με καλά κεφαλαιοποιημένες τράπεζες και με χαμηλό δείκτη Κόστους/Εισόδημα (Cost/Income). Ακόμα, βρήκε πως το μέγεθος του ενεργητικού (Size) των τραπεζών έχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση με την αποδοτικότητα μόνο κατά την εισαγωγή μακρομεταβλητών στις εξισώσεις που χρησιμοποιήθηκαν. Τέλος, με την μακροοικονομική μεταβλητή ΑΕΠ (GDP) βρέθηκε ότι έχει θετική επίδραση και είναι στατιστικά σημαντική με την αποδοτικότητα των τραπεζών σε αντίθεση με τον πληθωρισμό.

Σε μια άλλη έρευνα που διεξήγαγαν οι Sehrish Gul et al το 2011 μελετούν τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την αποδοτικότητα των τραπεζών στο Πακιστάν. Έλαβαν ως δείγμα για την έρευνα τους δεδομένα από 15 Πακιστανικές τράπεζες κατά τη διάρκεια των ετών 2005 έως 2009. Τα δεδομένα τα οποία συνέλλεξαν κατηγοριοποιούνται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες. Ως εσωτερικούς παράγοντες λαμβάνουν τους δείκτες LOANS, Size Capital, Deposits ως ανεξάρτητες μεταβλητές και ROA, ROE, ROCE, NIM, ως εξαρτημένες μεταβλητές και ως εξωτερικούς παράγοντες τους δείκτες Market capitalization (MC), ΑΕΠ (GDP) και πληθωρισμό (INFL). Για την επεξεργασία αυτών των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος ανάλυσης δεδομένων DEA. Μετά την επεξεργασία των δεδομένων κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τόσο οι εσωτερικοί (LOANS, Size Capital, Deposits) όσο και εξωτερικοί παράγοντες (Market capitalization, GDP και πληθωρισμό (INFL)) (μίκρο και μάκρο μεταβλητές) επηρεάζουν θετικά και σημαντικά την αποδοτικότητα των τραπεζών.

Σε μια ακόμα έρευνα η οποία διεξήχθη το 2008, οι A. Noulas, N. Glaveli και I. Kiriakopoulos μελέτησαν την απόδοση κόστους του δικτύου υποκαταστημάτων των Ελληνικών τραπεζών. Κατά τη διάρκεια της έρευνας συνέλλεξαν δεδομένα από 58 υποκαταστήματα τραπεζών σε 6 μεγάλες πόλεις της Ελλάδος κατά την χρονική περίοδο 2000 έως 2001. Για την επεξεργασία των δεδομένων τους χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος ανάλυσης δεδομένων DEA. Από την έρευνα αυτή προέκυψε πως το μέγεθος του υποκαταστήματος επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα του. Ακόμα η έρευνα αυτή έδειξε πως υπάρχουν μεγάλα περιθώρια για ουσιαστικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα των τραπεζών και ταυτόχρονα παρατηρήθηκε πως τα επαρχιακά υποκαταστήματα των τραπεζών είναι περισσότερο αποδοτικά σε σχέση με τα αστικά.

Επιπρόσθετα, η έρευνα των David Grigorian και Vlad Manole που διεξήχθη το 2002 μελετά τους παράγοντες της αποδοτικότητας των εμπορικών τραπεζών κατά την διάρκεια της μετάβασης. Κατά τη διάρκεια της έρευνας συνέλλεξαν δεδομένα από 17 χώρες για τα έτη 1995 έως και 1998. Για την ανάλυση των δεδομένων τους χρησιμοποίησαν την μέθοδο ανάλυσης δεδομένων VRTS. Έτσι κατέληξαν στο συμπέρασμα πως αν συνδυαστούν τα θετικά αποτελέσματα της κεφαλαιοποίησης και η συγκέντρωση της αγοράς μαζί με τους δείκτες DEA τότε οι τραπεζικοί τομείς με λίγες μεγάλες τράπεζες και οι οποίες διαθέτουν ένα ικανοποιητικό κεφάλαιο μπορούν να έχουν καλύτερη αποδοτικότητα και υψηλότερα ποσοστά διαμεσολάβησης. Ακόμα,

οι τράπεζες με χαλαρή πολιτική όσον αφορά το ξένο συνάλλαγμα επιβιώνουν καλύτερα σε σχέση με τις τράπεζες που διαθέτουν πιο αυστηρή πολιτική.

Σε μια άλλη έρευνα που διεξήγαγε ο Medhat Tarawneh το 2006 μελετά την Χρηματοοικονομική απόδοση των τραπεζών στο Omani. Κατά την διάρκεια της έρευνας συνέλλεξε δεδομένα από 5 μεγάλες τράπεζες του Omani για τα έτη 1999 έως 2003. Στην συνέχεια χρησιμοποιώντας το οικονομετρικό μοντέλο της παλινδρόμησης χρησιμοποίησε ως εξαρτημένη μεταβλητή την ROA και ως ανεξάρτητες μεταβλητές τις Bank Size, Asset Management και Operational Efficiency και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι μεταβλητές Bank Size, Asset Management και Operational Efficiency έχουν ισχυρή και θετική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών.

Μια ακόμα έρευνα που διεξήχθη το 2011 από τους Rasidah Mohd Said και Mohd Hanafi Tumin μελετά την αποδοτικότητα και τους οικονομικούς δείκτες των εμπορικών τραπεζών στην Μαλαισία και την Κίνα. Οι παράγοντες τους οποίους μελετά η έρευνα είναι η ρευστότητα (Liquidity), η πίστωση (Credit), το κεφάλαιο (Capital), οι λειτουργικές δαπάνες (Operating Expenses) και το μέγεθος (Size) των τραπεζών. Οι ερευνητές συνέλλεξαν πλήθος δεδομένων κατά την διάρκεια των ετών 2001 έως 2007. Η επεξεργασία αυτών των δεδομένων έγινε με την βοήθεια του οικονομετρικού μοντέλου χρονολογικών σειρών (panel data), χρησιμοποιώντας ως εξαρτημένες μεταβλητές την ROAA και ROAE. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι ο πιστωτικός κίνδυνος (Credit Risk) επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών και των δύο χωρών με εξαρτημένη μεταβλητή ROAA, ενώ με την μεταβλητή ROAE επιδρά αρνητικά μόνο στην αποδοτικότητα των τραπεζών της Μαλαισίας. Ακόμα, το κεφάλαιο (Capital) επιδρά θετικά μόνο στις τράπεζες της Κίνας. Επιπλέον, οι λειτουργικές δαπάνες (Operating Expenses) επιδρούν αρνητικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών και των δύο χωρών με την εξαρτημένη μεταβλητή ROAA ενώ με την μεταβλητή ROAE επιδρά αρνητικά μόνο για τις τράπεζες της Κίνας. Τέλος το μέγεθος (Size) και η ρευστότητα (Liquidity) έδειξαν ότι δεν επηρεάζουν την αποδοτικότητα των τραπεζών και στις δύο χώρες.

Επιπρόσθετα, η έρευνα του Vasiliou που διεξήχθη το 1996 μελετά τις διαφορές αποδοτικότητας που υπάρχουν μεταξύ των ελληνικών τραπεζών με υψηλά και χαμηλά κέρδη για την περίοδο 1977 έως 1986. Μέσω της μεθοδολογίας στατιστικού υπολογισμού κόστους κατέληξε στο συμπέρασμα πως η διαχείριση κεφαλαίων και μικρού βαθμού ευθύνη διαχείρισης παίζουν σημαντικό ρόλο στην επεξήγηση των διαφορών της αποδοτικότητας στις Ελληνικές τράπεζες.

Ακόμα, η έρευνα που διεξήγαγαν οι Vasiliou και Frangouli το 2000 μελετούσαν το αντίκτυπο που έχουν οι χρηματοοικονομικές μεταβλητές και ο δείκτης συγκέντρωσης της Ελληνικής αγοράς εμπορικών τραπεζών στην αποδοτικότητα των τραπεζών για την χρονική περίοδο 1993 έως 1997. Τα αποτελέσματα που απέδωσαν δείχνουν πως η χρησιμοποίηση κεφαλαίων και η δανειακή επιβάρυνση είναι πολύ σημαντικοί παράγοντες και επηρεάζουν την αποδοτικότητα των τραπεζών. Αντίθετα η δομή της αγοράς φαίνεται να μην έχει καμία επίδραση στην αποδοτικότητα των τραπεζών.

Μια σχετικά πρόσφατη έρευνα που διεξήγαγαν οι Mamatzaki και Remoundos το 2003 μελετούσε τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την αποδοτικότητα των Ελληνικών τραπεζών για την χρονική περίοδο 1989 έως 2000. Χρησιμοποιώντας την μέθοδο SCP και ως ανεξάρτητες μεταβλητές τους δείκτες μέγεθος τράπεζας (Bank size), απόδοση χρηματιστηρίου (stock market performance), συγκέντρωση αγοράς (market concentration), απόθεμα χρημάτων (money supply) και δείκτη τιμών καταναλωτή (consumer price index) κατέληξαν στο συμπέρασμα πως οι παραπάνω δείκτες επιδρούν στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Επιπλέον, αναφέρουν ότι οι οικονομίες κλίμακας και τα χρηματικά αποθέματα είναι σημαντικοί παράγοντες επηρεασμού της αποδοτικότητας των τραπεζών.

Επιπλέον, η έρευνα των Christopoulos et al το 2002 μελετά την αποδοτικότητα κόστους των τραπεζών κατά την χρονική περίοδο 1993 έως 1998 που έχουν οι μικρές και οι μεγάλες τράπεζες. Έτσι κατέληξαν στο αποτέλεσμα ότι οι μεγάλες τράπεζες έχουν χαμηλότερη αποδοτικότητα σε σχέση με τις μικρές τράπεζες και ότι τα τραπεζικά δάνεια και οι επενδύσεις επιδρούν θετικά στην αποδοτικότητα κόστους.

Αντίθετα, μέσα από την έρευνα που διεξάγουν οι Spathis et al το 2002 στην οποία μελετούν τις διαφορές στην κερδοφορία και στην αποδοτικότητα μεταξύ των μικρών και μεγάλων τραπεζών για την χρονική περίοδο 1990 έως 1999, μέσω της μεθοδολογίας πολυκριτηρίων που χρησιμοποίησαν οι ερευνητές για την επεξεργασία των δεδομένων τους κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι μεγάλες τράπεζες είναι πιο αποδοτικές σε σχέση με τις μικρές.

Ακόμα, μια άλλη έρευνα που διεξήγαγαν οι Burki και Niazi το 2006 μελετά την επίδραση της οικονομικής μετατροπής στην αποδοτικότητα των ιδιωτικών και ξένων τραπεζών στο Πακιστάν. Κατά την διεξαγωγή της έρευνας οι ερευνητές συνέλλεξαν δεδομένα από 40 τράπεζες στο Πακιστάν για τα έτη 1991 έως 2000.

Μέσα από την ανάλυση των δεδομένων τους κατέληξαν στο συμπέρασμα πως οι δείκτες μέγεθος των τραπεζών (bank size), λειτουργικά έσοδα / ενεργητικό (interest income/ assets) και χορηγήσεις / καταθέσεις (loans / deposits) επηρεάζουν θετικά την αποδοτικότητα των Πακιστανικών τραπεζών.

Επίσης μια έρευνα που διεξάγουν οι Miller και Noulas το 1997 μελετά τους παράγοντες οι οποίοι επιδρούν στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Η έρευνα διεξάγεται για την περίοδο του 80 συλλέγοντας δεδομένα από τράπεζες των Ηνωμένων Πολιτειών. Μέσα από την επεξεργασία των δεδομένων τους με την βοήθεια του οικονομετρικό μοντέλο χρονολογικών σειρών (panel data) κατέληξαν στο αποτέλεσμα πως ο πιστωτικός κίνδυνος (Credit Risk) επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών κάτι το οποίο δείχνει πως οι υψηλές προβλέψεις επισφαλών δανείων που έχουν οι τράπεζες δημιουργούν πρόβλημα στην μεγιστοποίηση της απόδοσης τους.

Τέλος, μια ακόμα έρευνα των M. Abreu και V. Mendes η οποία διεξήχθη το 2002 μελετά τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν το περιθώριο κέρδους (net interest margin) και την αποδοτικότητα των Ευρωπαϊκών τραπεζών. Κατά την διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας συνέλλεξαν στοιχεία από τράπεζες τεσσάρων ευρωπαϊκών χωρών (Πορτογαλία, Γερμανία, Γαλλία και Ισπανίας) για την χρονική περίοδο 1986 έως 1999. Με την βοήθεια του οικονομετρικού μοντέλου Eviews έκαναν παλινδρομήσεις και κατέληξαν στο αποτέλεσμα ότι οι καλά κεφαλαιοποιημένες τράπεζες έχουν χαμηλότερο κίνδυνο χρεοκοπίας κάτι το οποίο της οδηγεί σε αύξηση της αποδοτικότητας τους.

Στην συνέχεια, σύμφωνα με τις μελέτες (papers) τις οποίες αναφέραμε στις παραπάνω παραγράφους και οι οποίες έχουν διεξαχθεί κατά καιρούς σε πολλές περιοχές του κόσμου και με βάση την θεωρία καταλήξαμε να χρησιμοποιήσουμε για την διεξαγωγή της έρευνας μας τους αριθμοδείκτες που αναφέρουμε παρακάτω. Από τον πίνακα που ακολουθεί μπορείτε να δείτε τους χρηματοοικονομικούς αυτούς δείκτες καθώς και τον τύπο βάσει του οποίου υπολογίστηκαν κατά την διάρκεια διεξαγωγής της συγκεκριμένης εργασίας.

Πίνακας 2.1.1 Αριθμοδείκτες και τύπος υπολογισμού

Αριθμοδείκτης	Τύπος υπολογισμού
Παραγωγικότητα	$\frac{\text{Δάνεια} + \text{Καταθέσεις}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$
Δανειακή Επιβάρυνση	$\frac{\text{Ίδια Κεφάλαια}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$
Πιστωτικός κίνδυνος	$\frac{\text{Προβλέψεις επισφαλών χορηγήσεων}}{\text{Σύνολο Χορηγήσεων}}$
Διαχείριση λειτουργικών δαπανών	$\frac{\text{Λειτουργικές Δαπάνες}}{\text{Κύκλος εργασιών}}$
Ρευστότητα	$\frac{\text{Χορηγήσεις}}{\text{Καταθέσεις}}$
Μέγεθος	Σύνολο Ενεργητικού
Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού	$\frac{\text{Λοιπά λειτουργικά έσοδα}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$
Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους	$\frac{\text{Μικτό κέρδος εργασιών}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$
ROA	$\frac{\text{Κέρδος προ φόρου}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$
ROE	$\frac{\text{Κέρδος προ φόρου}}{\text{Ίδια Κεφάλαια}}$

2.2 Ανάλυση Αριθμοδεικτών

2.2.1 Αριθμοδείκτης Παραγωγικότητας (Productivity ratio)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «Παραγωγικότητα» δείχνει την αξία της ‘παραγωγής’ που έχει η τράπεζα. Η αξία αυτή προέρχεται από τις χορηγήσεις δανείων προς τους πελάτες της και τις καταθέσεις που αποτελούν την κύρια δραστηριότητα μιας τράπεζας προς το Σύνολο Ενεργητικού αυτής. Ο τύπος βάσει του οποίου υπολογίζεται ο δείκτης της παραγωγικότητας είναι ο ακόλουθος:

Παραγωγικότητα = Δάνεια + Καταθέσεις / Σύνολο Ενεργητικού .

Ο συγκεκριμένος δείκτης αναμένεται να επηρεάζει θετικά την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς όσο αυξάνονται τα δάνεια και οι καταθέσεις σε μια τράπεζα, τόσο αυξάνεται και η αποδοτικότητα της.

2.2.2 Αριθμοδείκτης Δανειακή επιβάρυνση (Leverage)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «Δανειακή επιβάρυνση» δείχνει την επάρκεια των Ιδίων κεφαλαίων που διαθέτει η τράπεζα, ώστε να μπορέσει να «απορροφήσει» οποιονδήποτε κλονισμό και αν δεχθεί. Ένας υψηλός δείκτης αποτελεί ένδειξη πιστοληπτικής ικανότητας και βιωσιμότητας της τράπεζας. Ο τύπος βάσει του οποίου υπολογίζεται ο δείκτης της δανειακής επιβάρυνσης είναι ο εξής:

Δανειακή επιβάρυνση = Ίδια Κεφάλαια / Σύνολο Ενεργητικού.

