ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Οι Επιπτώσεις της Ψηφιοποίησης στην Αγορά Εργασίας των Τραπεζικών Υπαλλήλων»

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Καρακιουλάφη Χριστίνα

ΠΟΛΙΤΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

Α.Μ.: 254

ΡΕΘΥΜΝΟ 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Abstract 3

Περίληψη 4

Εισαγωγή 5

Μέρος 1ο Το Τραπεζικό Σύστημα 8

Επισκόπηση Χρηματοπιστωτικού Συστήματος 8

Το τραπεζικό σύστημα και οι λειτουργίες του 12

Ρυθμιστικό πλαίσιο του τραπεζικού τομέα 19

Μέρος 2ο Η Εργασία των Τραπεζικών Υπαλλήλων 22

Μια πρώτη προσέγγιση της εργασίας – Θεωρίες Ανεργίας 22

Η αγορά εργασίας και οι λειτουργίες της 26

Η εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών 28

Υπηρεσιες και η διακριση παραγωγικης/μη-παραγωγικης εργασιας 29

Κατηγοριες και χαρακτηριστικα της εργασιας των τραπεζικων υπαλληλων 36

Απασχολησ, παραγωγικοτητα και συνδικαλιστικη οργανωση της εργασιας 37

Μέρος 3ο Ψηφιοποίηση 42

Ψηφιακός μετασχηματισμός και αυτοματοποίηση 42

Ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού κλάδου 48

Ανάδυση νέων μορφών εργασίας στο νέο ψηφιακό περιβάλλον 56

Μεθοδολογία έρευνας 63

Μεθοδολογία 63

Επεξεργασία δεδομένων 64

Χαρακτηριστικά Συνεντευξιαζόμενων 65

Αποτελέσματα ερευνας 67

Το περιεχόμενο της εργασίας 67

Η οργάνωση της εργασίας 91

Έλεγχος και αξιολόγηση 108

Γνωσιακές απαιτήσεις 121

Συνδικαλιστική εκπροσώπηση 128

Το φαινόμενο της τηλεργασίας 138
Συμπεράσματα 156
Βιβλιογραφία 163
ΒΙΒΛΙΑ – ΜΟΝΟΓΡΑΦΙΕΣ 163
Ελληνόγλωσσα 163
Ξενόγλωσσα 165
ΑΡΘΡΑ 166
Ελληνόγλωσσα 166
Ξενόγλωσσα 166

ABSTRACT

The last decades observed a rapid development of technological innovations which are applied in every aspect of everyday life. The constant development and expansion of the internet, parallel to the construction of technologies of collection, storage and procession of the information, have resulted in the production of new automated systems in different sectors of the production process. This phenomenon is termed “Digitalization”. Both worldwide and in Greece, one of the most rapid digitalized transformable sectors is the banking sector, which over the last decades has been followed by significant transformations. The development of digitalization has affected the overall working activities of the banks, producing new products in the sector, new services to the public, and also causing radical changes with regard to the labor of bank employees. The following research seeks to take part in a broader discussion about the evolution of “Digitalization”, and more specifically about its effects on the labor of the workers, focusing on the transformations occurring in the banking sector in the last decades owing to the integration of new digital technologies, and the effects of which are brought upon the labor of the bank employees. The main research topic of this essay is researching the effects of digitalization on the labor market of the bank employees, a question which comes up reasonably by observing the rapid changes occurring in the Greek and worldwide banking sector in the last years.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται ραγδαία ανάπτυξη τεχνολογικών καινοτομιών που εφαρμόζονται σε όλα τα επίπεδα της καθημερινότητας. Η συνεχής ανάπτυξη και επέκταση του διαδικτύου, παράλληλα με την δημιουργία τεχνολογιών συλλογής, αποθήκευσης και επεξεργασίας πληροφοριών, έχουν οδηγήσει στην δημιουργία νέων αυτοματοποιημένων συστημάτων σε διάφορους τομείς της παραγωγής. Το φαινόμενο αυτό εμφανίζεται με τον όρο «Ψηφιοποίηση». Τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο, όσο και στην Ελλάδα, ένας από τους ραγδαία ψηφιακά μετασχηματιζόμενους κλάδους είναι ο τραπεζικός τομέας ο οποίος δέχεται τα τελευταία χρόνια σημαντικούς μετασχηματισμούς στο εσωτερικό του. Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει επηρεάσει το σύνολο των εργασιακών δραστηριοτήτων των τραπεζών, παράγοντας νέα προϊόντα στο κλάδο, νέες υπηρεσίες προς το κοινό, και φέροντας, επίσης, ριζικές αλλαγές όσον αφορά της εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων. Η παρούσα έρευνα επιζητώντας να συμμετάσχει στην ευρύτερη συζήτηση για την ανάπτυξη της «Ψηφιοποίησης», και πιο συγκεκριμένα για τα αποτελέσματά της πάνω στην εργασία των εργαζομένων, εστιάζει στους μετασχηματισμούς που συντελούνται στο τραπεζικό τομέα τις τελευταίες δεκαετίες λόγω της ενσωμάτωσης νέων ψηφιακών τεχνολογιών, και των αποτελεσμάτων που επιφέρουν πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων. Βασικό αντικείμενο έρευνας της παρούσας εργασίας αποτελεί η αναζήτηση των επιπτώσεων της ψηφιοποίησης πάνω στην αγορά εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων, ερώτημα που προκύπτει εύλογα παρατηρώντας τις ραγδαίες αλλαγές που συντελούνται στο ελληνικό και παγκόσμιο τραπεζικό σύστημα τα τελευταία χρόνια.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες οι τεχνολογικές καινοτομίες που εφαρμόζονται καθημερινά σε όλα τα επίπεδα της ζωής μας αλλάζουν ριζικά το περιβάλλον στο οποίο ζούμε και εργαζόμαστε. Η εφεύρεση και η όλο και μεγαλύτερη επέκταση του διαδικτύου, η όλο και ευρύτερη χρήση των κινητών τηλεφώνων στην καθημερινότητά μας, η ανάπτυξη των διάφορων «έξυπνων» συσκευών και πολλά άλλα, έχουν δημιουργήσει ένα περιβάλλον ριζικά διαφορετικό σε σχέση με τον προηγούμενο αιώνα: *«Η Πληροφορική, με την Μικροηλεκτρονική και τη συνδρομή των Τηλεπικοινωνιών, από απλό εργαλείο (υποκατάστασης της γραφομηχανής και καταγραφής μεγάλων λογιστικών εγγράφων και συγκεκριμένων επιστημονικών και ερευνητικών κλάδων) που ήταν από τα τέλη του 70, καθιερώνεται πλέον ως ένα πλήρες περιβάλλον δραστηριότητας και εργασίας στο σύγχρονο κόσμο σε όλα τα επίπεδα, ως ουσιαστικά μια διαδικασία που μετασχηματίζει όλο το οικονομικό και θεσμικό οικοδόμημα»* (Τσατσούλης, 2020, σ.5).

Οι τηλεπικοινωνίες έχουν αναπτυχθεί σε τέτοιο βαθμό που πλέον υπάρχει η δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας. Μέσω των νέων «έξυπνων» συσκευών μπορούμε να γνωρίζουμε την ακριβή ώρα έλευσης των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς. Με την δημιουργία των νέων «εκτυπωτών» - 3D printers μπορούμε να κατασκευάζουμε ολόκληρα αντικείμενα, ή ακόμα περισσότερο, δίνεται η δυνατότητα κατασκευής ολόκληρων κτηρίων. Όλα τα παραπάνω εντάσσονται στην ευρύτερη συζήτηση που υπάρχει τα τελευταία χρόνια για το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης», και των δυνατοτήτων που παρέχονται μέσω της ανάπτυξής της σε όλο το φάσμα των καθημερινών δραστηριοτήτων.

Το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης» έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό, πέραν των πιο εμφανών καθημερινών δραστηριοτήτων (π.χ. επικοινωνία, διασκέδαση κ.τ.λ.), και πολλούς κλάδους της παραγωγής. Η ενσωμάτωση νέων ψηφιακών τεχνολογιών έχει δώσει τη δυνατότητα καλύτερης συλλογής, αποθήκευσης και επεξεργασίας πληροφοριών. Η εξέλιξη αυτή έχει δώσει τη δυνατότητα αυτοματοποίησης πολλών εργασιακών διαδικασιών, φτάνοντας ως το σημείο να είναι δυνατή η υποκατάσταση της ίδιας της ανθρώπινης παρουσίας. Η δυνατότητα που παρέχεται πλέον της απομακρυσμένης επικοινωνίας, καθιστά εφικτό ένα άτομο να εργάζεται από το σπίτι του και να μην χρειάζεται να μεταβεί στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης της οποίας είναι υπάλληλος. Όλες οι

δυνατότητες αυτές που παρέχονται μέσω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης δημιουργούν ένα νέο περιβάλλον εργασίας που από τη μία διευκολύνει την καθημερινότητα των εργαζομένων κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας τους, αλλά από την άλλη επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον μέχρι πρότινος εργασιακό τους βίο που μπορεί να επιφέρουν αρνητικές συνέπειες πάνω στον εργαζόμενο.

Η παρούσα έρευνα θέλησε να εστιάσει στις πολλαπλές συνέπειες που επιφέρει η ψηφιοποίηση πάνω στην εργασία ενός εργαζομένου. Μία έρευνα σε όλους τους κλάδους της παραγωγής θα ήταν αδύνατη, ή πολύ χρονοβόρα, γι' αυτό επιλέχθηκε να ερευνηθεί ένας συγκεκριμένος κλάδος, και μάλιστα ένας από τους πιο έντονα ψηφιοποιημένους τόσο στον κόσμο, όσο και στην Ελλάδα. Αυτός ο κλάδος είναι ο τραπεζικός: «*Τα τελευταία χρόνια ο βαθμός ψηφιοποίησης της οικονομίας συνεχώς αυξάνεται. Αυτό εμφανίζεται ιδίως στο χρηματοπιστωτικό και, κυρίως, στον τραπεζικό τομέα. Αυτό το γεγονός αποδεικνύεται από το ότι το 75% των τραπεζικών διαδικασιών στην Ευρώπη και στις Η.Π.Α. έχουν πραγματοποιηθεί μέσω του διαδικτύου, των έξυπνων κινητών, ή των ATM*» (Starodubtseva, κ.α., 2021, σ.608). Η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών τα τελευταία χρόνια, αλλά και οι πολιτικές που ακολουθήθηκαν από τις τράπεζες για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που επέφερε η εμφάνιση του ιού Covid-19, καθιστούν τον τραπεζικό κλάδο έναν από τους πιο αντιπροσωπευτικούς όσον αφορά το επίπεδο ανάπτυξης της ψηφιοποίησης εντός του, καθώς και έναν από τους κλάδους όπου οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης είναι πλέον αισθητές πάνω στους εργαζόμενους. Η συγκεκριμένη έρευνα θα προσπαθήσει να καταγράψει και να αναλύσει τις διάφορες επιπτώσεις που έχει η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων. Θα εστιάσει στην οπτική που έχουν οι εργαζόμενοι για τις συνέπειες της ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών στο κλάδο μέσω της διενέργειας συνεντεύξεων, και παράλληλα θα εμπλουτιστεί με εμπειρικά δεδομένα σε όσα σημεία της έρευνας είναι δυνατό.

Στο πρώτο μέρος της έρευνας θα γίνει μια σύντομη ανάλυση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, καθώς και των λειτουργιών που το χαρακτηρίζουν. Στη συνέχεια θα αναλυθεί τόσο το τραπεζικό σύστημα και οι λειτουργίες του, όσο και το θεσμικό πλαίσιο σύμφωνα με το οποίο λειτουργεί. Η ανάλυση αυτή θα γίνει διαμέσου της αντιπαράθεσης της κυρίαρχης σχολής οικονομικής σκέψης και των ετερόδοξων σχολών οικονομικής σκέψης. Οι ετερόδοξες σχολές εκφράζονται κυρίως από την νεοκεϋνσιανή και τη μετακεϋνσιανή σχολή, αλλά και από τις σχολές σκέψεις που έχουν ως βάση τον Μαρξισμό. Η ανάλυση μέσω των αντικρουόμενων αντιλήψεων των διαφορετικών σχολών

σκέψης θα ακολουθήσει όλη την πορεία της έρευνας, καθώς με αυτό το τρόπο διαμορφώνεται μια σφαιρική εικόνα γύρω από ζητήματα που θα συζητηθούν στη συνέχεια.

Στο δεύτερο μέρος της έρευνας θα γίνει μια πρώτη προσέγγιση της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων. Μέσω της παρουσίασης των θεωριών για την ανεργία[1]θα προσεγγίσουμε τη θέση που έχουν οι διάφορες σχολές σκέψεις για την εργασία εν γένει. Στη συνέχεια θα αναλυθούν οι διαφορετικές προσεγγίσεις γύρω από την αγορά εργασίας, και τέλος, θα περιγραφούν τα διάφορα χαρακτηριστικά της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων.

Στο τρίτο μέρος της έρευνας θα αναλυθεί το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης». Αρχικά θα παρουσιαστούν οι πολλαπλές εκφάνσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού σήμερα, καθώς και κάποια αποτελέσματα αυτού, όπως το φαινόμενο της αυτοματοποίησης. Στη συνέχεια θα αναλυθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού τομέα, καθώς και συγκεκριμένα παραδείγματα του φαινομένου αυτού. Στο τέλος θα παρουσιαστούν κάποιες νέες μορφές εργασίας που εμφανίζονται λόγω της ψηφιοποίησης σε διάφορους κλάδους της παραγωγής.

Στο τέταρτο μέρος θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας. Ειδικότερα θα εξετάσουμε τις επιπτώσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως αυτές αναδεικνύονται από συνεντεύξεις με εργαζόμενους και συνδικαλιστές στον τραπεζικό κλάδο. Στο τέλος θα παρουσιαστούν τα Συμπεράσματα της έρευνας με τη μορφή μιας ανακεφαλαίωσης των αποτελεσμάτων της έρευνας, και της σημασίας που έχουν τα αποτελέσματα αυτά σήμερα.

---

[1] Οι διαφορετικές προσεγγίσεις των αντιτιθέμενων οικονομικών σχολών σκέψης για το φαινόμενο της ανεργίας, όπως αναπτύσσονται και στον (Δεδουσόπουλος, 2004).

ΜΕΡΟΣ 1^{Ο}

ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Επισκόπηση Χρηματοπιστωτικού Συστήματος

Αυτό το μέρος της εργασίας εστιάζει στο τραπεζικό σύστημα και τις λειτουργίες που αυτό επιτελεί. Όμως, το τραπεζικό σύστημα αποτελεί μέρος του ευρύτερου χρηματοπιστωτικού συστήματος και μια σύντομη περιγραφή του τελευταίου καθίσταται απαραίτητη.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα αποτελείται από ένα σύνολο θεσμικών μορφών, τις πολλαπλές λειτουργίες τους, τα μέσα συναλλαγής μεταξύ των θεσμών αυτών, καθώς και τους κανόνες ρύθμισης του συστήματος αυτού. Το χρηματοπιστωτικό σύστημα αποτελείται από πέντε βασικά μέρη που συνθέτουν το σύνολό του. Αρχικά το πιο εμφανές μέρος του είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με τα οποία συναλλασσόμαστε σχεδόν όλοι καθημερινά. Μερικά από αυτά είναι οι τράπεζες, τα ασφαλιστικά ταμεία, χρηματοπιστωτικές εταιρείες κ.α. Οι τράπεζες αποτελούν την συνηθέστερη θεσμική μορφή του συστήματος που ερχόμαστε σε επαφή. Στις ημέρες μας *«…μια τράπεζα μοιάζει περισσότερο με ένα χρηματοπιστωτικό πολυκατάστημα. Μπαίνεις και ανακαλύπτεις μια τεράστια ποικιλία από χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες προς πώληση, από την πρόσβαση στις χρηματοπιστωτικές αγορές στα ασφαλιστικά συμβόλαια, εγγυήσεις στεγαστικών δανείων, καταναλωτική πίστωση, ακόμα και επενδυτικές συμβουλές»* (Cecchetti, 2017, σ.4).

Ως βασική δραστηριότητα των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων αναδεικνύεται η παρέμβαση στις χρηματοπιστωτικές αγορές, οι οποίες αποτελούν και το δεύτερο μέρος του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Οι χρηματοπιστωτικές αγορές αποτελούν το χώρο στον οποίο προσφέρεται η δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίων. Σε αυτές πωλούνται και αγοράζονται τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα (ή, σε μία εναλλακτική ορολογία, χρηματοπιστωτικά μέσα στα οποία θα αναφερθούμε στη συνέχεια του κειμένου) γρήγορα και φθηνά (Cecchetti, 2017, σ.3). Οι χρηματοπιστωτικές αγορές εξελίχθηκαν στο πέρασμα του χρόνου: αρχικά *«…εντοπίζονταν σε καφενεία και ταβέρνες όπου τα υποκείμενα*

συναντιόντουσαν για να ανταλλάξουν χρηματοπιστωτικά εργαλεία. Το επόμενο βήμα ήταν η δημιουργία οργανωμένων αγορών, όπως το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης – μέρη ανταλλαγών που αφοσιώνονταν ειδικά στην αγορά και πώληση μετοχών και ομολόγων. Σήμερα, η περισσότερη δραστηριότητα όπου κάποτε εμφανιζόταν σε αυτές τις μεγάλες χρηματοπιστωτικές συναλλαγές της πόλης διαχειρίζονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Αγοραστές και πωλητές αποκτούν πληροφορίες για τις τιμές και ξεκινούν συναλλαγές από τους σταθερούς υπολογιστές τους ή από συσκευές χειρός» (Cecchetti, 2017, σ.4). Αν ένα άτομο ή μια εταιρεία θέλει να αποκτήσει κεφάλαια μέσω των χρηματοπιστωτικών αγορών, μπορεί να το κάνει μέσω δύο μεθόδων: από την μία με την έκδοση ενός χρεωστικού μέσου, όπως για παράδειγμα ένα ομόλογο ή ένα στεγαστικό δάνειο, από την άλλη με την έκδοση ενός χρεογράφου, όπως οι κοινές μετοχές κ.λπ. (Miskin, 2019, σ.25).

Τα χρηματοπιστωτικά μέσα, που ήδη αναφέρθηκαν παραπάνω, συνιστούν το τρίτο μέρος του συστήματος, και αποτελούν τα εργαλεία μέσω των οποίων μεταφέρονται κεφάλαια από και προς τα συναλλασσόμενα μέρη. Ένα χρηματοπιστωτικό μέσο *«…είναι η έγγραφη νόμιμη υποχρέωση ενός μέρους να μεταφέρει κάποιο αντικείμενο αξίας, συνήθως χρήματα, σε ένα άλλο μέρος σε μια μελλοντική ημερομηνία, κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες»* (Cecchetti, 2017, σ.47). Τα συνηθέστερα χρηματοπιστωτικά μέσα παίρνουν τη μορφή δανείων, ομολόγων, μετοχών ή και παραγώγων. Όλα τα παραπάνω συνθέτουν την κύρια δομή του χρηματοπιστωτικού συστήματος.

Επειδή η λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος έχει άμεσες επιπτώσεις στην πραγματική οικονομία, αποτελεί ένα από τους πιο αυστηρά ελεγχόμενους κλάδους της οικονομίας. Το τέταρτο μέρος, λοιπόν, του συστήματος αποτελείται από τους διάφορους ελεγκτικούς θεσμούς που επιτηρούν, ελέγχουν και περιορίζουν τις πολλαπλές δραστηριότητες του συστήματος. Οι κυβερνήσεις επιβάλουν αυστηρούς ελέγχους σε όλα τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, και κυρίως στις τράπεζες που αποτελούν βασικό πυλώνα κάθε οικονομίας: «*Η κυβέρνηση επιβάλει τραπεζικούς κανόνες και ρυθμίσεις μέσω μιας πολυσύνθετης διαδικασίας επίβλεψης που ονομάζεται εποπτεία (supervision), όπου βασίζεται σε ένα συνδυασμό ελέγχου και επιθεώρησης. Η εποπτεία εκτελείται είτε από απόσταση, χρησιμοποιώντας τις λεπτομερείς αναφορές που πρέπει οι τράπεζες να καταγράφουν, και μέσω του επιτόπιου ελέγχου»* (Cecchetti, 2017, σ.380).

Πέμπτο και τελευταίο μέρος του συστήματος είναι οι Κεντρικές Τράπεζες, οι οποίες συμβάλουν και αυτές με τον τρόπο τους στον έλεγχο και την επιτήρηση του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Οι κεντρικές τράπεζες ιστορικά συνήθιζαν να εκτελούν τρεις κατά κύριο λόγο λειτουργίες: τη διατήρηση της σταθερότητας των τιμών, τη διατήρηση της χρηματοπιστωτικής σταθερότητας και την υποστήριξη των κυβερνητικών αναγκών σε περιόδους χρηματοπιστωτικής πίεσης (Bank of international settlements, 2010, σ.1). Σήμερα ο ρόλος μιας κεντρικής τράπεζας επικεντρώνεται σε τρεις κυρίως λειτουργίες: *«…(1) να παρέχει δάνεια κατά τη διάρκεια περιόδων χρηματοπιστωτικής πίεσης, (2) να διαχειρίζεται τα συστήματα πληρωμών, και (3) να επιβλέπει τις εμπορικές τράπεζες και το χρηματοπιστωτικό σύστημα»* (Cecchetti, 2017, σ.399). Ο ρόλος των κεντρικών τραπεζών θα αναλυθεί περισσότερο στη συνέχεια του κειμένου.

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα ως σύνολο εκτελεί κάποιες σημαντικές λειτουργίες, απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία της οικονομίας και την ομαλή αναπαραγωγή του οικονομικού συστήματος. Οι βασικές αυτές λειτουργίες είναι τρεις: η παροχή και μεταβίβαση κεφαλαίων, η λειτουργία και παροχή συστημάτων πληρωμών, καθώς και η παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Οι λειτουργίες αυτές θα αναλυθούν στη συνέχεια της έρευνας. Για την διεξοδικότερη παρουσίαση των λειτουργιών του χρηματοπιστωτικού συστήματος επιλέχθηκε η αντιπαραβολή δύο κύριων συστημικών θεωρητικών αναλύσεων με στόχο την ουσιαστικότερη πρόσληψη των αντιπαραθέσεων που αφορούν την ανάλυση του συστήματος. Οι δύο κύριες αντιλήψεις αφορούν, από τη μία πλευρά, τις θεωρητικές επεξεργασίες της κυρίαρχης αντίληψης για την οικονομική θεωρία, και, από την άλλη πλευρά, την ετερόδοξη σχολή σκέψης της μετα-κεϋνσιανής παράδοσης στην οικονομική θεωρία.

Οι δύο αυτές αντιλήψεις διαφέρουν σημαντικά στον τρόπο που αντιλαμβάνονται τη βασική λειτουργία του χρηματοπιστωτικού συστήματος. Η κυρίαρχη αντίληψη θεωρεί το χρηματοπιστωτικό σύστημα ως ένα ενδιάμεσο ο οποίος επιτελεί τη λειτουργία της μεταβίβασης κεφαλαίων από τις πλεονασματικές οικονομικές μονάδες προς τις ελλειμματικές οικονομικές μονάδες. Σύμφωνα με τη θεώρηση αυτή, οι πλεονασματικές μονάδες δημιουργούν καταθέσεις οι οποίες αξιοποιούνται για επενδύσεις από τις ελλειμματικές μονάδες του συστήματος: *«…ένα χαρακτηριστικό των ανεπτυγμένων οικονομιών είναι ότι τα εισοδήματα είναι μεγαλύτερα από αυτά τα οποία μερικοί άνθρωποι χρειάζονται για την τρέχουσα κατανάλωση. Η διαφορά μεταξύ εισοδήματος και κατανάλωσης ονομάζεται καταθέσεις. Σε αυτές τις οικονομίες οι συνολικές καταθέσεις είναι*

θετικές. Αυτές οι καταθέσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αγοραστούν ¨πραγματικά¨ κεφαλαιακά περιουσιακά στοιχεία όπως μηχανήματα, βιομηχανικός εξοπλισμός και εγκαταστάσεις. Οι καταθέσεις χρησιμοποιούμενες με αυτό το τρόπο, αξιοποιούνται για επενδύσεις» (Howells and Bain, 2005, σ.24-25). Συνοψίζοντας, οι καταθέσεις είναι αυτές που δημιουργούν τις επενδύσεις, και το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι ο ενδιάμεσος μεταξύ καταθετών και επενδυτών. Η μετα-κεϋνσιανή θεωρία έχει σημαντικά διαφορετική αντίληψη για το πώς παράγονται «τα μέσα» σε μια οικονομία ώστε να υπάρξουν επενδύσεις και ποιος είναι ο ρόλος του χρηματοπιστωτικού συστήματος σε αυτή.

Σύμφωνα με τη μετα-κεϋνσιανή αντίληψη το χρηματοπιστωτικό σύστημα είναι αυτό που παράγει τα μέσα για επενδύσεις και όχι οι καταθέσεις. Τα μέσα για επενδύσεις δημιουργούνται από το «τίποτα»[2], σύμφωνα με τις προσδοκίες των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων για τις μελλοντικές αποδόσεις που μπορεί να προσφέρει η εκάστοτε επένδυση. Τα δάνεια είναι αυτά που δίνουν τη δυνατότητα να υπάρξουν καταθέσεις στο μέλλον, και όχι το αντίστροφο: «*Για του μετα-κεϋνσιανούς, η κύρια αιτιότητα κατευθύνεται από τη πίστωση προς τις καταθέσεις, που σημαίνει ότι οι τραπεζικές καταθέσεις δημιουργούνται τη στιγμή που μια νέα τραπεζική πίστωση πραγματοποιείται. Υφίσταται αντεστραμμένη αιτιότητα. Αυτό επίσης συνάδει με τη δήλωση ότι οι τράπεζες δεν είναι μονάχα χρηματοπιστωτικοί ενδιάμεσοι που θα κερδοσκοπήσουν μεταξύ βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων περιουσιακών στοιχείων, όπως πολλοί οικονομολόγοι του κυρίαρχου ρεύματος πιστεύουν ακόμα. Οι τράπεζες, στη μετα-κεϋνσιανή αντίληψη, είναι δημιουργοί πίστωσης και αγοραστικής δύναμης… Όταν οι τράπεζες αυξάνουν τα περιουσιακά τους στοιχεία και υποχρεώσεις πραγματοποιώντας ένα δάνειο, δημιουργούν νέα μέσα πληρωμών*» (Lavoie, 2014, σ.188).

Στο χρηματοπιστωτικό σύστημα υπάρχουν άλλες δύο βασικές λειτουργίες, οι οποίες θα περιγραφούν σε αυτό το σημείο σύντομα, καθώς θα αναλυθούν λεπτομερώς στη συνέχεια. Αρχικά, πολύ σημαντική λειτουργία του συστήματος είναι τα διάφορα συστήματα πληρωμών, όπου ρόλος του εκάστοτε συστήματος είναι: *«…να παρέχει*

---

[2] Το «τίποτα» σημαίνει, όπως επεξηγείται στο κείμενο, ότι δεν απαιτείται να υπάρχει το ποσό χρήματος το οποίο θα δανειστεί κάποιος ιδιώτης ή κάποιο ίδρυμα. Προφανώς το «τίποτα» αναφέρεται και έχει ως προϋπόθεση την εμπιστοσύνη (την πίστη), αφενός μεν, στο ότι η πιστωτική απαίτηση που αντιπροσωπεύει το χρήμα έχει κοινωνική ισχύ, και αφετέρου, στην κανονικότητα της διευρυμένης αναπαραγωγής του οικονομικού συστήματος.

αποτελεσματικούς τρόπους για τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις για να πραγματοποιούν και να λαμβάνουν πληρωμές» (BIS, 2020, σ.67), τα άτομα να μπορούν να λαμβάνουν τους μισθούς τους (Rambure and Nacamuli, 2008, σ.3) κ.α. Τα διάφορα συστήματα πληρωμών οργανώνονται κατά κύριο λόγο σε εγχώριο επίπεδο, αλλά υπάρχουν και κάποια συστήματα που έχουν διεθνική οργάνωση, κυρίως για τη μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ εταιριών σε διαφορετικά συναλλάγματα. Μια ακόμα βασική λειτουργία είναι η παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως είναι η ασφάλιση, οι συντάξεις, η ρύθμιση χαρτοφυλακίων κ.α., κάτι που θα αναλυθεί στην πορεία της έρευνας στην ενότητα που αφορά το τραπεζικό σύστημα.

Στη συνέχεια, λοιπόν, θα εστιάσουμε στη δομή του τραπεζικού συστήματος και κυρίως στον οργανισμό «τράπεζα», στις λειτουργίες της και στον τρόπο οργάνωσή της. Στην επόμενη ενότητα θα αναφερθούμε στο ρόλο του τραπεζικού συστήματος.

Το τραπεζικό σύστημα και οι λειτουργίες του

Το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από τρία βασικά στοιχεία: την Κεντρική Τράπεζα, τα διάφορα είδη των τραπεζών και τους ιδιώτες επενδυτές-καταναλωτές των προϊόντων των τραπεζών. Είναι ένα δίκτυο μεταξύ των εμπορικών, επενδυτικών, αποταμιευτικών, καθώς και όποιων άλλων εξειδικευμένων ιδρυμάτων που παρέχουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Στη παρούσα έρευνα θα εστιάσουμε στην ανάλυση των λειτουργιών, της δομής και της διαδικασίας δημιουργίας των αξιών χρήσης της τράπεζας.

Τι είναι, λοιπόν, αυτό που ονομάζουμε τράπεζα; Ο Αγγελόπουλος, ακολουθώντας την κυρίαρχη θεωρητικά αντίληψη, αναφέρει δύο βασικές προσεγγίσεις του ορισμού των τραπεζών. Σύμφωνα με τον πρώτο, γενικό, ορισμό τράπεζα είναι η επιχείρηση που κατά κύριο επάγγελμα ενεργεί πιστωτικές εργασίες. Ο δεύτερος ορισμός, όμως, που δίνει είναι πιο περιγραφικός: «*Η επιχείρηση που προβαίνει στη συγκέντρωση κοινωνικής αποταμίευσης και τη διοχετεύει με κέρδος στους διάφορους κλάδους της οικονομίας*» (Αγγελόπουλος, 2013, σ.121). Μέσω αυτού του ορισμού, από τη μία πλευρά φανερώνεται ο τρόπος συσσώρευσης κεφαλαίων, με την συγκέντρωση των οικονομιών που δεν τίθενται προς κατανάλωση, και από την άλλη πλευρά μας φανερώνεται ο χαρακτήρας των δραστηριοτήτων της τράπεζας. Η μετα-κεϋνσιανή αντίληψη, όμως, διαφέρει

ουσιαστικά από την παραπάνω. Ήδη έχουμε δείξει τον τρόπο που αντιλαμβάνονται τη δημιουργία των μέσων για επένδυση, δηλαδή ότι η αιτιότητα κατευθύνεται από τη δημιουργία δανείων προς τις καταθέσεις. Οι τράπεζες, δηλαδή, είναι δημιουργοί πίστωσης και αγοραστικής δύναμης, και όχι συσσωρευτές πλεοναζόντων κεφαλαίων. Είναι αυτές που μέσω των πληροφοριών που κατέχουν προβλέπουν τις μελλοντικές αποδόσεις των επενδύσεων και πιστώνουν ανάλογα με τη μελλοντική κερδοφορία τους. Αποτελούν, δηλαδή, την κινητήρια δύναμη της οικονομίας.

Για να κατανοήσουμε τον τρόπο που λειτουργεί μια τράπεζα πρέπει να αναλυθεί το βασικό λογιστικό όργανό της, ο Ισολογισμός της, ο οποίος αναλύεται σε δύο κύριες συνιστώσες: το Ενεργητικό και το Παθητικό. Σε μία απλή περιγραφή του Ισολογισμού το Ενεργητικό των τραπεζών αποτελείται από τα περιουσιακά τους στοιχεία, τα οποία αποτελούνται κυρίως από δάνεια. Στο Παθητικό βρίσκονται οι υποχρεώσεις τις οποίες έχουν οι τράπεζες προς τρίτους και οι οποίες αποτελούνται κυρίως από τις καταθέσεις: «*Οι καταθέσεις είναι υποχρεώσεις για τις τράπεζες… Ομοίως, διαχειρίζονται περιουσιακά στοιχεία που δημιουργούνται από το δανεισμό*» (Heffernan, 2005, σ.1). Μια σύγχρονη εικόνα του Ισολογισμού μιας τράπεζας περιέχει περισσότερα στοιχεία και αυξάνει την πολυπλοκότητα της ανάλυσής του:

Περιουσιακά Στοιχεία	Υποχρεώσεις και Καθαρή Αξία
Δάνεια	Τρεχούμενοι Λογαριασμοί
Πιστωτικοί Τίτλοι	Αποταμιευτικοί Λογαριασμοί
Αποθεματικά	Άλλες Υποχρεώσεις
Άλλα περιουσιακά στοιχεία	Καθαρή Αξία

Ο Wray (Wray, 2015, σ.83), παρουσιάζει ένα συνοπτικό Ισολογισμό μιας τράπεζας όπως θα ήταν σήμερα. Από τη μία είναι τα περιουσιακά στοιχεία (assets) της τράπεζας στα οποία εντάσσονται τα δάνεια (advances), πιστωτικοί τίτλοι (securities – για παράδειγμα ομόλογα κ.λπ.), τα αποθεματικά των τραπεζών (reserves) και άλλα περιουσιακά στοιχεία (other assets). Από την άλλη υπάρχουν οι υποχρεώσεις μιας τράπεζας στις οποίες εντάσσονται οι τρεχούμενοι λογαριασμοί (checking accounts), οι

αποταμιευτικοί λογαριασμοί (saving accounts), άλλες υποχρεώσεις (other liabilities) και η καθαρή αξία (net worth) της τράπεζας, η οποία είναι οι υποχρεώσεις προς τους μετόχους της τράπεζας ή διαφορετικά το μετοχικό της κεφάλαιο. Τα δύο μέρη πρέπει να βρίσκονται πάντα σε ισορροπία, δηλαδή για κάθε μια υποχρέωση που αναλαμβάνει μια τράπεζα, θα πρέπει να υπάρξει μια ισόποση εισαγωγή περιουσιακών στοιχείων. Στο τέλος κάθε ημέρας η εκάστοτε τράπεζα πρέπει να συμψηφίζει το Ενεργητικό με το Παθητικό της: «*Το γραφείο συμψηφισμού (clearing house) είναι σχεδιασμένο να εκκαθαρίζει αυτούς τους ισολογισμούς, και να φέρνει κοντά όλους τους κύριους συμμετέχοντες στο σύστημα συμψηφισμού. Στο τέλος της ημέρας ανταλλαγής, κάθε συμμετέχουσα τράπεζα γνωρίζει τον συμψηφισμένο ισολογισμό της, όπου αυτό σημαίνει, τις ποσότητες που μπορεί να δανείσει σε αυτούς που έχουν έλλειμμα ή τις ποσότητες που πρέπει να δανειστεί από αυτούς που έχουν πλεόνασμα. Το γραφείο συμψηφισμού μπορεί τότε να λειτουργήσει σαν μεσίτης μεταξύ των ελλειμματικών και των πλεονασματικών τραπεζών*» (Lavoie, 2014, σ.204).

Ο συμψηφισμός του Ισολογισμού είναι απαραίτητος για την εύρυθμη λειτουργία όλου του συστήματος. Αν μία τράπεζα, για παράδειγμα, βρεθεί με έλλειμμα στο τέλος της ημέρας, και δεν μπορέσει να καλύψει τις απαιτήσεις που υπάρχουν απέναντί σε άλλους θεσμούς ή ιδιώτες, τότε η τράπεζα θα βρισκόταν στο στάδιο της χρεοκοπίας κάτι το οποίο θα μπορούσε να έχει απρόβλεπτες συνέπειες για το σύνολο της οικονομίας. Ο συμψηφισμός του Ισολογισμού, συνεπώς, αποτελεί το μέσο διευθέτησης των ελλειμμάτων (ή των πλεονασμάτων). Σε περίπτωση που η τράπεζα βρεθεί με έλλειμμα, ενεργοποιεί διαδικασίες κάλυψης των αναγκών που εμφανίζονται μέσω του δανεισμού από άλλους φορείς, ή της χρήσης των αποθεματικών που έχει στη Κεντρική Τράπεζα. Όπως αναφέρει ο (Wray, 2015) τα σύγχρονα χρηματοπιστωτικά συστήματα διασφαλίζουν ότι οι τράπεζες θα πάρουν όσο συνάλλαγμα και αποθεματικά χρειάζονται για να εκκαθαρίσουν τόσο τους λογαριασμούς που έχουν μεταξύ τους, όσο και με τους καταθέτες τους.

Σε αυτό το σημείο θα περιγράψουμε τις τρεις βασικές λειτουργίες που επιτελεί μια τράπεζα. Η πρώτη βασική λειτουργία, σύμφωνα με τη κυρίαρχη αντίληψη, είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ των δύο μερών των συναλλασσόμενων, των καταθετών και των δανειστών. Χωρίς τη διαμεσολάβηση των τραπεζών τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη είτε δεν θα μπορούσαν ποτέ να σχηματίσουν από μόνοι τους το κατάλληλο ζεύγος συναλλαγής είτε το κόστος απόκτησης της απαραίτητης πληροφορίας για την εύρεση του

κατάλληλου δανειστή ή δανειζόμενου θα ήταν αρκετά υψηλό, πιθανά απαγορευτικό. Η μετα-κεϋνσιανή αντίληψη, όπως ήδη έχουμε περιγράψει ως ένα βαθμό, διαφωνεί στη σημασία που δίνεται στο ρόλο της διαμεσολάβησης για την κατανόηση του τραπεζικού συστήματος. Η τράπεζα είναι αυτή που δημιουργεί την πίστωση και κατ' επέκταση την αγοραστική δύναμη των υποκειμένων. Δεν βασίζεται η λειτουργία της στον όποιο διαμεσολαβητικό ρόλο μεταξύ δανειστή και δανειζόμενου. Ο δανειζόμενος (είτε είναι άτομο, είτε είναι επιχείρηση) έχει μια πιστωτική γραμμή με την τράπεζα και ικανοποιεί την ανάγκη του για χρήμα: «*Στις μέρες μας, οι περισσότερες επιχειρήσεις διατηρούν μια πιστωτική γραμμή με μια τράπεζα, και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα έχουν γραμμές πίστωσης το ένα με το άλλο. Πολλά άτομα έχουν επίσης αυτόματη πρόσβαση σε δάνεια, μέσω των πιστωτικών τους καρτών, των τραπεζικών τους λογαριασμών, ή μέσω του σπιτιού τους ως εγγύηση. Οι γραμμές πίστωσης, που είναι μια σύμβαση μεταξύ της τράπεζας και του δανειζόμενου, παίζουν ένα σημαντικό ρόλο στην αρχική χρηματοδότηση της παραγωγής, από τη στιγμή που παρέχει μια ευέλικτη πρόσβαση στη χρηματοδότηση*» (Lavoie, 2014, σ.246).

Δεύτερη βασική λειτουργία της τράπεζας είναι το σύστημα πληρωμών της. Κάθε τράπεζα είναι απαραίτητο να έχει ένα σύστημα υπολογισμού των χρεών και των πιστώσεων που προκύπτουν από τις συναλλαγές που αναλαμβάνει (Heffernan, 2005, σ.9). Τα συστήματα πληρωμών είναι απαραίτητα στην καθημερινότητά μας καθώς εκπληρώνουν βασικές ανάγκες όλων των ατόμων. Από την μία εξυπηρετούν τις πληρωμές που θέλουν να κάνουν (είτε άτομα είτε επιχειρήσεις) με ασφάλεια, και από την άλλη εξασφαλίζουν την ομαλή πληρωμή των μισθών των εργαζομένων. Τι είναι όμως ένα σύστημα πληρωμών; Ένα σύστημα πληρωμών: *«…είναι ένα σύνολο από εργαλεία, διαδικασίες και κανόνες για την μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ των συμμετεχόντων»* (Bank of international settlements, 2020, σ.68). Περιλαμβάνει ιδιώτες, εταιρίες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εμπορικές και κεντρικές τράπεζες, που συνδέονται με δίκτυα τηλεπικοινωνιών και ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους (Rambure, Nacamuli, 2010, σ.3).

Η τρίτη βασική λειτουργία της τράπεζας είναι η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Κάθε επιχείρηση παράγει αξίες χρήσης ώστε να αποκτήσει τα απαραίτητα κέρδη για τη λειτουργία της. Η βασική πηγή εσόδων της τράπεζας είναι η δημιουργία και πίστωση δανείων τόσο σε άτομα όσο και σε επιχειρήσεις. Λόγω της ιδιότητάς της να δέχεται καταθέσεις, έχει τη δυνατότητα να συσσωρεύει κεφάλαια και να τα διανέμει ανάλογα

με τη ζήτηση για δανεισμό. Το μετα-κεϋνσιανό ρεύμα υποστηρίζει ότι, από τη μία πλευρά, οι τράπεζες ανταποκρίνονται στη ζήτηση για δανεισμό, αλλά, από την άλλη πλευρά, την ίδια στιγμή ο δανεισμός εξαρτάται από την προτίμηση ρευστότητας της εκάστοτε τράπεζας και την αξιοπιστία του εκάστοτε δανειζόμενου: «*Το κύριο όριο σε αυτή τη διαδικασία δίνεται από την ποσότητα των δανείων που μπορούν να επιχορηγηθούν στους άξιους για δανεισμό. Αυτό εξαρτάται από τη θέληση των δανειζόμενων για δανεισμό, από την ποσότητα των εγγυήσεων που μπορούν να δείξουν, και από τη θέληση των τραπεζών να παραχωρούν προφίλ άξιο για δανεισμό στους πελάτες τους. Το τελευταίο μπορεί να επηρεαστεί από την προτίμηση ρευστότητας μιας τράπεζας…*» (Lavoie, 2014, σ.193). Όπως και κάθε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, η τράπεζα (και σε αυτό δεν διαφωνεί καμία από τις δύο αντιλήψεις) προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία από υπηρεσίες, όπως η αγορά και η πώληση μετοχών, η έκδοση ομολόγων, καθώς και διάφορες μορφές χρηματοπιστωτικών συμβουλών σε προσωπικό και επιχειρησιακό επίπεδο. (Howells and Bain, 2005, σ.11). Εδώ δημιουργείται όμως ένα σημαντικό ερώτημα. Με ποιόν τρόπο παράγει η τράπεζα αξίες χρήσης, από τη στιγμή που δεν θυμίζει σε τίποτα την διαδικασία παραγωγής των προϊόντων μιας βιομηχανίας;

Η διαδικασία που λίγο πολύ έχει ο περισσότερος κόσμο στο μυαλό του είναι ότι οι τράπεζες μαζεύουν χρήματα από πολλούς καταθέτες, είτε μικρά είτε μεγάλα ποσά, και στη συνέχεια δημιουργούν δάνεια, δηλαδή αξίες χρήσης, τα οποία διανέμουν στους πελάτες τους. Ο Howells μεταφέρει μια διαφορετική αντίληψη σε σχέση με αυτή την ευρέως διαδεδομένη εικόνα. Θεωρεί πως οι τράπεζες δεν έχουν μια πισίνα που μαζεύουν χρήματα και μετέπειτα τα μοιράζουν σε δάνεια. Το αντίθετο μάλλον συμβαίνει. Οι τράπεζες προσπαθούν συνεχώς να ανταποκριθούν στη συνεχή ζήτηση δανείων από τους πελάτες της. Αυτό που στη πραγματικότητα συμβαίνει είναι ότι τα δάνεια δημιουργούν τις καταθέσεις, και όχι το ανάποδο (Howells and Bain, 2005, σ.33). Όταν πιστώνεται ένα δάνειο σε μια επιχείρηση για παράδειγμα, οι διαχειριστές της κάνουν πολλαπλές πιστώσεις χρημάτων σε διαφορετικούς ιδιώτες για να αγοράσουν τις υπηρεσίες τους. Μέσω αυτής της διαδικασίας δημιουργούνται νέες καταθέσεις από τις πληρωμές είτε των υπηρεσιών είτε των προϊόντων που αγοράζει με το δάνειο η επιχείρηση. Επομένως είναι φανερό πως αν δεν υπάρξουν δάνεια, δύσκολα θα δημιουργηθούν νέες καταθέσεις· άρα οι τράπεζες παράγουν δάνεια και μέσω των προϊόντων τους αποκτούν όλο και περισσότερους πελάτες που διατηρούν τις καταθέσεις του σε αυτές.

Έως εδώ έχουμε περιγράψει μέχρι και την διαδικασία δημιουργίας των αξιών χρήσης μιας τράπεζας. Αλλά πώς αντλεί κέρδη η τράπεζα; Από ποια προϊόντα και υπηρεσίες προέρχονται τα κέρδη της; Μια τράπεζα, όπως και κάθε άλλη επιχείρηση, δημιουργεί κέρδος ίσο με τη διαφορά των εισοδημάτων και των χρεών που αντιμετωπίζει. Όπως αναφέρουν οι (Howells and Bain, 2005) τα εισοδήματά της προέρχονται από τα επιτόκια των περιουσιακών στοιχείων που κατέχει, μαζί με τις προμήθειες που χρεώνει για τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της. Τα κόστη της περιέχουν τα επιτόκια τα οποία πληρώνει στους καταθέτες της, τους μισθούς των εργαζομένων της, καθώς και τα έξοδα των εγκαταστάσεων και των κεφαλαίων που έχει στη κατοχή της. Η διαφορά μεταξύ των επιτοκίων δανεισμού και καταθέσεων προκύπτει από ενεργές πολιτικές των τραπεζών, λαμβάνοντας υπόψη επιπρόσθετα ότι οι τράπεζες λειτουργούν και βάση του φόβου της αθέτησης της αποπληρωμής των δανείων τους· συνεπώς είναι αναγκασμένες να αντισταθμίσουν το ρίσκο του δανεισμού: «*Στον πραγματικό κόσμο, οι δανειζόμενοι είναι μερικές φορές ανίκανοι να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις των χρεών τους και αναγκάζονται να αθετήσουν τις πληρωμές των δανείων τους. Οι τράπεζες συνεπώς πρέπει να θέσουν ένα περιθώριο μεταξύ επιτοκίων δανεισμού και καταθέσεων, για να αντισταθμίσουν το ρίσκο. Επιπλέον, οι τράπεζες, όπως όλες οι εταιρίες, πρέπει να πληρώσουν τους μισθούς των υπαλλήλων τους, πρέπει να εξυπηρετήσουν το κόστους του σταθερού εξοπλισμού τους, και πρέπει να βγάλουν ένα κέρδος για τους ιδιοκτήτες τους*» (Lavoie, 2014, σ.196).

Τα κύρια μέσα κερδοφορίας μιας τράπεζας είναι τρία. Τα δύο από τα τρία μέσα είναι το επιτόκιο επί των δανείων, καθώς και οι χρεώσεις και οι προμήθειες για τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχει. Το τρίτο μέσο έχει να κάνει με την τακτική της τράπεζας να διαπράττει αγοροπωλησίες μετοχικών τίτλων, ομολόγων, παροχή ασφαλίσεων κ.λπ. Πολλές σύγχρονες τράπεζες δημιουργούν αγορές διαφόρων τίτλων (securities), όπως για παράδειγμα είναι οι μετοχές. Τα κέρδη από αυτή την τακτική προκύπτουν από την διαφορά στις τιμές αγοράς και πώλησης των μετοχών: «*Μερική ή όλη η ¨αμοιβή¨ μπορεί να αντανακλάται στη διαφορά μεταξύ της τιμής προσφοράς και της τιμής πώλησης, της τιμής που η τράπεζα πληρώνει για να αγοράσει μια δοσμένη μετοχή και της τιμής που πληρώνει ο πελάτης για να την αγοράσει από την τράπεζα*» (Heffernan, 2005, σ.5).

Μέχρι εδώ έχουμε περιγράψει ποιες είναι οι λειτουργίες της τράπεζας, με ποιον τρόπο παράγει τις αξίες χρήσης της και ταυτόχρονα πως παράγει κέρδος βάσει αυτών των αξιών χρήσης. Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναλύσουμε εν συντομία τα διαφορετικά

είδη των τραπεζών που υπάρχουν στα διάφορα τραπεζικά συστήματα, αλλά και τις μορφές τραπεζικής που χρησιμοποιούνται. Στην παρούσα έρευνα θα εστιάσουμε κυρίως στη λιανική τραπεζική και στις τράπεζες πολλαπλών δραστηριοτήτων που συναντάμε κυρίως στην Ελλάδα.

Τρία είναι τα βασικά είδη τραπεζών που εμφανίζονται σήμερα ανά τον πλανήτη. Τα δύο από αυτά (τα οποία έχουν τη μεγαλύτερη διάρκεια ιστορικά μέχρι σήμερα) είναι η επενδυτική και η εμπορική τράπεζα. Οι πρώτες Αμερικανικές επενδυτικές τράπεζες από τη μία μάζευαν κεφάλαια για μεγάλες εταιρίες και την κυβέρνηση, και από την άλλη οργάνωναν συγχωνεύσεις και εξαγορές για κάποια αμοιβή. Οι σύγχρονες επενδυτικές τράπεζες έχουν μεγαλύτερο πεδίο δραστηριοτήτων καθώς αναλαμβάνουν την εμπορία μετοχών, ομολόγων, ιδιοκτησιών κ.λπ., διαχείριση κεφαλαίων, συμβουλευτική κ.α. (Heffernan, 2005, σ.20). Οι εμπορικές τράπεζες προσφέρουν χοντρικές και λιανικές υπηρεσίες. Οι χοντρικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν προσφορά διαμεσολάβησης ρευστότητας και υπηρεσίες πληρωμών σε μεγάλους πελάτες. Η λιανική τραπεζική προσφέρει τις ίδιες υπηρεσίες σε πελάτες προσωπικής τραπεζικής και μικρές επιχειρήσεις (Heffernan, 2005, σ.24).

Το τρίτο είδος των τραπεζών, το οποίο είναι και πολύ διαδεδομένο στην Ευρώπη αλλά και στην Ελλάδα, είναι η γνωστή ως τράπεζα πολλαπλών δραστηριοτήτων. Για να προσεγγίσουμε αυτό το είδος τραπεζών είναι απαραίτητη μια ιστορική αναδρομή. Μετά την κρίση του 1929 έχουμε το διαχωρισμό της εμπορικής και επενδυτικής τραπεζικής στις ΗΠΑ βάσει του Νόμου Glass-Steagall Act[3] το 1931. Από τη δεκαετία του 1980 σταδιακά γίνονται αναθεωρήσεις του νόμου αυτού στις ΗΠΑ που οδηγούν σε μικτές, εμπορικές και επενδυτικές, τραπεζικές δραστηριότητες και στην (επαν)εμφάνιση αυτού που σήμερα ονομάζουμε τράπεζα πολλαπλών δραστηριοτήτων (Αγγελόπουλος, 2013, σ.65). Αντίθετα από τις ΗΠΑ στην Ευρώπη οι τράπεζες αναπτύχθηκαν κυρίως ως τράπεζες πολλαπλών δραστηριοτήτων: *«…προσφέρουν ένα πλήρες εύρος τραπεζικών υπηρεσιών, μαζί με μη-τραπεζικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, κάτω από ένα*

[3] Ο Νόμος είχε δύο άξιες αναφοράς διατάξεις. Η μία περιόριζε τα περιουσιακά στοιχεία που μπορούσε η τράπεζα να κατέχει και ταυτόχρονα απαγόρευε στις τράπεζες να εμπλέκονται σε δραστηριότητες των μη καταθετικών ιδρυμάτων, απαγόρευσε την εμπορία διαφόρων τίτλων, τις ασφαλίσεις κ.λπ. Η δεύτερη διάταξη αφορούσε τους πελάτες των τραπεζών, όπου δημιουργήθηκε ένα δίχτυ ασφαλείας για τους καταθέτες ώστε σε περίπτωση πτώχευσης μια τράπεζας να μην χαθούν οι καταθέσεις τους.

νόμιμο οργανισμό» (Heffernan, 2005, σ.19). Στην Ελλάδα η πλειοψηφία των τραπεζών ανήκει στο τρίτο είδος που προσφέρουν όλο το εύρος των τραπεζικών υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα στην σύντομη παρουσίαση των δύο μορφών τραπεζικής που έγινε παραπάνω, παρατηρούμε ότι οι τράπεζες ανάλογα με το είδος τους και το φάσμα των δραστηριοτήτων τους χρησιμοποιούν σε κάποιο βαθμό τόσο τη λιανική όσο και τη χοντρική τραπεζική. Οι τράπεζες που ασχολούνται με τη λιανική τραπεζική έχουν πελάτες κυρίως άτομα, νοικοκυριά και μικρές επιχειρήσεις. Οι δραστηριότητές του επικεντρώνονται στην προσωπική επαφή με τους καταναλωτές τους, στην προσπάθεια εισροής καταθέσεων από αυτούς και στην πώληση δανείων για αυτούς και τις οικογένειές τους. Σε αντίθεση με τη λιανική, οι τράπεζες που ασχολούνται με τη χοντρική τραπεζική προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες σε μεγάλες επιχειρήσεις και οι συναλλαγές που διεκπεραιώνουν είναι κυρίως σε ξένο συνάλλαγμα. Παρέχουν παρόμοιες υπηρεσίες με τις τράπεζες λιανικής, αλλά πραγματεύονται ποσά πολύ μεγαλύτερου μεγέθους και εύρους.

Ρυθμιστικό πλαίσιο του τραπεζικού τομέα

Γιατί χρειάζεται άραγε ένα ρυθμιστικό πλαίσιο με βάση το οποίο θα πρέπει να λειτουργούν όλα τα πιστωτικά ιδρύματα; Η νεοφιλελεύθερη αντίληψη στην οικονομική επιστήμη επισημαίνει συνεχώς ότι οποιαδήποτε παρέμβαση στην αγορά, και στην οικονομία γενικότερα, λειτουργεί με αντίστροφα αποτελέσματα από αυτά που επιθυμούν όσοι συμμετέχουν σε αυτή. Η αγορά πρέπει να αυτορυθμίζεται, χωρίς εξωτερικές παρεμβάσεις, ώστε να επιτευχθούν άριστα αποτελέσματα. Πολλά παραδείγματα της καθημερινότητας, όμως, έρχονται σε αντίθεση με αυτή την αντίληψη και επιβάλουν την όσο το δυνατόν πιστή εφαρμογή ενός κανονιστικού πλαισίου από όλους τους δρώντες. Η κρίση του 2007/08 αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα όσον αφορά την αναγκαιότητα ύπαρξης ρυθμιστικού πλαισίου του τραπεζικού συστήματος.

Ένα πλαίσιο κανόνων δημιουργείται για δύο βασικούς λόγους. Από τη μία για την αποφυγή και αντιμετώπιση σοβαρών κρίσεων που προκύπτουν. Στις μέρες μας η διεθνοποίηση της τραπεζικής βιομηχανίας έχει δημιουργήσει ένα εκρηκτικό πλαίσιο το οποίο χωρίς ρύθμιση μπορεί να προκαλέσει ανυπολόγιστες καταστροφές. Η μεγάλη αύξηση

του διατραπεζικού δανεισμού έχει αυξήσει τις πιθανότητες να δημιουργηθούν μεγάλες απώλειες σε τράπεζες σε όλο το πλανήτη, αν μία μονάχα τράπεζα αθετήσει την αποπληρωμή των δανείων της (Howells, Bain, 2006, σ.529). Για την αντιμετώπιση των κρίσεων τέτοιου μεγέθους έχουν δημιουργηθεί τόσο διεθνής συμφωνίες, όσο και εγχώριοι κανονισμοί, που θα αναλυθούν στη συνέχεια. Από την άλλη ένα ρυθμιστικό πλαίσιο δημιουργείται για την αποφυγή της δημιουργίας ενός μεγάλου κοινωνικού κόστους λόγω της πιθανής κατάρρευσης ενός πιστωτικού ιδρύματος. Τα αποτελέσματα ενός τέτοιου γεγονότος μπορεί να είναι απρόβλεπτα και να επηρεάσουν τις ζωές χιλιάδων ανθρώπων εντός μιας κοινωνίας.

Δύο είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που μπορούν να προκύψουν σε ένα τραπεζικό σύστημα. Το βασικότερο πρόβλημα είναι η πτώχευση μιας τράπεζας και τα προβλήματα που θα ακολουθήσουν, ή όπως αναφέρεται στην χρηματοοικονομική, ο συστημικός κίνδυνος που μπορεί να αντιμετωπίσει ένα πιστωτικό ίδρυμα: «*Ο κίνδυνος όπου δημιουργεί ταραχή σε ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ή αγορά ότι θα μεταδοθεί μέσω του χρηματοπιστωτικού συστήματος, οδηγώντας σε εκτεταμένες φυγές χοντρικών και λιανικών καταθετών, και πιθανότατα, κατάρρευση του τραπεζικού συστήματος*» (Heffernan, 2005, σ.175). Ως αμέσως επόμενο σε σημαντικότητα πρόβλημα προκύπτει η προστασία τόσο των επενδυτών, όσο και των καταναλωτών των πιστωτικών ιδρυμάτων. Είναι απαραίτητο τα συναλλασσόμενα μέρη να νιώθουν ασφάλεια ότι δεν θα εξαπατηθούν ώστε να μην κλονιστεί η «πίστη» τους προς την τράπεζα και να αποφευχθεί η μαζική φυγή καταθέσεων.

Ακόμα δύο προβλήματα που χρήζουν αναφοράς είναι: από τη μία η συγκεντροποίηση που παρουσιάζεται στην τραπεζική βιομηχανία και από την άλλη η αποφυγή παράνομων δραστηριοτήτων. Είναι απαραίτητη η αποφυγή δημιουργίας μονοπωλίων ώστε να διασφαλίζεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των ιδρυμάτων και παράλληλα είναι απαραίτητη η ανίχνευση οποιασδήποτε παράνομης δραστηριότητας η οποία υπερβαίνει το κανονιστικό πλαίσιο και μπορεί να βλάψει τόσο τους καταναλωτές, όσο και το σύνολο της οικονομίας (Heffernan, 2005, σ.174).

Για όλα τα παραπάνω ζητήματα έχουν διαμορφωθεί πολλαπλά ρυθμιστικά πλαίσια κάτω από τα οποία λειτουργούν τα πιστωτικά ιδρύματα. Τα πιο σημαντικά από αυτά, και με τα οποία θα ασχοληθούμε στην παρούσα έρευνα, είναι η συμφωνία για τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, το Σύμφωνο της Βασιλείας και ο ρόλος της Ευρωπαϊκής

Κεντρικής Τράπεζας. Άξιος αναφοράς είναι και ο ρόλος της Τράπεζας της Ελλάδος ως εποπτικό όργανο σε εθνικό επίπεδο. Όλες οι συμφωνίες, με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, εστιάζουν στην επιτήρηση των τραπεζών και κυρίως σε τρεις βασικούς δείκτες: την κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα και την ποιότητα των περιουσιακών στοιχείων.

Μέχρι αυτό το σημείο έχει γίνει μια σύντομη ανάλυση του χρηματοπιστωτικού συστήματος, του τραπεζικού συστήματος αλλά και του ρυθμιστικού πλαισίου γύρω από το οποίο λειτουργούν τα πιστωτικά ιδρύματα. Θα δούμε στην πορεία του κειμένου, καθώς και στα αποτελέσματα της έρευνας, ότι δομικά στοιχεία του τραπεζικού τομέα μετασχηματίζονται σταδιακά λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο κλάδο. Η εμφάνιση νέων μεθόδων πώλησης και διάθεσης των εμπορευμάτων των τραπεζών, η δημιουργία νέων εμπορευμάτων, οι αλλαγές στα ρυθμιστικά πλαίσια των τραπεζών για να συμβαδίζουν με το νέο ψηφιακό περιβάλλον, είναι μόνο μερικά παραδείγματα από τις αλλαγές που φέρει η ψηφιοποίηση στο τραπεζικό κλάδο. Προηγουμένως, όμως, πρέπει να δούμε όλα τα ζητήματα αυτά που αφορούν την εργασία εντός του τραπεζικού συστήματος, και συγκεκριμένα, εντός των πιστωτικών ιδρυμάτων.

ΜΕΡΟΣ 2^{Ο}

Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Μια πρώτη προσέγγιση της εργασίας – Θεωρίες Ανεργίας

Για να αναλύσουμε σε πρώτο βαθμό την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων πρέπει να δούμε τις διάφορες θεωρίες ανεργίας που έχουν αναπτυχθεί από τις πολλαπλές οικονομικές σχολές σκέψης. Οι ποικίλες αυτές αναλύσεις θέτουν το θεωρητικό υπόβαθρο πάνω στο οποίο θα αναλύσουμε την εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών. Θα μας βοηθήσουν να αντιληφθούμε την θέση που έχει η κάθε σχολή σκέψης για την απώλεια μιας θέσης εργασίας, πού επιρρίπτουν τις ευθύνες για την απώλεια αυτής, καθώς και τις πολιτικές αντιμετώπισης της ανεργίας. Η ανάλυση αυτή επιδεικνύει την στάση που έχει η κάθε σχολή σκέψης απέναντι στην εργασία, καθώς και τις πολιτικές που παράγονται από την στάση αυτή.

Μία βασική διαφορά μεταξύ των σχολών οικονομικής θεωρίας προκύπτει από την θεώρηση που έχουν για τις αιτίες της ανεργίας. Κρίσιμο σημείο αποτελεί η διάκριση μεταξύ ακούσιας και εκούσιας ανεργίας. Παρουσιάζοντας τον κύριο τρόπο με τον οποίο εμφανίζεται η διαφορά μεταξύ των σχολών οικονομικής σκέψης μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι, από τη μία πλευρά, η κυρίαρχη οικονομική σχολή επιρρίπτει την ευθύνη στον ίδιο τον εργαζόμενο που δεν μπορεί να βρει εργασία, και ορίζει την ανεργία ως εκούσια. Δηλαδή ο άνεργος επιλέγει να παραμείνει χωρίς μια θέση απασχόλησης μέχρι να βρει μία της επιλογής του. Όπως περιγράφει ο (Δεδουσόπουλος, 2004) ο άνεργος είναι εκούσια άνεργος όταν παρ' όλο που του έχει προσφερθεί μια θέση εργασίας, αυτός συνεχίζει να ψάχνει μια καλύτερη δουλειά με μεγαλύτερο μισθό. Η ευθύνη της ανεργίας επιρρίπτεται στον ίδιο τον εργαζόμενο, καθώς ο ίδιος προσπαθεί να βρει καλύτερη εργασία από την προηγούμενη, με αναβαθμισμένο εισόδημα και καλύτερες συνθήκες εργασίας. Από την άλλη πλευρά, οι ετερόδοξες σχολές σκέψεις θεωρούν ότι ο εργαζόμενος δεν έχει καμία ευθύνη για την κατάσταση που βρίσκεται και εξωτερικοί

παράγοντες ευθύνονται για την ανεργία του. Αυτό το είδος ανεργίας ορίζεται ως ακούσια ανεργία και η ευθύνη επιρρίπτεται στην αγορά εργασίας και στο οικονομικό σύστημα που αναπαράγει την ανεργία: *«…ένας άνεργος είναι ακούσια άνεργος, όταν θα ήταν πρόθυμος να εργαστεί σε μια εργασία για την οποία έχει τα κατάλληλα προσόντα και με τον τρέχοντα μισθό ή και με χαμηλότερο μισθό, αλλά δεν μπορεί να βρει μια τέτοια δουλειά»* (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.59).