Ο δείκτης της δανειακής επιβάρυνσης αναμένεται να συμβάλλει θετικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς όσο μεγαλύτερος είναι ο δείκτης, τόσο η αποδοτικότητα της τράπεζας αυξάνεται. Αυτό συμβαίνει γιατί οι πελάτες δείχνουν εμπιστοσύνη, εφόσον από αυτά τα αποτελέσματα φαίνεται ότι η τράπεζα έχει ισχυρή βιωσιμότητα και πιστοληπτική ικανότητα χωρίς να διατρέχει υψηλούς κινδύνους. Το κόστος επίσης χρηματοδότησης της μειώνεται με αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοτικότητας της.

2.2.3 Αριθμοδείκτης Πιστωτικός κίνδυνος (Credit Risk)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «Πιστωτικός κίνδυνος = Προβλέψεις επισφαλών χορηγήσεων / Σύνολο Χορηγήσεων» δείχνει τον κίνδυνο που ενέχει η τράπεζα από δάνεια που δεν αναμένεται να εισπραχθούν και τα οποία διαθέτει στο χαρτοφυλάκιο της και είναι ένδειξη της ποιότητας των οικονομικών στοιχείων που έχει.

Εκτιμάται ότι ο δείκτης αυτός επηρεάζει αρνητικά την αποδοτικότητα των τραπεζών. Όσο μεγαλύτερος είναι αυτός ο δείκτης, τόσο περισσότερο οι επενδυτές και οι καταθέτες δεν προτιμούν την συγκεκριμένη τράπεζα, εφόσον δείχνει ότι η ποιότητα των στοιχείων που διαθέτει δεν είναι καλή. Λόγω της κακής ποιότητας των χορηγήσεων η τράπεζα έχει μείωση των εσόδων από χορηγήσεις.

2.2.4 Αριθμοδείκτης Διαχείριση λειτουργικών δαπανών (Operating Expenses Management)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «Διαχείριση λειτουργικών δαπανών» δείχνει τι ποσοστό του κύκλου εργασιών της τράπεζας αποτελούν οι λειτουργικές της δαπάνες. Ο δείκτης αυτός υποδεικνύει την ικανότητα της τράπεζας να καλύπτει τα λειτουργικά της έξοδα με τα έσοδα από τις εργασίες της που παρέχει, κυρίως όμως από τους τόκους χορηγήσεων.

Ένας υψηλός τέτοιος δείκτης δείχνει ανικανότητα του μάνατζμεντ να ελέγχει τα λειτουργικά έξοδα, και κυρίως τη μισθοδοσία και οδηγεί σε χαμηλή αποδοτικότητα. Συνεπώς, επηρεάζει αρνητικά την αποδοτικότητα των τραπεζών.

Ο τύπος σύμφωνα με τον οποίο υπολογίζεται ο δείκτης της διαχείρισης λειτουργικών δαπανών είναι ο ακόλουθος:

Διαχείριση λειτουργικών δαπανών = Λειτουργικές δαπάνες / Κύκλος εργασιών .

2.2.5 Αριθμοδείκτης Ρευστότητας (Liquidity ratio)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «Ρευστότητα» μετρά το ποσοστό των καταθέσεων το οποίο διοχετεύεται σε δάνεια. Υπολογίζεται ως Χορηγήσεις/Καταθέσεις. Αν το ποσοστό αυτό είναι πολύ υψηλό και μάλιστα μεγαλύτερο της μονάδας, σημαίνει ότι η τράπεζα χρησιμοποιεί όλες τις καταθέσεις και επί πλέον δανεισμό, προκειμένου να δώσει χορηγήσεις με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητάς της.

Ο δείκτης αυτός αναμένεται να έχει αρνητική επίδραση στην αποδοτικότητα των τραπεζών καθώς ένας πολύ υψηλός τέτοιος δείκτης, εκτός του ότι ενέχει και τον κίνδυνο αδυναμίας εξυπηρέτησης των πελατών της σε περίπτωση αναλήψεων, αυξάνει το κόστος χρηματοδότησης των δανείων της και ως εκ τούτου μειώνει την αποδοτικότητα της.

2.2.6 Μέγεθος (Size)

Το «Μέγεθος» της τράπεζας μπορεί να μετρηθεί με το Σύνολο των απασχολούμενων κεφαλαίων της, δείχνει τη λογιστική αξία που αντιστοιχεί στο Ενεργητικό της τράπεζας. Είναι ένας σημαντικός καθοριστικός παράγοντας της συμπεριφοράς της και αποτελεί ένδειξη του μεγέθους της τράπεζας.

Ο συγκεκριμένος δείκτης επιδρά στην αποδοτικότητα της τράπεζας θετικά, καθώς όσο μεγαλύτερος ο δείκτης τόσο προσελκύει περισσότερους καταθέτες και

επενδυτές στην τράπεζα, λόγω κύρους και εμπιστοσύνης. Επιπρόσθετα οι οικονομίες κλίμακας που επιτυγχάνονται οδηγούν σε αύξηση της αποδοτικότητας της.

Ο τύπος με τον οποίο υπολογίζεται ο συγκεκριμένος αριθμοδείκτης είναι ο εξής: **Μέγεθος = Σύνολο Ενεργητικού (Total Assets)**

2.2.7 Αριθμοδείκτης: Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού (Non interest income / Total assets)

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης δείχνει την ικανότητα που έχει η τράπεζα να διαχειρίζεται όσο το δυνατόν καλύτερα τα στοιχεία του ενεργητικού της, ώστε να της αποφέρουν υψηλά έσοδα. Τα συγκεκριμένα έσοδα δεν προέρχονται από τόκους δανείων που έχει χορηγήσει η τράπεζα, αλλά από διάφορες άλλες τραπεζικές εργασίες που παρέχει στους πελάτες της όπως π.χ. ενέγγυες πιστώσεις, κ. ά., από τις οποίες λαμβάνει προμήθεια. Λόγω της οικονομικής κρίσης και της μείωσης των χορηγήσεων, αυτή είναι μια πηγή εισοδήματος για τις τράπεζες, η οποία αποκτά ιδιαίτερη σημασία σήμερα.

Αυτός ο δείκτης αναμένεται να επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς ένας μεγάλος δείκτης υποδεικνύει ότι η τράπεζα αντλεί υψηλό εισόδημα από τραπεζικές υπηρεσίες πέραν της χορήγησης δανείων με αποτέλεσμα να αυξάνονται περισσότερο τα κέρδη της τράπεζας.

2.2.8 Αριθμοδείκτης Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους (Net Interest Margin)

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους» δείχνει τη διαφορά μεταξύ του επιτοκίου χορηγήσεων και του επιτοκίου καταθέσεων στο σύνολο των δανείων και καταθέσεων της τράπεζας. Είναι το λεγόμενο spread και υποδεικνύει την ικανότητα που έχει η τράπεζα να διαχειρίζεται όσο το δυνατόν καλύτερα τις χορηγήσεις της σε σχέση με την χρηματοδότηση της, ώστε να της αποφέρουν υψηλά έσοδα. Τα συγκεκριμένα έσοδα προέρχονται από τόκους δανείων που έχει χορηγήσει η τράπεζα μείον τους τόκους επί των καταθέσεων της.

Ο συγκεκριμένος δείκτης επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας, καθώς όσο πιο χαμηλά αποτελέσματα αποδίδει σημαίνει πως η τράπεζα διαθέτει μεγάλο όγκο από μη κερδοφόρα και χαμηλής απόδοσης περιουσιακά στοιχεία. Το αντίθετο συμβαίνει με την απόδοση υψηλών αποτελεσμάτων που σημαίνει πως η τράπεζα είτε έχει ευνοϊκό περιβάλλον επιτοκίων, είτε ότι κινείται σε τομείς που

ενέχουν υψηλό κίνδυνο και μεγάλη αποδοτικότητα. Επίσης είναι ένδειξη της σωστής χρηματοδότησης των χορηγήσεων της με κοινή λήξη χρονικής διάρκειας καταθέσεις.

Ο συγκεκριμένος αριθμοδείκτης υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου:

Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους = Μικτό κέρδος εργασιών / Σύνολο Ενεργητικού

2.2.9 Αριθμοδείκτης ROA

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης «ROA» (Return On Assets) δείχνει την αποδοτικότητα των συνολικών στοιχείων του ενεργητικού της τράπεζας, τα οποία οδηγούν στην απόκτηση υψηλών κερδών αναλόγως της σωστής αξιοποίησής τους.

Ο τύπος με τον οποίο υπολογίζεται ο αριθμοδείκτης ROA είναι ο εξής:

ROA = Κέρδος προ φόρου / Σύνολο Ενεργητικού

2.2.10 Αριθμοδείκτης ROE

Ο χρηματοοικονομικός δείκτης ROE (Return On Equity) μετρά την αποδοτικότητα που έχουν τα χρήματα των μετόχων της τράπεζας. Ουσιαστικά δείχνει το πόσο καλά χρησιμοποιήθηκαν τα κεφάλαια των μετόχων για τη δημιουργία κερδών και ανάπτυξης στην τράπεζα.

Ο συγκεκριμένος αριθμοδείκτης υπολογίζεται με βάση τον ακόλουθο τύπο:

ROE = Κέρδος προ φόρου / Ίδια Κεφάλαια.

Κεφάλαιο 3^ο

3. Περιγραφική στατιστική

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια εκτενής ανάλυση της πορείας των αριθμοδεικτών των τραπεζών καθώς και του κλάδου κατά τη διάρκεια των ετών 2000 έως 2010 και βασίζεται στην ανάλυση του δείγματος μας το οποίο αποτελείται από τις 13 μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες της Ελλάδας. Στο δείγμα μας δεν συμπεριλαμβάνονται συνεταιριστικές τράπεζες για το λόγο ότι ο θεσμικός χαρακτήρας λειτουργίας τους είναι διαφορετικός. Ακόμα γίνεται ανάλυση της τυπικής απόκλισης κάθε αριθμοδείκτη.

3.1 Ο τραπεζικός κλάδος

Το τραπεζικό σύστημα κάθε χώρας θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες οι οποίοι συμβάλουν στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας των χωρών, καθώς αποτελεί την κινητήρια δύναμη αυτών. Οι τράπεζες εξαρτώνται από την ανταγωνιστική στρατηγική της αγοράς η οποία καθορίζει την επιτυχία και την ανάπτυξη τους. Οι εργασίες των τραπεζών έχουν αλλάξει αρκετά τα τελευταία χρόνια σε σχέση με τα προγενέστερα και έχουν λάβει διάφορες μορφές (τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα κ.α.) εκτός των κλασσικών χορηγήσεων και καταθέσεων.

Ο τραπεζικός κλάδος της Ελλάδας αποτελείται από 29 Ελληνικά και Ξένα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκ των οποίων τα 17 είναι Ελληνικές τράπεζες, τα 4 είναι συνεταιριστικά πιστωτικά ιδρύματα και τα 8 είναι τράπεζες του εξωτερικού που διαθέτουν υποκαταστήματα στην χώρα μας.

Ο ελληνικός τραπεζικός τομέας από το 2000 έως και σήμερα έχει υποστεί πολλές τροποποιήσεις με κύρια αυτών την εισαγωγή του ευρωπαϊκού νομίσματος (€) στην χώρα μας. Επιπλέον, παρόλο που οι ελληνικές τράπεζες δεν υπήρξαν γενεσιουργός αιτία της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης υφίσταντο τις συνέπειες αυτής, τις οποίες μπόρεσαν να αντιμετωπίσουν μέχρι τώρα με επιτυχία μέσα από την σωστή στρατηγική και την συντηρητική πολιτική ρευστότητας που ακολούθησαν.

Ο τραπεζικός κλάδος της Ελλάδας έχει χαρακτηριστεί από πολλούς ως ολιγοπωλιακός, καθώς παρόλο που έχει ένα μεγάλο πλήθος από τράπεζες, μόνο οι μεγάλες τράπεζες (Εθνική, Αγροτική, Εμπορική κ.α) κυριαρχούν και εξουσιάζουν, λαμβάνοντας αποφάσεις τις οποίες ακολουθούν και βάσει αυτών συμμορφώνονται οι

μικρότερες τράπεζες. Έτσι, για την ύπαρξη διαφάνειας, ελέγχου και υποστήριξης πολλών συμφερόντων δημιουργήθηκε η Βασιλεία I που λόγω ελλείψεων αυτής αντικαταστάθηκε από την Βασιλεία II. Με την δημιουργία της βασιλείας οι κεντρικές τράπεζες κάθε χώρας ελέγχουν το τραπεζικό σύστημα, έτσι και η τράπεζα της Ελλάδος ελέγχει τις τράπεζες που υπάρχουν στην χώρα για καλύτερη διαφάνεια εργασιών και προωθεί σε αυτές ανά τακτά χρονικά διαστήματα πλήθος νόμων, διατάξεων και εγκυκλίων .

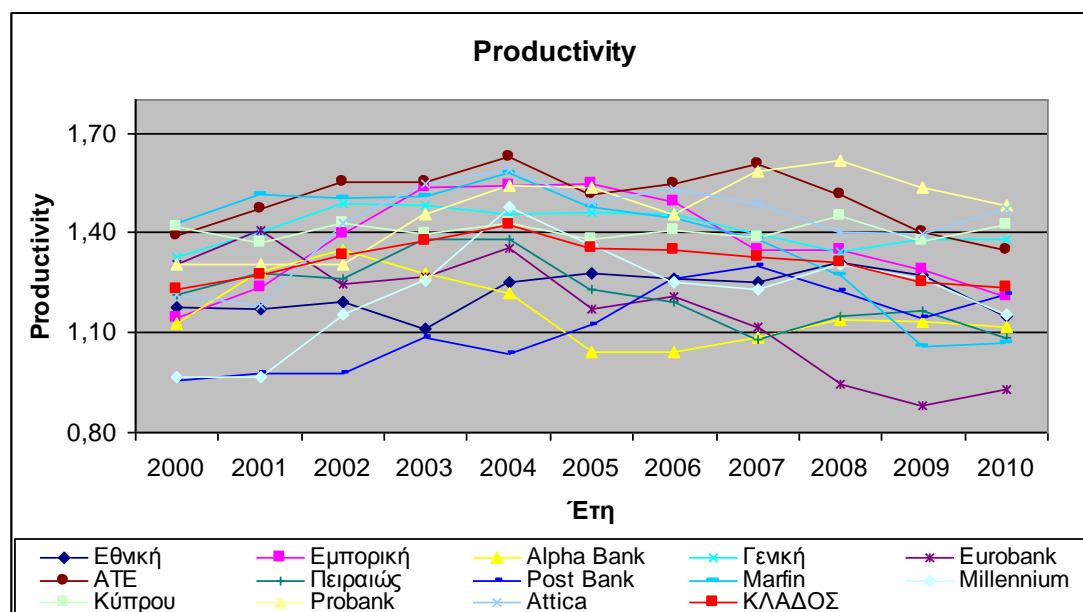
Όπως αναφέρεται από πολλούς, ο τραπεζικός κλάδος της Ελλάδας αναμένεται να έχει πολλές συγχωνεύσεις και εξαγορές τα επόμενα χρόνια, καθώς γνωστοί τραπεζίτες υποστηρίζουν πως η Ελλάδα έχει χώρο μόνο για 2,5 τραπεζικά ιδρύματα. Αυτό όπως είναι φυσικό θα εντείνει το ολιγοπώλιο και θα επηρεάσει σημαντικά το χρηματιστήριο καθώς ο Γενικός δείκτης του χρηματιστηρίου χαρακτηρίζεται ως τραπεζοβαρής, εφόσον οι τράπεζες κατέχουν το 50% της συνολικής του διαμόρφωσης. Όμως αυτό θα βοηθήσει στο να αναπτυχθούν οι άλλοι κλάδοι που υπάρχουν στην Ελλάδα και έτσι θα ισορροπήσει η εικόνα της οικονομίας δίνοντας ευκαιρίες ανάπτυξης σε αναδυόμενους κλάδους (ενέργεια, τουρισμός, οιοπαραγωγή, κ.α.). Αυτό αναμένεται να βοηθήσει και στην ανάπτυξη της εγχώριας χρηματιστηριακής αγοράς.