Ο παραπάνω διαχωρισμός των οικονομικών σχολών σκέψης έχει μεγάλη σημασία για την πορεία της έρευνάς μας, καθώς η ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας στον τραπεζικό τομέα δημιουργεί πολλαπλά ερωτήματα που χρήζουν απάντησης. Η συνεχώς μειούμενη απασχόληση στο τραπεζικό τομέα (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.9), και η ταυτόχρονη αύξηση της ανεργίας σε αυτό το κλάδο, έχει να κάνει με τις επιλογές που κάνουν οι εργαζόμενοι ή με τα αποτελέσματα της υποκατάστασης της εργασίας τους και τις παράλληλες αποφάσεις των στελεχών των τραπεζών για μείωση της απασχόλησης; Έχει ευθύνη η δομή της αγοράς εργασίας του κλάδου για την συνεχή μείωση της απασχόλησης ή οι εργαζόμενοι ευθύνονται για την ίδια τους την ανεργία;

Μία ακόμη αντιπαράθεση των σχολών σκέψης εμφανίζεται γύρω από τη συζήτηση της τεχνολογικής ανεργίας. Τεχνολογική ανεργία: *«…θεωρείται κάθε ανεργία, η οποία οφείλεται στην άμεση αντικατάσταση της ανθρώπινης εργασίας από μηχανές»* (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.72), όμως οι διαφορετικές αυτές αντιλήψεις προσδίδουν και διαφορετικά αίτια της ανεργίας αυτής: *«…οι οικονομολόγοι διαχωρίζονται σε αυτούς που θεωρούν την ανεργία ως αποτέλεσμα των ραγδαίων τεχνολογικών καινοτομιών που προσφέρει ο αυτοματισμός, η επέκταση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και οι σύγχρονες τηλεπικοινωνίες, και σ' εκείνους που στις ίδιες αυτές εξελίξεις διαβλέπουν την απελευθέρωση του ανθρώπου από τα δεσμά και το βάρος της εργασίας»* (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.71). Επομένως, υπάρχει υποκατάσταση της εργασίας από τις μηχανές ή η ανεργία που δημιουργείται από την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών είναι απελευθερωτική για τον άνθρωπο; Μήπως η ανεργία που δημιουργείται είναι απελευθερωτική για τους εργοδότες των τραπεζοϋπαλλήλων; Τα πολλαπλά ερωτήματα που γεννιούνται από τις παραπάνω θεωρίες θα απαντηθούν στην πορεία της έρευνας.

Είναι σημαντικό σε αυτό το σημείο να δούμε την αντίληψη των δύο κυρίαρχων σχολών σκέψης γύρω από την ανεργία, και κυρίως τη μετάβαση από την μία σχολή σκέψη στην

άλλη, από τη Κεϋνσιανή στη Νεοφιλελεύθερη. Μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο ένας από τους βασικούς στόχους ήταν η καταπολέμηση του πληθωρισμού και της ανεργίας, σύμφωνα με την Κεϋνσιανή σχολή. Η αμφισβήτηση της παραπάνω αντίληψης ξεκινάει ακολουθώντας το υπόδειγμα της καμπύλης Phillips: «*Η αποδοχή της καμπύλης Phillips από την κοινότητα των οικονομολόγων υπήρξε γενικευμένη. Αυτό οφείλεται…: στην υπόδειξη ότι οι στόχοι της νομισματικής σταθερότητας και της πλήρους απασχόλησης είναι μη συμβατοί και ότι η επίτευξη του ενός συνεπάγεται θυσίες σε όρους του άλλου*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.299). Η κυρίαρχη τότε αντίληψη άρχισε σταδιακά να αμφισβητείται, και υπήρξε μια στροφή στην οικονομική σκέψη που ¨φυσικοποιούσε¨ πλέον την ύπαρξη της ανεργίας και του πληθωρισμού, δηλαδή παρότρυνε τους ασκούντες οικονομική πολιτική να αποδεχτούν ότι κάποιο επίπεδο ανεργίας και κάποιο επίπεδο ρυθμού του πληθωρισμού θα είναι υπαρκτό. Η εμφάνιση της καμπύλης Phillips, συνεπώς, επιδείκνυε την αδυναμία της ταυτόχρονης ύπαρξης και πλήρους απασχόλησης και σταθερότητας των τιμών (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.300). Κύρια προτεραιότητα πλέον: «*…ορίζεται ως εκείνη της νομισματικής σταθερότητας, δηλαδή η μείωση του ρυθμού του πληθωρισμού. Αντιθέτως, η καταπολέμηση της ανεργίας ως στόχος της οικονομικής πολιτικής καταλαμβάνει χαμηλή προτεραιότητα*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.363).

Η Νεοφιλελεύθερη σκέψη έρχεται να ολοκληρώσει την μετάβαση από τον Κεϋνσιανισμό και να εδραιώσει μια νέα αντίληψη περί ανεργίας. Η εδραίωση του Νεοφιλελευθερισμού ολοκληρώνεται σε τρία στάδια. Αρχικά το πρώτο στάδιο: «…έγκειται στην αμφισβήτηση της θεωρητικής αντίληψης που υποστηρίζει την ύπαρξη μιας αντίστροφης σχέσης μεταξύ πληθωρισμού και ανεργίας, δηλαδή στην αμφισβήτηση της καμπύλης Phillips» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.363). Στο δεύτερο στάδιο έρχεται η σταδιακή εγκατάλειψη της καταπολέμησης της ανεργίας. Η ανεργία αντιμετωπίζεται πλέον ως ηθελημένη και εκούσια, προερχόμενη από τις ίδιες τις επιθυμίες των ανέργων (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.363-364), δηλαδή ο άνεργος πλέον είναι ο μόνος υπεύθυνος για την κατάστασή του, καθώς πάντα υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις εργασίας. Η ανεργία, συνεπώς: *«…θεωρήθηκε ότι δεν έχει αρνητικά αποτελέσματα στην οικονομική, κοινωνική και ατομική ευημερία. Αντιθέτως, αύξανε την κοινωνική ευημερία, αφού, αφ' ενός ήταν αποτέλεσμα επιλογών που μεγιστοποιούσαν την ατομική χρησιμότητα (των ανέργων), αφ' ετέρου δημιουργούσε τις προϋποθέσεις για την οικονομική ανάπτυξη, μέσω των πιέσεων που ασκούσε στον πραγματικό μισθό*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.364). Επομένως, η

ανεργία αρχίζει να έχει θετικό πρόσημο, και να αποτελεί μια επιθυμητή κατάσταση η οποία ωφελεί το σύνολο της κοινωνίας.

Το τρίτο και τελευταίο στάδιο, είναι αυτό που προσπαθεί να ερμηνεύσει τον μεγάλο και συνεχώς αυξανόμενο όγκο ανεργίας που εμφανίζεται από τη δεκαετία του ’70 και έπειτα: «*Αν το οικονομικό σύστημα διατηρεί υψηλά επίπεδα ανεργίας για μεγάλο χρονικό διάστημα, αυτό οφείλεται στις ¨έξωθεν¨ παρεμβάσεις, στη δύναμη των συνδικάτων, στις θεσμικές ρυθμίσεις, στη κρατική παρέμβαση, που οδηγούν σε ¨δυσκαμψίες¨…*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.364). Αφού έχει κυριαρχήσει η αντίληψη της εκούσιας ανεργίας, στη συνέχεια το βάρος της δικαιολόγησης της ανεργίας δίνεται σε εξωτερικούς παράγοντες. Όπως βλέπουμε μέχρι και σήμερα, οι αντιλήψεις αυτές εκφράζονται μέσα από τις πολιτικές απορρύθμισης της αγοράς εργασίας, της μείωσης της επιρροής των συνδικάτων και της συνεχούς μείωσης του δημοσίου σε βάρους του ιδιωτικού τομέα. Η ανάλυση της αγοράς εργασίας στη συνέχεια θα επιβεβαιώσει τον ισχυρισμό αυτό.

Η πλήρης ανάπτυξη της νεοφιλελεύθερης σκέψης ακολουθεί την θεωρία του Friedman και της θεωρητικής του κατασκευής περί του «φυσικού» ποσοστού της ανεργίας. Με αυτή την αντίληψη παγιώνεται η «φυσικοποίηση» της ανεργίας και η θέση ότι ο άνεργος είναι υπεύθυνος για την ανεργία του. Το «φυσικό» ποσοστό ανεργίας είναι συνεπώς: *«…το επίπεδο ανεργίας που υπάρχει σε κάθε στιγμή, δεδομένου ότι το σύνολο της ανεργίας ερμηνεύεται ως ανεργία τριβής ή ως ηθελημένη ανεργία*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.400) Συνοψίζοντας, η στροφή προς μια ¨φυσικοποίηση¨ της ανεργίας, αλλά και η σταδιακή εδραίωση της κυριαρχίας του νεοφιλελευθερισμού, συνδέεται άμεσα με την αντιπαράθεση μεταξύ ακούσιας και εκούσιας ανεργίας ως αιτίων της ανεργίας, καθώς πλέον η ύπαρξη ανεργίας σε ένα ορισμένο ποσοστό είναι φυσιολογικό να υπάρχει. Κατά συνέπεια, αν εξαιρέσουμε την ανεργία τριβής για το υπόλοιπο τμήμα, τα άτομα ευθύνονται για την ανεργία τους και η ανεργία: «*παύει να αποτελεί ένα δεινό που πρέπει να καταπολεμηθεί και μετατρέπεται σε μια κατάσταση που είναι αναπότρεπτη, ¨φυσική¨, που μπορεί να είναι δυσάρεστη και να έχει δυσμενείς κοινωνικές συνέπειες, αλλά είναι μια κατάσταση με την οποία πρέπει να μάθουμε να ζούμε*» (Δεδουσόπουλος, 2004, σ.378).

Η αγορά εργασίας και οι λειτουργίες της

Η ανάλυση των θεωριών για την ανεργία έχει άμεσο αντίκτυπο στην ανάλυση της αγοράς εργασίας. Σε αυτό το κομμάτι θα εξετάσουμε, από την μια πλευρά την κυρίαρχη οικονομική σχολή σκέψης και από την άλλη πλευρά τις νεότερες σχολές σκέψης που έλκουν την καταγωγή τους από το έργο του Κεϋνς(νεοκεϋνσιανή και μετα-κεϋνσιανή). Προτού, όμως, δούμε τις διαφορετικές αντιλήψεις που έχουν για την αγορά εργασίας και τις πολιτικές που εκπορεύονται από τις αντιλήψεις αυτές, είναι απαραίτητο να παρουσιάσουμε ένα σύντομο ορισμό της αγοράς εργασίας, τα βασικά στοιχεία που τη συγκροτούν, όσο και τις λειτουργίες που επιτελεί.

Η αγορά εργασίας είναι: «*…το κοινωνικό πλαίσιο μέσα στο οποίο συνάπτονται τα συμβόλαια εργασίας (*labour contracts*) ή οι ατομικές συμβάσεις εργασίας, βάσει των οποίων κατανέμονται τα άτομα – ιδιώτες σε θέσεις μισθωτής απασχόλησης*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.25), δηλαδή από τη μία έχουμε τη διαμόρφωση μιας σχέσης μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου, και από την άλλη τον διαμοιρασμό των εργαζομένων στις διάφορες θέσεις εργασίας.

Τα βασικά στοιχεία που συγκροτούν μια αγορά εργασίας είναι δύο: αρχικά πρέπει να υπάρχει μια μισθιακή σχέση μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου, να δηλώνεται ρητά η εξάρτηση του εργαζόμενου για απολαβή εισοδήματος από τον εργοδότη: *«…η αγορά εργασίας ορίζεται από την σύναψη ή την πρόθεση για σύναψη της σχέσης μισθωτής απασχόλησης. Με την έννοια αυτή πρέπει να διακρίνουμε την αγορά εργασίας από την έννοια του εργατικού δυναμικού και από την έννοια της δομής της απασχόλησης, δηλαδή, να αποκλείσουμε εκείνες τις μορφές εργασίας που δεν δηλώνουν ρητά ή και εμμέσως την ύπαρξη σχέσης μισθωτής απασχόλησης*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.25). Οι αυτοαπασχολούμενοι, και οποιαδήποτε άλλη μορφή απασχόλησης που δεν έχει ως προϋπόθεση την μισθωτή σχέση, αποκλείεται από τον ορισμό της αγοράς εργασίας. Δεύτερο στοιχείο συγκρότησης αποτελεί η ύπαρξη ανταλλακτικής σχέσης μεταξύ εργαζόμενου και εργοδότη, η ανταλλαγή της εργασίας του ενός έναντι μιας αμοιβής από τον άλλο: «*…η αγορά εργασίας συγκροτείται από μια σχέση ανταλλαγής ανάμεσα στον εργοδότη (αγοραστή της εργασίας) που προσφέρει το μισθό και τον εργαζόμενο (πωλητή της εργασίας) που διαθέτει στον εργοδότη την εργασία του*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.26). Ο

εργαζόμενος πουλάει την ικανότητά του για εργασία και παίρνει ως αντάλλαγμα τα μέσα επιβίωσής του.

Μια αγορά εργασίας, όμως, έχει ακόμα κάποια χαρακτηριστικά που αποτελούν και δομικά της στοιχεία: 1) οι τεχνικές ανάγκες της παραγωγής, 2) η διαθεσιμότητα του πληθυσμού να αναλάβει μια μισθωτή απασχόληση, 3) το θεσμικό πλαίσιο μιας αγοράς εργασίας και 4) τα γεωγραφικά όρια μιας αγοράς εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, οι τεχνικές ανάγκες της παραγωγής είναι: «*...εκείνοι οι παράγοντες που καθορίζουν τη ζήτηση ενός εργοδότη για μισθωτή εργασία μιας συγκεκριμένης ειδικότητας. Οι τεχνικές ανάγκες της παραγωγής αντανακλούν τις συνθήκες παραγωγής (τεχνολογία) και ζήτησης του παραγόμενου προϊόντος*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.28), δηλαδή την διαθέσιμη τεχνολογία στην συγκεκριμένη ιστορική περίοδο, ή διαφορετικά *«...τις εναλλακτικές δυνατότητες οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.28-29) από τη μία, και από την άλλη το ύψος της ζήτησης που υπάρχει για τα προϊόντα που παράγει ο συγκεκριμένος παραγωγικός κλάδος.

Η διαθεσιμότητα του πληθυσμού να αναλάβει μια μισθωτή απασχόληση έχει να κάνει με τους προσδιοριστικούς παράγοντες της προσφοράς εργασίας, δηλαδή με τους παράγοντες που καθορίζουν την ανάγκη που έχει ο εργαζόμενος να αναζητήσει μια μισθωτή απασχόληση. Συνεπώς, η διαθεσιμότητα: *«...εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο η ικανοποίηση των αναγκών των εργαζομένων προϋποθέτει την ανάληψη μισθωτής απασχόλησης. Με τη σειρά του, αυτό προσδιορίζεται από το βαθμό εκχρηματισμού και εμπορευματοποίησης της οικονομίας, από τη δυνατότητα προσφυγής σε εναλλακτικές μορφές εργασίας που επιτρέπουν την επιβίωση χωρίς την ανάληψη μισθωτής απασχόλησης...*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.30) κ.λπ.

Το στοιχείο που θα μας απασχολήσει αρκετά στην πορεία της έρευνας, και έχει παίξει σημαντικό ρόλο στις αλλαγές των εργασιακών σχέσεων τα χρόνια της οικονομικής κρίσης στη Ελλάδα (και όχι μόνο), είναι το θεσμικό πλαίσιο που οριοθετεί την αγορά εργασίας και καθορίζει τις εργασιακές σχέσεις. Πρόκειται «*...για το σύνολο των κανονιστικών διατάξεων που με ρητό ή έμμεσο τρόπο διέπουν τη σχέση μισθωτής απασχόλησης. Στην κατηγορία αυτή των προσδιοριστικών παραγόντων της αγοράς εργασίας ανήκουν οι νόμοι, οι λοιπές κρατικές κανονιστικές διατάξεις, η οργανωτική δομή των επιχειρήσεων, οι εσωτερικοί κανονισμοί των επιχειρήσεων, η ύπαρξη συνδικάτων εργαζομένων και εργοδοτικών ενώσεων, η σχετική ισχύς τους, η ύπαρξη και η αποτελεσματική*

λειτουργία των εσωτερικών αγορών εργασίας, οι συνθήκες ανταγωνισμού στην αγορά του προϊόντος κ.λπ.» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.31).

Τέλος, η ανάλυση της αγοράς εργασίας προϋποθέτει τα γεωγραφικά της όρια. Η οπτική που καθορίζει κάποιος τα γεωγραφικά όρια της αγοράς εργασίας έχει να κάνει με το αν βρίσκεται από την πλευρά του εργοδότη ή του εργαζόμενου. Για τον εργοδότη: «*...η τοπική αγορά εργασίας είναι η γεωγραφική περιοχή μέσα στα όρια της οποίας απευθύνεται για να εξασφαλίσει τη μισθωτή εργασία που χρειάζεται. Το εύρος αυτής της γεωγραφικής περιοχής μπορεί να μεταβάλλεται ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, το μέγεθός της, τον κλάδο στον οποίο ανήκει και τη ζητούμενη ειδικότητα εργαζομένων*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.31), ενώ για τον εργαζόμενο: «*...η τοπική αγορά εργασίας είναι η γεωγραφική περιοχή μέσα στα όρια της οποίας αναζητεί εργασία ή είναι διαθέσιμος να αναλάβει εργασία, εφ' όσον του προσφερθεί. Αυτό εξαρτάται από την αμοιβή της εργασίας σε σχέση με το κόστος της μετακίνησης ή μετοίκισης, τα οικιστικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά του τόπου εργασίας και του τόπου κατοικίας, το χρόνο, ο οποίος απαιτεί για τη μετακίνηση, το δίκτυο συγκοινωνιών και τις λοιπές ευκολίες μετακίνησης*» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.31-32).

Για να είναι όσο το δυνατόν πληρέστερη μια ανάλυση της αγοράς εργασίας χρειάζεται και ένα τελευταίο στοιχείο: τις λειτουργίες που επιτελεί. Οι λειτουργίες αυτές είναι από τη μία η κατανεμητική λειτουργία της αγοράς εργασίας και από την άλλη η λειτουργία εξασφάλισης των μέσων επιβίωσης των εργαζομένων (αναπαραγωγική λειτουργία). Η κατανεμητική λειτουργία: «…πρέπει να κατανείμει τους εργαζόμενους σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας, δηλαδή να εξασφαλίσει στην παραγωγική διαδικασία την κατάλληλη εργατική δύναμη» (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.35), ενώ η αναπαραγωγική λειτουργία οφείλει να εξασφαλίσει τη συντήρηση και την αναπαραγωγή των εργαζομένων (Δεδουσόπουλος, 2014, σ.35).

Η εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών

Η εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων θα μας απασχολήσει αφενός μεν ως προς την διάρθρωσή της στο εσωτερικό των τραπεζών και ως προς διάφορα μικροοικονομικά χαρακτηριστικά της, αφετέρου δε, ως προς τα μακροοικονομικά χαρακτηριστικά και

την σημασία της για την κοινωνικής αναπαραγωγή. Θα ξεκινήσουμε από την δεύτερη κατηγορία και θα εξετάσουμε τη σημασία της εργασίας των υπαλλήλων ως παραγωγικής εργασίας για την κοινωνική αναπαραγωγή.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ Η ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ/ΜΗ-ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων εντάσσεται στον τομέα των υπηρεσιών, και, με βάση την διάκριση χειρωνακτικής/πνευματικής εργασίας αποτελεί κυρίως πνευματική εργασία. Ένας πρώτος ορισμός για τον τομέα των υπηρεσιών είναι: «*Ο όρος ¨υπηρεσίες¨ αναφέρεται σε ένα ευρύ σύνολο οικονομικών δραστηριοτήτων που δεν συνδέονται άμεσα με την παραγωγή υλικών αγαθών, την εξορυκτική ή την αγροτική δραστηριότητα*» (Ευσταθόπουλος , Ιωακείμογλου, 2004, σ.27). Ο τομέας των υπηρεσιών ορίζεται ως όλες οι άλλες δραστηριότητες που δεν εντάσσονται στην υλική παραγωγή.

Συνήθως η εργασία στις υπηρεσίες θεωρείται ότι δεν παράγει προϊόν και επομένως τοποθετείται ως «υποδεέστερη» σε σχέση με την εργασία στην υλική παραγωγή (βιομηχανία, αγροτική παραγωγή, κατασκευές). Ωστόσο θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι «*…οι υπηρεσίες [σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ – σημείωση δική μου] συμβάλλουν στην παραγωγή αξίας υπό την μορφή συμβουλών, διευθυντικών ικανοτήτων, δραστηριοτήτων ελεύθερου χρόνου, κατάρτισης, μεσολάβησης κτλ*» (Ευσταθόπουλος, Ιωακείμογλου, 2004, σ.27).

Για να μπορέσουμε να εξετάσουμε την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων σχετικά με την συζήτηση που υπάρχει τις τελευταίες δεκαετίας γύρω από το ζήτημα του αν η εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών είναι παραγωγική ή μη παραγωγική θα βασιστούμε σε μεγάλο βαθμό στην ανάλυση του Μαρξ σε σχέση με την διάκριση παραγωγικής/μη-παραγωγικής εργασίας. Θα κάνουμε μια σύντομη αναφορά στην αντιπαράθεση που υπάρχει εδώ και χρόνια γύρω από τις αναλύσεις πάνω στο έργο του Μαρξ, και τις απόψεις πάνω στον ορισμό της παραγωγικής και μη παραγωγικής εργασίας. Θα επιλέξουμε μια από τις κυρίαρχες αντιλήψεις η οποία θα μας ακολουθήσει σε όλη τη διάρκεια της έρευνας, καθώς είναι αδύνατο στην παρούσα συγγραφή να αφιερώσουμε περισσότερο χρόνο σε ένα ζήτημα το οποίο από μόνο του μπορεί να αποτελέσει (και αποτελεί εδώ και δεκαετίας) μια ξεχωριστή έρευνα.

Ο Μαρξ διακρίνει τις υπηρεσίες σε δύο κατηγορίες: από τη μία τις προσωπικές υπηρεσίες που παρέχονται σε ατομικό ή συλλογικό επίπεδο (ιατρούς, καλλιτέχνες, εκπαιδευτικούς, υπηρετικό προσωπικό, δημόσιους υπαλλήλους…), και από την άλλη τις μεταφορές, το εμπόριο, τις ασφάλειες και τις τράπεζες (μισθωτή εργασία). Οι υπηρεσίες συνιστούν παραγωγική εργασία όταν παράγουν εμπορεύματα και υπεραξία. Στην αντίθετη περίπτωση είναι μη παραγωγικές και ανταλλάσσονται με εισόδημα. (Ευσταθόπουλος, Ιωακείμογλου, 2004, σ.31).

Σχετικά με την διάκριση μεταξύ παραγωγικής και μη παραγωγικής εργασίας μπορούμε, αναλυτικά, να εντοπίσουμε δύο βασικά σημεία που δομούν τη σχετική συζήτηση. Από τη μία έχουμε την αντιπαράθεση όσον αφορά τον ορισμό της παραγωγικής εργασίας βάσει του αποτελέσματος του οποίου παράγει. Η κλασική σχολή οικονομικής σκέψης θεωρούσε ότι για να κρίνει κανείς αν η εργασία είναι παραγωγική ή όχι θα έπρεπε να επικεντρωθεί στο αν παράγει αξίες χρήσης ή όχι, και αν μπορούν αυτές οι αξίες χρήσης να πωληθούν. Από την άλλη, σαν δεύτερο σημείο αντιπαράθεσης, έχουμε τη συζήτηση γύρω από το αν η εργασία που βρίσκεται στη διαδικασία κυκλοφορίας είναι παραγωγική ή μη παραγωγική, και κατά πόσο ο Μαρξ θεωρούσε τελικά τις υπηρεσίες ως παραγωγικές ή μη παραγωγικές από τη φύση τους. Ας δούμε όμως το κάθε σημείο λίγο πιο αναλυτικά.

Ξεκινώντας από το πρώτο σημείο αντιπαράθεσης, βασικός εκπρόσωπος της κλασικής σχολής σκέψης ήταν ο Adam Smith, ο οποίος θεωρεί ότι για να ορίσουμε μια εργασία ως παραγωγική πρέπει να παράγει αξίες χρήσης οι οποίες έχουν την δυνατότητα να πωληθούν, δηλαδή η εργασία του βιοτέχνη να πραγματοποιείται πάνω σε ένα ιδιαίτερο αντικείμενο, το οποίο θα μπορεί να πουληθεί, δηλαδή το αντικείμενο αυτό να είναι εμπορεύσιμο (Smith A., 1999, σ.150). Σε αντίθεση με την παραγωγική εργασία, μη παραγωγική εργασία είναι εκείνη η απασχόληση η οποία δεν μπορεί να αντικειμενοποιηθεί σε ένα εμπόρευμα: «*Η εργασία του οικιακού υπηρέτη, αντίθετα, δεν αντικειμενοποιείται ή πραγματοποιείται σε οποιοδήποτε ιδιαίτερο αντικείμενο ή εμπόρευμα που πωλείται. Οι υπηρεσίες του γενικά εξαφανίζονται την ίδια ακριβώς στιγμή με την εμφάνισή τους και σπάνια αφήνουν οποιοδήποτε ίχνος ή αξία πίσω τους…*» (Smith A., 1999, σ.150). Επίσης, ο Smith θεωρεί ότι ο πλούτος παράγεται μόνο μέσω της παραγωγικής εργασίας, και η χρησιμοποίηση της μη παραγωγικής εργασίας μόνο φθορά δημιουργεί: «*Ένας άνθρωπος γίνεται πλούσιος με την απασχόληση ενός πλήθους βιοτεχνών, γίνεται φτωχός με τη συντήρηση ενός πλήθους οικιακών υπηρετών*» (Smith A., 1999, σ.149).

Από τα παραπάνω χωρία γίνεται εμφανής η φυσιοκρατική αντίληψη του συγγραφέα. Για να είναι παραγωγική μια εργασία πρέπει να έχει ένα υλικό αποτέλεσμα, δηλαδή ένα εμπόρευμα το οποίο να μπορεί να πωληθεί. Οτιδήποτε δεν είναι υλικό, δεν μπορεί να πωληθεί, και δεν έχει επιτελεστεί παραγωγική εργασία για να το δημιουργήσει. Οι κλασικοί δεν είναι οι μόνοι οι οποίοι έχουν αυτή την αντίληψη. Ακόμα και νεώτεροι θεωρητικοί αναπαράγουν (ηθελημένα ή μη) αυτή τη φυσιοκρατική αντίληψη. Ο Πουλατζάς, ανασκευάζοντας ένα ορισμό που δίνει ο Μαρξ για την παραγωγική εργασία, υποπίπτει στο ίδιο σφάλμα: «*Θα πούμε έτσι ότι παραγωγική εργασία στον καπιταλιστικό τρόπο παραγωγής είναι εκείνη που παράγει υπεραξία αναπαράγοντας άμεσα τα υλικά στοιχεία που χρησιμεύουν για υπόστρωμα στη σχέση εκμετάλλευσης: η εργασία επομένως που παρεμβαίνει άμεσα στην υλικά παραγωγή παράγοντας αξίες χρήσης οι οποίες αυξάνουν τον υλικό πλούτο*» (Δεδουσόπουλος, 1983, Υποσημείωση: σ.15). Είναι φανερό και στους δύο συγγραφείς ότι το αποτέλεσμα της εργασίας είναι αυτό που καθορίζει αν είναι παραγωγική ή μη η εργασία.

Από την άλλη, όμως, υπάρχει η αντίληψη ότι τόσο το αποτέλεσμα της εργασίας, αλλά και το είδος της εργασίας, δεν έχουν καθόλου να κάνουν με το αν είναι παραγωγική ή όχι. Αυτό που πραγματικά έχει σημασία είναι οι κοινωνικές σχέσεις κάτω από τις οποίες εκτελείται η εργασία, και όχι το αποτέλεσμά της: «*...από την άποψη της καπιταλιστικής διαδικασίας παραγωγής, παραγωγική δεν είναι η εργασία που παράγει απλώς αξίες χρήσης ούτε η εργασία που παράγει εμπορεύματα εν γένει, αλλά η εργασία που παράγει αξίες χρήσης, οι οποίες είναι εμπορεύματα, τα οποία από την πλευρά τους δεν είναι απλά αλλά καπιταλιστικά εμπορεύματα, δηλαδή εμπορεύματα η αξία ή, αντιστοίχως, η τιμή των οποίων εμπεριέχει υπεραξία ή, αντιστοίχως, κέρδος, εν συντομία: η εργασία που είναι υπαγμένη στο κεφάλαιο*» (Σταμάτης, 1990, σ.9 – εδώ πρέπει να σημειώσουμε ότι η ανάπτυξη του Μαρξ μπορεί να βρεθεί επίσης στο έργο του Adam Smith παρά την ύπαρξη της πρώτης και κυρίαρχης αντίληψής του για το τι συνιστά παραγωγική εργασία. Παραπέμπουμε σχετικά σε σελ. 408, Adam Smith (2018), Έρευνα για τη φύση και τις αιτίες του Πλούτου των Εθνών, εκδ. Πεδίο). Το πραγματικό κριτήριο είναι υπό ποια μορφή εκτελείται η εργασία, δηλαδή η εργασία για να είναι παραγωγική πρέπει να είναι υπαγμένη στο κεφάλαιο. Ο Μαρξ δείχνει επίσης με ξεκάθαρο τρόπο πως ορίζει την παραγωγική εργασία, σε αντίθεση με οποιαδήποτε φυσιοκρατική αντίληψη: «*Η εργασία παραμένει παραγωγική, όσο αντικειμενοποιείται σε εμπορεύματα, σαν ενότητα αξίας χρήσης και ανταλλακτικής αξίας. Αλλά το προτσές εργασίας είναι μόνο ένα*

μέσο για το προτσές αξιοποίησης του κεφαλαίου. Παραγωγική λοιπόν είναι εκείνη η εργασία που παριστάνεται σε εμπορεύματα αλλά, αν εξετάσουμε το ξεχωριστό εμπόρευμα, εκείνη, που σε ένα αναλογικό του τμήμα παριστάνει απλήρωτη εργασία ή αν εξετάσουμε το συνολικό προϊόν, εκείνη που μέσα σε ένα αναλογικό τμήμα της συνολικής μάζας εμπορευμάτων παραστάνει λοιπόν ένα προϊόν, που δεν κοστίζει τίποτα στον καπιταλιστή» (Μαρξ, 1983, σ.129), δηλαδή παράγει ένα υπερπροϊόν, το οποίο είναι πέρα από τα αναγκαία μέσα συντήρησης του εργάτη, και συνεπώς παράγει την υπεραξία που καρπώνεται ο καπιταλιστής.

Επομένως, η σχέση που πραγματικά μας ενδιαφέρει για να ορίσουμε μια εργασία ως παραγωγική είναι η παραγωγή ή όχι υπεραξίας, η παραγωγή ή όχι κέρδους για τον καπιταλιστή που εκμεταλλεύεται και μισθώνει την εργασία: «*Η παραγωγή ή μη παραγωγή υπεραξίας είναι το κριτήριο της διάκρισης σε παραγωγική και μη παραγωγική εργασία, όταν υποτίθεται ότι τα εμπορεύματα ανταλλάσσονται στις αξίες τους, και η παραγωγή ή μη παραγωγή κέρδους είναι το κριτήριο της διάκρισης σε παραγωγική και μη παραγωγική εργασία, όταν υποτίθεται ότι τα εμπορεύματα ανταλλάσσονται στις τιμές τους, οι οποίες διαφέρουν από τις αξίες τους. Γι' αυτό, όταν πραγματεύεται κανείς την παραγωγική και μη παραγωγική εργασία στον καπιταλισμό όχι θεωρητικά αλλά σε αναφορά προς μια πραγματική καπιταλιστική οικονομία, το κριτήριο αυτό πρέπει να είναι η παραγωγή ή μη παραγωγή κέρδους*» (Σταμάτης, 1990, Υποσημείωση 6: σ.52).

Ακόμα ένα σημείο το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία για την έρευνά μας, έχει να κάνει με την αντίληψη του Μαρξ για το γεγονός ότι μια εργασία μπορεί να είναι είτε παραγωγική, είτε μη παραγωγική, ανάλογα με τις κοινωνικές συνθήκες υπό τις οποίες εκτελείται: «*Εργασία του ίδιου περιεχομένου, μπορεί επόμενα να είναι παραγωγική και μη παραγωγική: Για παράδειγμα ο Milton, who did the «paradise lost» (που έγραψε το «χαμένος παράδεισος») ήταν ένας μη παραγωγικός εργάτης. Αντίθετα ο συγγραφέας, που παρέχει κατασκευαστική εργασία για το βιβλιοπώλη του, είναι ένας παραγωγικός εργάτης. Ο Milton παρήγαγε το Paradise lost (Χαμένος Παράδεισος), όπως ένας μεταξοσκώληκας παράγει μετάξι, σαν απασχόληση της δικής του φύσης. Πούλησε αργότερα το προϊόν για 5l και έγινε άρα πουλητής εμπορευμάτων. Αλλά ο λογοτεχνικός προλετάριος της Λειψίας, που κάτω από τη διεύθυνση του βιβλιοπώλη του παράγει βιβλία, π.χ. εγχειρίδια πολιτικής οικονομίας, είναι κατά προσέγγιση ένας παραγωγικός εργάτης, όσο η παραγωγή του υπάγεται στο κεφάλαιο και γίνεται μόνο για τη δική του αξιοποίηση. Μία τραγουδίστρια, που τραγουδάει σαν το πουλί, είναι ένας μη παραγωγικός εργάτης. Όταν*

πουλάει το τραγούδι της για χρήμα, γίνεται ως προς αυτό μισθωτός εργάτης ή πουλητής εμπορεύματος. Αλλά η ίδια τραγουδίστρια, προσλαμβανόμενη από έναν entrepreneur (επιχειρηματία), που τη βάζει να τραγουδά για να κάνει χρήματα, είναι ένας παραγωγικός εργάτης, γιατί παράγει απ' ευθείας κεφάλαιο…» (Μαρξ, 1983, σ.136). Επομένως, συνοψίζοντας, η εργασία είναι παραγωγική μόνο όταν υπάγεται στο κεφάλαιο, και μόνο όταν παράγει για τον καπιταλιστή υπεραξία. Αυτή η σημείωση έχει μεγάλη σημασία όσον αφορά την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων, κάτι στο οποίο θα επανέλθουμε μετά την ανάλυση και του δεύτερου σημείου αντιπαράθεσης.

Το δεύτερο σημείο αντιπαράθεσης έχει να κάνει με την εργασία που δαπανάται στη σφαίρα της κυκλοφορίας των εμπορευμάτων. Μία ιδιαίτερα διαδεδομένη αντίληψη ακολουθεί μία ανάγνωση του Μαρξ που υποστηρίζει ότι οι δραστηριότητες που στηρίζονται στην κυκλοφορία των εμπορευμάτων είναι εκ φύσεως μη παραγωγικές: «*Για το Μαρξ οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την κυκλοφορία των εμπορευμάτων είναι εκ φύσεως μη παραγωγικές όχι γιατί έχουν κάποιο άϋλο αποτέλεσμα, αλλά γιατί βρίσκονται συνολικά έξω από το στοιχείο της παραγωγής. Ο ρόλος τους συνίσταται στην κυκλοφορία των ήδη παραγμένων προϊόντων και αξιών, στην πραγμάτωση και αναδιανομή της ήδη παραγμένης υπεραξίας*» (Δεδουσόπουλος, 1983, σ.20). Δηλαδή, στη σφαίρα της κυκλοφορίας, από τη στιγμή που η εργασία των εργαζομένων είναι μη παραγωγική, δεν παράγει υπεραξία: «*Το γεγονός ότι στη σφαίρα της κυκλοφορίας δεν παράγεται υπεραξία, και, συνεπώς, δεν είναι δυνατόν να εντοπισθεί η καπιταλιστική εκμεταλλευτική σχέση, δεν σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι σ' αυτή τη σφαίρα δεν είναι αναγκασμένοι να παρέχουν υπερεργασία, αλλά ότι η εργατική τους δύναμη και η υπερεργασία τους δεν μετατρέπεται σε αξία και υπεραξία αντίστοιχα*» (Δεδουσόπουλος, 1983, σ.24). Ήδη φανερώνονται στα χωρία αυτά κάποιες αντιφάσεις σε σχέση με τη θεωρία του Μαρξ για την αξία, αλλά ας δούμε εν συντομία μια αντιπαραθετική αντίληψη.

Μια άλλη αντίληψη, λοιπόν, που παρουσιάζεται από το Σταμάτη θεωρεί ότι πολλές φορές ο Μαρξ όταν μιλάει για την διαδικασία της κυκλοφορίας, αναφέρεται σε αυτή με αφαιρετικό τρόπο, ως ξέχωρη από την συνολική διαδικασία παραγωγής, της οποίας αποτελεί μέρος, χάριν της ανάλυσης που επιδιώκει στο εκάστοτε σημείο του έργου του. Κατά παρόμοιο τρόπο χρησιμοποιεί και άλλα σχήματα θεωρητικά: «*Όταν ο Marx ομιλεί για πραγματική ή υλική ή άμεση διαδικασία παραγωγής, δεν εννοεί τη διαδικασία παραγωγής υλικών αγαθών σε αντιδιαστολή προς τη διαδικασία παραγωγής υπηρεσιών, αλλά τη διαδικασία παραγωγής αξιών χρήσης εν γένει – υλικών αξιών χρήσης ή*

υπηρεσιών – σε αντιδιαστολή προς αυτήν την ίδια διαδικασία ως διαδικασία παραγωγής και αναπαραγωγής κοινωνικών σχέσεων και συγκεκριμένα σχέσεων παραγωγής» (Σταμάτης, 1990, σ.26).

Έτσι, όταν ο Μαρξ χρησιμοποιεί κατά αφαιρετικό τρόπο την διαδικασία κυκλοφορίας το κάνει για να εστιάσει στις αγοροπωλησίες εμπορευμάτων και στις μεταβιβάσεις ιδιοκτησίας συγκεκριμένα: «*Η πραγμάτευση της διαδικασίας κυκλοφορίας ως actus purus είναι ταυτόσημη με την πραγμάτευση αυτής της διαδικασίας κατ' αφαιρετικόν τρόπον ως ενός συνόλου δικαιοπραξιών που αφορούν αγορές και πωλήσεις εμπορευμάτων και συνεπώς μεταβιβάσεις ιδιοκτησίας αντί αντιτίμου, δηλαδή αγορών και πωλήσεων εμπορευμάτων αυτές καθεαυτές, τουτέστιν ως συνόλου πράξεων, οι οποίες δεν περιλαμβάνουν και υλικές δραστηριότητες παραγωγής υλικών αγαθών και υπηρεσιών. Είναι δηλαδή ταυτόσημη με την πραγμάτευση της διαδικασίας κυκλοφορίας ως –μη υλικής- διαδικασίας ανταλλαγής*» (Σταμάτης, 1990, σ.13), και όχι για να αποδώσει μη παραγωγικό χαρακτήρα στην εργασία που εκτελείται στη σφαίρα της κυκλοφορίας, ως μέρος της συνολικής διαδικασίας παραγωγής: «*Στην πραγματικότητα όμως η διαδικασία κυκλοφορίας είναι υλική διαδικασία παραγωγής, δηλαδή μια διαδικασία η οποία χρησιμοποιεί εργασιακή δύναμη και μέσα παραγωγής και παράγει υλικά αγαθά ή/και υπηρεσίες. Ο χονδρέμπορος, π.χ., που πουλάει σιδερόβεργες για οικοδομές, τις οποίες αγοράζει από ένα εργοστάσιο χαλυβουργίας, παράγει ένα νέο προϊόν, διαφορετικό από τις –από φυσική άποψη ίδιες- σιδερόβεργες του εργοστασίου χαλυβουργίας, χρησιμοποιώντας στη διαδικασία παραγωγής του, πλην της εργασιακής δύναμης, και άλλες αρχικές και ενδιάμεσες εισροές, τις οποίες προμηθεύεται από άλλους παραγωγούς και στις οποίες ανήκουν πλην άλλων (όπως κτήρια, εξοπλισμός γραφείων, ηλεκτρικό ρεύμα, υπηρεσίες μεταφορών, υπηρεσίες ασφάλισης κ.λπ.) και αυτές οι ίδιες οι σιδερόβεργες του εργοστασίου χαλυβουργίας – οι τελευταίες αποτιμημένες βέβαια σε τιμές εργοστασίου, δηλαδή σε τιμές που ισχύουν ¨στην πόρτα του εργοστασίου ¨. Ο ίδιος δεν πουλάει, όπως το εργοστάσιο χαλυβουργίας, σιδερόβεργες ¨στην πόρτα του εργοστασίου ¨, στη Θεσσαλονίκη π.χ., αλλά πουλάει τις ¨ίδιες ¨σιδερόβεργες στο κατάστημά του, στην Αθήνα π.χ., σε τιμή χονδρέμπορου, δηλαδή σε τιμή που περιέχει ένα κόστος σε μισθούς και υλικά (στο κόστος σε υλικά περιέχεται και η τιμή εργοστασίου των σιδερόβεργων) και ένα ανάλογο προς το κεφάλαιό του (ανά μονάδα προϊόντος) κέρδος*» (Σταμάτης, 1990, σ.13-14).

Επομένως, για να κρίνουμε αν στη διαδικασία κυκλοφορίας, ως μέρος της συνολικής διαδικασίας παραγωγής, παράγεται υπεραξία, πρέπει να δούμε αν η εργασία που

εκτελείται παράγει κέρδος για τους καπιταλιστές, ακολουθώντας το σχήμα που ήδη παρουσιάσαμε στο πρώτο σημείο αντιπαράθεσης: «*Η τιμή του χονδρέμπορου περιέχει λοιπόν μισθούς και κέρδη, δηλαδή (προστιθέμενη) αξία, που δεν περιέχονταν στην τιμή εργοστασίου, αλλά δημιουργήθηκαν στην υλική διαδικασία παραγωγής του χονδρέμπορου, χειροπιαστό προϊόν της οποίας είναι οι σιδερόβεργες στην Αθήνα και όχι σιδερόβεργες στο εργοστάσιο χαλυβουργίας στη Θεσσαλονίκη*» (Σταμάτης, 1990, σ.14).

Ανακεφαλαιώνοντας, η θέση στην οποία θα στηριχθούμε στη συνέχεια του κειμένου είναι η εξής: για να θεωρήσουμε την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων παραγωγική θα πρέπει αυτή να παράγει υπεραξία, και κατ' επέκταση κέρδος, στους καπιταλιστές-ιδιοκτήτες τραπεζικών ιδρυμάτων. Η εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων βρίσκεται στην σφαίρα της κυκλοφορίας, αλλά ως μέρος της συνολικής διαδικασίας παραγωγής, παράγει υπεραξία, και κατ' επέκταση κέρδη, για τους ιδιοκτήτες των τραπεζών. Όπως αναφέρει σε ένα παράδειγμά του ο Σταμάτης: «*Αυτά ισχύουν βέβαια όχι μόνο για υλικά αγαθά αλλά και για υπηρεσίες, εκ των οποίων οι πλησιέστερες προς τον τελικό καταναλωτή φαίνονται σα να είναι προϊόντα όχι της κοινωνικής διαδικασίας παραγωγής αλλά μιας κάποιας διαφορετικής απ' αυτήν κοινωνικής διαδικασίας κυκλοφορίας, π.χ. για τις υπηρεσίες που παράγουν οι εμπορικές τράπεζες, καίτοι πολλοί νομίζουν ότι αυτές παράγουν μάλλον αέρα κοπανιστό… Θα έκανε, όμως, καλύτερα, αν, αντί να ρωτάει τους θεατές, ρωτούσε το διοικητή της τράπεζας, ο οποίος τους πληρώνει. Αυτός θα του απαντούσε ασφαλώς ότι δουλεύουν, διότι γι' αυτό τους πληρώνει. Και, αν τον ρωτούσε, επίσης, αν είναι χρήσιμη η εργασίας τους, θα του απαντούσε ότι παράγει υπηρεσίες, τις οποίες αυτοί που τις αποκτούν πληρώνοντας τις θεωρούν προφανώς χρήσιμες, διότι διαφορετικά δε θα πλήρωναν για να τις αποκτήσουν. Και, αν τον ρωτούσε ακόμη, αν αυτές οι υπηρεσίες που παράγουν είναι και για την ίδια την τράπεζα χρήσιμες, θα του απαντούσε ότι ασφαλώς είναι, διότι η πώλησή τους αποφέρει κέρδος. Θα του απαντούσε δηλαδή εμέσως ότι η εργασία των υπαλλήλων του είναι χρήσιμη εργασία που παράγει καπιταλιστικά εμπορεύματα, ότι παράγει δηλαδή όχι μόνον αξίες χρήσης, αλλά και αξίες χρήσης για άλλους, τουτέστιν εμπορεύματα, και όχι απλώς απλά, αλλά καπιταλιστικά εμπορεύματα, δηλαδή εμπορεύματα, η τιμή των οποίων περιέχει κέρδος*» (Σταμάτης, 1990, Υποσημείωση 17: σ.55).

Εφόσον καθορίσαμε την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων ως παραγωγική, είναι απαραίτητο στη συνέχεια να δούμε τα διαφορετικά καθήκοντα που μπορεί να έχει ένας τραπεζικός υπάλληλος. Ο καλύτερος τρόπος είναι μέσω της ανάλυσης των διαφορετικών εργασιών που εκτελούνται εντός ενός τραπεζικού καταστήματος. Η κάθε εργασία έχει διαφορετική θέση στην ιεραρχία της οργάνωσης ενός καταστήματος, διαφορετικά καθήκοντα, καθώς και διαφορετικές απαιτήσεις σε εκπαιδευτικό επίπεδο.

Τέσσερις είναι οι βασικές κατηγορίες εργασιών που εμφανίζονται εντός ενός τραπεζικού καταστήματος. Στην πρώτη κατηγορία ανήκει ο διευθυντής του καταστήματος (Branch Manager), μαζί με τον βοηθό διευθυντή (Assistant Branch Manager) (ISCO-08, Group 1, Managers). Στην δεύτερη κατηγορία ιεραρχικά ανήκει ο υπεύθυνος διαχείρισης λογαριασμών (Account Manager) (ISCO-08, Group 2, Professionals). Στην Τρίτη κατηγορία ανήκει ο εμπορικός διευθυντής (Commercial Manager) (ISCO-08, Group 3, Technicians and Associate Professionals) και τέλος στην τέταρτη κατηγορία ανήκουν οι ταμίες των τραπεζών (Bank Tellers) (ISCO-08, Group 4, Clerical Support Workers) (Osseiran, 2020, σ.75). Η κάθε κατηγορία έχει διαφορετικά καθήκοντα και απαιτείται διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης και ικανοτήτων. Όσο υψηλότερα στην ιεραρχία, τόσο σημαντικότεροι είναι οι τίτλοι σπουδών, οι ικανότητες του εργαζόμενου, καθώς και η εμπειρία που έχει αποκομίσει με τα χρόνια εργασίας.

Οι παραπάνω εργασίες χωρίζονται σε δύο ακόμα κατηγορίες. Ανάλογα με την φύση της εργασίας χωρίζονται σε εργασίες της «Πρώτης Γραμμής» (front office) και στις υποστηρικτικές θέσεις (back office): «*Οι θέσεις ¨Πρώτης Γραμμής¨ παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες και περιλαμβάνουν άμεση επαφή με τους πελάτες και υπηρεσίες βασισμένες στην εμπειρία και την γνώση, ενώ οι υποστηρικτικές θέσεις παρέχουν απομακρυσμένη, παρασκηνιακή υποστήριξη και υπηρεσίες. Οι υποστηρικτικές θέσεις υποστηρίζει τις θέσεις ¨Πρώτης Γραμμής¨ παρέχοντας πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες*» (Li, Huang, Lin, 2014, σ.154). Οι δύο πρώτες κατηγορίες εργασιών έχουν να κάνουν με τις υποστηρικτικές θέσεις εργασίας του, δεν έχουν άμεση σχέση με τους πελάτες και είναι κυρίως εργασίες έντασης κεφαλαίου, καθώς χρησιμοποιούν τις γνώσεις τους και τα τεχνολογικά μέσα που τους παρέχονται. Οι άλλες δύο κατηγορίες εργασιών είναι

εργασίες «Πρώτης Γραμμής», έχουν άμεση σχέση με τους πελάτες και είναι κυρίως έντασης εργασίας, καθώς χρησιμοποιούν τις γνώσεις τους και τις ικανότητές τους.

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Για να έχουμε μια πληρέστερη εικόνα για τα χαρακτηριστικά της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων πρέπει να εστιάσουμε σε διάφορους δείκτες της κερδοφορίας των τραπεζών, καθώς έχουν άμεσο αντίκτυπο στην εργασία τους. Η απασχόληση των υπαλλήλων στο κλάδο, ο αριθμός των ενεργών καταστημάτων, αλλά και η παραγωγικότητά τους είναι κάποιοι από αυτούς.

Ο δείκτης απασχόληση στις τράπεζες, αλλά και ο αριθμός των καταστημάτων των τραπεζών εντός της χώρας, έχει ιδιαίτερη σημασία για την έρευνά μας. Τα τελευταία χρόνια, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην υπόλοιπη Ευρώπη, παρατηρείται μια συνεχής μείωση τόσο των εργαζομένων, όσο και των υποκαταστημάτων των τραπεζών. Η απασχόληση από το 2007 έως το 2016 στον τραπεζικό τομέα στην Ελλάδα μειώνεται συνεχώς. Από 64.720 υπαλλήλους το 2007, έφτασαν στους 42.628 το 2016 (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.9). Η ποσοστιαία αυτή μείωση, κατά 34%, είναι από τις μεγαλύτερες στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μαζί με την Ιρλανδία (-35%), την Ισπανία (-32%) και την Λετονία (-31%) (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.11). Μια ακόμη έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δείχνει μέχρι σήμερα μια συνεχή μείωση της απασχόλησης στον τραπεζικό τομέα, παρά την ανάκαμψη από την οικονομική κρίση που προηγήθηκε. Το 2015 οι υπάλληλοι που εργάζονταν στις τράπεζες ήταν 46.095 και το 2019 είχαν μειωθεί στους 36.727 (Structural indicators for the EU banking sector, 2020, σ.1). Μέσα σε μια δεκαετία χάθηκαν περίπου 30.000 θέσεις εργασίας, κάτι το οποίο δεν μπορεί να οφείλεται μόνο στην οικονομική κρίση που ξέσπασε το 2008.

Ο δείκτης του αριθμού των καταστημάτων αναδεικνύει αντίστοιχους προβληματισμούς. Τα καταστήματα ακολουθούν την τάση μείωσης της απασχόλησης. Κατά την περίοδο 2007-2016 τα υποκαταστήματα των τραπεζών μειώνονται από 3.850 σε 2.332, μια μείωση κατά 39% (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.13). Και η δεύτερη, όμως, έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής φανερώνει τη συνεχιζόμενη μείωση μέχρι σήμερα. Το 2015 τα καταστήματα ήταν 2.547, ενώ το 2019 μειώνονται σε

1.834 (Structural indicators for the EU banking sector, 2020, σ.1). Μέσα σε μια δεκαετία χάνονται 2.000 καταστήματα, τα οποία φυσικά δικαιολογούν και την τεράστια μείωση της απασχόλησης στον τραπεζικό κλάδο στην Ελλάδα. Θα δούμε στην πορεία της έρευνας σε ποιο βαθμό οι μειώσεις αυτές οφείλονται στην οικονομική κρίση και στην αναδιάρθρωση του τραπεζικού τομέα, και σε ποιο βαθμό στην ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και στην ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στον κλάδο.

Ιδιαίτερη σημασία έχουν, επίσης, οι διάφορες μορφές που λαμβάνει η απασχόληση στον τραπεζικό τομέα. Η οικονομική κρίση ενίσχυσε σε όλους τους εργασιακούς κλάδους τις ευέλικτες μορφές απασχόλησης, δυσχεραίνοντας την θέση των εργαζομένων. Βασικές μορφές ευέλικτης απασχόλησης που εμφανίστηκαν στα χρόνια της κρίσης ήταν η μερική απασχόληση, η προσωρινή απασχόληση, καθώς και η υπερωριακή απασχόληση (Ευστράτογλου, 2015, σ.139-140).

Ο Τραπεζικός κλάδος φαίνεται να έχει διαχρονικά σταθερές εργασιακές συνθήκες, καθώς τόσο η μόνιμη, όσο και η πλήρης απασχόληση κυριαρχούν συντριπτικά. Το 2008 ο κλάδος των τραπεζών και των ασφαλειών είχε από τα μικρότερα ποσοστά προσωρινής απασχόλησης (μόνο 4.850 εργαζόμενοι) (Ευστράτογλου, 2015, σ.153). Η ίδια κατάσταση παραμένει και τα επόμενα χρόνια, καθώς το 2016 έχουμε ένα ποσοστό σε μόνιμη εργασία 96,83% και σε προσωρινή μόλις 2,64% (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.24). Την ίδια εικόνα βλέπουμε και στον δείκτη της πλήρους απασχόλησης. Το 2016 το ποσοστό της πλήρους απασχόλησης στον κλάδο είναι 99,01% και της μερικής απασχόλησης μόνον 0,99% (Impact of banking regulation on employment, 2016, σ.21). Είναι σημαντικό στην πορεία της έρευνας να δούμε αν σήμερα τα ποσοστά αυτά έχουν μεταβληθεί, και αν η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στον τραπεζικό τομέα παίζει κάποιο ρόλο σε αυτό.

Η μόνο μορφή ευέλικτης εργασίας η οποία φαίνεται να έχει σημαντικό αντίκτυπο στον τραπεζικό κλάδο, είναι αυτή της υπερωριακής απασχόλησης. Το 2008 το 9,0% των εργαζόμενων στο κλάδο αναγκαζόταν να εργάζεται υπερωρίες χωρίς να αμείβεται (Ευστράτογλου, 2015, σ.163). Το 2013 το ποσοστό των υπαλλήλων είχε αυξηθεί στο 10,8%, κάνοντας ακόμα πιο έντονη την εκμετάλλευση των εργαζομένων στον κλάδο (Ευστράτογλου, 2015, σ.165).

Ένα ακόμα ζήτημα που θα μας απασχολήσει στην διάρκεια της έρευνας είναι η παραγωγικότητα της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων. Άραγε η ενσωμάτωση νέων

τεχνολογιών αυξάνει την παραγωγικότητα των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο; Υπάρχει μια εκτενής συζήτηση γύρω από την παραγωγικότητα στον κλάδο των υπηρεσιών, και συνεπώς και σε όλους τους εργασιακούς κλάδους που εντάσσονται στις υπηρεσίες. Ο τραπεζικός τομέας είναι ένας από αυτούς. Ο βασικός προβληματισμός έγκειται στο γεγονός ότι πολλές έρευνες παρουσιάζουν χαμηλή παραγωγικότητα σε πολλούς κλάδους των υπηρεσιών. Παρόλο που στις πιο ανεπτυγμένες οικονομίες ο τομέας των υπηρεσιών πλέον παράγει από 60-75% του ΑΕΠ της εκάστοτε χώρας (Ευσταθόπουλος, Ιωακείμογλου, 2004, σ.35), αμφισβητείτε η αύξηση της παραγωγικότητας στον κλάδο των υπηρεσιών, και πολλοί ερευνητές επισημαίνουν τους χαμηλούς ρυθμούς αύξησης της παραγωγικότητας που σημειώνονται τα τελευταία χρόνια.

Η πρόσφατη οικονομική κρίση ανέδειξε περισσότερο το πρόβλημα και πολλές έρευνες κατά την περίοδο της κρίσης ανέλυσαν το ζήτημα αυτό. Ακόμα και οι κλάδοι που μέχρι το 2008 συγκαταλέγονταν σε αυτούς με υψηλή παραγωγικότητα, άρχισαν να επηρεάζονται αισθητά: «*Στη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, το σύνολο των κλάδων υψηλής παραγωγικότητας… εμφάνισαν μειώσεις της παραγωγικότητάς τους, επιβεβαιώνοντας τους ισχυρισμούς που επισημαίνουν τις σημαντικές δυσχέρειες που εμφανίζουν οι κλάδοι υψηλής παραγωγικότητας να αυξήσουν ή τουλάχιστον να διατηρήσουν την παραγωγικότητά τους*» (Ευστράτογλου, 2015, σ.199-200). Οι τράπεζες ανήκουν σε αυτή τη κατηγορία που επηρεάστηκε σημαντικά από την κρίση. Οι παρατηρήσεις αυτές θέτουν ένα σοβαρό προβληματισμό: κατά πόσο μπορεί ο τομέας των υπηρεσιών, από τη στιγμή που είναι κυρίαρχος πλέον στην παραγωγή του ΑΕΠ, να αποτελέσει σταθεροποιητικό παράγοντα για τις σύγχρονες οικονομίες;

Σε αυτό το προβληματισμό έρχονται να απαντήσουν διάφορες έρευνες που θεωρούν ότι ο τομέας των υπηρεσιών δεν ταλανίζεται από ζητήματα παραγωγικότητας. Από τη μία θεωρούν κάποιοι επιστήμονες ότι στα πλαίσια του τριτογενούς τομέα κάποιες υπηρεσίες επιδεικνύουν αρκετά υψηλούς ρυθμούς αύξησης της παραγωγικότητας, και από την άλλη η χαμηλή παραγωγικότητα των υπηρεσιών μπορεί να κρύβει σημαντικά προβλήματα του υπολογισμού του επιπέδου της παραγωγικότητας των υπηρεσιών (Ευσταθόπουλος, Ιωακείμογλου, 2004, σ.93-94). Η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και η ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών έχουν αυξήσει την παραγωγικότητα των υπηρεσιών και έχουν δώσει ώθηση στην περαιτέρω ανάπτυξή τους: «*Η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και της τηλεπικοινωνίας διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην αύξηση της παραγωγικότητας: η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής*

σάρωσης και διαχείρισης αποθεμάτων, η αυξημένη πρόσβαση σε συστήματα αυτοεξυπηρέτησης, η ανάπτυξη οικονομιών κλίμακας και η βελτίωση των συνεργασιών μεταξύ εμπόρων και παραγωγών προκάλεσαν σημαντικές αυξήσεις παραγωγικότητας» (Ευσταθόπουλος, Ιωακείμογλου, 2004, σ.95).

Παρόλο που η οικονομική κρίση μπορεί να αποτέλεσε ένα παράγοντα μείωσης της παραγωγικότητας στον τραπεζικό κλάδο, είναι σημαντικό να δούμε σήμερα αν η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις τράπεζες έχει αυξήσει την παραγωγικότητα των εργαζομένων στον τραπεζικό κλάδο, ή αν υπάρχουν τελικά δομικά προβλήματα στον τομέα των υπηρεσιών που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.

Η τελευταία θεματική που θα μας απασχολήσει σε αυτό το σημείο έχει να κάνει με την συνδικαλιστική εκπροσώπηση στον τραπεζικό κλάδο, και πως ανταποκρίνεται στις συνεχής ταλαντεύσεις των τελευταίων ετών: τόσο όσον αφορά την θέση των τραπεζοϋπαλλήλων απέναντι στα αποτελέσματα της κρίσης, όσο και απέναντι στις συνεχείς αλλαγές των σχέσεων εργασίας τους λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης.

Το συνδικαλιστικό όργανο των τραπεζοϋπαλλήλων στην Ελλάδα είναι η ΟΤΟΕ (Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος) και ιδρύθηκε το 1955: «*...σε μια εποχή δύσκολων προβλημάτων και συνθηκών για το σ.κ. και ως αποτέλεσμα της ανάγκης για συντονισμένη δράση των συνδικάτων που ήδη λειτουργούσαν σε κάθε Τράπεζα*» (https://www.otoe.gr/). Η δραστηριότητα της Ομοσπονδίας είναι ποικίλη και στο παρελθόν: «*...έπαιξε καθοριστικό συντονιστικό ρόλο στη δραστηριότητα των συλλόγων μελών της και σφράγισε με τις κινητοποιήσεις και τις παρεμβάσεις της τις εξελίξεις στον κλάδο (εργασιακά, συνδικαλιστικά, ασφαλιστικά θέματα), την πορεία και την ανάπτυξη του Πιστωτικού συστήματος, τις γενικότερες οικονομικές και πολιτικές εξελίξεις στη χώρα, καθιστάμενη ένα από τα πιο μαζικά, δραστήρια και αποτελεσματικά στις παρεμβάσεις τους δευτεροβάθμια συνδικαλιστικά σωματεία*» (https://www.otoe.gr/).

Η συμβολή της Ομοσπονδίας ήταν σημαντική και στα χρόνια της βαθιάς οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, καθώς συμμετείχε στις ευρύτερες διεκδικήσεις του εργατικού κινήματος των προηγούμενων ετών. Βέβαια, από το 2012 και μετά η απεργιακή δραστηριότητα της ΟΤΟΕ αρχίζει να θεωρείται υποτονική και δεν παίζει πλέον των πρωτοποριακό ρόλο που έπαιζε παλαιότερα, καθώς ο κλάδος των τραπεζοϋπαλλήλων αρχίζει να φαίνεται πιο προστατευμένος (σε θεσμικό επίπεδο) σε σχέση με τους υπόλοιπους (Παπανικολόπουλος, Κατσορίδας, Κολλιάς, Δερμάνη, 2018, σ.26-27).