Οι διάφορες απόψεις σχετικά με τις συγχωνεύσεις και εξαγορές στον τραπεζικό κλάδο βασίζονται κυρίως στις οικονομικές συνθήκες που υπάρχουν στην χώρα μας τα τελευταία χρόνια και στην προσπάθεια επιβίωσης του τραπεζικού συστήματος ενόψει οικονομικής κρίσης. Οι οικονομικές συνθήκες που επικράτησαν κατά την περίοδο την οποία μελετάμε ήταν πολύ ευνοϊκές έως το έτος 2004, καθώς υπήρχε μια άνθηση της οικονομίας εκείνα χρόνια στην Ελλάδα λόγω χρημάτων που επενδύθηκαν για τα ολυμπιακά έργα. Όμως στην συνέχεια το 2004 λόγω της μεγάλης «φούσκας» που υπήρξε στο ελληνικό χρηματιστήριο η οικονομία κλονίστηκε αρκετά εφόσον είχαν επενδυθεί υπέρογκα ποσά τα οποία και «χάθηκαν». Από τότε έως το 2007 η οικονομία έχει πτωτική τάση, όπου στην συνέχεια ήταν ακόμα πιο έντονη η καθοδική της πορεία όταν άρχισαν να γίνονται εμφανή τα πρώτα σημάδια της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης και τα οποία έγιναν περισσότερο αντιληπτά από το 2008 και έπειτα.

Στην συνέχεια ακολουθεί η στατιστική ανάλυση των αριθμοδεικτών που χρησιμοποιήθηκαν στην εργασία και οι οποίοι απεικονίζονται αναλυτικά στον πίνακα 4.1 που βρίσκεται στο επόμενο κεφάλαιο.

3.2 Στατιστική ανάλυση Αριθμοδεικτών

3.2.1 Αριθμοδείκτης Παραγωγικότητα (Productivity)



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά την παραγωγικότητα των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι ο τραπεζικός κλάδος σημειώνει ανοδική πορεία από το 2000 έως και το 2004. Όμως, στη συνέχεια από το έτος 2004 έως και το 2010 παρατηρείται μια συνεχόμενη πτώση. Αυτό δείχνει πως από το 2004 έως και το 2010 οι καταθέσεις και οι χορηγήσεις που απέδιδαν αξία στις τράπεζες αρχίζουν να μειώνονται. Όπως μπορούμε να δούμε από το 2007 και μετά άρχισε μια πιο έντονη πτώση κάτι που ίσως οφείλεται στην εμφάνιση της οικονομικής κρίσης και οι περισσότερες τράπεζες άρχισαν να μειώνουν σημαντικά τις χορηγήσεις δανείων και οι πελάτες τους να ξεκινούν την απόσυρση των καταθέσεων τους φοβούμενοι την πτώχευση. Συνεπώς οι τράπεζες οι οποίες έχουν μεγαλύτερες τιμές από τον δείκτη του κλάδου διαθέτουν περισσότερες χορηγήσεις και καταθέσεις και μέσα από αυτές μπορούν να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους.

Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι τράπεζες Γενική, Κύπρου, Αγροτική (ΑΤΕ), Attica Bank, η Εμπορική εκτός των ετών 2000, 2001 και 2010 που σημειώνουν χαμηλότερες τιμές παραγωγικότητας, η Probank εκτός του έτους 2008 και η Marfin μέχρι και το έτος 2007 έχουν μεγαλύτερη παραγωγικότητα σε σχέση με τον κλάδο. Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική, Ταχυδρομικό ταμιευτήριο (Post Bank), Alpha Bank, Πειραιώς, η Eurobank εκτός των ετών 2000 και 2001 και η Millennium

εκτός του έτους 2004 παρατηρείται να έχουν χαμηλότερη παραγωγικότητα σε σχέση με τον τραπεζικό κλάδο.

Επιπλέον, παρατηρείται πως η τυπική απόκλιση του δείκτη της παραγωγικότητας κυμαίνεται μεταξύ των τιμών 0,15 έως 0,18, όπως μπορούμε να δούμε στον ακόλουθο πίνακα 3.2.1.1. Αυτό μας δείχνει ότι οι παρατηρήσεις του συνόλου των στοιχείων των τραπεζών είναι κοντά στο μέσο όρο, ο οποίος απεικονίζεται στον πίνακα 3.2.1.2. Έτσι μπορούμε να δούμε πως υπάρχει μια ομοιογένεια στον δείκτη της παραγωγικότητας.

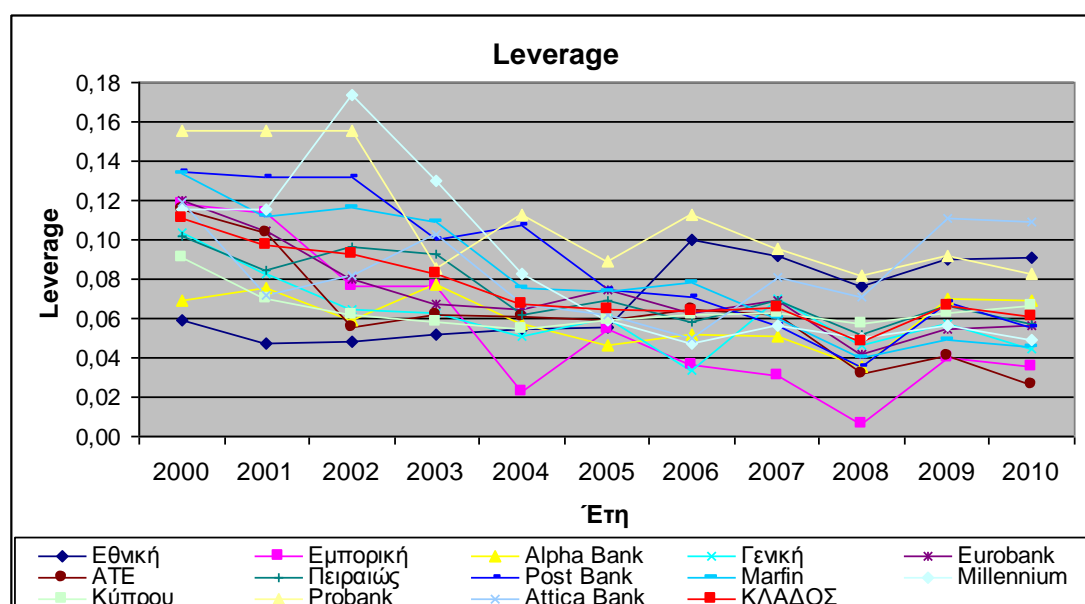
Πίνακας 3.2.1.1 Τυπική απόκλιση Παραγωγικότητας

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Productivity	0,155	0,169	0,162	0,161	0,171	0,171
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Productivity	0,156	0,174	0,175	0,175	0,173	

Πίνακας 3.2.1.2 μέσου όρου παραγωγικότητας τραπεζών

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Productivity	1,230	1,275	1,331	1,375	1,422	1,356
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Productivity	1,351	1,328	1,310	1,254	1,234	

3.2.2 Αριθμοδείκτης Δανειακή Επιβάρυνση



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά τη Δανειακή Επιβάρυνση των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι ο τραπεζικός κλάδος σημειώνει καθοδική πορεία με εξαίρεση τα έτη 2007 και 2009 που σημειώνεται μια αύξηση. Συνεπώς οι τράπεζες που έχουν δείκτη υψηλότερο σε σχέση με τον δείκτη του κλάδου σημαίνει πως έχουν μεγαλύτερη επάρκεια ιδίων κεφαλαίων κάτι το οποίο σημαίνει πως έχουν μεγαλύτερη βιωσιμότητα και καλύτερη πιστοληπτική ικανότητα σε σχέση με τον μέσο όρο των τραπεζών.

Ακόμα, μπορούμε να παρατηρήσουμε πως οι τράπεζες Probank, Marfin, το ταχυδρομικό ταμειστήριο (Post Bank) μέχρι και το έτος 2006, η Attica με εξαίρεση τα έτη 2001, 2002, 2005 και 2006, η Πειραιώς με εξαίρεση τα έτη 2000, 2001, 2004, 2006 και 2010 σημειώνουν μεγαλύτερη δανειακή επιβάρυνση σε σχέση με το δείκτη του κλάδου, άρα έχουν και μεγαλύτερη επάρκεια κεφαλαίων σε σχέση με τις υπόλοιπες τράπεζες.

Από την άλλη πλευρά, οι τράπεζες Εθνική μέχρι το έτος 2005, Alpha Bank με εξαίρεση τα έτη 2009 και 2010, Κύπρου με εξαίρεση τα έτη 2008 και 2010, Εμπορική με εξαίρεση τα έτη 2000 έως και 2002, Eurobank με εξαίρεση τα έτη 2000, 2001, 2005 και 2007, Γενική με εξαίρεση το 2007, Αγροτική (ΑΤΕ) με εξαίρεση τα έτη 2000 και 2001 και τέλος η Millennium με εξαίρεση τα έτη 2001, 2002, 2005, 2006 έχουν χαμηλότερες τιμές δανειακής επιβάρυνσης σε σχέση με τον τραπεζικό κλάδο.

Σύμφωνα με τους ακόλουθους πίνακες 3.2.2.1 και 3.2.2.2 μπορούμε να δούμε σύμφωνα με την τυπική απόκλιση που υπάρχει παρατηρείται μεγάλη ομοιογένεια στον δείκτη δανειακής επιβάρυνσης κατά την διάρκεια των ετών 2000 έως 2010.

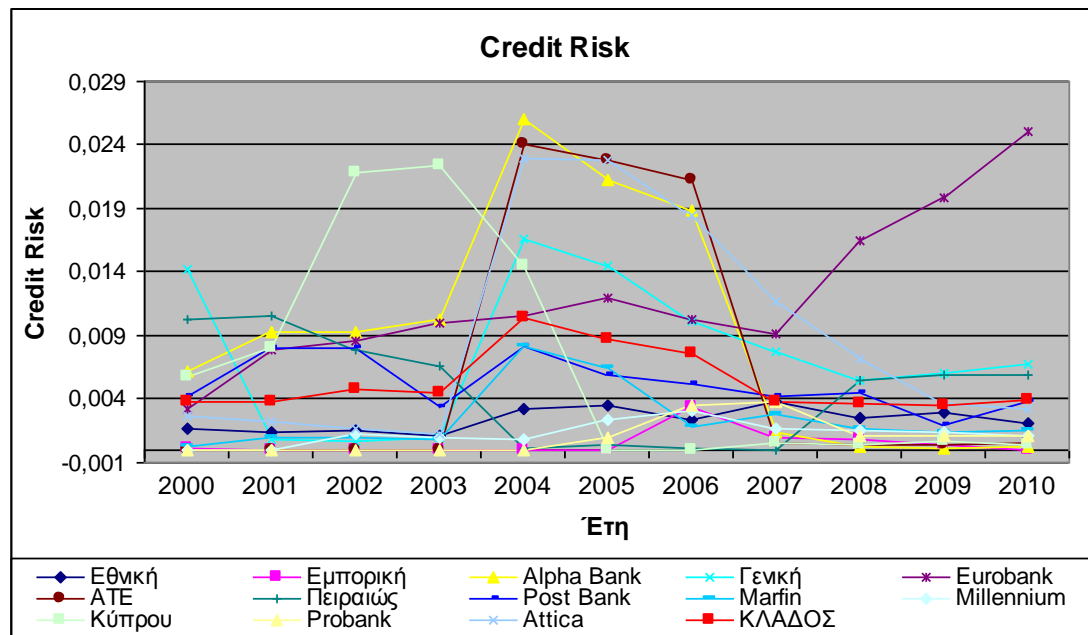
Πίνακας 3.2.2.1 Τυπική απόκλιση Δανειακής Επιβάρυνσης

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Leverage	0,026	0,029	0,040	0,023	0,024	0,011
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Leverage	0,023	0,017	0,020	0,021	0,023	

Πίνακας 3.2.2.2 Μέσο όρος Δανειακής Επιβάρυνσης

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Leverage	0,110	0,098	0,092	0,083	0,067	0,065
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Leverage	0,064	0,066	0,048	0,066	0,061	

3.2.3 Αριθμοδείκτης Πιστωτικός Κίνδυνος



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά τον πιστωτικό κίνδυνο των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι ο τραπεζικός κλάδος σημειώνει μια ανοδική πορεία από το 2000 έως και το 2004. Όμως στη συνέχεια από το έτος 2004 έως και το 2009 παρατηρείται μια συνεχόμενη πτώση, που στην συνέχεια ακολουθεί ξανά ανοδική πορεία.

Ακόμα, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι τράπεζες Πειραιώς, εκτός από τα έτη 2004 έως 2007, η Alpha Bank εκτός τα έτη 2007 έως 2010, η Attica Bank εκτός των ετών 2000 έως και 2003 και 2010, η Γενική εκτός από τα έτη 2001 έως 2003 και η Eurobank σημειώνουν τιμές μεγαλύτερες από το δείκτη του κλάδου. Αυτό γίνεται ίσως γιατί εκείνη την περίοδο οι τράπεζες έδιναν συνεχώς ανεξέλεγκτα δάνεια σε πελάτες κάτι το οποίο αύξησε τις προβλέψεις επισφαλών χορηγήσεων σε αυτές συνεπώς και τον κίνδυνο.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική, Εμπορική, η Αγροτική (ΑΤΕ) εκτός των ετών 2004 έως 2006, Probank, Marfin, Millennium, Ταχυδρομικό ταμειυτήριο (Post Bank) σημειώνουν τιμές μικρότερες από τις τιμές που σημειώνει ο δείκτης του κλάδου ανά έτος.

Σύμφωνα με τους πίνακες 3.2.3.1 και 3.2.3.2 που ακολουθούν μπορούμε να δούμε ότι οι τιμές της τυπικής απόκλισης του δείκτη κατά τα έτη 2000 έως 2010 κυμαίνονται ανάμεσα στις τιμές 0,0030 έως 0,0097. Αυτό σημαίνει πως υπάρχει μεγάλη ομοιογένεια στις παρατηρήσεις του δείκτη.

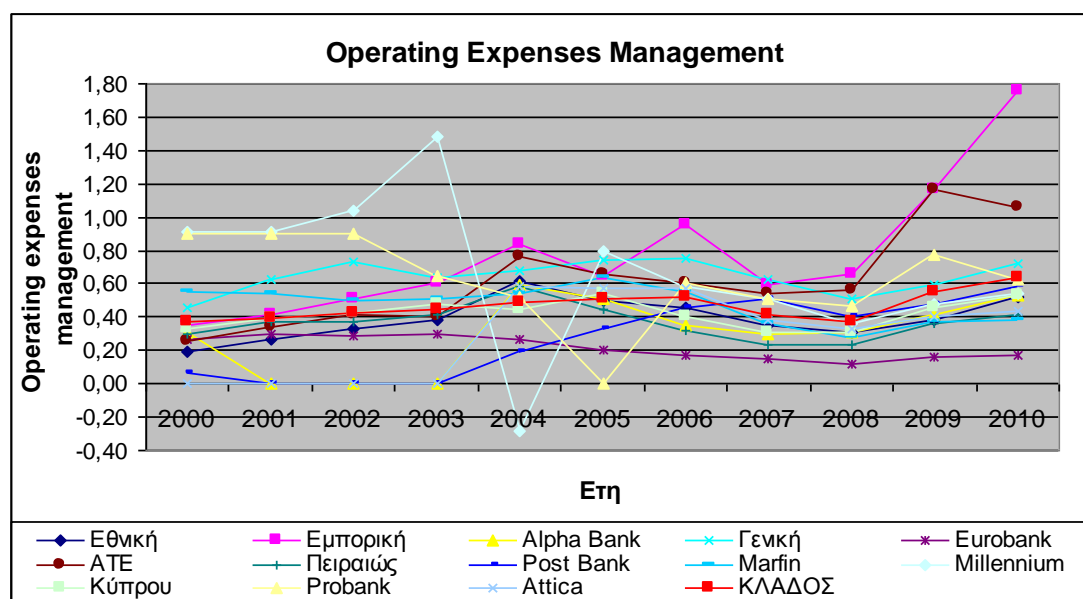
Πίνακας 3.2.3.1 Τυπική απόκλιση Πιστωτικού Κινδύνου

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Credit Risk	0,004	0,004	0,006	0,007	0,010	0,009
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Credit Risk	0,008	0,004	0,004	0,005	0,007	

Πίνακας 3.2.3.2 Μέσος όρος Πιστωτικού Κινδύνου

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Credit Risk	0,0037	0,0038	0,0047	0,0044	0,0104	0,0087
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Credit Risk	0,0076	0,0037	0,0037	0,0035	0,0040	

3.2.4 Αριθμοδείκτης Διαχείριση Λειτουργικών Δαπανών



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά τη διαχείριση λειτουργικών δαπανών των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε πως ο κλάδος ακολουθεί μια ανοδική πορεία μέχρι το έτος 2006, ενώ στη συνέχεια οδηγείται σε κάθοδο έως και το έτος 2008, όμως στην συνέχεια ανακάμπτει. Η ανοδική πορεία αυτού του δείκτη δείχνει την ανικανότητα του μανάτζμεντ να ελέγχει τα λειτουργικά έξοδα και κυρίως τη μισθοδοσία του μέσου όρου των τραπεζών κάτι το οποίο οδηγεί σε χαμηλή αποδοτικότητα.