Στην πορεία του κειμένου, καθώς και στα αποτελέσματα της έρευνας, θα μας απασχολήσουν ξανά τα ζητήματα που αναλύθηκαν παραπάνω. Οι μετασχηματισμοί που συντελούνται στο τραπεζικό κλάδο επηρεάζουν σημαντικά την αγορά εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων, αλλά και την ίδια την εργασία τους. Η συνεχής εκτόπιση των εργαζομένων από το κλάδο με τα επαναλαμβανόμενα κύματα «εθελούσιων», και η ταυτόχρονη απαξίωση των προγραμμάτων επανεκπαίδευσης των υπαλλήλων των τραπεζών, δείχνει την πλήρη ενσωμάτωση, από την μεριά της διοίκησης, της λογικής της «φυσικοποίησης» του φαινομένου της ανεργίας, καθώς και της επίρριψης των ευθυνών για την κατάσταση της ανεργίας τους στους ίδιους τους εργαζόμενους.

Θα δούμε, επίσης, ότι οι επιπτώσεις που επιφέρει η ψηφιοποίηση, καθώς και η προσπάθεια προσαρμογής των εργαζομένων στο νέο εργασιακό περιβάλλον που δημιουργείται σταδιακά, αποτελεί την αφορμή για την αμφισβήτηση της στρατηγικής που ακολουθούν οι διοικήσεις των τραπεζών, και την αφύπνιση της συνδικαλιστικής τους δράσης. Τέλος, θα γίνει κατανοητό στη πορεία της έρευνας η σημασία που έχει η διάκριση παραγωγική – μη παραγωγική εργασία, καθώς η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, και ο ρόλος της στην αύξηση των κερδών των τραπεζών, έχει πολύ σημαντικό ρόλο στον ευρύτερο μετασχηματισμό που υφίστανται οι τράπεζες σήμερα. Στη συνέχεια θα αναλυθεί εκτενώς το φαινόμενο της ψηφιοποίησης, καθώς και οι προεκτάσεις και τα αποτελέσματα που έχει στο τραπεζικό τομέα.

ΜΕΡΟΣ 3^{Ο}

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Ψηφιακός μετασχηματισμός και αυτοματοποίηση

Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου, καθώς και η ανάδειξη νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών την τελευταία δεκαετία, έχουν προκαλέσει μια ταχεία ανάπτυξη της σχετικής βιβλιογραφίας όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό που βρίσκεται σε εξέλιξη. Στη βιβλιογραφία οι εξελίξεις της τελευταίας δεκαετίας αναφέρονται συχνότερα είτε ως 4^{η} Βιομηχανική Επανάσταση, είτε ως Ψηφιακός Μετασχηματισμός (ή και ως 2^{ος} Ψηφιακός Μετασχηματισμός), ανάλογα με την θεωρητική προσέγγιση που ακολουθεί ο/η εκάστοτε συγγραφέας. Για την ανάλυση του φαινομένου αυτού θα ασχοληθούμε αρχικά με το τί είναι η ψηφιοποίηση, καθώς και τι διαστάσεις παίρνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός που βρίσκεται σε εξέλιξη.

Η Ψηφιοποίηση αποτελεί: «*...μια μορφή νέων τεχνολογιών διαχείρισης και επεξεργασίας πληροφοριών μέσω της οποίας καθίσταται δυνατό να εισαχθούν ¨νέου είδους¨ αυτοματοποιημένα συστήματα σε διαδικασίες εργασίας – για όσες διαδικασίες εργασίας είναι επιδεκτικές της κατάλληλης κωδικοποίησης που απαιτείται από αυτές τις νέες μορφές τεχνολογίας*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.12). Η όλο και μεγαλύτερη ανάπτυξη του διαδικτύου, τόσο όσον αφορά την διείσδυσή του σε όλο και περισσότερες δραστηριότητες της καθημερινότητας, όσο και της αύξησης της ταχύτητας του, έχει βοηθήσει στην ευκολότερη πρόσβαση στη πληροφορία, στην ταχύτερη μετάδοσή της και ταυτόχρονα στην καλύτερη επεξεργασία της. Παράλληλα με την ανάπτυξη του διαδικτύου, νέες τεχνολογίες επεξεργασίας και συλλογής πληροφοριών καθιστούν δυνατή την δημιουργία αυτοματοποιημένων συστημάτων που με την είσοδό τους στην παραγωγική διαδικασία συνεισφέρουν στην αυτοματοποίηση εργασιακών διαδικασιών που στο παρελθόν δεν ήταν δυνατές, και μπορούσαν να εκτελεστούν μόνο από την ανθρώπινη εργασία. Η ψηφιοποίηση, συνεπώς, αποτελεί μια πολύ σημαντική πτυχή της καθημερινότητάς όλων, καθώς έχει άμεση επιρροή πάνω στην εργασία πολλών εργαζομένων. Στην παρούσα έρευνα θα αναλύσουμε σύντομα την ανάπτυξη των νέων αυτών

τεχνολογιών καθώς επηρεάζουν άμεσα τόσο τον τραπεζικό κλάδο γενικά, όσο και την εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών ειδικά.

Το φαινόμενο της Ψηφιοποίησης έχει δύο σημαντικές πτυχές που πρέπει να αναλυθούν. Από τη μία είναι η ανάλυση του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και των νέων τεχνολογιών που τον αποτελούν, και από την άλλη είναι η ανάδειξη των αποτελεσμάτων που επιφέρει η αυτοματοποίηση εργασιακών διαδικασιών πάνω στην εργασία των εργαζομένων. Ξεκινώντας από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ο ΟΟΣΑ αναλύει την διαδικασία αυτή σε δύο βασικούς τεχνολογικούς πυλώνες: «*…την ψηφιοποίηση και τη διασύνδεση ψηφιακών συσκευών [φυσικά, με αναγκαία βάση τις τεχνολογίες που υποστηρίζουν το Διαδίκτυο, σημείωση δική μας]. Αυτοί οι δύο πυλώνες συμπληρώνονται από ένα ολοένα αυξανόμενο «οικοσύστημα» αλληλο-συσχετιζόμενων τεχνολογιών*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.31-32). Έχουμε, δηλαδή, την δημιουργία από τη μία, νέων ψηφιακών συστημάτων επεξεργασίας και μετάδοσης της πληροφορίας, και από την άλλη, ένα περιβάλλον στο οποίοι οι συσκευές αυτές αλληλεπιδρούν και παράγουν ένα νέο εργασιακό πλαίσιο. Αρχικά πρέπει να δούμε σύντομα ποιες είναι οι βασικές νέες τεχνολογίες που εμφανίζονται την τελευταία δεκαετία, και παράλληλα με ποιον τρόπο αλληλεπιδρούν.

Τέσσερις είναι οι σημαντικότερες κατηγορίες των νέων τεχνολογιών που εμφανίζονται σχετικά με το θέμα της εργασίας μας: το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT), οι μεγάλες βάσεις δεδομένων (Big Data), η τεχνητή νοημοσύνη (AI) και η τεχνολογία Blockchain (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.33). Σύμφωνα με τον ορισμό της ITU (International Telecommunication Union) και του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Έρευνας (IERC): «*Το IoT είναι μια δυναμική υποδομή παγκόσμιας δικτύωσης με αυτοδιαμορφωτικές δυνατότητες που βασίζονται σε τυποποιημένα και διαλειτουργικά πρωτόκολλα επικοινωνίας όπου φυσικά και εικονικά ¨πράγματα¨ έχουν ταυτότητες, φυσικά χαρακτηριστικά και εικονικές προσωπικότητες και χρησιμοποιούν έξυπνες διεπαφές και ενσωματώνονται λειτουργικά στο δίκτυο πληροφοριών*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.40). Πιο απλά, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων είναι μια υποδομή που επιτρέπει σε «πράγματα» να επικοινωνούν μεταξύ τους και να ανταλλάσσουν πληροφορίες, όπου «πράγματα» μπορεί να είναι άνθρωποι, συσκευές, αλγόριθμοι κ.λπ. Με άλλα λόγια, το Διαδίκτυο των Πραγμάτων είναι: «*…η σύνδεση του «κάθε» «φυσικού» αντικειμένου με άλλα «αντικείμενα» (π.χ. αισθητήρες, συσκευές, μηχανές, κτίρια, τοποθεσίες, μέσα μεταφοράς, άνθρωποι, ζώα, φυτά, δέντρα*

κ.λπ.) και η ανάπτυξη διαδικασιών παρατήρησης, επιτήρησης και ελέγχου λειτουργικότητας μέσω του Διαδικτύου» (Λαπατσιώρας κ.α.,2020, σ.41).

Οι μεγάλες βάσεις δεδομένων αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για πολλές άλλες νέες τεχνολογίες, και έχουν τα εξής χαρακτηριστικά: πολύ μεγάλο όγκο δεδομένων, πολύ υψηλή ταχύτητα συλλογής δεδομένων και μεγάλη ποικιλία δεδομένων όσον αφορά τον τύπο και την προέλευσή τους. Ο όρος μεγάλες βάσεις δεδομένων: «*...ρητά ή υπόρρητα συνδέεται αφενός με τη μεγάλη διάσταση του συνόλου των δεδομένων και αφετέρου με την ανάγκη να χρησιμοποιηθεί υψηλότατη υπολογιστική ισχύς και ειδικοί αλγόριθμοι για να εξαχθεί πληροφορία από αυτά τα δεδομένα σε εύλογο χρονικό διάστημα (το οποίο συχνά είναι πολύ μικρό, on-demand)»* (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.45). Χωρίς τη συλλογή και επεξεργασία τεράστιων όγκων δεδομένων η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης θα ήταν αδύνατη σήμερα, καθώς και η ανάδυση πολλών νέων τεχνολογιών. Θα δούμε στη συνέχεια αναλυτικότερα τη σημασία που έχουν οι μεγάλες βάσεις δεδομένων.

Μία ακόμα από τις βασικές νέες τεχνολογίες είναι η τεχνητή νοημοσύνη. Η τεχνολογία της τεχνητής νοημοσύνης δίνει τη δυνατότητα στις μηχανές να εκτελούν λειτουργίες που μοιάζουν με τις ανθρώπινες, και βάση για την δημιουργία της τεχνητής νοημοσύνης αποτελούν οι τεχνολογίες αυτό-εκμανθανόμενων μηχανών: «*Οι τεχνικές δημιουργίας αυτό-εκμανθανόμενων μηχανών επιτρέπουν να γίνονται πολύ γρήγορα συσχετίσεις μεγάλου όγκου δεδομένων ώστε να αναγνωριστούν πρότυπα (από τις κινήσεις στο χρηματιστήριο μέχρι την ανάλυση εικόνων)*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.46). Σε αυτή τη περίπτωση γίνεται ορατή η αλληλεξάρτηση των νέων τεχνολογιών. Οι μεγάλες βάσεις δεδομένων αποτελούν βασικό στοιχείο της εκμάθησης των μηχανών, και αναδεικνύουν ευρύτερα τη σημασία της συλλογής και της επεξεργασίας πληροφοριών.

Τέλος, μια σημαντική τεχνολογική εφεύρεση αποτελεί η τεχνολογία Blockchain. Το Blockchain: «*...αποτελεί μια τεχνολογία διαδικτυακής και ψηφιακής επικύρωσης διανεμόμενης πληροφορίας, με χαρακτηριστικά αποκέντρωσης, χωρίς την ανάγκη παρουσίας ενδιάμεσων ή μιας κεντρικής αρχής επικύρωσης της εγκυρότητας της διανεμόμενης πληροφορίας, μέσω της οποίας διευκολύνονται οι οικονομικές συναλλαγές και οι αλληλεπιδράσεις ομότιμων χρηστών (peer-to-peer)*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.51). Η σημαντικότητα της τεχνολογίας αυτής έγκειται στο γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα εκτέλεσης έγκυρων και ασφαλών συναλλαγών, χωρίς να μεσολαβείτε κάποιος τρίτος που

θα παίζει το ρόλο του εγγυητή. Σε ένα υποθετικό σενάριο θα ήταν δυνατή η επιτέλεση συναλλαγών χρηματοπιστωτικής φύσης χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία της τράπεζας ως εγγυητή της συναλλαγής, αλλά μόνο η παρουσία των δύο ενδιαφερόμενων, καθώς μέσω της τεχνολογίας Blockchain θα επικυρωνόταν η εγκυρότητα της συναλλαγής. Όλες οι παραπάνω τεχνολογίες έχουν άμεση εφαρμογή στον τραπεζικό τομέα και θα μας απασχολήσουν αναλυτικότερα στην πορεία της έρευνας. Σε αυτό το σημείο έχει σημασία να δούμε και την δεύτερη βασική πτυχή της ψηφιοποίησης που αφορά τα αποτελέσματα της αυτοματοποίησης των εργασιακών διαδικασιών.

Οι παραπάνω νέες τεχνολογίες καθώς εισάγονται στην παραγωγική διαδικασία λαμβάνουν τον ρόλο της ανθρώπινης εργασίας και μπορούν να αντικαταστήσουν είτε πλήρως είτε μερικώς την ανθρώπινη δραστηριότητα. Ολόκληρες εργασιακές διαδικασίες μπορούν να αυτοματοποιηθούν και να εκτελούνται εφεξής από αυτοματοποιημένα ψηφιακά συστήματα. Μία μηχανή ή ένα λογισμικό μπορούν να αντικαταστήσουν την πνευματική ή χειρωνακτική εργασία ενός εργαζόμενου, πάντα κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες και προϋποθέσεις. Τα αυτοματοποιημένα συστήματα, λοιπόν: «*...αποτελούν υποκατάστατα της ανθρώπινης επεξεργασίας της πληροφορίας ή συμπληρωματικά στοιχεία αυτής, εξαιτίας της υψηλότερης ταχύτητας επεξεργασίας, και μπορούν να εισαχθούν ως υποκατάστατα ή συμπληρωματικά της ανθρώπινης εργασίας όταν έχουν μικρότερο κόστος (στη γενική περίπτωση)*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.12-13). Δηλαδή η εφαρμογή των νέων αυτών αυτοματοποιημένων συστημάτων μπορεί υπό τις παραπάνω προϋποθέσεις να αντικαταστήσει ολόκληρα κομμάτια της εργασιακής διαδικασίας και να καταστήσει την ανθρώπινη δραστηριότητα περιττή. Βέβαια, σε κάποιες περιπτώσεις τα μηχανήματα αυτά αποτελούν χρήσιμα εργαλεία και συμπληρώματα της ανθρώπινης δραστηριότητας σε μια εργασιακή διαδικασία. Δύο είναι, συνεπώς, τα αποτελέσματα της εφαρμογής αυτοματοποιημένων συστημάτων: α) η υποκατάσταση της εργασίας από τα αυτοματοποιημένα συστήματα και β) η συμπληρωματική λειτουργία τους με την εργασία, χωρίς να υφίσταται υποκατάσταση της ανθρώπινης εργασίας.

Είναι απαραίτητο, όμως, να δούμε υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να αυτοματοποιηθεί μια διαδικασία εργασίας και να υποκαταστήσει την ανθρώπινη εργασία. Βασική προϋπόθεση είναι τα αυτοματοποιημένα συστήματα να εκτελούν καλύτερα την εκάστοτε εργασιακή διαδικασία σε σχέση με την ανθρώπινη εργασία. Και όταν λέμε καλύτερα, εννοούμε το κόστος εισαγωγής της μηχανής να είναι λιγότερο από το υπάρχον κόστος της εργασίας και να δημιουργούνται μεγαλύτερα περιθώρια κερδοφορίας

(Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.15). Δεύτερη βασική προϋπόθεση, είναι να εργασιακά καθήκοντα που προηγουμένως εκτελούνταν από την ανθρώπινη εργασία, να μπορούν τώρα να εκφραστούν σε κώδικες. Δηλαδή, να περιγραφεί η εργασιακή διαδικασία σε πολλά μικρά κομμάτια εργασίας ώστε να μπορεί να εκτελεστεί από ένα μηχάνημα. Αυτή η διαδικασία γίνεται μέσω της δημιουργίας αλγόριθμων: «*Με τον όρο ¨αλγόριθμος¨ εννοούμε τη λογική βασισμένη σε ¨άκαμπτους¨ κανόνες. Μια περιγραφή βήμα-βήμα μιας διαδικασίας όπου στο κάθε εκάστοτε βήμα υπάρχει πάντα μία οδηγία για την εκτέλεση μίας συγκεκριμένης ενέργειας και ταυτόχρονα δεν υπάρχει βήμα σε αυτή τη διαδικασία για το οποίο να μην υπάρχει οδηγία για την εκτέλεση μίας συγκεκριμένης ενέργειας. Με άλλα λόγια και πιο συνοπτικά: εάν ¨αυτό¨ τότε ¨εκείνο¨ και δεν εμφανίζονται περιπτώσεις οι οποίες δεν είναι ¨γραμμένες¨ στο ¨βιβλίο των κανόνων¨ που συνέγραψε αυτός ο οποίος κωδικοποίησε αυτή τη διαδικασία*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.15). Εδώ όμως προκύπτει το εξής ερώτημα: Μπορούν όλες οι εργασιακές διαδικασίες να κωδικοποιηθούν με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να εκφραστεί κάθε βήμα της εργασιακής διαδικασίας σε μια λογική με «άκαμπτους» κανόνες;

Για να μπορέσει μια εργασιακή διαδικασία να υποκατασταθεί από αυτοματοποιημένα συστήματα, και να εκφραστεί σε «άκαμπτους» κανόνες πρέπει να αποτελείται από απλές γνωστικές και χειρωνακτικές διαδικασίες. Αυτές οι διαδικασίες εμφανίζονται στην διεθνή βιβλιογραφία ως εργασιακά καθήκοντα «ρουτίνας», όπως για παράδειγμα σήμερα οι εργασίες τήρησης μητρώων ή διαδικασίες παρακολούθησης υπάρχοντος μηχανολογικού εξοπλισμού (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.19). Οι εργασιακές δραστηριότητες, λοιπόν, που μπορούν να υποκατασταθούν από αυτοματοποιημένα μηχανήματα ονομάζονται εργασιακές διαδικασίες «ρουτίνας». Οι εργασιακές διαδικασίες ρουτίνας προϋποθέτουν γνώσεις οι οποίες μπορούν να κωδικοποιηθούν και να εκφραστούν σε αλγόριθμους: «*Η κωδικοποίηση της γνώσης ήταν το θέμα συνεχόμενων ερευνών από τα τέλη του 1990. Η κωδικοποιημένη γνώση (codified knowledge) μπορεί να αντιγραφεί χρησιμοποιώντας δομημένες διαδικασίες, θεωρητική λογική, αλγόριθμους, βάσεις δεδομένων, ειδικά συστήματα και άλλους μέσα τυποποίησης*» (Valenduc, Vendramin, 2016, σ.23).

Δεν μπορούν, όμως, όλα τα καθήκοντα να αυτοματοποιηθούν και να εκφραστούν με «άκαμπτους» κανόνες. Όπως αναφέρουν οι (Λαπατσιώρας κ.α., 2020) οι εργασιακές διαδικασίες που δεν μπορούν να περιγραφούν σε αλγόριθμους συμπληρώνουν την εργασία των εργαζομένων (ή το αντίστροφο) κατά τη διάρκεια εκτέλεσης πολύπλοκων

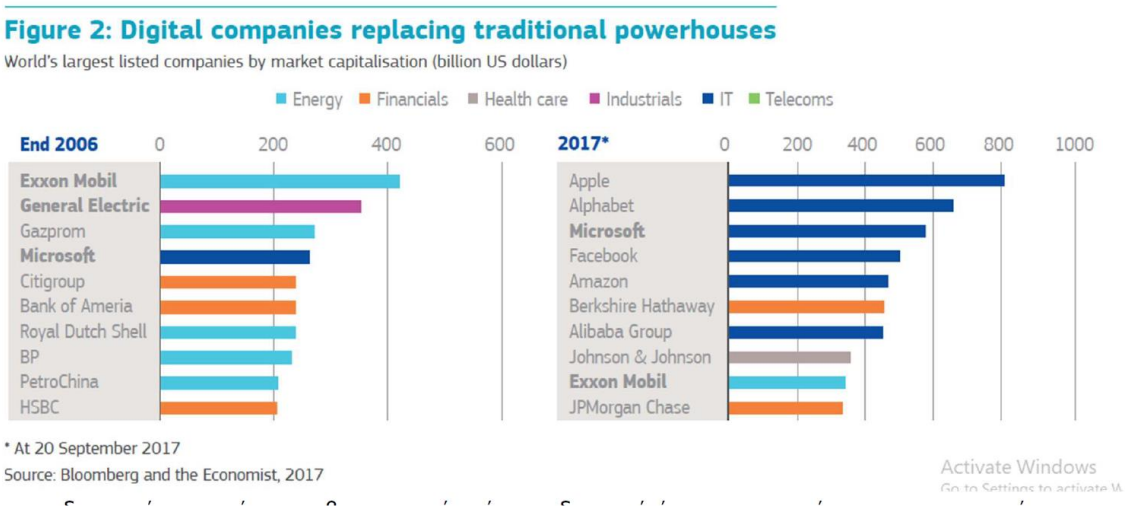
εργασιακών καθηκόντων. Οι διαδικασίες αυτές ονομάζονται εργασιακές διαδικασίες «μη-ρουτίνας» και δεν μπορούν να υποκαταστήσουν την ανθρώπινη δραστηριότητα: «*...ο Autor (2014) παρατηρεί ότι ¨τα καθήκοντα τα οποία έχουν αποδειχθεί πιο εξοργιστικά για να αυτοματοποιηθούν είναι εκείνα που απαιτούν ευελιξία, κρίση και κοινή λογική-δεξιότητες τις οποίες αντιλαμβανόμαστε μόνο σιωπηλά¨. Για παράδειγμα, τα περισσότερα ανεκπαίδευτα παιδιά μπορούν να αναγνωρίσουν οπτικά εάν είναι ή όχι ένα αντικείμενο μία καρέκλα με μεγάλο βαθμό αποτελεσματικότητας κάνοντας ένα συλλογισμό σχετικά με το για ποιο λόγο χρησιμοποιείται το αντικείμενο. Είναι πολύ πιο δύσκολο, παρ' όλα αυτά, να προγραμματίσεις ένα υπολογιστή που να επιτυγχάνει διαρκώς στο ίδιο καθήκον, διότι είναι δύσκολο να καθορίσεις ένα συγκεκριμένο σύνολο από χαρακτηριστικά που θα κατέχει μια καρέκλα: Κάποιες έχουν τέσσερα πόδια, ενώ κάποιες δεν έχουν κανένα· κάποιες έχουν μία πλάτη, χέρια, ή ρόδες, ενώ άλλες δεν έχουν*» (Shestakofsky, 2017, σ.380-381).

Η «σιωπηλή» γνώση δεν μπορεί ακόμα να κωδικοποιηθεί και να εκφραστεί σε αλγόριθμο, και εξαρτάται απόλυτα από την ανάπτυξη του ανθρώπου: «*...η σιωπηλή γνώση (tacit knowledge) παραμένει εξαρτημένη από την ανάπτυξη του ανθρώπου και δεν μπορεί να μεταφραστεί σε μια γλώσσα υπολογιστή/μηχανής ή να καταγραφεί σε μια συγκεκριμένη μορφή/φόρμα. Η σιωπηλή γνώση περιλαμβάνει ενέργειες οι οποίες εκτελούνται χωρίς το υποκείμενο που είναι υπεύθυνο για αυτές να μπορεί να εξηγήσει ακριβώς τον τρόπο, καθώς επίσης δεξιότητες και λογικές μεθόδους που γενικά αναφέρονται ως ενστικτώδεις*» (Valenduc, Vendramin, 2016, σ.23).

Συνοψίζοντας, η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης επηρεάζει πολλές πτυχές της καθημερινότητάς μας, και συνεπώς, επηρεάζει πολλούς εργασιακούς κλάδους με πολλαπλούς τρόπους. Ένας από τους πιο ψηφιοποιημένους κλάδους είναι ο τραπεζικός, και σε αυτό το σημείο πρέπει να δούμε ποιες από τις παραπάνω νέες τεχνολογίες εφαρμόζονται στο τραπεζικό κλάδο, και πως επηρεάζει η κάθε μια από αυτές τις εργασιακές διαδικασίες εντός του κλάδου.

Ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού κλάδου

Είναι κοινά αποδεκτό, πλέον, ότι τις τελευταίες δύο δεκαετίες υφίσταται μια παγκόσμια μετατόπιση επιχειρηματικών κεφαλαίων από τον κλάδο της Βιομηχανίας, στον κλάδο της ανάπτυξης Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών: «*Η Πληροφορική, με την Μικροηλεκτρονική και τη συνδρομή των Τηλεπικοινωνιών, από απλό εργαλείο (υποκατάστασης της γραφομηχανής και καταγραφής μεγάλων λογιστικών εγγράφων και συγκεκριμένων επιστημονικών και ερευνητικών κλάδων) που ήταν από τα τέλη του 70, καθιερώνεται πλέον ως ένα πλήρες περιβάλλον δραστηριότητας και εργασίας στο σύγχρονο κόσμο σε όλα τα επίπεδα, ως ουσιαστικά μια διαδικασία που μετασχηματίζει όλο το οικονομικό και θεσμικό οικοδόμημα*» (Τσατσούλης, 2020, σ.5). Ο παρακάτω πίνακας (Τσατσούλης, 2020, σ.4) δείχνει την κυριαρχία, πλέον, των εταιρειών ψηφιακών τεχνολογιών στην παγκόσμια οικονομία:



Ο τραπεζικός κλάδος προσπαθώντας να παραμείνει ανταγωνιστικός, ενσωματώνει συνεχώς νέες ψηφιοποιημένες τεχνολογίες που μετασχηματίζουν σταδιακά το σύνολο του κλάδου, αλλά και τις εργασιακές σχέσεις εντός του. Η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών παράγει νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες προς το κοινό, αλλά επιφέρει και ραγδαίες αλλαγές πάνω στην εργασία των υπαλλήλων του κλάδου. Παράλληλα με την προσπάθεια των τραπεζών να μείνουν ανταγωνιστικές στην σφαίρα της παγκόσμιας οικονομίας, νέες εταιρείες με βάση τις ψηφιακές τεχνολογίες και τεχνολογικοί κολοσσοί όπως για παράδειγμα η Apple, προσπαθούν να διεισδύσουν στον χρηματοπιστωτικό τομέα και να κερδίσουν μερίδια της αγοράς των τραπεζών. Παραδοσιακές δραστηριότητες της

τράπεζας γίνονται, πλέον, εμπορεύσιμα αγαθά: «*Οι βασικές τραπεζικές δραστηριότητες, οι οποίες είναι κερδοφόρες εδώ και αιώνες, έχουν μετατραπεί σε εμπορεύσιμα αγαθά χάνοντας τον μονοπωλιακό χαρακτήρα που είχαν τα προϊόντα τους μέχρι σήμερα για τα πιστωτικά ιδρύματα. Ο ανταγωνισμός δεν προέρχεται μόνο από τις ψηφιακές εταιρείες fintech, αλλά -και το πιο σημαντικό- από ορισμένες από τις πιο σημαντικές και ισχυρές επιχειρήσεις σε άλλες βιομηχανίες ιδίως στις νέες τεχνολογικές εταιρείες (Google, Apple, Facebook, Amazon, Paypal)*» (Τσατσούλης, 2020, σ.20). Πριν, όμως, δούμε αναλυτικά ποιες νέες τεχνολογίες ενσωματώνονται στο τραπεζικό κλάδο, πρέπει να δούμε σύντομα ποιες είναι αυτές οι ψηφιακές εταιρίες που ανταγωνίζονται τις παραδοσιακές τράπεζες.

Οι επονομαζόμενες Fin-tech εταιρίες έχουν αναπτυχθεί τις τελευταίες δύο δεκαετίας και αποτελούν εταιρίες με βάση τις ψηφιακές τεχνολογίες που επιχειρούν στον χρηματοπιστωτικό τομέα: «*Γενικά, fintech είναι ο όρος που συνηθίζεται για τις εταιρείες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών των οποίων τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι κατασκευασμένα με βάση την τεχνολογία, έχοντας ως αποτέλεσμα υψηλά καινοτόμες, ανατρεπτικές και πρωτοποριακές υπηρεσίες*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.12). Οι εταιρίες αυτές προσπαθούν να μεταφέρουν τις υπηρεσίες που παρέχουν από τον φυσικό στον ψηφιακό κόσμο αξιοποιώντας τεχνολογίες υπολογιστικού νέφους, δημιουργώντας ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό πλαίσιο για τις παραδοσιακές τράπεζες, παρέχοντας υπηρεσίες εύκολα προσβάσιμες σε όλους (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.12).

Τα προϊόντα που παρέχουν είναι σε ψηφιακή μορφή και αφορούν παραδοσιακά προϊόντα που παρέχουν οι τράπεζες, αλλά και νέα καινοτόμα προϊόντα που στηρίζονται στις νέες ψηφιακές τεχνολογίες. Για παράδειγμα τα νέα αυτά ψηφιακά προϊόντα μπορεί να σχετίζονται με νέες πλατφόρμες ψηφιακών πληρωμών και ψηφιακού εμπορίου, με ηλεκτρονικές πληρωμές και κινητά χρήματα, καθώς και ψηφιακούς μεθόδους χρηματοδότησης. Εν τέλει ακόμα και η δημιουργία νέων ψηφιακών τραπεζών σχετίζεται με την ανάπτυξη των νέων FinTech εταιρειών (Τσατσούλης, 2020, σ.25). Οι εταιρίες αυτές κερδίζουν μερίδα των πελατών των τραπεζών, καθώς μπορούν να λειτουργούν με λιγότερα λειτουργικά κόστη (από τη στιγμή που υφίστανται μόνο σε ψηφιακή μορφή συνεπάγονται μειωμένα λειτουργικά κόστη και ευέλικτες μορφές απασχόλησης), και να παρέχουν πιο ελκυστικά προϊόντα και μειωμένα κόστη συναλλαγών: «*Χωρίς πολυδάπανη λειτουργική υποδομή ή τα διαρκώς αυστηρότερα εποπτικά πλαίσια των παραδοσιακών τραπεζών, εφαρμόζουν ένα ιδιαίτερα ευέλικτο σύστημα απασχόλησης και*

εργασίας, και μόνο με φθηνή τεχνολογική καινοτομία έλκουν τους πελάτες των παραδοσιακών τραπεζών, προσφέροντας νέα προϊόντα και καινοτόμες λύσεις» (Γεωργακοπούλου κ.α., 2018, σ.76-77).

Οι παραδοσιακές τράπεζες προσπαθούν να ανταγωνιστούν τις νέες Fin-tech εταιρίες και ενσωματώνουν συνεχώς νέες τεχνολογίες, μετασχηματίζοντας ψηφιακά τον τραπεζικό κλάδο. Βασικός παράγοντας για την ανάπτυξη καινοτομιών στον τραπεζικό κλάδο είναι το διαδίκτυο: «*Η καινοτομία στον χρηματοπιστωτικό τομέα συντελείται κυρίως στο διαδίκτυο, με τη διαδικτυακή τραπεζική, τα μαζικά δεδομένα (Big Data/Advanced Analytics), την τεχνητή νοημοσύνη, την αλυσίδα ομάδων συναλλαγών (blockchain), την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο κ.λπ.*» (Τσασούλης, 2020, σ.21). Όπως έχουμε αναφέρει ήδη παραπάνω, η ανάπτυξη του διαδικτύου έχει οδηγήσει στην ταχύτερη συλλογή, επεξεργασία και διανομή της πληροφορίας, που αποτελεί βασικό παράγοντα της ενσωμάτωσης των νέων αυτών τεχνολογιών στο κλάδο.