Σύμφωνα με το γράφημα μπορούμε να δούμε πως οι τράπεζες Εμπορική, Γενική, ΑΤΕ εκτός των ετών 2000, 2001 και 2003, Probank, η Marfin εκτός των ετών 2007 έως 2010, η Millennium εκτός των ετών 2004, 2009 και 2010 και Κύπρου εκτός των ετών 2006 έως 2010 σημειώνουν μεγαλύτερες τιμές συγκριτικά με το δείκτη του κλάδου. Αυτό δείχνει ότι οι συγκεκριμένες τράπεζες δεν διαθέτουν σωστή διαχείριση στα λειτουργικά τους έξοδα κάτι το οποίο επηρεάζει αρνητικά την αποδοτικότητα τους.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική εκτός του έτος 2004, Πειραιώς, Alpha Bank, Eurobank, η Post Bank εκτός του έτος 2007 και η Attica Bank εκτός από τα έτη 2004 έως 2006 σημειώνουν μικρότερες τιμές σε σχέση με το δείκτη του κλάδου.

Σύμφωνα με τους ακόλουθους πίνακες 3.2.4.1 και 3.2.4.2 μπορούμε να παρατηρήσουμε πως υπάρχει ομοιογένεια στις τιμές του δείκτη διαχείρισης λειτουργικών δαπανών.

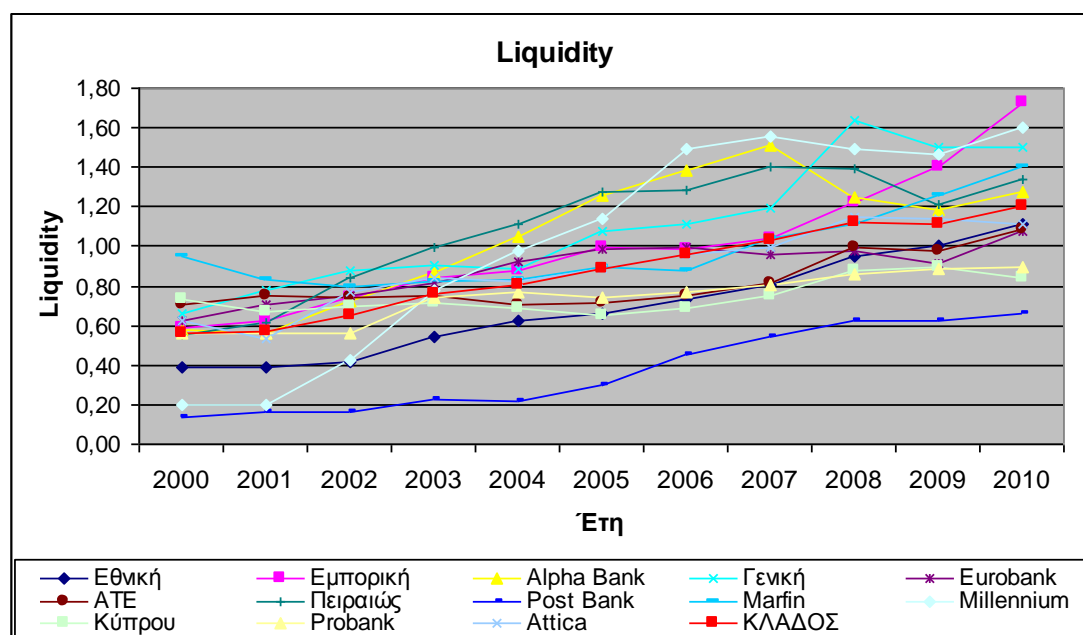
Πίνακας 3.2.4.1 Τυπική απόκλιση Διαχείρισης Λειτουργικών Δαπανών

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Operating Expenses Management	0,276	0,302	0,326	0,387	0,291	0,220
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Operating Expenses Management	0,198	0,147	0,144	0,305	0,395	

Πίνακας 3.2.4.2 Μέσου όρου Διαχείρισης λειτουργικών δαπανών

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Operating Expenses Management	0,377	0,390	0,426	0,451	0,488	0,505
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Operating Expenses Management	0,522	0,414	0,374	0,554	0,636	

3.2.5 Αριθμοδείκτης Ρευστότητα



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά τη ρευστότητα των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε πως ο κλάδος ακολουθεί ανοδική πορεία εκείνα έτη. Αυτό υποδεικνύει ότι ο μέσος όρος των τράπεζων προκειμένου να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους χορηγούσαν περισσότερα δάνεια σε σχέση με τις καταθέσεις που διέθεταν. Όμως αυτό δεν είναι καλό για τις τράπεζες γιατί σε περιπτώσεις αναλήψεων οι τράπεζες ενέχουν κίνδυνο αδυναμίας εξυπηρέτησης πελατών. Επιπλέον, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι από το έτος 2007 έως και το 2010 ο δείκτης του κλάδου είναι μεγαλύτερος της μονάδας κάτι το οποίο δείχνει ότι πολλές τράπεζες χρησιμοποιούσαν όλες τις καταθέσεις τους και επιπλέον δανεισμό για να μπορέσουν να δώσουν περαιτέρω χορηγήσεις. Συνεπώς όσες τράπεζες έχουν μεγαλύτερες τιμές από τις τιμές του δείκτη ενέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο αδυναμίας εξυπηρέτησης πελατών.

Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα μπορούμε να δούμε πως οι τράπεζες Εμπορική, Πειραιώς, Alpha Bank, Γενική, η Marfin εκτός του έτος 2006, η Eurobank εκτός από τα έτη 2007 έως 2010, η Millennium εκτός από τα έτη 2000 έως 2003 και η Attica σημειώνουν μεγαλύτερες τιμές σε σχέση με τις τιμές του κλάδου.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική, Probank, Post Bank, η ΑΤΕ εκτός τα έτη 2000 έως 2002 και η Κύπρου εκτός τα έτη 2000 έως 2002 σημειώνουν μικρότερες τιμές σε σύγκριση με τις τιμές που διαθέτει ο κλάδος στο συγκεκριμένο δείκτη. Αυτό δείχνει

ότι οι συγκεκριμένες τράπεζες ακολουθούσαν μια πιο συντηρητική πολιτική για την χορήγηση δανείων.

Σύμφωνα με τους πίνακες 3.2.5.1 και 3.2.5.2 που ακολουθούν μπορούμε να δούμε πως υπάρχει μεγάλη ομοιογένεια στις τιμές του δείκτη ρευστότητας.

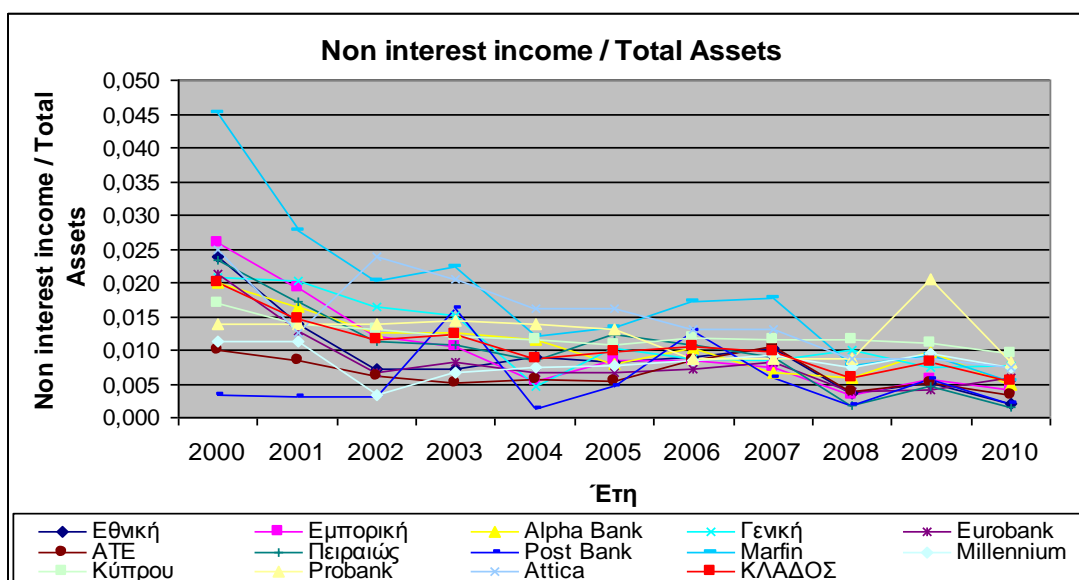
Πίνακας 3.2.5.1 Τυπική απόκλιση Ρευστότητα

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Liquidity	0,216	0,209	0,206	0,192	0,226	0,274
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Liquidity	0,299	0,310	0,280	0,259	0,309	

Πίνακας 3.2.5.2 Μέσος όρος Ρευστότητας

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Liquidity	0,561	0,568	0,655	0,757	0,807	0,890
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Liquidity	0,960	1,031	1,117	1,114	1,201	

3.2.6 Αριθμοδείκτης Λοιπά Λειτουργικά Έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά τα Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε πως ο κλάδος ακολουθεί μια καθοδική πορεία. Αυτό

δείχνει ότι ο μέσος όρος των τραπεζών δεν μπορούσαν να διαχειρίζονται σωστά τα στοιχεία του ενεργητικού τους ανεξάρτητα από τις χορηγήσεις ώστε να επιτύχουν υψηλότερα κέρδη από την εκμετάλλευση αυτών.

Ακόμα, μπορούμε να παρατηρήσουμε πως οι τράπεζες Κύπρου εκτός από τα έτη 2000, 2001, η Probank εκτός των ετών 2000, 2001, 2006, 2007, η Attica Bank εκτός του έτος 2001, η Γενική εκτός των ετών 2004, 2006, 2007, 2009, η Marfin και η Alpha Bank σημειώνουν μεγαλύτερες τιμές σε σύγκριση με τον κλάδο.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική εκτός του έτους 2000, ΑΤΕ, η Εμπορική εκτός των ετών 2000, 2001, η Πειραιώς εκτός των ετών 2000, 2001, 2005, η Post Bank εκτός από τα έτη 2003, 2006, Eurobank και Millennium εκτός των ετών 2008 έως 2010 σημειώνουν μικρότερες τιμές σε σχέση με τον κλάδο. Αυτό παρουσιάζει ότι οι συγκεκριμένες τράπεζες δεν μπορούσαν να διαχειριστούν σωστά τα στοιχεία του Ενεργητικού τους για να αποκτήσουν υψηλότερα κέρδη.

Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα 3.2.6.1 βλέπουμε πως η τυπική απόκλιση κατά τα έτη διακρίνεται ανάμεσα στις τιμές 0,002 έως 0,01. Αυτό δείχνει πως οι παρατηρήσεις του συνόλου των στοιχείων είναι πάρα πολύ κοντά στο μέσο όρο, τον οποίο βλέπουμε στον πίνακα 3.2.6.2.

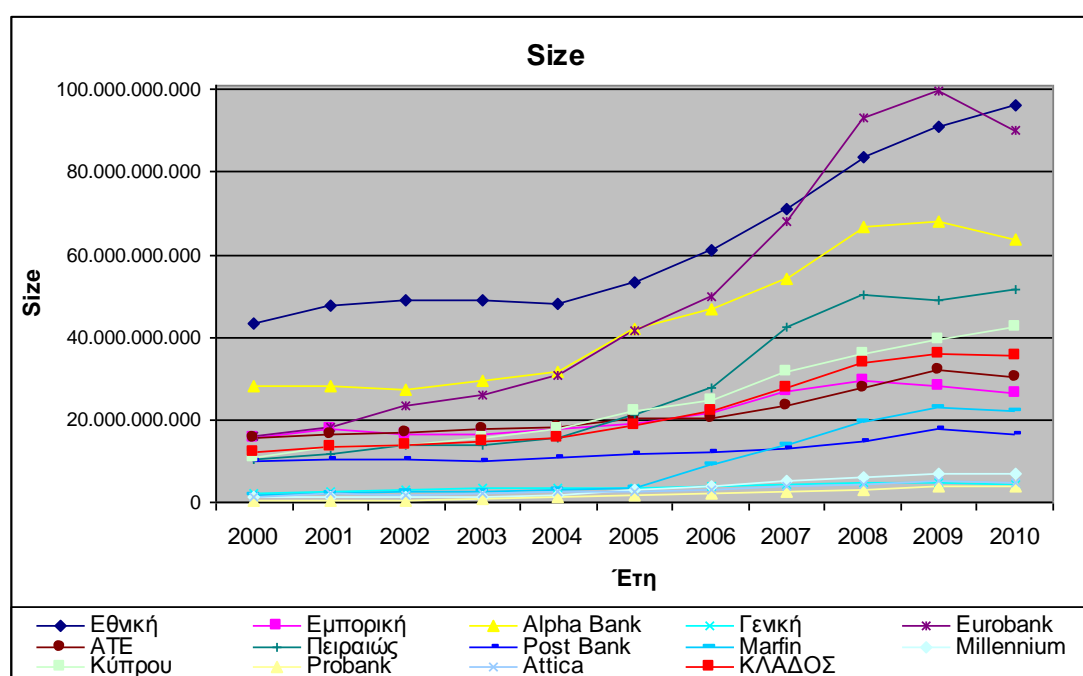
Πίνακας 3.2.6.1 Τυπική απόκλιση Λοιπών λειτουργικών εσόδων / Σύνολο Ενεργητικού

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Non interest income / Total assets	0,010	0,006	0,006	0,00519	0,00416	0,00340
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Non interest income / Total assets	0,003	0,003	0,00317	0,00437	0,00260	

Πίνακας 3.2.6.2 Μέσος όρος Λοιπών Λειτουργικών εσόδων / Σύνολο Ενεργητικού

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Non interest income / Total assets	0,020	0,015	0,012	0,012	0,009	0,010
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Non interest income / Total assets	0,010	0,0010	0,006	0,008	0,005	

3.2.7 Αριθμοδείκτης Μέγεθος



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά το μέγεθος των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε πως ο κλάδος ακολουθεί ανοδική πορεία κατά τη διάρκεια αυτών των ετών κάτι το οποίο σημαίνει πως ο μέσος όρος των ελληνικών τραπεζών συνεχώς αυξάνει το μέγεθός του κάτι το οποίο επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα αυτών.

Ακόμα, οι τράπεζες Εθνική, ΑΤΕ εκτός των ετών 2006 έως 2010, η Εμπορική εκτός των έτη 2000, 2001, 2003, η Alpha Bank και η Eurobank σημειώνουν τιμές μεγαλύτερες του κλάδου. Αντίθετα, οι τράπεζες Probank, Post Bank, Attica Bank, Millennium Γενική και Marfin σημειώνουν τιμές χαμηλότερες του κλάδου.

Σύμφωνα με τον πίνακα 3.2.7.1 που ακολουθεί βλέπουμε πως η τυπική απόκλιση κατά καιρούς αυξάνεται. Αυτό δείχνει πως οι παρατηρήσεις του συνόλου των στοιχείων είναι πάρα πολύ μακριά από τον στο μέσο όρο, τον οποίο βλέπουμε στον ακόλουθο πίνακα 3.2.7.2 και δεν υπάρχει ομοιογένεια σε αυτό το δείκτη.