Αναλυτικότερα, μία πολύ σημαντική καινοτομία στο τραπεζικό κλάδο είναι η χρήση μεγάλων βάσεων δεδομένων (Big Data). Χρησιμοποιούνται για τη συλλογή τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων που αφορούν τους πελάτες, αλλά και άλλα χρηματοπιστωτικά δεδομένα: «*Τα αναλυτικά στοιχεία Big Data επικεντρώνονται, για παράδειγμα, στην ανακάλυψη προτύπων, συσχετισμών και τάσεων στα δεδομένα ή στις προτιμήσεις των πελατών*» (Τσατσούλης, 2020, σ.30). Από τη μία, λοιπόν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση χρηματοπιστωτικών δεδομένων, την πρόβλεψη και λήψη αποφάσεων, καθώς και την αποφυγή υψηλών ρίσκων για την τράπεζα. Από την άλλη, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την δημιουργία προτύπων πελατών και την στοχευμένη πώληση προϊόντων βάσει των χαρακτηριστικών του εκάστοτε πελάτη: «*Με τη χρησιμοποίηση της ανάλυσης μεγάλων βάσεων δεδομένων στις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα παίρνουν μια πιο δυναμική προσέγγιση για να αποκτήσουν πιο βαθιά κατανόηση των πελατών τους. Η χρησιμοποίηση των αναλύσεων μεγάλων βάσεων δεδομένων μπορεί να βοηθήσει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να κατανοήσουν τις προτιμήσεις των πελατών τους, κάτι το οποίο μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.2-3).

Η χρήση μεγάλων βάσεων δεδομένων (Big Data) αποτελεί προϋπόθεση για την δημιουργία και ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence – AI). Η

τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται ευρέως πλέον στο τραπεζικό κλάδο και αποτελεί ένα από τα βασικά εργαλεία εξυπηρέτησης των πελατών. Χρησιμοποιείται, επίσης, για αναλύσεις προβλέψεων και λήψη αποφάσεων για χρηματοπιστωτικά ζητήματα μιας τράπεζας: «*Η τεχνητή νοημοσύνη βοηθάει τα ιδρύματα, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, στην εκμάθηση, στη λήψη αποφάσεων και παρέχει χρήσιμες αναλύσεις πρόβλεψης. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα χρησιμοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη σε πολλές εφαρμογές όπως η αγορά και η ανάλυση πελατών, πιστοληπτική ικανότητα, usage-based insurance, data-driven trading, ανίχνευση απάτης και άλλα*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.3).

Ένα δημιούργημα, ακόμα, της τεχνητής νοημοσύνης είναι ο «ηλεκτρονικός συνεργάτης», ένας ψηφιακός χαρακτήρας που χρησιμοποιείται για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πελατών, που ακολουθεί μια δομημένη ροή ερωτο-απαντήσεων: «*Ένας virtual assistant/agent είναι ένα εικονικός χαρακτήρας που δημιουργείται από υπολογιστή, κινούμενος, εικονικής τεχνητής νοημοσύνης (συνήθως με ανθρωπομορφική εμφάνιση) και σήμερα χρησιμοποιείται βάσει των τεχνολογικών δυνατοτήτων του στον ευρύτερο τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, ως ηλεκτρονικός συνεργάτης και βοηθός…Υποστηριζόμενοι από την τεχνητή νοημοσύνη, κατανοούν την έννοια του τι λέγεται ή πληκτρολογείται. Μπορούν να δουν τις φράσεις, αλλά επίσης να καταλάβουν τι σημαίνουν συγκεκριμένες λέξεις σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν πληροφορίες από άλλες πηγές, π.χ. από διαδίκτυο ή βάσεις δεδομένων, αντλώντας πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο*» (Τσατσούλης, 2020, σ.37).

Μία ακόμα σημαντική καινοτομία για τον τραπεζικό κλάδο είναι η χρήση του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT). Όπως αναλύσαμε ήδη παραπάνω, η τεχνολογία IoT επιτρέπει τη σύνδεση και επικοινωνία μεταξύ συσκευών, ατόμων, αλλά και επικοινωνία μεταξύ ατόμων και μηχανών. Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων παρέχει την άμεση και αποτελεσματική παρακολούθηση των αναγκών των πελατών, καθώς και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους: «*Η χρησιμοποίηση δεδομένων που προέρχονται από τη χρήση διαφορετικών συσκευών για χρηματοπιστωτικές συναλλαγές επιτρέπει στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς μια εποπτεία των οικονομικών και των χρηματοδοτικών αναγκών των πελατών σε πραγματικό χρόνο. Οι πληροφορίες των πελατών θα βοηθήσουν επίσης τους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς να παρέχουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, χρηματοπιστωτική υποστήριξη και εξατομικευμένα προϊόντα για να διασφαλίσουν μια κατάσταση ωφέλιμη για όλους*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.3).

Η ανάπτυξη όμως την επικοινωνίας των συσκευών μεταξύ τους, καθώς και της όλο και αυξανόμενης χρήσης διαφόρων αισθητήρων (κίνησης, ήχου κ.λπ.), έχει αποτελέσει βάση για την δημιουργία της επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented reality – AR). Η καινοτομία AR χρησιμοποιείται για την αποκωδικοποίηση ροών δεδομένων και την άμεση λήψη αποφάσεων: «*Επαυξημένη πραγματικότητα (AR) είναι μια βελτιωμένη εκδοχή του πραγματικού κόσμου με τη χρήση οπτικών εργαλείων, ήχου ή όποιο άλλο αισθητηριακό ερέθισμα. Η επαυξημένη πραγματικότητα βοηθάει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αποκωδικοποιήσουν περίπλοκες ροές δεδομένων παρέχοντας ισχυρή απεικόνιση δεδομένων το οποίο βοηθάει στην γρήγορη λήψη αποφάσεων*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.3).

Όσον αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών, αλλά και την αποφυγή της υποκλοπής προσωπικών δεδομένων, έχουν ενσωματωθεί στο τραπεζικό κλάδο δύο πολύ σημαντικές καινοτομίες. Από τη μία είναι η τεχνολογία blockchain. Όπως έχουμε αναφέρει, ήδη, παραπάνω, η καινοτομία αυτή αποτελεί τη βάση για την κρυπτογράφηση και την ασφαλή εκτέλεση συναλλαγών μεταξύ ατόμων, χωρίς να χρειάζεται η συμμετοχή τρίτου μέρους στη συναλλαγή. Στο τραπεζικό κλάδο χρησιμοποιείται, προς το παρών, για την βελτίωση διαδικασιών αιτήσεων και συμμόρφωσης των πελατών: «*Το blockchain χρησιμοποιείται για να γνωρίζεις τη συμβατότητα/συμμόρφωση του πελάτη σου ή για την βελτίωση οικονομικών διαδικασιών αιτήσεων οι οποίες περιλαμβάνουν έγγραφα από πολλά μέρη*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.2). Παράλληλα, για την ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων έχει εφαρμοστεί η χρήση βιομετρικών χαρακτηριστικών (biometrics) των ανθρώπων-πελατών: «*Τα βιομετρικά αφορούν την μελέτη μετρήσιμων βιολογικών χαρακτηριστικών όπως το πρόσωπο, τα αποτυπώματα, ο αμφιβληστροειδής και η ίριδα. Για σκοπούς επιβεβαίωσης της γνησιότητας, τα βιομετρικά βασίζονται σε μετρήσιμα βιολογικά χαρακτηριστικά που μπορούν να ελεγχθούν αυτόματα. Η χρησιμοποίηση των βιομετρικών σε χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες βοηθάει στον έλεγχο για απάτη και την παραβίαση ταυτότητας*» (Alam, Gupta, Zameni, 2019, σ.3).

Τέλος, μια ακόμα σημαντική καινοτομία των τραπεζών είναι η χρήση από τα ιδρύματα των κοινωνικών δικτύων, για την παροχή πληροφοριών όσον αφορά τις προτιμήσεις των πελατών τους. Η αξιοποίηση τέτοιου είδους δεδομένων βοηθάει στην ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία στοχευμένα θα καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών των τραπεζών: «*Η ενοποίηση της τραπεζικής εργασίας με τα κοινωνικά δίκτυα επιτρέπει*

την παροχή πληροφορίας όσον αφορά τις προτιμήσεις των καταναλωτών… Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιτεύχθηκε μέσω μιας ολοκληρωμένης μελέτης της εμπειρίας των καταναλωτών και ανάλυσης τόσο των υπαρχουσών αναγκών όσο και της αναγνώρισης νέων. Είναι οι καταναλωτές των τραπεζικών υπηρεσιών η κινητήρια δύναμη ανάπτυξης καινοτομιών των τραπεζών, καθώς διαμορφώνουν τις ανάγκες για σύγχρονα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της έκφρασης των αναγκών τους» (Galazova, Magomaeva, 2019, σ.44).

Οι τεχνολογίες που παρουσιάσαμε έχουν επηρεάσει και μετασχηματίσει παραδοσιακές δραστηριότητες της τράπεζας. Μια σύντομη ανάλυση αυτών των δραστηριοτήτων είναι απαραίτητη, καθώς ο μετασχηματισμός τους έχει επηρεάσει την εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων που παραδοσιακά ασχολούνταν με αυτές.

Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο έχει επηρεάσει τόσο το τομέα των κεντρικών υπηρεσιών, όσο και το δίκτυο των καταστημάτων. Δραστηριότητες που και στους δύο τομείς εκτελούνταν παραδοσιακά από υπαλλήλους, πλέον αυτοματοποιούνται και είτε καθιστούν την ανθρώπινη εργασία περιττή, είτε την συμπληρώνουν καθιστώντας τη πιο παραγωγική. Στις κεντρικές υπηρεσίες, αρχικά, της τράπεζας τρεις σημαντικές δραστηριότητες έχουν μετασχηματιστεί: ο έλεγχος για απάτη και προστασία προσωπικών δεδομένων, η πιστοληπτική αξιολόγηση και η λήψη αποφάσεων.

Όσον αφορά τον έλεγχο για απάτη και την προστασία προσωπικών δεδομένων, αυτοματοποιημένα συστήματα αξιολογούν και πιστοποιούν τα προσωπικά δεδομένα πελατών και εγκρίνουν την αξιοπιστία τους. Όσον αφορά την πιστοληπτική αξιολόγηση των πελατών, αυτοματοποιημένα συστήματα ελέγχουν αιτήματα δανείων των πελατών και εγκρίνουν την έκδοσή τους χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση: «*Στο πλαίσιο της εφαρμογής της αναβαθμισμένης Πιστωτικής Πολιτικής Ιδιωτών υλοποιήθηκε νέα αυτόματη ανάθεση αιτημάτων στεγαστικών δανείων σε εγκριτικά επίπεδα (Analyst, Credit analyst, Credit offer, Subject matter expert, Head, Director). Υπό το ίδιο πρίσμα, αυτοματοποιήθηκαν υπολογισμοί, χωρίς παρέμβαση εγκριτικού στον υπολογισμό MDI (Monthly Disposal Income) και των κανόνων της αυτοματοποίησης Αξιολόγησης Αιτημάτων (ACAT)*» (Τσατσούλης, 2020, σ.50). Ακόμα, όσον αφορά την λήψη αποφάσεων, αυτοματοποιημένα συστήματα με βάση την τεχνολογία των μεγάλων βάσεων δεδομένων, αναλύουν πολλαπλές και τεράστιες ποσότητες δεδομένων και παράγουν αποτελέσματα χωρίς την παρέμβαση του ανθρώπου (Τσατσούλης, 2020, σ.49). Παράλληλα με την αξιοποίηση

στην λήψη αποφάσεων, οι μεγάλες βάσεις δεδομένων αξιοποιούνται και για την δημιουργία προφίλ πελατών, τη δημιουργία μοντέλων συμπεριφορών των πελατών και παρακολούθησης των κινήσεών τους (Valenduc, Vendramin, 2016, σ.20). Τέλος, υπάρχει η δυνατότητα, πλέον, αυτοματοποιημένες διαδικασίες στα τμήματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών των τραπεζών να κάνουν ενημερώσεις λογισμικών, να κάνουν αναφορές για τεχνικά προβλήματα των ηλεκτρονικών συστημάτων των τραπεζών κ.α., χωρίς να επεμβαίνει ανθρώπινο χέρι (Τσατσούλης, 2020, σ.50).

Ένας ακόμα σημαντικός μετασχηματισμός των κεντρικών υπηρεσιών των τραπεζών είναι η δημιουργία αυτοματοποιημένων υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου, που μπορούν μέσω της αναγνώρισης φωνής να ταυτοποιήσουν τον πελάτη και να του παρέχουν υπηρεσίες που παλαιότερα θα ήταν αδύνατο να εκτελεστούν χωρίς τη φυσική παρουσία: «*Για την διαχείριση μεγάλου όγκου τυποποιημένων εργασιών που απαιτούν στην εκτέλεσή τους ένα συγκεκριμένο εύρος ερωταπαντήσεων και εντολών υιοθετήθηκαν λύσεις αυτοματοποιημένων υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου στις οποίες το σύστημα διαθέτει τεχνολογία αναγνώρισης φωνής και μέσω διαλόγου που γίνεται μεταξύ του πελάτη μπορεί να εκτελεί παραδόσεις PIN για χρεωστικές κάρτες μέσω του συστήματος αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά το 2016 ολοκληρώθηκαν περισσότερες από 130.000 τέτοιες ενέργειες σε συγκεκριμένη τράπεζα. Τέτοια συστήματα «έξυπνων» τηλεφωνικών κέντρων τα οποία σε τεχνικό επίπεδο, χρησιμοποιούν τις σημερινές δυνατότητες τεχνητής νοημοσύνης, χρησιμοποιούνται και για εργασίες ξεκλειδώματος λογαριασμών e-banking, διασύνδεσης και καθοδήγησης της πελατείας με συγκεκριμένα «φυσικά» τμήματα της τράπεζας κ.α*» (Τσατσούλης, 2020, σ.48).

Μεγάλοι μετασχηματισμοί, όμως, έχουν προκύψει και σε παραδοσιακές δραστηριότητες που εκτελούνταν στο δίκτυο των καταστημάτων των τραπεζών. Κυρίως η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει μεταφέρει πολλές δραστηριότητες των καταστημάτων στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες των τραπεζών, ψηφιοποιώντας παραδοσιακές δραστηριότητές τους: «*Χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική τραπεζική, οι εμπορικές τράπεζες παρέχουν τους πελάτες με υπηρεσίες έκδοσης κινήσεως συναλλαγών, πραγματοποιώντας διατραπεζικούς διακανονισμούς και μεταφορές λογαριασμών, καθώς επίσης διατραπεζικές μεταφορές σε συναλλαγές διακανονισμού. Επιπλέον, παρέχουν πληροφορίες στους πελάτες πάνω στα είδη και τους όρους προμήθειας των τραπεζικών υπηρεσιών, όπως οι καταθέσεις, τα δάνεια, μερίδια επενδυτικών fund, κ.λπ., δέχονται και διαχειρίζονται*

αιτήσεις για άνοιγμα καταθέσεων, παραχώρησης ενός δανείου, έκδοσης τραπεζικών καρτών, μετατροπής συναλλάγματος, κ.λπ.» (Starodubtseva κ.α., 2021, σ.609).

Δύο από τις σημαντικότερες δραστηριότητες που μετασχηματίζονται είναι από τη μία οι διάφορες συναλλαγές που εκτελούνταν εντός των καταστημάτων, και από την άλλη η απόκτηση διαφόρων προϊόντων των τραπεζών. Όσον αφορά τις συναλλαγές, πλέον μπορούν να εκτελούνται ηλεκτρονικά, οποιαδήποτε στιγμή και σε οποιοδήποτε χώρο, αρκεί να έχει κανείς πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές κάνουν περιττή την παρουσία πολλών υπαλλήλων στα καταστήματα και μεταφέρουν το πεδίο δραστηριοτήτων σταδιακά από το φυσικό χώρο στο ψηφιακό. Πιο συγκεκριμένα οι ηλεκτρονικές μεταφορές και πληρωμές, η χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, αλλά και γενικότερα η υποκατάσταση των μετρητών για την κάθε είδους συναλλαγή, αποτελούν το πρώτο πεδίο εργασιών αποδιοργάνωσης του χρηματοπιστωτικού κλάδου (Τσατσούλης, 2020, σ.25-26).

Παράλληλα, ο μετασχηματισμός στον τομέα των δραστηριοτήτων απόκτησης τραπεζικών προϊόντων ενισχύει την τάση προς την καθιέρωση μιας ψηφιακής τραπεζικής, και θέτει ακόμα μεγαλύτερα προβλήματα στην απασχόληση των τραπεζοϋπαλλήλων: «*...δεύτερη σημαντική επίδραση στον τραπεζικό τομέα και στην απασχόληση, αποτελεί η διαρκώς αυξανόμενη αυτοματοποίηση της απόκτησης πελατειακών προϊόντων που παρέχουν οι τράπεζες, και αφορούν τη χρήση αυτόματων εργαλείων μέσω του διαδικτύου, για τη λήψη από τους καταναλωτές, τυποποιημένων τραπεζικών προϊόντων που παρέχονται σήμερα (ενδεικτικά ασφαλιστικών προγραμμάτων, προέγκρισης δανείων, άνοιγμα νέου λογαριασμού κ.α.), χωρίς, ή με την ελάχιστη, μεσολάβηση του ανθρώπινου παράγοντα, με τη μεσολάβηση ειδικά διαμορφωμένων ψηφιακών εφαρμογών και αλγορίθμων επεξεργασίας δεδομένων με την λεγόμενη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης*» (Τσατσούλης, 2020, σ.29-30).

Ένας ακόμα σημαντικός μετασχηματισμός που αφορά το δίκτυο των καταστημάτων είναι η δημιουργία ψηφιακών τραπεζικών καταστημάτων. Τα ψηφιακά καταστήματα λειτουργούν χωρίς την φυσική παρουσία υπαλλήλων και ουσιαστικά υποκαθιστούν την εργασία που παραδοσιακά εκτελούσαν οι τραπεζοϋπάλληλοι εντός των τραπεζικών καταστημάτων. Αυτοματοποιημένα μηχανήματα εξυπηρετούν τους πελάτες, και μόνο απομακρυσμένα παρέχει, πλέον, τις υπηρεσίες του ένα υπάλληλος: «*Δημιουργήθηκαν, σε πιλοτική αρχικά φάση, νέου τύπου ψηφιακά υποκαταστήματα, που περιέχουν όλες τις*

διαθέσιμες τεχνολογικές καινοτομίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην τραπεζική λειτουργία, με ενδεικτικότερη τη περίπτωση του Ταμία από απόσταση, με τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων ταυτοποίησης και εκτέλεσης των συναλλαγών χωρίς τη χρήση φυσικού χαρτιού. Αναλυτικότερα, το σύστημα επιτρέπει την απομακρυσμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες του ταμείου μέσω video κλήσης, ενώ ο πελάτης συνεννοείται με τον ταμία, που βρίσκεται σε κεντροποιημένη υπηρεσία της τράπεζας, για τις συναλλαγές που επιθυμεί και με τη χρησιμοποίηση διασυνδεδεμένων συσκευών (π.χ. ATM, tablet για χρήση της υπογραφής κ.α.) που ενεργοποιεί ο ταμίας, μπορεί να εκτελεστεί το 90% των συναλλαγών που εκτελούνται από ένα παραδοσιακό ταμείο με φυσική παρουσία του υπαλλήλου» (Τσατσούλης, 2020, σ.47-48).

Οι παραπάνω ψηφιακοί μετασχηματισμοί διαφόρων πεδίων της τραπεζικής δραστηριότητας έχουν επηρεάσει σημαντικά την εργασία τόσο στο κλάδο, όσο και την εργασία πολλών άλλων κλάδων που ψηφιοποιούνται. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δύο τελευταίων δεκαετιών έχει ως αποτέλεσμα την ανάδυση νέων μορφών εργασίας, οι οποίες χωρίς την ανάπτυξη του διαδικτύου και των νέων αυτοματοποιημένων συστημάτων δεν θα ήταν εφικτές. Είναι απαραίτητο να δούμε αναλυτικά ποιες είναι αυτές οι νέες μορφές εργασίας που εμφανίζονται σε διάφορους παραγωγικούς κλάδους, ποιες από αυτές τις μορφές εργασίας εμφανίζονται στο τραπεζικό κλάδο και ποιες οι επιπτώσεις που επιφέρουν στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων.

Ανάδυση νέων μορφών εργασίας στο νέο ψηφιακό περιβάλλον

Οι νέες τεχνολογίες που ενσωματώνονται σταδιακά σε διάφορους παραγωγικούς κλάδους δίνουν πλέον τη δυνατότητα πολλές παραδοσιακές εργασιακές διαδικασίες να αυτοματοποιηθούν. Τα νέα αυτοματοποιημένα συστήματα καθιστούν περιττή την ανθρώπινη παρέμβαση και σε κάποιες περιπτώσεις υποκαθιστούν πλήρως την ανθρώπινη δραστηριότητα, ενώ σε άλλες περιπτώσεις αποτελούν συμπληρωματικό εργαλείο στα χέρια των εργατών: οι «*Νέες τεχνολογίες επιτρέπουν την αυτοματοποίηση ενός αυξανόμενου αριθμού καθηκόντων που παραδοσιακά εκτελούνταν από υποκείμενα. Ενώ αρχικά το φαινόμενο αυτό επικεντρωνόταν κυρίως σε δραστηριότητες ρουτίνας τόσο σε*

χειρωνακτικές (συναρμολόγηση, αποθήκευση κ.λπ.) και υπαλληλικές (διοίκηση, ενημέρωση), με την έλευση των «μεγάλων δεδομένων», της τεχνητής νοημοσύνης και του Διαδικτύου των Πραγμάτων, η πιθανότητα να αυτοματοποιηθούν δραστηριότητες που θεωρούνταν αρκετά πολύπλοκες για να εκτελεστούν από μία μηχανή ή ένα λογισμικό, έχει γίνει πραγματική» (Colombo κ.α., 2019, σ.28).

Οι μετασχηματισμοί τόσο σε τεχνολογικό επίπεδο, όσο και στην οργάνωση της εργασίας επιφέρουν σημαντικές αλλαγές. Η αυτοματοποίηση εργασιακών διαδικασιών επιφέρει αποδιοργάνωση πολλών εργασιακών κλάδων και αλλαγή στην οργάνωση της εργασίας τους: «*Η αυτοματοποίηση και η αποϋλοποίηση αυξημένου αριθμού καθηκόντων στο εμπόριο, στη διανομή, στη τραπεζική, στην ασφάλιση και σε άλλους τομείς (αυτόματη ανάγνωση εγγράφων, η διαχείριση περιεχομένου [content management], αυτοματοποίηση διαδικασιών και μεθόδων, κ.α.) έχει ως αποτέλεσμα προφανείς αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας και αναμφισβήτητα μια σταδιακή αποσάθρωση της παραδοσιακής απασχόλησης σε αυτούς τους τομείς*» (Degryse, 2017, σ.3). Η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, η καταστροφή παραδοσιακών θέσεων εργασίας και ο μετασχηματισμός υπαρχουσών θέσεων εργασίας είναι μερικές από τις μεταβολές που υφίστανται οι συγκεκριμένοι εργασιακοί κλάδοι: «*Μια γενική επισκόπηση των διάφορων τομέων της επίδρασης είναι: η δημιουργία θέσεων εργασίας: νέοι τομείς, νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες· η αλλαγή των θέσεων εργασίας: ψηφιοποίηση, διεπαφή ανθρώπου/έξυπνων μηχανών, νέες μορφές διοίκησης· η καταστροφή θέσεων εργασίας: αυτοματοποίηση, ρομποτοποίηση· η μεταβολή/μεταστροφή των θέσεων εργασίας: ψηφιακές πλατφόρμες, πληθοπορισμός (crowd sourcing[4]), οικονομία διαμοιρασμού (¨sharing¨ economy[5])*» (Degryse, 2016, σ.17-18).

Οι παραπάνω μετασχηματισμοί, παράλληλα με την αποσάθρωση των εργασιακών σχέσεων στα χρόνια της οικονομικής κρίσης, έχουν ως αποτέλεσμα την δημιουργία νέων μορφών εργασίας. Από τη μία, η διαχείριση της οικονομικής κρίσης είχε ως αποτέλεσμα αναδιάρθρωση των σχέσεων εργασίας, καθώς θεωρήθηκε ως λύση στην ανεργία η ελαστικοποίηση των σχέσεων εργασίας. Από την άλλη, η ραγδαία ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έδωσε τη δυνατότητα να αναδυθούν νέες μορφές εργασίας που προηγουμένως δεν ήταν δυνατές. Η ανάπτυξη του διαδικτύου και η δημιουργία ηλεκτρονικών

---

[4] https://www.investopedia.com/terms/c/crowdsourcing.asp

[5] https://www.investopedia.com/terms/s/sharing-economy.asp

πλατφόρμων εργασίας έχουν δώσει τη δυνατότητα σε εργαζόμενους να εργάζονται από οποιοδήποτε χώρο, οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν ή τους ζητηθεί. Παράλληλα η ενσωμάτωση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών έχει κάνει δυνατή την ελαστικοποίηση των σχέσεων εργασίας, καθώς είναι δυνατή πλέον η εργασία κατά παραγγελία από τους εργαζόμενους, δηλαδή όποτε τους ζητηθεί από του εργοδότες, καθώς μπορούν να εργάζονται από το σπίτι τους ανά πάσα στιγμή. Επίσης η ενσωμάτωση των νέων αυτοματοποιημένων συστημάτων έχει κάνει εφικτή την διάσπαση μεγάλων εργασιακών καθηκόντων σε μικρά πολλαπλά καθήκοντα, δίνοντας τη δυνατότητα στους εργοδότες να μοιράζουν μικρά project σε εργαζόμενους, έχοντας συγκεκριμένο χρονικό διάσημα για να τα εκτελέσουν, χωρίς να χρειάζεται να συνάπτουν σταθερές σχέσεις εργασίας. Είναι απαραίτητο, όμως, να δούμε αναλυτικά τις διάφορες νέες μορφές εργασίας και τις επιπτώσεις που έχουν στις σχέσεις εργασίας.

Αρχικά, στην Ευρώπη εμφανίζονται δύο νέες μορφές εργασίας που διαφέρουν από τις παραδοσιακές σχέσεις που συνάπτανε οι εργαζόμενοι με τους εργοδότες τους. Η πρώτη σχέση ονομάζεται διαμοιρασμός υπαλλήλων (employee sharing) και σημαίνει ότι: «*...ένα υποκείμενο προσλαμβάνεται από κοινού από μία ομάδα εργοδοτών (που δεν είναι πελάτες ενός παραδοσιακού γραφείου προσωρινής απασχόλησης). Τέτοιοι εργαζόμενοι εναλλάσσονται μεταξύ των διαφορετικών επιχειρήσεων*» (Eurofound, 2015, σ.7). Με αυτό το τρόπο οι εργοδότες δεν χρειάζεται να συνάψουν σταθερές συμβάσεις εργασίας και μοιράζονται τους εργαζόμενους για διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες. Η δεύτερη σχέση ονομάζεται διαμοιρασμός εργασίας (job sharing) και σχετίζεται: «*...με εργασιακές σχέσεις στις οποίες ένας εργοδότης προσλαμβάνει αρκετούς εργαζόμενους, αλλά συνήθως μόνο δύο, για να συμπληρώσουν από κοινού μια πλήρους απασχόλησης θέση εργασίας. Είναι μία μορφή μερικής απασχόλησης, όπου ο σκοπός της είναι να διασφαλίσει ότι η από κοινού θέση εργασίας είναι μόνιμα επανδρωμένη*» (Eurofound, 2015, σ.37). Και σε αυτή τη περίπτωση οι εργοδότες προσπαθούν αντί να πληρώσουν δύο μόνιμες θέσεις εργασίας, να συνάψουν ατομικές συμβάσεις εργασίας με δύο εργαζόμενους για τον μισθό μίας θέσης, μειώνοντας το κόστος εργασίας.

Μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε τις νέες μορφές εργασίας σε τρία σύνολα: σε μορφές εργασίας προσωρινής απασχόλησης, σε μορφές εργασίας σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες και σε μορφές κινητής εργασίας που βασίζονται σε Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Όσον αφορά το πρώτο σύνολο εμφανίζονται 4 μορφές εργασίας. Αρχικά είναι η μερική εργασία (casual work), η οποία είναι: «*...ένα είδος εργασίας*

όπου η απασχόληση δεν είναι σταθερή και συνεχόμενη, και ο εργοδότης δεν είναι υποχρεωμένος να παρέχει τακτικά απασχόληση στον εργαζόμενο, αλλά έχει την ευελιξία να τον καλεί όταν τον χρειάζεται» (Eurofound, 2015, σ.46). Οι εργοδότες δεν είναι υποχρεωμένοι να συνάπτουν σταθερές σχέσεις εργασίας με τους εργαζόμενους και μειώνουν σημαντικά τα κόστη εργασίας που τις συνοδεύουν. Μία μορφή εργασίας που προσομοιάζει στην μερική εργασία είναι η εργασία κατά παραγγελία (on – call work) και η οποία χαρακτηρίζεται: «*...από μια συνεχή σχέση απασχόλησης χωρίς συνεχόμενη εργασία. Ο εργοδότης υπογράφει μια σύμβαση εργασίας με τον εργαζόμενο αλλά δεν δεσμεύεται να παρέχει εργασία σε μία συνεχή βάση, με τα συμβόλαια μηδενικών ωρών να είναι το πιο γνωστό παράδειγμα αυτού του φαινομένου*» (Valenduc, Vendramin, 2016, σ.34). Ο εργοδότης γλιτώνει και σε αυτή τη περίπτωση τα εργασιακά κόστη καθώς δεν παρέχει σταθερές σχέσεις εργασίας. Οι εργαζόμενοι λειτουργούν υπό καθεστώς ανασφάλειας, καθώς δεν τους παρέχεται σταθερή εργασία και εξαρτώνται αποκλειστικά από το μέγεθος των εργασιών που έχει ο εργοδότης.

Μία, ακόμη, μορφή εργασίας προσωρινής απασχόλησης είναι η εργασία με voucher, η οποία αποτελεί: «*...μια μορφή απασχόλησης όπου ένας εργαζόμενος αποκτά ένα κουπόνι από ένα τρίτο μέλος (συνήθως από κυβερνητική αρχή) για να χρησιμοποιηθεί ως πληρωμή για μια υπηρεσία από ένα εργαζόμενο, αντί για χρήματα. Συχνά οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι συγκεκριμένα καθήκοντα ή συμβάσεις ορισμένου χρόνου...*» (Eurofound, 2015, σ.82). Η εργασία με voucher είναι πολύ συχνή στην Ελλάδα και επιστρατεύτηκε για να μειώσει τα μεγάλα ποσοστά ανεργίας που δημιουργήθηκαν την περίοδο της οικονομικής κρίσης. Και αυτή η μορφή εργασίας απέχει πολύ από μια σταθερή σχέση εργασίας. Οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να δουλεύουν περιστασιακά, χωρίς να τους δίνεται η δυνατότητα για ένα σταθερό μισθό και υπό συνθήκες συνεχούς ανασφάλειας.