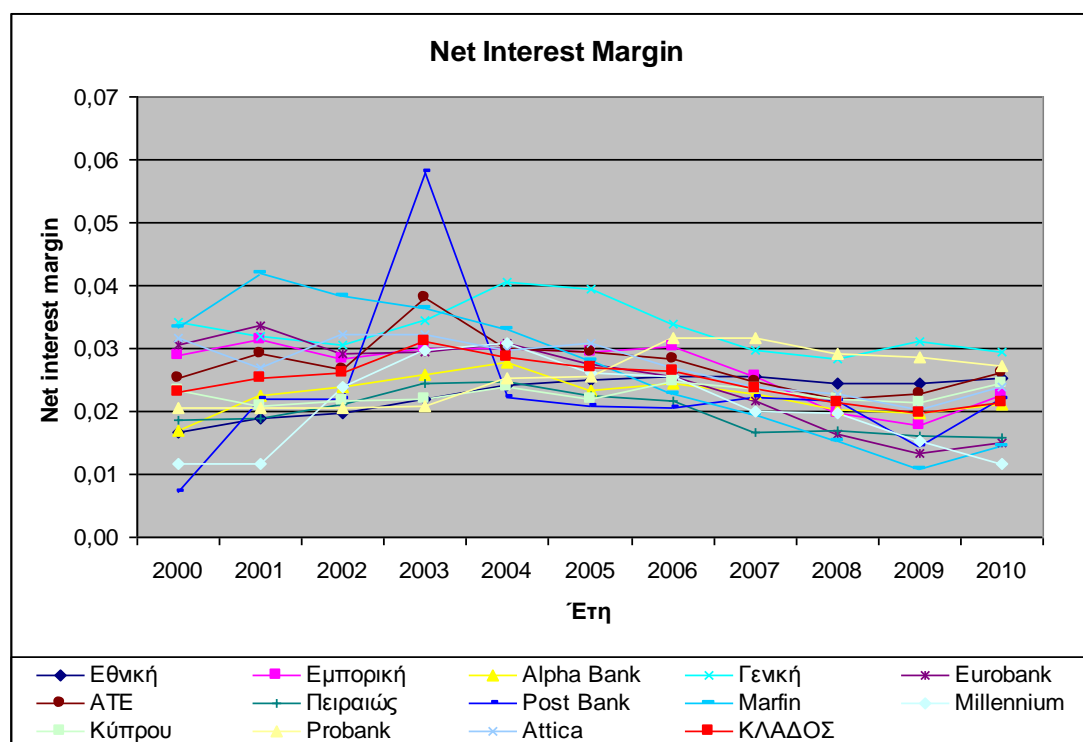
Πίνακας 3.2.7.1 Τυπική απόκλιση Μεγέθους

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Size	12.468.262.645	13.370.311.086	13.779.656.293	14.066.933.167	14.347.302.389	17.326.595.584
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Size	19.675.538.428	24.353.620.110	30.799.095.376	32.530.945.720	31.879.521.446	

Πίνακας 3.2.7.2 Μέσος όρος Μεγέθους

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Size	12.086.274.942	13.278.583.746	13.872.972.692	14.577.412.459	15.624.363.479	18.838.229.814
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Size	22.132.185.428	27.752.764.651	33.879.683.605	36.084.947.022	35.416.135.290	

3.2.8 Αριθμοδείκτης Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους



Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα του δείκτη «καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους» παρατηρούμε πως ο κλάδος έχει ανοδική πορεία έως το 2003 και στη συνέχεια ακολουθεί καθοδική πορεία. Η πορεία αυτή δείχνει ότι ο μέσος όρος των τραπεζών δεν έχει την ικανότητα να διαχειρίζεται με σωστό τρόπο τις χορηγήσεις του σε σχέση με τις καταθέσεις για να μπορέσει να αποφέρει υψηλά κέρδη.

Οι τράπεζες ΑΤΕ, Εμπορική εκτός από τα έτη 2008 και 2009, Attica, Marfin εκτός από τα έτη 2006 έως 2010 και η Γενική σημειώνουν μεγαλύτερες τιμές σε σχέση με τον κλάδο κάτι το οποίο δείχνει την ικανότητα διαχείρισης των χορηγήσεων έναντι των καταθέσεων που διαθέτουν αυξάνοντας την αποδοτικότητα τους.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εθνική εκτός των ετών 2007 έως 2010, η Κύπρου εκτός από τα έτη 2008 και 2010, Πειραιώς, η Probank εκτός από τα έτη 2006 έως 2010, Alpha Bank, η Post Bank εκτός του έτος 2003, η Millennium εκτός του έτος 2004 και η Eurobank σημειώνουν χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τον κλάδο.

Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα 3.2.8.1 μπορούμε να δούμε ότι υπάρχει πολύ μεγάλη ομοιογένεια στις τιμές του δείκτη.

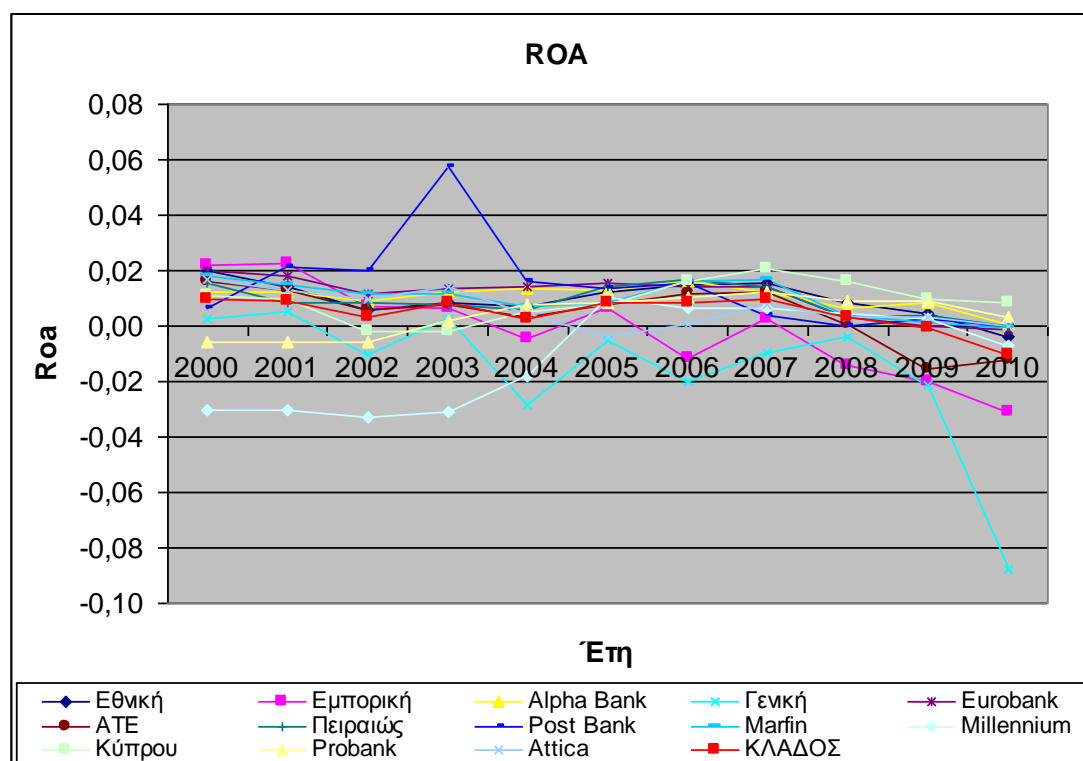
Πίνακας 3.2.8.1 Τυπική απόκλιση Καθαρού Λειτουργικού Περιθωρίου Κέρδους

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV Net interest margin	0,009	0,008	0,006	0,010	0,005	0,005
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV Net interest margin	0,004	0,004	0,004	0,006	0,006	

Πίνακας 3.2.8.2 Μέσος όρος Καθαρού Λειτουργικού περιθωρίου κέρδους

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE Net interest margin	0,023	0,025	0,026	0,031	0,029	0,027
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE Net interest margin	0,026	0,024	0,021	0,020	0,021	

3.2.9 Αριθμοδείκτης ROA



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά την αποδοτικότητα ROA των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα παρατηρούμε πως ο κλάδος σημειώνει διακυμάνσεις έως το έτος 2007, οπότε και ξεκινά η καθοδική του πορεία. Αυτό δείχνει και τις πρώτες επιπτώσεις που είχε η παγκόσμια οικονομική κρίση στην αποδοτικότητα των τραπεζών καθώς ξεκίνησε η πτώση της. Εκείνη την χρονική περίοδο η οικονομική κρίση βρισκόταν ακόμα σε αρχικό στάδιο.

Έτσι, σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα μπορούμε να παρατηρήσουμε πως οι τράπεζες Εθνική, Πειραιώς, ΑΤΕ, Κύπρου, Attica, Eurobank, Alpha Bank, Post Bank, Marfin σημειώνουν τιμές μεγαλύτερες του κλάδου αλλά με καθοδική πορεία κάτι το οποίο δείχνει ότι ναι μεν επηρεάστηκε η αποδοτικότητά τους αλλά όχι τόσο σε σχέση με τον μέσο όρο των τραπεζών.

Αντίθετα, οι τράπεζες Εμπορική εκτός των ετών 2000, 2001, Γενική, Millennium εκτός από τα έτη 2005 έως 2010 και Probank εκτός των ετών 2004 έως 2010 σημειώνουν τιμές μικρότερες του κλάδου.

Σύμφωνα με τον πίνακα 3.2.9.1 που ακολουθεί βλέπουμε ότι οι τυπικές αποκλίσεις των ετών κυμαίνονται από τις τιμές 0,006 έως 0,018. Αυτό δείχνει πως οι παρατηρήσεις του συνόλου των στοιχείων είναι περισσότερο κοντά στο μέσο όρο,

τον οποίο μπορούμε να δούμε από τον πίνακα 3.2.9.2 κάτι που δείχνει ότι υπάρχει μεγάλη ομοιογένεια στην αποδοτικότητα των τραπεζών.

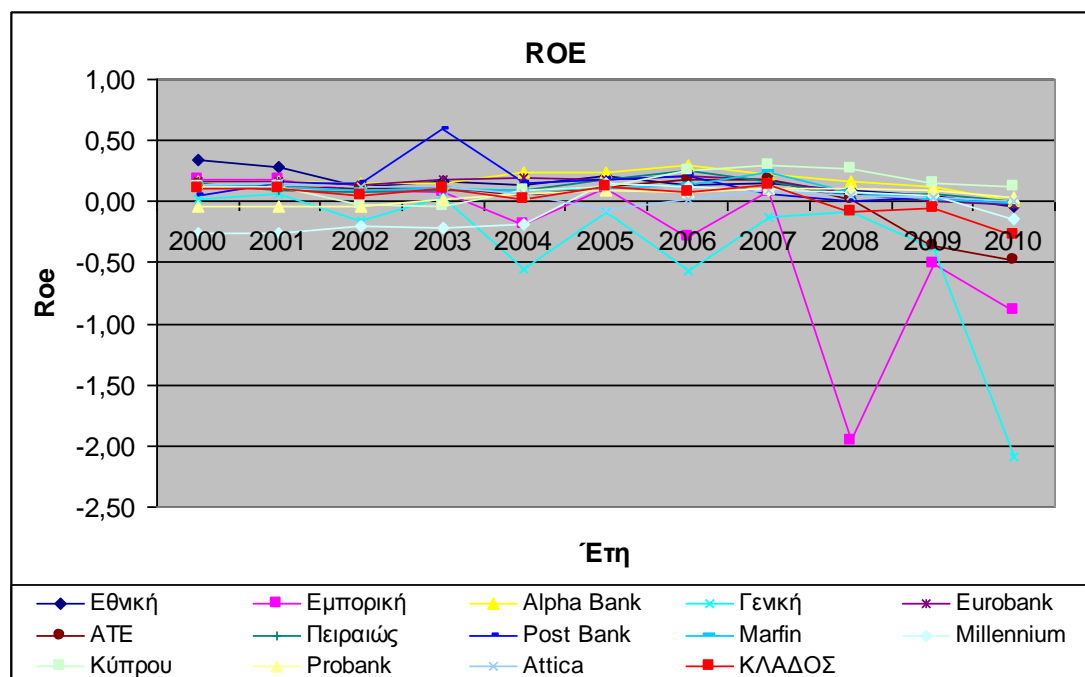
Πίνακας 3.2.9.1 Τυπική απόκλιση ROA

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV ROA	0,014	0,014	0,013	0,019	0,013	0,006
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV ROA	0,012	0,008	0,007	0,011	0,025	

Πίνακας 3.2.9.2 Μέσος όρος ROA

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE ROA	0,006	0,009	0,003	0,009	0,003	0,008
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE ROA	0,008	0,010	0,003	-0,0009	-0,010	

3.2.10 Αριθμοδείκτης ROE



Το παραπάνω γράφημα αποδίδει σχηματικά την αποδοτικότητα ROE των ελληνικών τραπεζών από το 2000 έως το 2010. Συγκεκριμένα παρατηρούμε πως ο κλάδος ακολουθεί μια σχεδόν σταθερή πορεία μέχρι το 2007, οπότε και αρχίζει η καθοδική του πορεία.

Συγκεκριμένα μπορούμε να δούμε πως οι τράπεζες Εθνική, Κύπρου, Πειραιώς, Alpha Bank, Post Bank, Attica, Marfin, Eurobank, Γενική σημειώνουν μεγαλύτερες τιμές σε σχέση με τον κλάδο.

Σε αντίθεση με τις τράπεζες Millennium μέχρι το 2004, η Probank μέχρι το 2003, η Εμπορική εκτός από τα έτη 2000, 2001 και ΑΤΕ εκτός τα έτη 2009 και 2010 σημειώνουν χαμηλότερες τιμές σε σχέση με τις τιμές του κλάδου.

Σύμφωνα με τους πίνακες 3.2.10.1 και 3.2.10.2 που ακολουθούν βλέπουμε ότι υπάρχει μεγάλη ομοιογένεια στις τιμές του δείκτη ROE

Πίνακας 3.2.10.1 Τυπική απόκλιση ROE

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
STDEV ROE	0,141	0,132	0,117	0,180	0,212	0,095
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
STDEV ROE	0,243	0,104	0,571	0,215	0,609	

Πίνακας 3.2.10.2 Μέσος όρος ROE

Έτος	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AVERAGE ROE	0,102	0,101	0,050	0,108	0,018	0,118
Έτος	2006	2007	2008	2009	2010	
AVERAGE ROE	0,079	0,135	-0,082	-0,049	-0,269	

3.3 Συμπεράσματα

Σύμφωνα με τις ανωτέρω αναλύσεις των αριθμοδεικτών που μελετήσαμε είδαμε ότι ο τραπεζικός κλάδος από το 2004 και μετά έχει μια καθοδική πορεία στους δείκτες της παραγωγικότητα, της δανειακής επιβάρυνσης, τα λοιπά λειτουργικά έσοδα προς το σύνολο ενεργητικού, το περιθώριο κέρδους, τον πιστωτικό κίνδυνο, και την αποδοτικότητα. Αντίθετα παρατηρείται αύξηση στους δείκτες της διαχείρισης των λειτουργικών δαπανών, της ρευστότητας και του μεγέθους. Μπορούμε λοιπόν να δούμε πως ο κλάδος δεν πληρεί τα αναμενόμενα για κάθε χρηματοοικονομικό δείκτη αποτελέσματα τα οποία βοηθούν στην ανάπτυξη της αποδοτικότητας των τραπεζών για αυτό άλλωστε παρατηρούμε ότι η αποδοτικότητα έχει συνεχόμενη μείωση.

Συνεπώς με βάση τα ανωτέρω αποτελέσματα του κλάδου και της σύγκρισης των τραπεζών με αυτόν, μπορούμε πλέον να κατηγοριοποιήσουμε τις τράπεζες ανάλογα με την αξιοπιστία τους. Έτσι δημιουργήσαμε 3 κατηγορίες οι οποίες διακρίνουν τις τράπεζες σε καλές, μέτριες και κακές με βάση την συμπεριφορά τους ως προς τους παραπάνω δείκτες.

Στην πρώτη κατηγορία σύμφωνα με την παραπάνω ανάλυση τοποθετούνται οι καλές τράπεζες, στην οποία ανήκουν οι τράπεζες Κύπρου, Attica Bank και Marfin Egnatia Bank, καθώς πληρούν περισσότερα αναμενόμενα αποτελέσματα σε μεγαλύτερο πλήθος αριθμοδεικτών, σε σχέση με τις άλλες τράπεζες. Συγκεκριμένα, καλύπτουν τις προϋποθέσεις 7 και άνω αριθμοδεικτών.

Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι μέτριες τράπεζες, οι οποίες είναι, η ΑΤΕ Bank, η Probank, η Post Bank, η Alpha Bank, η Πειραιώς και η Εθνική. Αυτές οι τράπεζες καλύπτουν ένα μέτριο αριθμό προϋποθέσεων αριθμοδεικτών. Συγκεκριμένα, καλύπτουν από 4 έως 6 αναμενόμενα αποτελέσματα των συγκεκριμένων αριθμοδεικτών που μελετήθηκαν παραπάνω.

Τέλος, στην τρίτη και τελευταία κατηγορία ανήκουν οι τράπεζες με την χειρότερη χρηματοοικονομική συμπεριφορά, οι οποίες διαθέτουν μικρό αριθμό αριθμοδεικτών που καλύπτουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι τράπεζες Γενική, Εμπορική, Eurobank και Millennium οι οποίες πληρούν 3 ή λιγότερες προϋποθέσεις αριθμοδεικτών. Έτσι οι τράπεζες αυτές καθίστανται τα πιο αναξιόπιστα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα του δείγματος μας.

Κεφάλαιο 4^ο

4. Δεδομένα και Μεθοδολογία

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια εκτενής ανάλυση του δείγματος, των δεδομένων και της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε στην παρούσα ερευνητική εργασία, ώστε να μπορέσουμε να καταλήξουμε στα σχετικά αποτελέσματα. Επίσης, διατυπώνονται οι αναμενόμενες συσχετίσεις των δεδομένων μας.

4.1 Δεδομένα

Η εργασία περιλαμβάνει δύο ειδών δεδομένα, τα οποία χωρίζονται σε χρηματοοικονομικά και ποιοτικά. Το δείγμα μας αποτελείται από τις 13 μεγαλύτερες εμπορικές τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα. Όμως δεν περιλαμβάνονται οι συνεταιριστικές τράπεζες για το λόγο ότι ο θεσμικός χαρακτήρας λειτουργίας τους είναι διαφορετικός. Οι τράπεζες που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη εργασία είναι οι εξής:

- Εθνική τράπεζα Ελλάδος
- Εμπορική τράπεζα
- Γενική τράπεζα
- Alpha Bank
- Eurobank
- Marfin Egnatia Bank
- Probank
- Attica Bank
- Millennium Bank
- Ταχυδρομικό ταμιευτήριο (Post Bank)
- Αγροτική τράπεζα (ATE Bank)
- Τράπεζα Πειραιώς
- Τράπεζα Κύπρου

4.1.1 Χρηματοοικονομικά στοιχεία

Τα χρηματοοικονομικά στοιχεία του δείγματος αντλήθηκαν από τους ισολογισμούς των τραπεζών, οι οποίοι περιλαμβάνονταν στην βάση δεδομένων της ICAP.

Οι λογαριασμοί που χρησιμοποιήθηκαν για την ανεύρεση των χρηματοοικονομικών δεικτών της εργασίας αναφέρονται σύμφωνα με την ονομασία που φέρουν στους ισολογισμούς των τραπεζών στη βάση δεδομένων της ICAP. Με βάση αυτά τα στοιχεία υπολογίστηκαν οι κάτωθι αριθμοδείκτες.

Οι αριθμοδείκτες επελέγησαν βάσει της θεωρίας και της υπάρχουσας βιβλιογραφίας.

Οι αριθμοδείκτες οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν για την έρευνα ήταν οι ακόλουθοι:

➤ **Παραγωγικότητα (Productivity) = Χορηγήσεις + Καταθέσεις / Σύνολο Ενεργητικού**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «Παραγωγικότητα» χρησιμοποιήθηκε το άθροισμα των λογαριασμών «Απαιτήσεις κατά πελατών (ως χορηγήσεις)» του Ενεργητικού και «Υποχρεώσεις προς πελάτες (ως καταθέσεις)» του Παθητικού καθώς και ο λογαριασμός «Σύνολο Ενεργητικού».

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης αναμένεται να έχει θετική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς δείχνει την παραγωγική βάση που έχει η τράπεζα και βάσει της οποίας δημιουργούνται τα κέρδη της. Έτσι, όσο πιο υψηλός είναι αυτός ο δείκτης, τόσο μεγαλύτερη η αποδοτικότητα της τράπεζας.

➤ **Δανειακή Επιβάρυνση (Leverage) = Ίδια Κεφάλαια / Σύνολο Ενεργητικού**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «Δανειακή Επιβάρυνση» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Ίδια Κεφάλαια» του Παθητικού, καθώς και ο λογαριασμός «Σύνολο Ενεργητικού».

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης, αναμένεται να έχει θετική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς όσο πιο υψηλό το αποτέλεσμα του δείκτη, τόσο πιο υψηλή είναι η πιστοληπτική ικανότητα και βιωσιμότητα της τράπεζας. Επίσης δείχνει τη δυνατότητα της τράπεζας να αντλεί χαμηλότερου κόστους κεφάλαια για τις χορηγήσεις της.

➤ **Πιστωτικός Κίνδυνος (Credit Risk) = Προβλέψεις / Χορηγήσεις**

Για τον υπολογισμό του δείκτη «Πιστωτικός Κίνδυνος» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Προβλέψεις» των αποτελεσμάτων χρήσης, καθώς και ο λογαριασμός «Απαιτήσεις κατά πελατών (ως χορηγήσεις)» του Ενεργητικού.

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης αναμένεται να έχει αρνητική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς δείχνει τον κίνδυνο που

ενέχει η τράπεζα. Αυτό έχει προκύψει και από προηγούμενες ερευνητικές εργασίες. Έτσι, όσο πιο χαμηλός ο δείκτης, τόσο μεγαλύτερη η αποδοτικότητα της τράπεζας λόγω της υψηλής ποιότητας των οικονομικών της στοιχείων.

➤ **Διαχείριση λειτουργικών δαπανών (Operating Expenses management) = Λειτουργικές δαπάνες / Κύκλο εργασιών**

Κατά τον υπολογισμό του δείκτη «Διαχείριση λειτουργικών δαπανών» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Λοιπά Λειτουργικά έξοδα» των αποτελεσμάτων χρήσης, καθώς και ο λογαριασμός «Έσοδα (ως κύκλος εργασιών)» των αποτελεσμάτων χρήσης.

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης αναμένεται να έχει αρνητική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς όσο πιο υψηλό το αποτέλεσμα του δείκτη, τόσο πιο μεγάλη και η ανικανότητα του μάνατζμεντ να ελέγχει τα λειτουργικά έξοδα, και κυρίως τη μισθοδοσία και οδηγεί σε χαμηλή αποδοτικότητα της τράπεζας.

➤ **Ρευστότητα (Liquidity) = Χορηγήσεις / Καταθέσεις**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη **Ρευστότητα** χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Απαιτήσεις κατά πελατών (ως χορηγήσεις)» του Ενεργητικού, καθώς και ο λογαριασμός «Υποχρεώσεις προς πελάτες (ως καταθέσεις)» του Παθητικού.

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης αναμένεται να έχει αρνητική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς δείχνει το ποσοστό των καταθέσεων, το οποίο διοχετεύεται σε δάνεια. Αν ο δείκτης είναι πολύ υψηλός και μάλιστα μεγαλύτερος της μονάδας, σημαίνει ότι η τράπεζα χρησιμοποιεί όλες τις καταθέσεις και επί πλέον δανεισμό προκειμένου να δώσει χορηγήσεις και έτσι ενέχει κίνδυνο αδυναμίας εξυπηρέτησης των πελατών της σε περίπτωση αναλήψεων, αλλά και υψηλότερο κόστος χρηματοδότησης για το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα.

➤ **Μέγεθος (Size) = Total Assets**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «Μέγεθος» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Σύνολο Ενεργητικού».

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης, αναμένεται να έχει θετική και υψηλή συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, όπως προκύπτει από τη διεθνή βιβλιογραφία και από τη θεωρία λόγω επίτευξης οικονομικών κλίμακας.

➤ **Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού (Non interest income / Total assets)**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Λοιπά λειτουργικά έσοδα» των αποτελεσμάτων χρήσης, καθώς και ο λογαριασμός «Σύνολο Ενεργητικού».

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης αναμένεται να έχει θετική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς δείχνει την ικανότητα που έχει η τράπεζα να αντλεί έσοδα από πηγές εκτός των χορηγήσεων και να διαχειρίζεται όσο το δυνατόν καλύτερα τα στοιχεία του ενεργητικού της. Έτσι, ένας υψηλός δείκτης παρουσιάζει την τράπεζα να έχει υψηλή ικανότητα διαχείρισης, κάτι το οποίο σημαίνει και υψηλή αποδοτικότητα.

➤ **Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους (Net Interest Margin) = Μικτό κέρδος εργασιών / Σύνολο ενεργητικού**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός « Μικτό κέρδος εργασιών» καθώς δεν υπήρχε ο λογαριασμός «καθαρά έσοδα από τόκους» στους ισολογισμούς της βάσης δεδομένων της ICAP. Ακόμα, χρησιμοποιήθηκε και ο λογαριασμός « Σύνολο Ενεργητικού», προκειμένου να εξεταστεί η ικανότητα διαχείρισης των περιουσιακών στοιχείων των τραπεζών.

Ο χρηματοοικονομικός αυτός δείκτης, αναμένεται να έχει θετική συσχέτιση με την αποδοτικότητα των τραπεζών, καθώς δείχνει την ικανότητα της τράπεζας να διαχειρίζεται όσο το δυνατόν καλύτερα τις χορηγήσεις της.

➤ **ROA = Κέρδος προ φόρου / Σύνολο Ενεργητικού:**

Κατά τον υπολογισμό του δείκτη «ROA» χρησιμοποιήθηκε ο λογαριασμός «Κέρδος προ φόρου εισοδήματος» των αποτελεσμάτων χρήσης, καθώς και ο λογαριασμός « Σύνολο Ενεργητικού».

➤ **ROE= Κέρδος προ φόρου / Ίδια Κεφάλαια:**

Κατά τη διάρκεια υπολογισμού του δείκτη «ROE» χρησιμοποιήθηκαν σύμφωνα με τους ισολογισμούς των τραπεζών που βρίσκονται στην βάση της ICAP ο λογαριασμός «Κέρδος προ φόρου εισοδήματος» των αποτελεσμάτων χρήσης καθώς και ο λογαριασμός « Ίδια κεφάλαια» του παθητικού.

4.1.2 Ποιοτικά στοιχεία

Εκτός από τα χρηματοοικονομικά δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτή την εργασία χρησιμοποιήθηκαν και ποιοτικά με σκοπό να διερευνηθεί αν η αποδοτικότητα των τραπεζών επηρεάζεται και από τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που διαθέτουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Τα ερωτηματολόγια αυτά απαντήθηκαν από 80 διοικητικά στελέχη υποκαταστημάτων των 13 ελληνικών τραπεζών.

Κατά τη διεξαγωγή της πτυχιακής εργασίας έγινε μια έρευνα με ερωτηματολόγια τα οποία απευθύνονταν σε διοικητικά στελέχη των τραπεζών που περιλάμβανε το δείγμα μας. Το περιεχόμενο των ερωτηματολογίων αποτελούνταν από 10 βασικές ερωτήσεις οι οποίες αναφέρονταν κυρίως στη διαχείριση γνώσης (γνώση, εκπαίδευση, ικανότητες, εμπειρία, κουλτούρα) που διαθέτουν οι ελληνικές τράπεζες. Οι απαντήσεις των ερωτήσεων αντιστοιχούσαν σε μια κλίμακα η οποία εκτεινόταν από το 1 έως και το 5. Έτσι, σύμφωνα με συζήτηση που γινόταν κατά τη διάρκεια απάντησης των ερωτηματολογίων από τα στελέχη των τραπεζών συμπληρωνόταν και η αντίστοιχη βαθμίδα απάντησης.

4.2 Μεθοδολογία

Στη συνέχεια της διαδικασίας συλλογής των ποιοτικών και χρηματοοικονομικών δεδομένων, καθώς και της ανεύρεσης των αντίστοιχων αριθμοδεικτών χρησιμοποιήθηκε το οικονομετρικό μοντέλο Eviews 5. Σύμφωνα με την παλινδρόμηση που ακολουθήθηκε καταλήξαμε στα αποτελέσματα τα οποία παρουσιάζονται εκτενώς στο επόμενο κεφάλαιο.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε με βάση το οικονομετρικό αυτό μοντέλο για την επεξεργασία των χρηματοοικονομικών δεδομένων ήταν η εξής: Αρχικά, όπως προαναφέραμε, συλλέξαμε τα δεδομένα από τους ισολογισμούς που βρίσκονταν στη βάση δεδομένων της ICAP. Στη συνέχεια επεξεργαστήκαμε αυτά τα δεδομένα και δημιουργήσαμε τους συγκεκριμένους αριθμοδείκτες που προαναφέραμε. Αργότερα, εισαγάγαμε τα αποτελέσματα των αριθμοδεικτών για όλες τις τράπεζες, καθώς και για τα έτη 2000 έως και 2010 στο μοντέλο του Eviews. Για την επεξεργασία αυτών των δεδομένων από το οικονομετρικό μοντέλο χρησιμοποιήθηκε η ακόλουθη εξίσωση.

Ως εξαρτημένη μεταβλητή χρησιμοποιήθηκε η μεταβλητή ROA ως ανεξάρτητες οι υπόλοιπες μεταβλητές. Η εξίσωση είχε την εξής μορφή:

$$ROA = C(1) + C(2)*CR + C(3)*Lqt + C(4)*Lvr + C(5)*Nii_ta + C(6)*Nim + C(7)*OEM + C(8)*Prd + C(9)*Size.$$

Ο πίνακας που ακολουθεί εξηγεί τις μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην ανωτέρω εξίσωση παλινδρόμησης.

Πίνακας 4.2.1 χρηματοοικονομικών μεταβλητών

Μεταβλητή	Αριθμοδείκτης	Τύπος υπολογισμού	Αναμενόμενη Συσχέτιση
Prd	Παραγωγικότητα	$\frac{\text{Δάνεια} + \text{Καταθέσεις}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$	(+)
Lvr	Δανειακή Επιβάρυνση	$\frac{\text{Ίδια Κεφάλαια}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$	(+)
CR	Πιστωτικός κίνδυνος	$\frac{\text{Προβλέψεις επισφαλών χορηγήσεων}}{\text{Σύνολο Χορηγήσεων}}$	(-)
OEM	Διαχείριση λειτουργικών δαπανών	$\frac{\text{Λειτουργικές Δαπάνες}}{\text{Κύκλος εργασιών}}$	(-)
Lqt	Ρευστότητα	$\frac{\text{Χορηγήσεις}}{\text{Καταθέσεις}}$	(-)
Size	Μέγεθος	Σύνολο Ενεργητικού	(+)
Nii_ta	Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού	$\frac{\text{Λοιπά λειτουργικά έσοδα}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$	(+)
Nim	Καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους	$\frac{\text{Μικτό κέρδος εργασιών}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$	(+)
ROA	ROA	$\frac{\text{Κέρδος προ φόρου}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$	
ROE	ROE	$\frac{\text{Κέρδος προ φόρου}}{\text{Ίδια Κεφάλαια}}$	

Στην συνέχεια ακολουθήθηκε η ίδια διαδικασία για την επεξεργασία των ποιοτικών στοιχείων. Αρχικά, όπως προαναφέραμε, συλλέξαμε τα δεδομένα από τα

80 διοικητικά στελέχη των τραπεζών. Ακολούθως, επεξεργαστήκαμε αυτά τα δεδομένα στο excel και βρήκαμε τους μέσους σταθμικούς όρους αυτών. Αργότερα, εισαγάγαμε τα αποτελέσματα των μέσων σταθμικών όρων για όλες τις τράπεζες στο οικονομετρικό μας μοντέλο.

Ο πίνακας που ακολουθεί εξηγεί τις μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στις εξισώσεις παλινδρόμησης των ποιοτικών δεδομένων.

Πίνακας 4.2.2 Ποιοτικών μεταβλητών

Μεταβλητή	Ερώτηση	Αναμενόμενη συσχέτιση
_B19	Η εμπειρία και οι ικανότητες του προσωπικού επηρεάζουν την κερδοφορία της τράπεζας;	(+)
_CULTR4	Πρέπει ο άμεσα προϊστάμενος να παίρνει την τελική απόφαση για πρόσληψη προσωπικού στο τμήμα του;	(+)
_EDUASK1	ποιο είναι το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των διοικητικών στελεχών;	(+)
_MNGWAY8	Πρέπει ο προϊστάμενος να συζητά προσωπικά προβλήματα υφισταμένων του αν τους δει να είναι στεναχωρημένοι;	(+)
_NB2	Η εργασία σε ομάδες αυξάνει την αποδοτικότητα της τράπεζας;	(+)
_NB3	Το προσωπικό εκπαιδεύεται κάθε χρόνο;	(+)
_NB9	Η εκπαίδευση του προσωπικού επηρεάζει την αποδοτικότητα της τράπεζας;	(+)
_STAA1	Το 80% των εργαζομένων είναι στην τράπεζα πάνω από 3 χρόνια;	(+)
_STFTARG	Η τράπεζα θέτει στόχους στην αρχή κάθε χρόνου;	(+)
_YEARNGEN	Πόσα χρόνια εμπειρίας σε θέση διοίκησης έχει το διοικητικό στέλεχος;	(+)

Οι ανωτέρω ποιοτικές μεταβλητές επιλεχθήκαν καθώς έχουν άμεση σχέση με την διαχείριση γνώσης (knowledge management). Οι μεταβλητές αυτές αναφέρονται στις ικανότητες, εκπαίδευση και εμπειρίες του προσωπικού και των διοικητικών

στελεχών, στην κουλτούρα που έχουν οι τράπεζες και ελέγχουν αν υπάρχει κλίμα ομαδικότητας και συνεργατικότητας μέσα σε αυτές.