Τέλος, μία ακόμη μορφή προσωρινής απασχόλησης είναι η ενδιάμεση διοίκηση (interim management), όπου υψηλά ειδικευμένο προσωπικό διατίθεται προσωρινά από μια εταιρεία σε μια άλλη, ώστε να επιλύσουν συγκεκριμένα προβλήματα. Ειδικά σε εταιρείες που απαιτείται ειδίκευση στα νέα τεχνολογικά συστήματα το φαινόμενο αυτό είναι αρκετά συχνό: «*Η ενδιάμεση διοίκηση περιγράφει μια εργασιακή μορφή στην οποία μια εταιρεία ¨ενοικιάζει ¨εργάτες σε άλλες εταιρείες προσωρινά και για ένα συγκεκριμένο σκοπό. Τέτοιας μορφής ενοικίαση εργαζομένων είναι ο κύριος στόχος της εταιρείας του εργοδότη, αλλά αντίθετα με ένα γραφείο προσωρινής απασχόλησης, το προσωπικό*

της εταιρείας περιορίζεται σε υψηλά ειδικευμένους επαγγελματίες που στέλνονται στις εταιρείες για να επιλύσουν μία διοικητική ή τεχνική πρόκληση ή να βοηθήσουν σε οικονομικά δύσκολους καιρούς» (Eurofound, 2015, σ.40). Και αυτή η μορφή απασχόλησης δεν έχει σταθερές σχέσεις εργασίας, ούτε σταθερό εργασιακό περιβάλλον.

Στο δεύτερο σύνολο ανήκει η εργασία σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες. Οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες είναι δημιούργημα της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης και αποτελούν ψηφιακές αγορές εργασίας: «*Η εργασία σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες, η αντιστοίχιση της προσφοράς για, και της ζήτησης για εργασία επί πληρωμή μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας, αναδύθηκε στην Ευρώπη περίπου πριν από μία δεκαετία (περίπου 2008)» (Eurofound, 2018, σ.3). Οι πλατφόρμες εργασίας αποδομούν τις παραδοσιακές σχέσεις απασχόλησης και δημιουργούν ένα νέο εργασιακό περιβάλλον όπου η αυτοαπασχόληση αρχίζει να αποτελεί την κυρίαρχη μορφή σχέσης εργασίας: «Εντός αυτής της μορφής απασχόλησης δεν υπάρχει πια είτε συμβόλαιο εργασίας, είτε σταθερός μισθός, είτε κανόνες ωραρίου εργασίας, είτε κανόνες που να σχετίζονται με τις ώρες εργασίας, με τον χώρο εργασίας, την εκπαίδευση, την πρόσβαση σε εργατικές ενώσεις, είτε συλλογική δράση. Ο εργαζόμενος – ή καλύτερα ο ¨συνεργαζόμενος ¨ - ανήκει στην ψηφιακή κοινότητα, έχει αφεθεί να διαχειρίζεται, στην βάσει ενός συμβολαίου αυτοαπασχόλησης, την δικιά του κοινωνική προστασία (ανεργία, σύνταξη, occupational sickness provision)…*» (Degryse, 2016, σ.35). Επομένως, οι εργαζόμενοι, πλέον, αντιμετωπίζονται από τις πλατφόρμες εργασίας ως ελεύθεροι επαγγελματίες και το βάρος της ασφάλισής τους πέφτει στις πλάτες τους. Δεν υπάρχουν σταθερές σχέσεις εργασίας και ο μισθός εξαρτάται από τη συχνότητα που κάποιος εργαζόμενος θα βρίσκει ενδιαφερόμενους εντός της πλατφόρμας.

Εντός των πλατφόρμων εργασίας εμφανίζεται μια μορφή εργασίας γνωστή ως εργασία πλήθους (crowdworking). Εργασιακές διαδικασίες διασπώνται σε μικρά καθήκοντα από τους παρέχοντες εργασία στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες, και μοιράζονται σε ένα πλήθος εργαζομένων που αναζητούν εργασία εντός των πλατφόρμων: «*Το μεγαλύτερο μέρος της σημερινής εργασίας πλήθους είναι βασισμένο στην ανάθεση ενός μικρού μέρους ενός καθήκοντος σε κάθε εργαζόμενο. Ξεχωριστά, αυτά είναι κυρίως μικρά, αυτόνομα και ομογενοποιημένα καθήκοντα που δεν χρειάζονται ένα υψηλό επίπεδο ειδίκευσης. Η εργασία πλήθους έχει παρ' όλα αυτά τη δυνατότητα σταδιακά να αντικαταστήσει την εξειδικευμένη εργασία, αποσυντίθοντας την εργασία σε ακόμα μικρότερα κομμάτια και προσελκύοντας εργάτες με πολύ συγκεκριμένες δεξιότητες*» (Degryse, 2016, σ.36-

37). Η εργασία αυτή δεν διέπετε από σταθερές σχέσεις εργασίας και αποτελεί μια περιστασιακή απασχόληση. Η διάσπαση των εργασιακών διαδικασιών, ειδικά αυτών που απαιτούν υψηλή εξειδίκευση για να εκτελεστούν, βοηθάει τους εργοδότες να αποφεύγουν να συνάπτουν σταθερές σχέσεις εργασίας με υψηλά ειδικευμένους εργαζόμενους, μειώνοντας το εργασιακό κόστος των εταιρειών τους.

Τέλος, το τρίτο σύνολο αποτελεί την κινητή εργασία με βάση τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Κινητή εργασία σημαίνει την δυνατότητα ένας εργαζόμενος να εργάζεται έξω από το χώρο εργασίας που του παρέχει ο εργοδότης, σε οποιοδήποτε χώρο επιθυμεί, οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί. Αυτή η μορφή εργασίας γίνεται δυνατή μόνο μετά την ανάπτυξη τόσο του διαδικτύου, όσο και των ψηφιακών συστημάτων (π.χ. φορητοί υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, φορητές ταμπλέτες κ.α.) που δίνουν τη δυνατότητα ένας εργαζόμενος να εργάζεται απομακρυσμένα. Το Eurofound ορίζει ως τηλεργασία και κινητή εργασία: «*...κάθε είδος ρύθμισης της εργασίας, στο πλαίσιο του οποίου οι εργαζόμενοι δουλεύουν εξ αποστάσεως, εκτός του χώρου του εργοδότη ή σταθερού τόπου εργασίας, χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες όπως τα δίκτυα, οι φορητοί υπολογιστές, τα κινητά τηλέφωνα και το διαδίκτυο*» (Eurofound, 2020, σ.1).

Η περίοδος της πανδημίας που διανύουμε έχει επιφέρει αλλαγές και στο τραπεζικό κλάδο, όπου η τηλεργασία έχει αρχίσει να αναπτύσσεται ραγδαία και ένα μεγάλο μέρος του προσωπικού των τραπεζών εργάζεται απομακρυσμένα. Λόγω των ΤΠΕ η τηλεργασία είναι δυνατή και στις τράπεζες, ειδικά όσον αφορά τις κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών, καθώς η εργασία γραφείου πλέον: «*...και ευρύτερα, η διανοητική εργασία, υποστηρίζεται από το διαδίκτυο, και μπορεί να εκτελεστεί πρακτικά από οποιαδήποτε τοποθεσία και σε οποιοδήποτε χρόνο. Αυτή η νέα χωρική ανεξαρτησία έχει μεταμορφώσει το ρόλο της τεχνολογίας στο εργασιακό περιβάλλον, προσφέροντας τόσο νέες ευκαιρίες όσο και νέες προκλήσεις*» (Eurofound and the International Labour Office, 2017, σ.1).

Η απομακρυσμένη εργασία έχει αντιφατικά αποτελέσματα πάνω στους εργαζόμενους. Από τη μία η τηλεργασία δημιουργεί ένα ευέλικτο περιβάλλον για κάθε εργαζόμενο. Οι εργαζόμενοι κερδίζουν ελεύθερο χρόνο καθώς γλιτώνουν το χρόνο μεταφοράς τους στο χώρο εργασίας, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να εργάζονται στο σπίτι. Τους δίνεται, παράλληλα, η δυνατότητα να ρυθμίζουν οι ίδιοι το χρόνο εργασίας τους, κερδίζοντας έτσι προσωπικό χρόνο που μπορούν να αφιερώσουν στην οικογένειά τους ή

και στους ίδιους (Eurofound and the International Labour Office, 2017, σ.1). Από την άλλη, υπάρχουν και αρνητικές συνέπειες λόγω αυτής της ευελιξίας που δημιουργείται. Αυτή η ελευθερία οργάνωσης του χρόνου εργασίας οδηγεί στην αλληλοκάλυψη των ωρών εργασίας και του προσωπικού χρόνου του εργαζόμενου, ώστε δεν γίνονται, πλέον, διακριτές οι ώρες εργασίας από τις ώρες ανάπαυσης. Η δυνατότητα, επίσης, της συνεχούς σύνδεσης στο διαδίκτυο και το κινητό τηλέφωνο οδηγεί στην εντατικοποίηση της εργασίας του εργαζόμενου, καθώς ο εργοδότης μπορεί ανά πάσα στιγμή να επικοινωνήσει με τον εργαζόμενο και να του αναθέσει νέα καθήκοντα (Eurofound and the International Labour Office, 2017, σ.1).Αυτά είναι μόνο μερικά από τα ζητήματα που θα μας προβληματίσουν σε αυτή την έρευνα. Στην πορεία της έρευνας θα δούμε ότι εμφανίζονται και άλλα προβλήματα από την απομακρυσμένη εργασία.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μεθοδολογία

Η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώνεται στα αποτελέσματα που έχει η ψηφιοποίηση πάνω στην αγορά εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε είναι η ποιοτική έρευνα καθώς εστιάζει κυρίως στην οπτική των υποκειμένων, και το πως αυτά αντιλαμβάνονται τις αλλαγές που συντελούνται στην εργασία τους λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός διενεργήθηκαν συνεντεύξεις σε τραπεζικούς υπαλλήλους στις 4 συστημικές τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα. Επιλέχθηκαν μόνο οι 4 συστημικές τράπεζες καθώς σε αυτές εμφανίζονται έντονα οι ψηφιακοί μετασχηματισμοί των τελευταίων χρόνων. Είναι αυτές οι τράπεζες οι οποίες λόγω του ανταγωνισμού, καθώς και της οικονομικής ισχύς που έχουν, μπορούν να ενσωματώσουν με μεγαλύτερη ευκολία νέα ψηφιακά συστήματα.

Οι συνεντευξιαζόμενοι επιλέχθηκαν με τη μέθοδο δειγματοληψίας της χιονοστιβάδας. Διενεργήθηκαν 10 συνεντεύξεις κατά το έτος 2021, τους μήνες Φεβρουάριο έως Αύγουστο. Λόγω της εφαρμογής των έκτακτων υγειονομικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του ιού covid-19, όλες οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν απομακρυσμένα μέσω ψηφιακών μεθόδων, και πιο συγκεκριμένα μέσω της εφαρμογής απομακρυσμένης συνομιλίας Skype. Όλες οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν ανώνυμα, και χωρίς να αναφέρεται η τράπεζα στην οποία εργάζονται. Ο λόγος της ανωνυμίας έχει να κάνει τόσο με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συνεντευξιαζόμενων, όσο και για την προστασία τους από τυχόν διενέξεις με την εργοδοσία της εκάστοτε τράπεζας που εργάζονται. Οι συνεντευξιαζόμενοι έπρεπε να απαντήσουν σε ένα ανοικτού τύπου ερωτηματολόγιο (ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο), το οποίο δεν είχε συγκεκριμένες απαντήσεις. Έδινε την δυνατότητα στους συνεντευξιαζόμενους να συμμετέχουν ενεργά στην συζήτηση προσθέτοντας ζητήματα που οι ίδιοι θεωρούσαν σημαντικά. Η διάρκεια των συνεντεύξεων κυμάνθηκε από 25 λεπτά έως 1 ώρα.

Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε σύμφωνα με τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Τα ερευνητικά ερωτήματα προέκυψαν μέσα από την ανάγνωση μιας πρότερης

βιβλιογραφίας, καθώς και την χρησιμοποίηση προηγούμενων ερευνών που διενεργήθηκαν για την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και τα αποτελέσματα αυτής στον τραπεζικό κλάδο. Τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώθηκαν είναι τα εξής: 1) «Με ποιους τρόπους αλλάζει ο χαρακτήρας της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο;», 2) «Με ποιους τρόπους επιδρά στην εργασία ο μετασχηματισμός της οργάνωσης της εργασίας στο τραπεζικό κλάδο λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;», 3) «Εμφανίζονται νέοι μέθοδοι ελέγχου της εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;», 4) «Εφαρμόζονται νέες ηλεκτρονικές μέθοδοι αξιολόγησης των εργαζομένων;», 5) «Αυξάνονται οι γνωσιακές απαιτήσεις στο τραπεζικό κλάδο λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;», 6) «Υπάρχουν αρνητικές επιπτώσεις πάνω στους εργαζόμενους λόγω ελλιπών γνώσεων όσον αφορά τα ψηφιακά συστήματα;», 7) «Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο έχει επιπτώσεις στην συνδικαλιστική εκπροσώπηση των εργαζόμενων;», 8) «Ποιες είναι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων;».

Οι υπάλληλοι των τραπεζών που συμμετείχαν στην έρευνα εργάζονται τόσο στα καταστήματα, όσο και στις κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών. Ο λόγος που επιλέχθηκαν υπάλληλοι και από τα δύο αυτά τμήματα είναι ότι διαμορφώνεται μία συνολικότερη εικόνα της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο κλάδο, καθώς και των αποτελεσμάτων που έχει στα διαφορετικά τμήματα εκτέλεσης εργασιακών διαδικασιών της τράπεζας. Οι ηλικίες των υπαλλήλων κυμαίνονται από 30 έως 60 ετών, και αποτελούνται τόσο από άντρες, όσο και από γυναίκες. Τα χρόνια προϋπηρεσίας των υπαλλήλων κυμαίνονται από 3 έως 25 έτη και προσφέρουν μια διαχρονική εικόνα των αλλαγών που συντελούνται στο κλάδο.

Επεξεργασία δεδομένων

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, επεξεργάσθηκαν, και αναλύθηκαν μέσω της μεθόδους της «θεματικής ανάλυσης». Οι συνεντεύξεις ηχογραφήθηκαν και στην συνέχεια απομαγνητοφωνήθηκαν ώστε η επεξεργασία τους να γίνει σε γραπτή μορφή. Σε πρώτη φάση επιλέχθηκαν χωρία των συνεντεύξεων που ταίριαζαν με τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Τα χωρία αυτά συμπτύχθηκαν σε διάφορους «κώδικες» σύμφωνα με

την νοηματική τους συνάφεια, καθώς και την συνάφεια που είχαν με τα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Στη δεύτερη φάση οι «κώδικες» ομαδοποιήθηκαν σε «θεματικές» σύμφωνα με την νοηματική συγγένεια που είχαν μεταξύ τους, καθώς και την δυνατότητά τους να απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας. Οι «θεματικές» που προέκυψαν είναι 6, και απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν μέσα από την θεωρία. Οι 6 αυτές θεματικές είναι: 1) Το περιεχόμενο της εργασίας, 2) Η οργάνωση της εργασίας, 3) Έλεγχος και αξιολόγηση, 4) Γνωσιακές Απαιτήσεις, 5) Συνδικαλιστική εκπροσώπηση και 6) Το φαινόμενο της τηλεργασίας. Οι θεματικές, καθώς και οι κώδικες που τις απαρτίζουν, θα αναλυθούν στην συνέχεια.

Χαρακτηριστικά Συνεντευξιαζόμενων

Για να έχουμε μία πληρέστερη εικόνα των συνεντευξιαζόμενων πριν αναλυθούν τα αποτελέσματα της έρευνας, στο παρακάτω πίνακα θα παρουσιαστούν κάποια σημαντικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, όπως: τα χρόνια εργασιακής εμπειρίας στο τραπεζικό κλάδο, το τμήμα στο οποίο εργάζονται, η συνδικαλιστική τους ιδιότητα (εάν υπάρχει), καθώς και η διάρκεια των συνεντεύξεων.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΙΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	ΧΡΟΝΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ	ΤΜΗΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΗ ΙΔΙΟΤΗΤΑ
1	1:10:13	25	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	-
2	38:15	35	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΟΤΟΕ
3	26:47	19	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	-
4	19:36	20	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
5	30:28	25	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	ΕΚΛΕΓΜΕΝΟ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ

6	28:16	20	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	-
7	35:01	25	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	ΕΝΕΡΓΗ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ
8	37:30	22	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	-
9	32:37	3	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	-
10	34:44	22	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	-

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το περιεχόμενο της εργασίας

Έχουμε ήδη περιγράψει στην τρίτη ενότητα της έρευνας την έκταση που έχει πάρει η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και σε ποιο βαθμό έχει επηρεάσει τον τραπεζικό κλάδο ως σύνολο. Ένας τομέας που επηρεάζεται ιδιαίτερα από την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης είναι η παραγωγική διαδικασία των τραπεζών, επηρεάζοντας ταυτόχρονα και τις εργασιακές διαδικασίες που εκτελούν οι υπάλληλοι που συμμετέχουν σε αυτή. Ένα από τα σημαντικότερα αποτελέσματα που επιφέρουν οι μετασχηματισμοί που συντελούνται στη παραγωγική διαδικασία είναι η αυτοματοποίηση της λόγω της ενσωμάτωσης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Σύγχρονες έρευνες (Eurofound, 2020) καταδεικνύουν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες επιπτώσεις στο περιεχόμενο της εργασίας των εργαζομένων λόγω των παραπάνω μετασχηματισμών στο κλάδο. Για να έχουμε μια σφαιρική εικόνα των αλλαγών που συμβαίνουν θα χρησιμοποιήσουμε και στοιχεία από το έργο του Καρλ Μαρξ ο οποίος χρησιμοποιεί στην ανάλυσή του για τις αλλαγές που επιτελούνται τον 19^{ο} αιώνα, την περίοδο της εισαγωγής των μηχανών στην παραγωγή. Δηλαδή της περιόδου της δημιουργίας της βιομηχανικής παραγωγής στην Αγγλία.

Από την παραπάνω βιβλιογραφία προκύπτει το ερευνητικό ερώτημα: «με ποιους τρόπους αλλάζει ο χαρακτήρας της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο;». Οι κώδικες που αναδείχθηκαν λόγω της συνάφειάς τους με το ερευνητικό ερώτημα είναι: 1) Τυποποίηση – Απλοποίηση της εργασίας, 2) Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, 3) Εντατικοποίηση της εργασίας, 4) Υποκατάσταση της εργασίας, 5) Συμπληρωματικότητα της εργασίας, 6) Αύξηση του όγκου εργασίας, 7) Μείωση του όγκου εργασίας. Η ομαδοποίηση των κωδικών που προέκυψαν δημιουργούν την πρώτη θεματική: «Το περιεχόμενο της εργασίας». Παρακάτω θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν ξεχωριστά τόσο οι κώδικες, όσο και οι επιπτώσεις που αντιπροσωπεύουν οι κώδικες αυτοί.

Ο Μαρξ θέλοντας να δείξει τις τεράστιες αλλαγές που συντελούνται εκείνη την περίοδο στην διαδικασία της παραγωγής χρησιμοποιεί, στο κεφάλαιο 13 του 1^{ο} τόμου του Κεφαλαίου, ως κομβικό παράδειγμα την δημιουργία και την χρήση της

«εργασιομηχανής». Η εργασιομηχανή ενσωματώνει πάνω της όλα τα διάφορα κομμάτια της παραγωγής που πριν την εφεύρεσή της εκτελούνταν από μεμονωμένους εργάτες. Η σημασία αυτής της εφεύρεσης έγκειται στο γεγονός ότι πολλά τμήματα της συνολικής διαδικασίας της παραγωγής αυτοματοποιούνται και ενσωματώνονται σε ένα μηχάνημα, το οποίο υποκαθιστά την εργασία πολλών εργατών που προηγουμένως χρειάζονταν για να εκτελέσουν την εκάστοτε εργασιακή διαδικασία ξεχωριστά: «*Στη μία περίπτωση το συνολικό έργο επιτελείται από την ίδια εργασιομηχανή. Αυτή επιτελεί όλους τους διαφορετικούς χειρισμούς που επιτελούσε ένας χειροτέχνης με το εργαλείο του, φερειπείν ο υφαντής με τον αργαλειό του, ή τους οποίους εκτελούσαν χειροτέχνες με διαφορετικά εργαλεία, είτε ανεξάρτητα είτε κατά σειρά ως μέλη μια βιοτεχνίας. Για παράδειγμα, στην σύγχρονη βιοτεχνία φακέλων αλληλογραφίας ένας εργάτης δίπλωνε το χαρτί με το διπλωτήρα, ένας άλλος έβαζε την κόλλα, ένας τρίτος γύριζε το φύλλο στο οποίο τυπώνεται το λογότυπο, ένας τέταρτος σχημάτιζε το λογότυπο κ.λπ., και με κάθε τέτοιον επιμέρους χειρισμό έπρεπε κάθε μεμονωμένος φάκελος να αλλάξει χέρια. Μία και μοναδική φακελομηχανή επιτελεί όλους αυτούς τους χειρισμούς μεμιάς και κατασκευάζει 3.000 και περισσότερους φακέλους σε μία ώρα… Η συνολική διαδικασία, που ήταν καταμερισμένη εντός της βιοτεχνίας και διεκπεραιωνόταν κατά σειρά, επιτελείται εδώ από μια εργασιομηχανή η οποία λειτουργεί μέσω του συνδυασμού διαφορετικών εργαλείων*» (Μαρξ, 2016, σ.346).

Στις τράπεζες σήμερα βλέπουμε να συντελούνται παρόμοια φαινόμενα. Νέα ψηφιακά συστήματα αυτοματοποιούν διαδικασίες που προηγουμένως εκτελούνταν από τραπεζικούς υπαλλήλους. Δηλαδή διαφορετικές εργασιακές διαδικασίες ενσωματώνονται τώρα σε μία ψηφιακή πλατφόρμα που εκτελεί αυτόματα (ή σχεδόν αυτόματα) όλες τις ξεχωριστές εργασίες. Μία εργασιακή διαδικασία που αυτοματοποιείται πλέον στις τράπεζες είναι το Credit Scoring, δηλαδή η μέτρηση και η αξιολόγηση με ποσοτικούς όρους της πιστοληπτικής ικανότητας ενός ατόμου ή μιας επιχείρησης. Εργασιακές διαδικασίες που προηγουμένως έκαναν διαφορετικοί τραπεζοϋπάλληλοι ενσωματώνονται πλέον σε μια ψηφιακή πλατφόρμα. Οι διαφορετικές επεξεργασίες των στοιχείων των διαφορετικών υπαλλήλων έχουν ενσωματωθεί, και υποκατασταθεί, από ένα αυτοματοποιημένο ψηφιακό σύστημα αλγοριθμικής επεξεργασίας των δεδομένων του πελάτη:

«Σ: Το Credit παλαιότερα το έκανες μόνος σου. Τώρα ας πούμε αν θέλεις κάποιο δάνειο υπάρχουνε κάποια δεδομένα που πετάς μέσα και κατευθείαν ας πούμε αυτόματα, βγάζει το προφίλ του πελάτη

κατευθείαν, οπότε στο εγκρίνει. Ουσιαστικά η έγκριση γίνεται από τον υπολογιστή. Δεν χρειάζεται δηλαδή να υπάρχει ένα άτομο το οποίο να.. Σκανάρονται τα χαρτιά, βλέπουνε εισοδήματα»

(Συν.8).

Η αυτοματοποίηση πολλαπλών διαδικασιών που προηγουμένως εκτελούνταν από εργαζόμενους έχει επιπτώσεις, σε πρώτο επίπεδο, στο περιεχόμενο της εργασίας των υπαλλήλων των τραπεζών. Αυτές οι επιπτώσεις έχει σημασία να αναλυθούν εκτενέστερα.

Μία πρώτη επίπτωση πάνω στην εργασία των εργαζομένων είναι η «Απλοποίηση – τυποποίηση της εργασίας» τους. Την περίοδο της ανάπτυξης της μεγάλης βιομηχανίας η χρησιμοποίηση των μεγάλων μηχανών, από τη στιγμή που ενσωμάτωνε τις διαφορετικές εργασίες πολλών εργατών, καθιστούσε την εργασία του εργάτη ναι μεν απαραίτητη, αλλά πλέον πιο απλή: «*Εντούτοις, μπορεί το συνολικό σύστημα να κινείται, για παράδειγμα από την ατμομηχανή, μεμονωμένες εργαλειομηχανές όμως χρειάζονται ακόμη τον εργάτη για ορισμένες κινήσεις, όπως η αναγκαία κίνηση για τη χρήση της mule [κλωστική μηχανή] πριν από την εισαγωγή της selfacting [αυτόματης] mule, και όπως συμβαίνει ακόμη στην παραγωγή λεπτών νημάτων ή σε ορισμένα τμήματα της μηχανής που πρέπει να διευθύνονται από έναν εργάτη…*» (Μαρξ, 2016, σ.348). Ο ρόλος του εργάτη γίνεται βοηθητικός ή εποπτικός και απλοποιείται η εργασία για την οποία είναι υπεύθυνος σε σχέση με πριν την εισαγωγή των μηχανών: «*Το χαρακτηριστικό γνώρισμα των σύγχρονων μηχανικών βελτιώσεών μας είναι η εισαγωγή των αυτοκινούμενων εργαλειομηχανών. Αυτό που έχει τώρα να κάνει ένας μηχανεργάτης, και μπορεί να το κάνει κάθε νεαρός, δεν είναι να εργάζεται ο ίδιος αλλά να επιτηρεί την όμορφη εργασία της μηχανής*» (Μαρξ, 2016, σ.399).

Μεταγενέστεροι ερευνητές έχουν δώσει ακόμα μεγαλύτερη σημασία στο φαινόμενο της τυποποίησης της εργασίας. Ο Braverman ξεκινάει την επιχειρηματολογία του από την περίοδο της δημιουργίας των μεγάλων εργοστασίων και της σταδιακής εξάλειψης των εργατών – τεχνιτών που κατείχαν μικρά εργαστήρια, όπου αποτελούσαν χώρους παραγωγής και μαθητείας. Το σημείο στο οποίο δίνει μεγάλη σημασία ο συγγραφέας είναι η διαδικασία της μετάβασης από τα μικρά εργαστήρια στα μεγάλα εργοστάσια. Δηλαδή, η μεταβίβαση της κυριότητας της διεύθυνσης της παραγωγής από τα χέρια των τεχνιτών – ιδιοκτητών των μικρών εργαστηρίων, στα χέρια των ιδιοκτητών των μεγάλων εργοστασίων, των κεφαλαιοκρατών της περιόδου.

Το πέρασμα της διεύθυνσης της παραγωγής στους κεφαλαιοκράτες έφερε και την ανάγκη διευθέτησης της παραγωγής με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι επικερδής για τους ίδιους. Οι νέες μέθοδοι παραγωγής επιβάλουν την πολυδιάσπαση της τέχνης του μεμονωμένου τεχνίτη σε πολλές μικρές εργασιακές διαδικασίες. Οι πάλαι ποτέ εργάτες - τεχνίτες των μικρών εργαστηρίων μεταφέρονται στα εργοστάσια ως μισθωτοί εργάτες και αναλαμβάνουν πλέον από ένα μέρος της παραγωγής, και όχι την εκτέλεση του συνόλου της, όπως γινόταν προηγουμένως: «Στις πρώιμες μορφές του καταμερισμού της εργασίας, ο καπιταλιστής αποσυναρμολογεί την τέχνη και την επιστρέφει κομματιασμένη στους εργάτες, έτσι ώστε η διαδικασία στο σύνολό της να μην αποτελεί πλέον προνόμιο κανενός εργάτη ατομικά» (Braverman, 2018, σ.192). Ο εργάτης – τεχνίτης που προηγουμένως εκτελούσε το σύνολο της εργασιακής διαδικασίας του εργαστηρίου του, τώρα αναλαμβάνει μεμονωμένα κομμάτια της παραγωγής, χάνοντας την πλήρη εποπτεία της, και μαζί με αυτή, την ίδια τη γνώση της τέχνης που κάποτε κατείχε στο σύνολό της. Οι νέοι εργάτες των εργοστασίων, λοιπόν, υφίστανται μια από-ειδίκευση. Δεν μπορούν πλέον να βασιστούν στην τέχνη τους για να επιβιώσουν και καθίστανται έρμαια στις διαθέσεις των κεφαλαιοκρατών της περιόδου της μεγάλης βιομηχανίας.

Σταδιακά αρχίζουν αυτές οι νέες μέθοδοι παραγωγής να εμπεδώνονται και να σχηματοποιούνται. Σε αυτό το σημείο έρχεται η γένεση μιας «νέας επιστήμης», αυτής του Επιστημονικού Μάνατζμεντ (scientific management). Ο Braverman περιγράφει μέσα από τα λόγια του Taylor τη νέα μορφή που παίρνει η διεύθυνση της παραγωγής: «Στη διεύθυνση ανήκει… η ευθύνη της συλλογής του συνόλου της παραδοσιακής γνώσης που στο παρελθόν βρισκόταν στη κατοχή των εργατών, και η μετέπειτα ταξινόμηση, πινακοποίηση και αναγωγή αυτής της γνώσης σε νόμους, κανόνες και μαθηματικούς τύπους…» (Braverman, 2018, σ.131). Οι μηχανικοί των εργοστασίων διαχωρίζουν τη διαδικασία της παραγωγής σε διακριτές μεμονωμένες απλές εργασιακές διαδικασίες οι οποίες δεν απαιτούν εξειδικευμένη εργασία (Smith, 2000, σ.74). Ένα μεγάλο κομμάτι του εργατικού δυναμικού, συνεπώς, των εργοστασίων εργάζεται πλέον σε θέσεις εργασίας που απαιτούν ελάχιστη έως καθόλου εξειδίκευση.

Ο Braverman, συνοψίζοντας, εκθέτει δύο αποτελέσματα της παραπάνω διαδικασίας τα οποία αναφέρονται στα κέρδη που έχουν οι κεφαλαιοκράτες από την αποειδίκευση της εργασίας: από τη μία μειώνουν τα κόστη που σχετίζονται με την εργασία, και από την άλλη αποκτούν καλύτερο έλεγχο της εργασιακής διαδικασίας: «Πρώτον, μία μείωση στο κόστος εργασίας επιτρέπει την διατήρηση περισσότερων κερδών από το

κεφάλαιο, και μία εργατική δύναμη με λιγότερη ειδίκευση μειώνει τα κόστη εργασίας, με όλα τα άλλα σταθερά. Οι εργαζόμενοι με λιγότερη ειδίκευση αντικαθίστανται εύκολα, συνεπώς τα κόστη για μισθούς είναι μικρότερα. Και τα κόστη για εκπαίδευση επίσης. Δεύτερον, είναι πιο εύκολο για την διεύθυνση να διατηρήσει τον έλεγχο πάνω στην εργασιακή διαδικασία όταν οι εργαζόμενοι είναι αποειδικευμένοι και ξέρουν ότι μπορούν εύκολα να αντικατασταθούν» (Smith, 2000, σ.74).