Όπως μπορείτε να παρατηρήσετε στον παραπάνω πίνακα (4.2.2) οι συσχετίσεις που αναμένεται να έχουν οι ποιοτικές μεταβλητές με την αποδοτικότητα των τραπεζών είναι θετικές. Αυτό αναμένεται κυρίως γιατί η θεωρία της διαχείρισης γνώσης και σχετικές μελέτες που έχουν γίνει κατά καιρούς αναφέρουν πως ένα συνεργατικό κλίμα, ένα ομαδικό πνεύμα που διαθέτει μια επιχείρηση καθώς και οι ικανότητες, δεξιότητες και εμπειρίες του προσωπικού συμβάλουν θετικά και επηρεάζουν την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων. Έτσι μέσα από αυτή την διαδικασία προσπαθούμε να διαπιστώσουμε αν ισχύει η θεωρία της διαχείρισης γνώσης και στον τραπεζικό κλάδο.

Έτσι για την επεξεργασία των ποιοτικών αυτών δεδομένων χρησιμοποιήσαμε το οικονομετρικό μοντέλο Eviews και χρησιμοποιήθηκαν οι ακόλουθες εξισώσεις για τη διεξαγωγή αποτελεσμάτων μέσω παλινδρομήσεων.

Στην πρώτη παλινδρόμηση χρησιμοποιήθηκε η εξίσωση με εξαρτημένη μεταβλητή τη ROA και στη συνέχεια στη δεύτερη παλινδρόμηση χρησιμοποιήθηκε ως εξαρτημένη μεταβλητή η ROE. Και στις δύο εξισώσεις παλινδρομήσεων ως ανεξάρτητες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν οι υπόλοιπες μεταβλητές.

Η πρώτη εξίσωση στην οποία χρησιμοποιείται ως ανεξάρτητη μεταβλητή η ROA έχει την εξής μορφή:

$$ROA = C(1) + C(2)*_B19 + C(3)*_CULTR4 + C(4)*_EDUASK1 + C(5)*_MNGWAY8 + C(6)*_NB2 + C(7)*_NB3 + C(8)*_NB9 + C(9)*_STAA1 + C(10)*_STFTARG + C(11)*_YEARNGEN$$

Στη συνέχεια, η δεύτερη εξίσωση στην οποία χρησιμοποιείται ως ανεξάρτητη μεταβλητή η ROE και ως ανεξάρτητες οι ανωτέρω μεταβλητές είχε την εξής μορφή:

$$ROE = C(1) + C(2)*_B19 + C(3)*_CULTR4 + C(4)*_EDUASK1 + C(5)*_MNGWAY8 + C(6)*_NB2 + C(7)*_NB3 + C(8)*_NB9 + C(9)*_STAA1 + C(10)*_STFTARG + C(11)*_YEARNGEN.$$

Τα αποτελέσματα αυτών των εξισώσεων παρατίθενται στο επόμενο κεφάλαιο.

Κεφάλαιο 5^ο

5. Αποτελέσματα παλινδρομήσεων

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία που αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο και με βάση το οικονομετρικό μοντέλο Eviews, σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα των αναλύσεων των χρηματοοικονομικών και ποιοτικών στοιχείων.

5.1 Αποτελέσματα Χρηματοοικονομικών δεδομένων

Ο πίνακας που ακολουθεί απεικονίζει την παλινδρόμηση των χρηματοοικονομικών δεδομένων. Στην πρώτη στήλη βλέπουμε τις ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν, ενώ στην πρώτη γραμμή την εξαρτημένη μεταβλητή ROA. Στη δεύτερη στήλη βρίσκονται οι συσχετίσεις που έχουν οι χρηματοοικονομικές μεταβλητές με τη μεταβλητή ROA και στην πέμπτη στήλη η στατιστική σημαντικότητα των μεταβλητών.

5.1.1 Πίνακας παλινδρόμησης

Dependent Variable: ROA

Method: Least Squares

Date: 01/09/12 Time: 17:09

Sample: 1 130

Included observations: 130

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.127276	0.031566	-4.032087	0.0001
CR	-0.151291	0.140670	-1.075503	0.2843
LQT	-0.007148	0.003394	-2.105831	0.0373
LVR	0.077919	0.046790	1.665294	0.0984
NII_TA	0.924904	0.229891	4.023234	0.0001
NIM	0.251401	0.171293	1.467663	0.1448
OEM	-0.021175	0.003608	-5.868408	0.0000
PRD	0.003750	0.007381	0.508141	0.6123
SIZE	0.005299	0.001033	5.129835	0.0000
R-squared	0.520907	Mean dependent var		0.004181
Adjusted R-squared	0.489232	S.D. dependent var		0.014619
S.E. of regression	0.010448	Akaike info criterion		-6.218087
Sum squared resid	0.013209	Schwarz criterion		-6.019566
Log likelihood	413.1757	F-statistic		16.44509
Durbin-Watson stat	1.371562	Prob(F-statistic)		0.000000

Σύμφωνα με τον πίνακα 4.1.1 που έχει αναφερθεί στο 4^ο κεφάλαιο μπορείτε να δείτε ποιος αριθμοδείκτης αντιστοιχεί σε κάθε μεταβλητή καθώς και ο τύπος από τον οποίο έχει υπολογιστεί.

Με βάση τον παραπάνω πίνακα της παλινδρόμησης μπορούμε αρχικά να δούμε πως η πρώτη μεταβλητή που εξετάζουμε είναι ο αριθμοδείκτης πιστωτικός κίνδυνος (CR). Η μεταβλητή αυτή προκύπτει ότι έχει αρνητική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, όπως αναμέναμε, όμως είναι μη στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει ότι ένας υψηλός δείκτης πιστωτικού κινδύνου που έχει μια τράπεζα και οφείλεται κυρίως στις υψηλές προβλέψεις για ανεπίδεκτη είσπραξη δανείου που έχει, επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα της. Έτσι, όσο πιο χαμηλός είναι ο δείκτης πιστωτικού κινδύνου μιας τράπεζας, τόσο πιο αποδοτική θα πρέπει να είναι. Ακόμα, αναφέραμε ότι η συγκεκριμένη μεταβλητή δεν είναι στατιστικά σημαντική, που σημαίνει πως δεν επιδρά σημαντικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Αυτό ίσως οφείλεται στις μη αξιόπιστες προβλέψεις που παρουσιάζουν οι τράπεζες, οι οποίες προσπαθούν να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες και επενδυτές.

Στην συνέχεια ο δείκτης ρευστότητας (LQT), όπως μπορούμε να δούμε, έχει αρνητική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, όπως αναμέναμε, και είναι στατιστικά σημαντική με πιθανότητα μικρότερη του 5%. Αυτό σημαίνει ότι ένας υψηλός δείκτης ρευστότητας μέσα σε μια τράπεζα ο οποίος οφείλεται κυρίως στη χορήγηση περισσότερων δανείων από τις καταθέσεις που διαθέτει η τράπεζα επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα της, λόγω του ότι η τράπεζα επιβαρύνεται με υψηλότερο κόστος χρηματοδότησης των χορηγήσεων από πηγές κεφαλαίων πέραν των καταθέσεων. Έτσι, όσο πιο χαμηλός είναι ο δείκτης της ρευστότητας μιας τράπεζας, τόσο πιο αποδοτική είναι.

Επιπλέον, ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης (LVR), όπως μπορούμε να δούμε, έχει θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, καθότι μετράτε ως Ίδια Κεφάλαια / Σύνολο Ενεργητικού, όπως και αναμέναμε, όμως είναι μη στατιστικά σημαντικός με πιθανότητα 10%. Αυτό σημαίνει ότι ένας υψηλός δείκτης δανειακής επιβάρυνσης μέσα σε μια τράπεζα επιδρά θετικά στην αποδοτικότητά της. Ένας τέτοιος δείκτης οφείλεται στην ύπαρξη υψηλών Ιδίων Κεφαλαίων της τράπεζας, τα οποία μπορούν να καλύψουν τυχών «κλονισμούς» που μπορεί να δεχτεί. Έτσι όσο πιο υψηλός είναι ο δείκτης της δανειακής επιβάρυνσης, τόσο μεγαλύτερη είναι η αποδοτικότητα της τράπεζας. Στο μοντέλο μας προκύπτει ότι η μεταβλητή αυτή είναι στατιστικά σημαντική, πράγμα που σημαίνει ότι η κεφαλαιακή δομή μιας τράπεζας επηρεάζει

την αποδοτικότητα της. Από άλλες μελέτες σε τράπεζες του εξωτερικού προκύπτει ότι η δανειακή επιβάρυνση αποτελεί ή δεν αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα της αποδοτικότητας ενός τραπεζικού ιδρύματος.

Τα Λοιπά λειτουργικά έσοδα / Σύνολο Ενεργητικού (NII_TA) παρατηρούμε πως έχουν θετική και υψηλή συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, όπως και αναμέναμε, και είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο μεγαλύτερο του 1%. Αυτό σημαίνει ότι η ύπαρξη ενός υψηλού δείκτη Λοιπών λειτουργικών εσόδων / Σύνολο Ενεργητικού μέσα στην τράπεζα, ο οποίος οφείλεται στην ύπαρξη διαφόρων εσόδων που έχει η τράπεζα από προμήθειες τραπεζικών εργασιών που παρέχει στους πελάτες της, επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της. Έτσι, όσο πιο υψηλός είναι αυτός ο δείκτης, τόσο μεγαλύτερη είναι η αποδοτικότητα της τράπεζας.

Στην συνέχεια ο δείκτης καθαρό λειτουργικό περιθώριο κέρδους (NIM), μπορούμε να δούμε, πως έχει θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, όπως και αναμέναμε, όμως είναι μη στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει πως η ύπαρξη ενός υψηλού δείκτη καθαρού λειτουργικού περιθωρίου κέρδους μέσα στην τράπεζα, ο οποίος οφείλεται στη διαφορά που υπάρχει μεταξύ του επιτοκίου χορηγήσεων και καταθέσεων επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας αλλά δεν αποτελεί καθοριστικό προσδιοριστικό παράγοντα της αποδοτικότητας των συνολικών κεφαλαίων της. Αυτό ίσως οφείλεται στη μη ιδιαίτερη διαφορά επιτοκίου καταθέσεων και χορηγήσεων κατά τα τελευταία έτη κατά τα οποία υπάρχει μια προσπάθεια των τραπεζών να προσελκύσουν καταθέσεις αυξάνοντας τα επιτόκια.

Επιπλέον, η Διαχείριση λειτουργικών δαπανών (OEM), όπως μπορούμε να δούμε, έχει αρνητική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA όπως αναμέναμε και είναι στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει πως η ύπαρξη ενός υψηλού δείκτη διαχείρισης λειτουργικών δαπανών μέσα στην τράπεζα, ο οποίος οφείλεται στις δαπάνες της τράπεζας καθώς και στις μισθοδοσίες που αντιστοιχούν στον κύκλο εργασιών της, επιδρά αρνητικά και σημαντικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας.

Ακόμα, ο δείκτης της παραγωγικότητας (PRD) βλέπουμε ότι έχει θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA όπως αναμέναμε, όμως είναι μη στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει πως η ύπαρξη ενός υψηλού δείκτη παραγωγικότητας ο οποίος οφείλεται στη χορήγηση δανείων σε πελάτες επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας. Ακόμα, η μη στατιστική σημαντικότητα αυτού του δείκτη υποδεικνύει ότι η αποδοτικότητα των τραπεζών δεν εξαρτάται μόνο από το μέγεθος των χορηγήσεων και καταθέσεων. Αυτό ίσως οφείλεται στη μη χορήγηση

δανείων τα τελευταία χρόνια και στην προσπάθεια άντλησης κερδών από άλλους πόρους πέραν της χορήγησης δανείων.

Η επόμενη μεταβλητή είναι το μέγεθος (Size). Η μεταβλητή αυτή, όπως μπορούμε να δούμε, έχει θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA και είναι στατιστικά σημαντική. Αυτό σημαίνει ότι το μέγεθος που έχει μια τράπεζα επιδρά σημαντικά στην αποδοτικότητά της υποδεικνύοντας ότι όσο πιο υψηλό είναι το μέγεθος της, τόσο μεγαλύτερη η αποδοτικότητα της.

Τέλος, ο δείκτης R^2 του άνωθεν υποδείγματος δείχνει ότι το 49% περίπου της μεταβλητότητας της αποδοτικότητας οφείλεται στην παλινδρόμηση και το 51% οφείλεται στα κατάλοιπα.

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να αναφέρω ότι το πλήθος των ποιοτικών δεδομένων που συλλέχθηκε και επεξεργάστηκε κατά την διάρκεια της έρευνας αναφέρεται μόνο σε ένα έτος. Συνεπώς, το δείγμα των παρατηρήσεων μας είναι μικρό και αναμένεται να μην είναι ιδιαίτερα αξιόπιστο. Έτσι, θα προσπαθήσουμε να συνεχίσουμε την διεξαγωγή της έρευνας μέσα από τα συγκεκριμένα ερωτηματολόγια για τα επόμενα έτη, ώστε να μπορέσουμε να συλλέξουμε ένα περισσότερο αντιπροσωπευτικό δείγμα ποιοτικών στοιχείων. Με την συλλογή ενός μεγαλύτερου δείγματος ποιοτικών δεδομένων και μέσα από την κατάλληλη επεξεργασία αυτών θα μπορέσουμε να αποδώσουμε καλύτερα και πιο αξιόπιστα αποτελέσματα και συνεπώς θα μπορούμε να έχουμε μια καλύτερη εικόνα της επίδρασης που έχει η διαχείριση γνώσης στην αποδοτικότητα του ελληνικού τραπεζικού κλάδου.

5.2 Αποτελέσματα Ποιοτικών δεδομένων

Ο δύο πίνακες που ακολουθούν απεικονίζουν την παλινδρόμηση των ποιοτικών δεδομένων. Ο πρώτος πίνακας χρησιμοποιεί ως εξαρτημένη μεταβλητή το δείκτη ROA, ενώ στο δεύτερο πίνακα χρησιμοποιείται ο δείκτης ROE. Στα δύο αυτά οικονομετρικά μοντέλα χρησιμοποιήθηκαν οι ίδιες ανεξάρτητες μεταβλητές.

Στην πρώτη στήλη μπορούμε να δούμε τις ανεξάρτητες μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν και στην πρώτη γραμμή την εξαρτημένη μεταβλητή ROA στον πρώτο πίνακα, ενώ στον δεύτερο την ανεξάρτητη μεταβλητή ROE. Στη δεύτερη στήλη βρίσκονται οι συσχετίσεις που έχουν οι ποιοτικές μεταβλητές με τη μεταβλητή ROA και ROE αντίστοιχα και η πέμπτη στήλη απεικονίζει τη στατιστική σημαντικότητα των ποιοτικών μεταβλητών.

5.2.1 Πίνακας παλινδρόμησης ποιοτικών στοιχείων (ROA)

Dependent Variable: ROA
Method: Least Squares
Date: 01/04/12 Time: 13:36
Sample: 1 12
Included observations: 12

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.350148	0.024029	-14.57186	0.0436
_B19	-0.101228	0.005777	-17.52195	0.0363
_CULTR4	0.015225	0.000874	17.41391	0.0365
_EDUASK1	0.021179	0.001696	12.48970	0.0509
_MNGWAY8	0.002331	0.000779	2.993919	0.2052
_NB2	-0.220116	0.010638	-20.69151	0.0307
_NB3	-0.014996	0.000601	-24.93310	0.0255
_NB9	0.208229	0.012380	16.81978	0.0378
_STAA1	0.090252	0.003417	26.41424	0.0241
_STFTARG	0.081002	0.003058	26.49196	0.0240
_YEARNGEN	0.028162	0.001268	22.20594	0.0286
R-squared	0.999836	Mean dependent var	-0.011165	
Adjusted R-squared	0.998193	S.D. dependent var	0.025983	
S.E. of regression	0.001104	Akaike info criterion	-11.43070	
Sum squared resid	1.22E-06	Schwarz criterion	-10.98620	
Log likelihood	79.58418	F-statistic	608.8007	
Durbin-Watson stat	1.030481	Prob(F-statistic)	0.031531	

5.2.2 Πίνακας Παλινδρόμησης ποιοτικών στοιχείων (ROE)

Dependent Variable: ROE
Method: Least Squares
Date: 01/04/12 Time: 13:40
Sample: 1 12
Included observations: 12

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-9.626896	0.375625	-25.62898	0.0248
_B19	-2.714011	0.090310	-30.05221	0.0212
_CULTR4	0.390002	0.013667	28.53534	0.0223
_EDUASK1	0.446622	0.026508	16.84836	0.0377
_MNGWAY8	-0.002114	0.012173	-0.173642	0.8905
_NB2	-5.899926	0.166294	-35.47882	0.0179
_NB3	-0.398729	0.009402	-42.40884	0.0150
_NB9	5.506107	0.193526	28.45147	0.0224
_STAA1	2.588241	0.053412	48.45795	0.0131
_STFTARG	2.252641	0.047797	47.12910	0.0135
_YEARNGEN	0.775953	0.019825	39.13976	0.0163
R-squared	0.999931	Mean dependent var	-0.294146	
Adjusted R-squared	0.999246	S.D. dependent var	0.628875	
S.E. of regression	0.017263	Akaike info criterion	-5.932038	
Sum squared resid	0.000298	Schwarz criterion	-5.487541	
Log likelihood	46.59223	F-statistic	1459.629	
Durbin-Watson stat	1.030481	Prob(F-statistic)	0.020367	

Σύμφωνα με τους παραπάνω πίνακες παλινδρόμησης μπορούμε να δούμε πως η πρώτη μεταβλητή που εξετάζουμε είναι οι εμπειρίες και οι ικανότητες του προσωπικού (_B19). Όπως μπορούμε να δούμε, η μεταβλητή αυτή έχει αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA, ROE και είναι στατιστικά σημαντική και στους δυο πίνακες. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αντίθετο με τις προσδοκίες μας και δείχνει πως η εμπειρία και οι ικανότητες των εργαζομένων σε μια τράπεζα επιδρούν αρνητικά στην αποδοτικότητά της. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολλές συνταξιοδοτήσεις στον τραπεζικό χώρο και έχει μειωθεί σημαντικά το κεφάλαιο της εμπειρίας και γνώσης που διέθετε η κάθε τράπεζα.

Στην συνέχεια βλέπουμε τα αποτελέσματα του αν ο άμεσα προϊστάμενος πρέπει να παίρνει την τελική απόφαση για πρόσληψη προσωπικού στο τμήμα του (_CULTR4). Μπορούμε να δούμε πως αυτή η μεταβλητή έχει θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA και ROE και είναι στατιστικά σημαντική, όπως αναμέναμε και

στις δύο περιπτώσεις. Αυτό δείχνει πως αν ο άμεσα προϊστάμενος πάρει την τελική απόφαση για πρόσληψη προσωπικού στο τμήμα του έχει θετική επίδραση στην αποδοτικότητα της τράπεζας. Αυτό ίσως οφείλεται στην πρόσληψη των κατάλληλων εργαζομένων, οι οποίοι πληρούν τις προϋποθέσεις που έχει υπ'οψιν του ο προϊστάμενος του τμήματος που έκανε την πρόσληψη.

Επιπλέον, το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των διοικητικών στελεχών (_EDUASK1) μπορούμε να δούμε ότι έχει θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA και ROE όπως αναμέναμε, όμως με τη μεταβλητή ROA δεν είναι στατιστικά σημαντικό σε αντίθεση με τη μεταβλητή ROE. Αυτό δείχνει ότι το μορφωτικό επίπεδο των διοικητικών στελεχών δεν επιδρά στην αποδοτικότητα των τραπεζών που βασίζεται στα στοιχεία του ενεργητικού. Αντιθέτως, επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών που οφείλεται στα χρήματα των μετόχων.

Στη συνέχεια, η μεταβλητή που αναφέρεται στο αν ο προϊστάμενος πρέπει να συζητά προσωπικά προβλήματα με τους υφισταμένους του, όταν παρατηρεί ότι είναι στεναχωρημένοι (_MNGWAY8), όπως μπορούμε να δούμε, έχει θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή ROA, ενώ αρνητική με τη μεταβλητή ROE. Και στις δύο, όμως, περιπτώσεις είναι μη στατιστικά σημαντική γεγονός που δείχνει πως αυτή η μεταβλητή δεν επιδρά στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι δεν επιθυμούν να μεταφέρουν τα προσωπικά τους προβλήματα στο χώρο εργασίας τους και να τα μοιράζονται με τους προϊσταμένους τους, για να μην επηρεάζεται η εργασία τους.

Ακόμα, βλέπουμε αν η εργασία σε ομάδες αυξάνει την αποδοτικότητα των τραπεζών (_NB2). Έτσι παρατηρούμε ότι η συγκεκριμένη μεταβλητή έχει αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA και ROE κάτι το οποίο δεν περιμέναμε. Επιπλέον, είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις γεγονός που δείχνει ότι επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Με βάση την αρνητική συσχέτιση που έχει αυτή η μεταβλητή σημαίνει ότι όσο περισσότερο εργάζεται το προσωπικό της τράπεζας σε ομάδες, τόσο μειώνεται η αποδοτικότητά της. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η τράπεζα είναι ένας ιδιαίτερος οργανισμός, ο οποίος στηρίζεται περισσότερο στην ατομική εργασία, σε αντίθεση με άλλους οργανισμούς, οι οποίοι συνήθως υιοθετούν την ομαδικότητα μέσα σε αυτούς. Έτσι, αν η εξυπηρέτηση πελατών γίνεται από πολλά άτομα στον τραπεζικό κλάδο, τότε ίσως να υπάρχουν καθυστερήσεις και σύγχυση του πελάτη και αυτό να μην επιδρά θετικά στην απόδοση της τράπεζας.

Επιπρόσθετα, η ετήσια εκπαίδευση του προσωπικού της τράπεζας (_NB3) δείχνει να έχει αρνητική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA και ROE, αντίθετα με αυτό που αναμέναμε, όμως είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις. Μια αιτιολογία της αρνητικής συσχέτισης πιθανόν να σημαίνει ότι η εκπαίδευση του προσωπικού δεν είναι σημαντική με αποτέλεσμα να επιδρά αρνητικά στην αποδοτικότητα των τραπεζών. Επίσης λόγω του ότι το περιβάλλον που ανήκουν οι τράπεζες είναι συνεχώς μεταβαλλόμενο και οι εξελίξεις τρέχουν καθημερινά, η ετήσια εκπαίδευση του προσωπικού της, δε θα είναι σε θέση να παρακολουθεί τις εξελίξεις και να προσαρμόζεται έγκαιρα σε αυτές.

Όπως μπορούμε να δούμε το επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού (_NB9) έχει θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA, ROE όπως αναμέναμε και είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις. Αυτό σημαίνει ότι το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζει την αποδοτικότητα των τραπεζών.

Η μεταβλητή που απεικονίζει αν το 80% των εργαζομένων είναι στην τράπεζα πάνω από 3 χρόνια φαίνεται να έχει θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές ROA, ROE και είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις, που σημαίνει πως η συγκεκριμένη μεταβλητή επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας. Αυτό δείχνει ότι η σχετική εμπειρία και ασφάλεια που αισθάνονται οι εργαζόμενοι αυξάνει την αποδοτικότητα τους και εν συνεχεία την αποδοτικότητα της τράπεζας.

Σύμφωνα με το υπόδειγμα αν η τράπεζα θέτει στόχους στην αρχή κάθε χρόνου (_STFTARG) επηρεάζεται η αποδοτικότητα της. Η μεταβλητή αυτή σχετίζεται θετικά με τις μεταβλητές ROA, ROE και είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις. Αυτό δείχνει πως οι στόχοι που θέτει η τράπεζα κάθε χρόνο βοηθούν στην καλύτερη αποδοτικότητά της.

Στην συνέχεια η μεταβλητή (_YEARNGEN) αναφέρεται στα χρόνια εμπειρίας που έχουν οι ερωτώμενοι σε θέση διοίκησης. Όπως μπορούμε να δούμε, αυτή η μεταβλητή έχει θετική συσχέτιση και με τις 2 μεταβλητές (ROA, ROE) και είναι στατιστικά σημαντική και στις δύο περιπτώσεις, κάτι το οποίο σημαίνει ότι η μεγάλη εμπειρία σε θέση διοίκησης επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα της τράπεζας όπως και αναμένεται.

Κεφάλαιο 6^ο

6. Συμπεράσματα

Στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να δημιουργηθεί μια πρωτότυπη εργασία η οποία να αποδίδει έμπρακτα η θεωρητική άποψη ότι η σωστή διαχείριση της γνώσης, του ανθρώπινου κεφαλαίου και των χρηματοοικονομικών στοιχείων που διαθέτει μια τράπεζα επιδρούν στην αποδοτικότητα της, είτε θετικά, είτε αρνητικά. Μέσα από τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν από 80 υψηλόβαθμα διοικητικά στελέχη 13 ελληνικών τραπεζών, καθώς και τα στοιχεία ισολογισμών τους και τους χρηματοοικονομικούς δείκτες που προέκυψαν από την επεξεργασία τους, καταφέραμε να αποδείξουμε πως η αποδοτικότητα μιας τράπεζας επηρεάζεται σημαντικά από συγκεκριμένα οικονομικά στοιχεία (χρηματοοικονομικές μεταβλητές) και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της χρηματοοικονομικής συμπεριφοράς μιας τράπεζας, αλλά έχουμε και κάποιες ενδείξεις για την πιθανή επίδραση του χειρισμού του ανθρώπινου δυναμικού και της διαχείρισης γνώσης στην αποδοτικότητα των Ελληνικών τραπεζών.

Στα προηγούμενα κεφάλαια που παρουσιάστηκαν σε αυτή την εργασία έγινε μια εκτενής ανάλυση της έννοιας της διαχείρισης γνώσης, του ανθρώπινου κεφαλαίου, καθώς και των χρηματοοικονομικών δεικτών που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτήν. Στην συνέχεια, έγινε μια στατιστική περιγραφή των τραπεζών ανά αριθμοδείκτη κατά τη διάρκεια των ετών 2000 έως 2010, καθώς και σύγκριση αυτών με τον τραπεζικό κλάδο. Ακόμα, αναλύθηκε η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επεξεργασία των χρηματοοικονομικών και ποιοτικών στοιχείων. Τέλος, έγινε μια επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την έρευνα αυτή.

Μετά από αυτή τη διαδικασία που ακολουθήθηκε μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι η γνώση και η διαχείρισή της έχουν επίδραση στην αποδοτικότητα μιας επιχείρησης και ενός οργανισμού που παρέχουν υπηρεσίες και κυρίως στον τραπεζικό κλάδο. Συγκεκριμένα, αν το προσωπικό μιας τράπεζας διαθέτει εμπειρία, ικανότητες, προθυμία, κατάλληλη εκπαίδευση και ανάπτυξη και η τράπεζα μπορέσει να αξιοποιήσει αυτή τη γνώση μέσα από την κουλτούρα, την οργάνωση και τα συστήματα ηγεσίας που διαθέτει, τότε θα μπορέσει να αποκτήσει ένα βιώσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, το οποίο δε θα μπορέσει να αντιγραφεί από

άλλες τράπεζες. Με τον τρόπο αυτό, η τράπεζα θα καταφέρει να αναπτυχθεί και να γίνει πιο ανταγωνιστική στον κλάδο της.

Πέρα από τη γνώση και τη διαχείρισή της, διαπιστώθηκε, επίσης, ότι η σωστή διαχείριση των οικονομικών πόρων της τράπεζας επιδρά στην αποδοτικότητά της. Με τον όρο οικονομικοί πόροι αναφερόμαστε στα στοιχεία των ισολογισμών, όπως είναι οι χορηγήσεις, τα δάνεια, το σύνολο ενεργητικού, τα λοιπά λειτουργικά έσοδα, τα έσοδα από τόκους, τα ίδια κεφάλαια κ.τ.λ.

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Μαντζάκης Ι. (2006), *Σύγχρονη Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων*, εκδόσεις Γκιούρδας, Αθήνα.
- Μπόκα – Καρτέρη Καίτη (2003), *Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, 1^η έκδοση, εκδόσεις University Studio Press (επιστημονικών βιβλίων και παιδιών), Θεσσαλονίκη.
- Μπουραντάς Δ. (2005), *ΗΓΕΣΙΑ Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*, εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Νικολάου Ι. (2008), *Διοικώντας το Ανθρώπινο Κεφάλαιο*, εκδόσεις Ι. Σιδέρης, Αθήνα.
- Σκουλάς Νίκος, Οικονομάκη Κυριακή (1998), *Διαχείριση και Ανάπτυξη Ανθρώπινων Πόρων*, εκδόσεις Δ. & Γ. Καλοφωλιάς Εκδοτική Α.Ε., Αθήνα.
- Τζωρτζάκης Κ., Τζωρτζάκη Α.Μ. (2007) , *Οργάνωση και Διοίκηση [το management της νέας εποχής]*, 4^η έκδοση, εκδόσεις Rosili, Αθήνα.
- Τερζίδης Κ., Τζωρτζάκης Κ. (2004), *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Διοίκηση προσωπικού*, εκδόσεις Rosili, Αθήνα.

Ξένη Βιβλιογραφία

- Abreu M. and V. Mendes. (2002). “*Commercial bank interest margins and profitability: Evidence from E.U countries*”, Porto Working paper series.
- Burki, A. A, Niazi, G.S.K. (2006). “*The Effects of Privatization, Competition and Regulation on Banking Efficiency in Pakistan, 1991 – 2000. Regulatory Impact Assessment: Strengthening Regulation Policy and Practice, Chancellors Conference Centre*”, University of Manchester, Manchester, UK.
- Christopoulos, D.K., Lolos, S.E.G. and Tsionas, E.G. (2002), “*Efficiency of the Greek banking system in view of the EMU: a heteroscedastic stochastic frontier approach*”, Journal of Policy Modeling, Vol. 24, pp. 813-29.
- Daniel Palacios Marques and Fernando Jose Garrigos Simon (2006), “*The effect of knowledge management practices on firm performance*”, Q Emerald Group Publishing Limited, VOL. 10, pp. 143-156

- Davenport, T. (1999), “*Knowledge management and the broader firm: strategy, advantage, and performance*”, in Liebowitz, J. (Ed.), *Knowledge Management Handbook*, CRC Press, Boca Raton, FL, pp. 1-11
- Grigorian, D.A. and Manole, V. (2002) “*Determinants of Commercial Bank Performance in Transition: An Application of Data Envelopment Analysis*”. World Bank Policy Research.
- Kosmidou K., (2008) “*The determinants of banks’ profits in Greece during the period of EU financial integration*”, Financial Engineering Laboratory. pp. 146-159.
- Mamatzakis, E.C. and Remoundos, P.C. (2003), “*Determinants of Greek commercial banks profitability, 1989-2000*”, *Spoudai*, Vol. 53 No. 1, pp. 84-94.
- Medhat Tarawneh (2006), “*A Comparison of Financial Performance in the Banking Sector: Some Evidence from Omani Commercial Banks*”. *International Research Journal of Finance and Economics*.
- Miller, S.M. and A.G. Noulas (1997). “*Portfolio Mix and Large-bank Profitability in the USA*”, *Applied Economics*, 29 (4), pp. 505-512.
- Noulas A.G. and Glaveli N. and Kiriakopoulos I. (2008), “*Investigating cost efficiency in the branch network of a Greek bank: an empirical study*”, *Managerial Finance* Vol. 34 pp. 160-171.
- Randall S. Schuler, Susan E. Jackson (2006), *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT international Perspectives*, εκδόσεις Thomson South-Western, USA
- Rasidah Mohd Said and Mohd Hanafi Tumin (2011), “*Performance and Financial Ratios of Commercial Banks in Malaysia and China*”, *International Review of Bussiness Research Papers* Vol. 7, pp. 157-169.
- Spathis, Ch., Kosmidou, K. and Doumpos, M. (2002), “*Assessing profitability factors in the Greek banking system: a multicriteria methodology*”, *International Transactions in Operational Research*, Vol. 9 No. 5, pp. 517-30.
- Tzortzaki, A.M. (2011), *Knowledge Management in Service Organizations*, Lambert Academic Publishing, Saarbrücken, Germany.

- Uwe Cartner and Kristine Joel and Tobias Schmidt (2009), “*The effect of Knowledge Management on innovative success – an empirical analysis of German Firms*”, Deutsche Bank.
- Vasiliou, D. (1996), “*Linking Profits to Greek bank production management*”, International Journal of Production Economics, Vol. 43 No. 1, pp. 67-73.
- Vasiliou, D. and Frangouli, Z. (2000), “*The banks’ profitability-concentration relationship in an era of financial integration*”, European Research Studies, Vol. 3 Nos. 3-4, pp. 57-67.
- Waheed Akbar Bhatti and Arshad Zaheer and Kashif Ur Rehman (2010), “*The effect of Knowledge Management practices on organizational performance: A conceptual study*” African Journal of Business Management Vol. 5(7), pp. 2847-2853.

Διαδίκτυο

- http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%BD%CE%B8%CF%81%CF%8E%CF%80%CE%B9%CE%BD%CE%BF_%CE%BA%CE%B5%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CE%BF