Φυσικά η διάσταση που δίνει ο Braverman, όπως και άλλοι σύγχρονοι ερευνητές, έχει σημασία ακόμα και σήμερα, καθώς η αυτοματοποίηση, και ευρύτερα η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης, απλοποιούν και τυποποιούν πολλές εργασιακές διαδικασίες, και παράλληλα κάνουν δυνατή την εκτέλεσή τους από εργάτες χωρίς κάποιο σημαντικό επίπεδο ειδίκευσης. Βέβαια, αυτό αποτελεί μόνο μία διάσταση του φαινομένου τόσο της ψηφιοποίησης σήμερα, αλλά και γενικότερα του φαινομένου της αυτοματοποίησης και των ευρύτερων μετασχηματισμών στην οργάνωση της εργασίας. Σύγχρονοι ερευνητές ασκούν κριτική στην θεωρία της αποειδίκευσης που εκφράζεται από τον Braverman, και ταυτόχρονα αναδεικνύουν πτυχές του αντίθετου φαινομένου, δηλαδή της εμβάθυνσης της ειδίκευσης της εργασίας. Θα αναφερθούμε μόνο συνοπτικά σε κάποιες θέσεις που έρχονται σε αντίθεση με την ανάλυση της συνεχούς αποειδίκευσης της εργασίας στο καπιταλισμό, καθώς από τα αποτελέσματα της έρευνας θα αναδειχθούν και άλλα στοιχεία που έρχονται σε αντιπαράθεση με αυτή.

Αρχικά ένα πρώτο σημείο αντιπαράθεσης προέρχεται μέσα από τη Μαρξική θεωρία, και πιο συγκεκριμένα από τη διαδικασία άντλησης υπεραξίας. Ακολουθώντας τον Braverman η συνεχής αποειδίκευση της εργασίας μειώνει ταυτόχρονα και την «αξία» της εργασίας. Δηλαδή, γλιτώνει από τον κεφαλαιοκράτη κόστη που σχετίζονται με τον μισθό τον εργαζομένων, συνεπώς μειώνει τα σταθερά κόστη της επιχείρησης. Σε περίπτωση, όμως, που η αποειδικευμένη εργασία είναι λιγότερο παραγωγική από την ειδικευμένη εργασία, ο κεφαλαιοκράτης στερείται σημαντικό κομμάτι της υπεραξίας που αντλούσε προηγουμένως (Smith, 2000, σ.80). Επομένως, η: «¨λογική του κεφαλαίου ¨ απομακρύνεται από την αποειδίκευση, και στρέφεται σε μία στρατηγική διεύθυνσης [management strategy] ανάπτυξης των δεξιοτήτων των εργατών εντός της εργασιακής διαδικασίας» (Smith, 2000, σ.80).

Ένα δεύτερο σημείο αντιπαράθεσης προέρχεται ξανά από την αντίληψη του Braverman γύρω από την ερμηνεία των δεξιοτήτων των εργατών. Ένα παράδειγμα από την

καθημερινότητά μας αφορά τα επαγγέλματα των πιλότων και των χειρούργων. Οι πιλότοι και οι χειρούργοι στη διαδικασία εκτέλεσης της εργασίας τους: «…πρέπει να ακολουθήσουν καθιερωμένες διαδικασίες με απόλυτη ακρίβεια» (Smith, 2000, σ.83), και σύμφωνα με τον Braverman, από τη στιγμή που έχουν πολύ μικρό δείκτη αυτονομίας στην εργασία τους, δεν θα έπρεπε να θεωρείται ειδικευμένη. Αντιπαραθέτοντας τα κριτήρια του Adler για την ειδικευμένη εργασία, όπου: «…η εργασία είναι περισσότερο ειδικευμένη εάν περιέχει περισσότερη εκπαίδευση, υψηλότερα επίπεδα υπευθυνότητας, περισσότερα αφηρημένα καθήκοντα και στόχους, και περισσότερη λειτουργική αλληλεξάρτηση [functional interdependence]», τότε τα επαγγέλματα του πιλότου και του χειρούργου συνιστούν υψηλά ειδικευμένες εργασίες, καθώς εκπληρώνουν όλες τις προϋποθέσεις που θέτει ο Adler για να αναγνωρίσουμε ως ειδικευμένη μια εργασία, θέτοντας την ίδια στιγμή τα επιχειρήματα του Braverman ως προβληματικά, ή ελλιπή.

Τέλος, ένα ακόμα σημείο κριτικής που έχει ιδιαίτερη σημασία είναι οι αντιστάσεις των εργατών εντός των χώρων εργασίας τους. Οι εργασιακοί χώροι αποτελούν σημεία αντιπαράθεσης μεταξύ των εργατών και των διευθυνόντων της παραγωγής. Οι εργάτες έχουν την ικανότητα να αντιστέκονται στις προσπάθειες αλλαγής της διαδικασίας παραγωγής που μπορεί να φέρει περαιτέρω υποβάθμιση της εργασίας τους (Kendra κ.α., 2017, σ.6). Οι διάφορες μορφές πάλης που αναπτύσσονται στους χώρους εργασίας μπορούν να ανακόψουν την περαιτέρω αποειδίκευση της εργασίας τους, και μάλιστα να διεκδικήσουν από την εργοδοσία προγράμματα επανεκπαίδευσης και ανάπτυξης των ήδη υπαρχουσών γνώσεών τους.

Θα δούμε στην πορεία του κειμένου ότι την στιγμή που εμφανίζεται το φαινόμενο της από-ειδίκευσης, ταυτόχρονα έχουμε την εμβάθυνση της ειδίκευσης σε κάποιους τομείς των τραπεζών. Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας δείχνουν τόσο την τάση για δημιουργία νέων εργασιακών πεδίων και νέων ειδικεύσεων, όσο και την τάση αύξησης των γνωσιακών απαιτήσεων που έχουν οι τράπεζες από τους εργαζομένους τους. Συνεπώς στην παρούσα έρευνα θα αναδειχθούν και οι δύο τάσεις, οι οποίες αποτελούν φαινόμενα της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο κλάδο.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τα αποτελέσματα της έρευνας, βλέπουμε στις τράπεζες σήμερα να συμβαίνει μια παρόμοια διαδικασία με αυτή της τυποποίησης της εργασίας. Οι συνεντευξιαζόμενοι από την δική τους εμπειρία βλέπουν την εργασία τους να

απλοποιείται τα τελευταία χρόνια λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης και ο ρόλος τους πλέον να μην έχει τόση σημασία όσο παλαιότερα. Τα παρακάτω αποσπάσματα είναι χαρακτηριστικά της αλλαγής αυτής:

«Σ: Ένα δεύτερο συμπέρασμα που μπορεί να προκύψει, μελετώντας πια τα στοιχεία των τελευταίων ετών, είναι ότι πέρα από τη μείωση των θέσεων εργασίας, έχουμε και μία τυποποίηση πια του επαγγέλματος. Δηλαδή ε.. είμαι τραπεζοϋπάλληλος 25 χρόνια και είμαι σε θέση να γνωρίζω ότι το επάγγελμά μας παλαιότερα είχε ένα σημαντικό δείκτη πρωτοβουλίας, σύνθεσης, ανάλυσης, χώρια από τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση πελάτη, προσέλκυσης πελάτη και οτιδήποτε άλλο. Σήμερα υπάρχει η τάση.. τα τελευταία χρόνια μάλλον, υπάρχει η τάση, τα πάντα να τυποποιούνται. Να γίνονται κουτάκια. Να γίνονται διαδικασίες. Αυτό τι επιφέρει ως αποτέλεσμα; Είναι τόσο μεγάλο πρόβλημα για ένα τραπεζοϋπάλληλο να μην έχει ε.. εξειδίκευση; Ή να μην έχει την.. την πρωτοβουλία στο πως θα γίνει ο χειρισμός μιας υπόθεσης; Ίσα ίσα που αυτό μπορεί να ισχυρισθεί κανείς ότι έλυσε πολλά εποπτικά ζητήματα. Για να βλέπουμε και τον ε.. αντίλογο. Το πρόβλημα, λοιπόν, δεν είναι στο feeling στο.. στο αίσθημα του.. του κάθε υπάλληλου χωριστά, στην αυτοπραγμάτωσή του και στις.. όποια στόχευση καριέρας μπορεί να έχει ο καθένας στο κεφάλι του. Το πρόβλημα είναι ότι τυποποιούμενη η δουλειά, καθιστά τον οποιοδήποτε από εμάς αναλώσιμο».

(Συν.1)

«Φ: Χμμ. Ναι. Μάλιστα. Ωραία. Ε.. κάτι ακόμα ε.. σε αυτό το κομμάτι εδώ. Ε.. όσον αφορά, ας πούμε, την εργασία που κάνατε εσείς όλα τα προηγούμενα χρόνια ε.. έχει βοηθήσει.. ή βασικά έχει τροποποιήσει με κάποιο τρόπο τα καθήκοντά σας, που είχατε αυτά τα τελευταία χρόνια ε.. οι τεχνολογίες που ενσωματώνονται, ας πούμε, στο κλάδο σας τα τελευταία χρόνια; Δηλαδή, έχουν γίνει, ας πούμε, πιο απλές.. πιο απλά τα καθήκοντα σας; Πιο σύνθετα; Ήταν παλαιότερα πιο σύνθετα, ας πούμε;

Σ: Όπως σας είπα απλοποιήθηκε πολύ, ας πούμε. Στη κεντρική υπηρεσία τώρα που μπορώ να σας πω, γιατί εγώ δεν ήμουνα και σε δίκτυο, σε κατάστημα, όλα αυτά τα χρόνια. Ε.. στις κεντρικές υπηρεσίες που ήμουνα 17 χρόνια έχει αλλάξει πολύ. Έγιναν πιο απλά τα πράγματα. Πιο γρήγορα. Ε.. από αυτή την άποψη. Και από την άποψη ότι, όπως το λέτε, και από άποψη καθηκόντων ε.. ενώ πριν υπήρχε και η ανάγκη να είναι πολλοί αυτοί που καταχωρούν τα εμβάσματα, ας πούμε, οι απλοί καταχωρητές και λίγοι αυτοί που τα ελέγχουν, τα παίρναν έτοιμα, και απλά έπρεπε να τσεκάρουν ότι όλα είναι οκ, και να απελευθερώσουν το έμβασμα να πιστωθεί. Μετά ήρθε λίγο ανάποδα, ίσως, αυτό. Γιατί ερχόντουσαν έτοιμα, ένας έλεγχος έπρεπε να γίνει, και ένας δεύτερος έλεγχος από τον authorizer, ας πούμε, έτσι ώστε να μπορέσω να το πιστώσω. Οπότε ουσιαστικά τώρα πια, θα μπορούσαν, ας πούμε, και όλοι να γίνουν authorizer, να ελέγχουνε. Απλά για λόγους ε.. πιστοδοτικής ε.. πίστης, ώστε να είμαστε σίγουροι ότι ο πρώτος που θα το δει και θα το πιστώσει δεν έχει κάνει καμιά «πατάτα», περνάει και από ένα έλεγχο, από δύο.. από δύο υπαλλήλους. Το ελέγχει ο πρώτος και μετά το πιστώνει ο δεύτερος».

(Συν.3)

«Σ: Τώρα, μία αλλαγή που μπορώ να σκεφτώ, άσχετη τώρα με αυτό, που ήτανε στο.. στο κομμάτι, ας πούμε, των κόκκινων δανείων που ήμουνα. Η ψηφιοποίηση σου προσφέρει με, πως να στο πω, εύκολη

πρόσβαση σε μία σειρά αρχεία. Τώρα, βέβαια, είναι μια ειδική περίπτωση στη τράπεζα Ζ, ας πούμε. Επειδή η τράπεζα Ζ ενσωμάτωσε πάρα πολλές τράπεζες, κληρονόμησε και αρχεία από πάρα πολλές τράπεζες. Με την ψηφιοποίηση μπορούν να γίνουν προσβάσιμα αυτά τα αρχεία πάρα πολύ εύκολα. Εγώ ήμουνα σε μία ομάδα η οποία έψαχνε τα στοιχεία των πελατών. Δηλαδή, έψαχνε τρόπους επικοινωνίας με πελάτες, βασικά, που ήτανε χαμένοι. Ήτανε.. δηλαδή, δεν τους βρίσκανε. Οπότε ψάχναμε, ας πούμε, να βρούμε τηλέφωνα και στοιχεία για να μπορέσει να επικοινωνήσει η τράπεζα μαζί τους. Δηλαδή, να μπορέσουν να τους πάρουν τα collections που είναι η τελευταία, ας πούμε. Αυτός που σε παίρνει και σου τα πρήζει για να πληρώσεις. Πριν από αυτό, είμασταν εμείς που ψάχναμε τα τηλέφωνα για να μπορέσει να τον πάρει ο «collectoraς» να του τα πρήξει. Λοιπό, αυτό υπό [??] ότι υπήρχανε τα ψηφιοποιημένα πάρα πολλά αρχεία. Ας πούμε, της Β τράπεζας. Ήταν ψηφιοποιημένα χαρτιά κ.λπ. Εκεί μπορεί να έβρισκες, ξέρω' γω, ένα κουφό τηλέφωνο που είχε γραφτεί κάποια στιγμή, ή κάποιο e-mail, ας πούμε, που κανονικά.. σε κανονικές συνθήκες θα έπρεπε, ας πούμε, να κατεβάσεις ένα μεγάλο φάκελο και να ψάξεις φύλλο φύλλο κ.λπ. Αυτό το έκανε πιο εύκολα. Δηλαδή, μια εργασία που μάλλον δεν θα γινόταν καθόλου. Δηλαδή, ποιος θα έκανε.. ποιος θα έβαζε μία ομάδα να κατεβάζει ογκώδεις φακέλους και να ψάχνει τα χαρτιά κ.λπ. Μάλλον δεν θα το κάνανε. Τώρα το κάνουνε. Άρα ανοίγει και λίγο μία δυνατότητα που δίνει, ας πούμε, και κάποια δουλειά. Αυτή την εμπειρία εγώ έχω από την εργασία».

(Συν.7)

Μία δεύτερη επίπτωση στην εργασία των υπαλλήλων είναι η «Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας» λόγω της εισαγωγής νέων μηχανών και της ταυτόχρονης αυτοματοποίησης εργασιακών διαδικασιών. Στην μεγάλη βιομηχανία η εισαγωγή των μηχανών αύξησε ραγδαία την παραγωγικότητα του εργάτη, που πλέον παρήγαγε όσο παρήγαγαν προηγουμένως δεκάδες εργάτες μαζί: « *Κατά τη μετατροπή τους σε νήμα, οι περίπου 366 λίβρες βαμβάκι (αφαιρούμε εδώ για λόγους απλοποίησης τη φύρα) απορροφούν λοιπόν μόνο 150 εργάσιμες ώρες ή 15 δεκάωρες εργάσιμες ημέρες, ενώ με το ροδάνι, εάν ο κλώστης παράγει 13 ουγγιές νήμα σε 60 ώρες, το ίδιο ποσό βαμβακιού θα απορροφούσε 2.700 εργάσιμες ημέρες 10 ωρών ή 27.000 εργάσιμες ώρες. Εκεί όπου η παλαιά μέθοδος του block printing ή του χειρωνακτικού σταμπώματος σε βαμβακερό ύφασμα εκτοπίζεται από το μηχανικό στάμπωμα, μία και μοναδική μηχανή με τη βοήθεια ενός άνδρα ή ενός παιδιού σταμπώνει τόσο πολύ τσίτι σε μία ώρα όσο προηγουμένως 200 άνδρες*» (Μαρξ, 2016, σ.357-358). Η αύξηση της ταχύτητας της παραγωγής αλλά και η ταυτόχρονη εκτέλεση εργασιακών διαδικασιών, που παλαιότερα εκτελούνταν από πολλούς ξεχωριστούς εργάτες, έδωσε τη δυνατότητα της παραγωγής τεράστιων ποσοτήτων προϊόντων που κάποτε στον ίδιο χρόνο παρήγαγαν πολύ λιγότερα.

Στις τράπεζες σήμερα εμφανίζεται ένα παρόμοιο φαινόμενο. Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει αυτοματοποιήσει πολλαπλές διαδικασίες όπου δίνουν τη δυνατότητα

στους υπαλλήλους των τραπεζών να διεκπεραιώνουν σε πολύ μικρότερο χρόνο τις εργασιακές διαδικασίες που τους αναλογούν. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα σε μία ημέρα να εκτελούνται περισσότερες υπηρεσίες σε σχέση με το παρελθόν και να αυξάνεται η παραγωγή της τράπεζας. Οι συνεντευξιαζόμενοι επιβεβαιώνουν αυτό τον ισχυρισμό:

«Σ: Ένα τρίτο στοιχείο είναι ότι αλλάζει η.. η ίδια η δουλειά, η ίδια η εργασιακή καθημερινότητα σε πολλά ε.. πράγματα. Να δώσω ένα παράδειγμα από τη σημερινή ημέρα, γλαφυρό. Ε.. εννοείται ότι όλα αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς να φωτογραφίζετε τράπεζα και τμήμα. Δεν έχω πρόβλημα…

Φ: Ναι.

Σ: …αλλά ακόμα και οι εμπειρικές περιγραφές της ημέρας μπορούν να βοηθήσουν. Στο τμήμα μου, ας πούμε, παλαιότερα ε.. μια ημέρα μπορεί να περιελάβανε την επεξεργασία ενός ή δύο αιτημάτων, ενός ή δύο φακέλων, με ότι συνεπάγεται αυτό σε νομική δουλειά ή σε οτιδήποτε άλλο. Σήμερα έχουμε τη δυνατότητα: πρώτον, εργαζόμενοι και από το σπίτι λόγω covid. Δεύτερον, την ίδια στιγμή να έχουμε ανοιχτό το excel με στοιχεία, να έχουμε τηλεφωνική κλήση με κάποιο.. με κάποια υπηρεσία η οποία ε.. επιβλέπει και θέτει τα επιχειρηματικά κριτήρια με τα οποία χειριζόμαστε το φάκελο. Ταυτόχρονα να έχω ανοιχτό teams της Microsoft και να είμαι σε διάσκεψη με συναδέλφους του τμήματος για το πως θα οργανώσουμε την εβδομάδα. Και ταυτόχρονα να στέλνω, να απαντάω και σε email δικηγόρου που με ρωτάει κάποια στοιχεία για μια επιδίκαση μιας υπόθεσης. Τέσσερα πράγματα μέσα σε 10 λεπτά. Ε.. Αυτό εννοούσα πριν. Ε.. Το πόσο έχει αλλάξει.. βελτιωθεί θα έλεγαν οι νεοφιλελεύθεροι. Αλλάξει λέω εγώ η παραγωγικότητα. Να διευκρινίσω κάτι. Δεν είμαι κατά της.. της παραγωγικότητας. Εννοείται ότι όσο προχωράει η τεχνολογία ε.. αυτό που κάνει.. αυτό που κάνει, αυτό που δίνει τη δυνατότητα είναι, με τους ίδιους όρους συντελεστών παραγωγής να έχεις μεγεθυμένο αποτέλεσμα. Αυτό κάνει».

(Συν.1)

«Σ: Τώρα η εντολή έχει ψηφιοποιηθεί οπότε όλα τα στοιχεία είναι ήδη εγγεγραμμένα μέσα στο σύστημα, και εσύ κάνεις απλά τον έλεγχο. Και τότε κάναμε και τον έλεγχο, αλλά έπρεπε να καταχωρήσουμε και όλα τα πεδία.. να συμπληρώσουμε όλα τα πεδία του εμβάσματος και όλες τις πληροφορίες που είχε πάνω στο.. στην εντολή πληρωμής. Οπότε αποτέλεσμα αυτού να είναι να βγαίνει μεγαλύτερος όγκος δουλειάς, γιατί ε.. τότε, ας πούμε, θυμάμαι βγάζαμε 100 εμβάσματα την ημέρα, και σήμερα τα ίδια άτομα βγάζουνε 1000 εμβάσματα την ημέρα. Ε.. όπως επίσης και ότι κάποια ε.. τα μικρά ποσά πλέον πιστώνονται αυτόματα, χωρίς να περνάνε από ανθρώπινο χέρι και να ελέγχονται. Οπότε, ναι, έτσι καταχωρούνται 50.000 εντολές την ημέρα, ας πούμε».

(Συν.3)

«Φ: Ωραία. Και θέλω να σε ρωτήσω: έχεις παρατηρήσει τα τελευταία χρόνια αν έχουν αλλάξει τα καθήκοντά σου μέσα στη τράπεζα λόγω της ψηφιοποίησης; Λόγω των νέων τεχνολογιών που ενσωματώνονται στη τράπεζα;

Σ: Κοίταξε. Έχουν αλλάξει. Η λειτουργία γενικά της τράπεζας έχει αλλάξει και αναγκαστικά έχουν αλλάξει και.. και η δουλειά μας. Γενικά έχει αλλάξει σίγουρα. Έχουνε μπει μέσα αρκετά.. το e-banking ας

πούμε, που λέμε. Οπότε οι πελάτες έχουνε μια δραστηριότητα.. μπορούν από μόνοι τους να κάνουν διάφορες, έτσι, συναλλαγές, πράγμα που εμάς μας έχει, έτσι, λύσει τα χέρια αυτό. Και μπορούμε πιο έτσι.. πιο εύκολα, πιο άνετα να προτείνουμε στο πελάτη προϊόντα ούτος ώστε να αυξηθεί και η παραγωγή, ας πούμε, της τράπεζας. Εντός εισαγωγικών, ας πούμε, παραγωγή».

(Συν.8)

Μία ακόμα επίπτωση πάνω στην εργασία αποτελεί η «Εντατικοποίηση της εργασίας». Το ίδιο φαινόμενο εμφανίζεται και την περίοδο της ανάπτυξης της μεγάλης βιομηχανίας στην Αγγλία. Η ενσωμάτωση πολλών εργασιακών διαδικασιών εντός της μηχανής, η αύξηση της παραγωγικότητας, και μαζί με αυτήν ο εντονότερος ρυθμός της παραγωγικής διαδικασίας, εξαναγκάζουν τον εργάτη να ξοδέψει όλο και μεγαλύτερη δύναμη σε όλο και πυκνότερο χρόνο. Η ικανότητα του εργάτη πλέον να επιβλέπει πολλές μηχανές ταυτόχρονα τον εξωθεί σε όλο και μεγαλύτερο ξόδεμα της εργασιακής του δύναμης: «*Αλλιώς έχουν όμως τα πράγματα από τη στιγμή όπου η βίαιη συντόμευση της εργάσιμης ημέρας, με την απίστευτη ώθηση που δίνει στην ανάπτυξη της παραγωγικής δύναμης και στην εξοικονόμηση των όρων παραγωγής, εξαναγκάζει ταυτόχρονα τον εργάτη σε μεγαλύτερο ξόδεμα εργασιακής δύναμης στον ίδιο χρόνο, σε αυξημένη ένταση της εργασιακής δύναμης, σε πυκνότερη πλήρωση των πόρων του εργάσιμου χρόνου, δηλαδή σε συμπύκνωση της εργασίας σε ένα βαθμό που είναι δυνατός μόνο εντός της συντομευμένης εργάσιμης ημέρας. Αυτή η συμπίεση μιας μεγαλύτερης μάζας εργασίας σε ένα δεδομένο χρονικό διάστημα λογαριάζεται τώρα ως αυτό που είναι, ως μεγαλύτερο ποσό εργασίας. Δίπλα στο μέτρο του εργάσιμου χρόνου ως «εκτατικού μεγέθους» εμφανίζεται τώρα το μέτρο του βαθμού συμπύκνωσής του. Η πιο εντατική ώρα της δεκάωρης εργάσιμης ημέρας περιέχει τώρα τόση ή και περισσότερη εργασία, δηλαδή ξοδεμένη εργασιακή δύναμη, όση και η πιο πορώδης ώρα της δωδεκάωρης εργάσιμης ημέρας*» (Μαρξ, 2016, σ.376).

Η συμπύκνωση της εργασίας σε λιγότερο χρόνο οδηγεί στην εντατικοποίηση της εργασίας του εργάτη σε σχέση με την περίοδο πριν την εισαγωγή των μηχανών στην παραγωγή: «*Στις 27 Απριλίου ο βουλευτής Ferrand δήλωσε στη Βουλή των Κοινοτήτων: ¨Εκπρόσωποι εργατών από 16 Περιφέρειες του Λάνκασερ και του Τσέσερ, εν ονόματι των οποίων μιλώ, μου κοινοποίησαν ότι λόγω των βελτιώσεων στις μηχανές η εργασία στο εργοστάσιο αυξάνεται συνεχώς. Ενώ προηγουμένως ένα άτομο με τους βοηθούς του εξυπηρετούσε δύο αργαλειούς, εξυπηρετεί τώρα τρεις χωρίς βοηθούς, και δεν είναι διόλου κάτι ασυνήθιστο ένα άτομο να εξυπηρετεί τέσσερις κ.λπ. Όπως προκύπτει από τα*

γεγονότα που μου κοινοποίησαν, δώδεκα ώρες εργασίας συμπιέζονται τώρα σε λιγότερες από 10 εργάσιμες ώρες. Είναι συνεπώς ευνόητο σε πόσο τεράστιο βαθμό έχει αυξηθεί ο κόπος των εργοστασιακών εργατών τα τελευταία χρόνια¨» (Μαρξ, 2016, σ.381-382).

Στο σύγχρονο τραπεζικό κλάδο εμφανίζεται έντονο το φαινόμενο της εντατικοποίησης της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων. Παρ' όλο που η αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών εντός των τραπεζών έχει οδηγήσει στην απλούστευση των εργασιών των υπαλλήλων, την ίδια στιγμή εμφανίζεται όλο και μεγαλύτερος φόρτος εργασίας που προέρχεται από άλλες δραστηριότητες. Οι ίδιο οι συνεντευξιαζόμενοι επιβεβαιώνουν αυτό τον ισχυρισμό:

«Σ: Ανέφερα πριν μία επίδραση που πέρασε εν τη ερήμην του λόγου πάρα πολύ γρήγορα. Νομίζω είναι η κορυφαία σε ότι αφορά το αντίκτυπο στη προσωπική.. στη προσωπικότητα.. στη προσωπική ζωή ενός εργαζόμενου στις τράπεζες. Η υπερεντατικοποίηση. Το ότι καλείται να κάνει τρία και τέσσερα πράγματα πια ταυτόχρονα, το ότι απολογείται για αυτά, είναι ελεγχόμενος για αυτά, αξιολογούμενος για αυτά, απολογείται για αυτά, άμα δεν τα κάνει, άμα δεν μπορεί να τα κάνει».

(Συν.1)

«Σ: Εσύ τι ψάχνεις δηλαδή; Ψάχνεις να βρεις επιπτώσεις σε σχέση με την εργοδοσία;

Φ: Όχι. Επιπτώσεις πάνω στην εργασία που έχει η εισαγωγή νέων μηχανημάτων το τελευταίο διάστημα.

Σ: Ναι. Πρώτο είναι η ανεργία. Έφερε ανεργία. Σίγουρα έφερε ευκολία. Ήταν ευκολία. Δεν το συζητώ. Και για εμάς και για τους πελάτες. Και οι ταχύτητες είναι πλέον απίστευτες. Από εκεί και πέρα μειώθηκε ο κόσμος, και όσο μειώνεται ο κόσμος ανεβαίνει και ο όγκος εργασίας κάποιων ανθρώπων. Αυτών που μένουνε πίσω. Κατάλαβες; Οι διοικούντες αυτό που θέλουνε είναι νούμερα. Είναι δηλαδή η τράπεζα να γράφει νούμερα. Όλη αυτή η δραστηριότητα γύρω από τη τράπεζα, το υπόλοιπο κομμάτι που έχει να κάνει με τις διαδικασίες, και όλα αυτά, είναι ένα τυπικό κομμάτι το οποίο πρέπει να λειτουργήσει, χωρίς όμως να δίνουνε οι διοικούντες μεγάλο.. Δεν τους ενδιαφέρει με την έννοια ότι το θεωρούν αυτονόητο από έναν υπάλληλο ότι πρέπει να γίνουν αυτά τα πράγματα.

Φ: Άρα πιστεύεις ότι έχει επιφέρει και εντατικοποίηση της εργασίας σας το τελευταίο διάστημα;

Σ: Ναι. Ε βέβαια. Έχει επιφέρει γιατί όπως σου είπα έφυγε κόσμος».

(Συν.8)

«Σ: Αλλά η δουλειά υπάρχει όμως. Δεν είναι ότι τα καταστήματα τώρα με τα ψηφιακά κάθονται. Ίσα ίσα που να σου πω έχουνε και πιο πολύ πίεση για να.. ή και χρόνο να έχεις θα σου πει ¨ Πάρε 20 τηλέφωνα να κλείσεις κάνα ραντεβού να έρθει πελάτης να του πουλήσεις κάτι συγκεκριμένο ¨».

(Συν.10)

Μία ακόμα επίπτωση που προκύπτει, αλλά αποτελεί ταυτόχρονα και λόγο εμφάνισης των παραπάνω επιπτώσεων, είναι η «Υποκατάσταση της εργασίας». Την περίοδο της ανάπτυξης της μεγάλης βιομηχανίας εμφανίζεται μια μεγάλη έξοδος εργατικών χεριών από τα νέα εργοστάσια. Οι νέες μηχανές που ενσωματώνονται στην παραγωγή υποκαθιστούν την εργασία των εργατών που μέχρι τότε εκτελούσαν πολλαπλές εργασιακές διαδικασίες στα διάφορα στάδια της παραγωγής. Η «εργασιομηχανή» ενσωματώνει τις εργασιακές διαδικασίες αυτές και καθιστά περιττή τη χρησιμοποίηση εκείνου του εργατικού δυναμικού που ασχολούνταν με αυτές: «*Η μηχανή με την οποία ξεκινά η Βιομηχανική Επανάσταση αντικαθιστά τον εργάτη, ο οποίος χειρίζεται ένα μεμονωμένο εργαλείο, με ένα μηχανισμό που λειτουργεί ταυτόχρονα με ένα πλήθος ίδιων ή παρόμοιων εργαλείων και κινείται από μία και μοναδική κινητήρια δύναμη, όποια και αν είναι η μορφή της*» (Μαρξ, 2016, σ.343-344).

Οι δυνατότητες που παρείχε μία μηχανή ήταν τόσο μεγάλες ώστε η δουλειά που εκτελούσαν προηγουμένως δεκάδες εργάτες, μπορούσε πλέον να γίνει μόνο με ένα εργάτη που απλός είχε την εποπτεία μιας μηχανής: «*Κατά τη μετατροπή τους σε νήμα, οι περίπου 366 λίβρες βαμβάκι (αφαιρούμε εδώ για λόγους απλοποίησης τη φύρα) απορροφούν λοιπόν μόνο 150 εργάσιμες ώρες ή 15 δεκάωρες εργάσιμες ημέρες, ενώ με το ροδάνι, εάν ο κλώστης παράγει 13 ουγγιές νήμα σε 60 ώρες, το ίδιο ποσό βαμβακιού θα απορροφούσε 2.700 εργάσιμες ημέρες 10 ωρών ή 27.000 εργάσιμες ώρες. Εκεί όπου η παλαιά μέθοδος του block printing ή του χειρωνακτικού σταμπώματος σε βαμβακερό ύφασμα εκτοπίζεται από το μηχανικό στάμπωμα, μία και μοναδική μηχανή με τη βοήθεια ενός άνδρα ή ενός παιδιού σταμπώνει τόσο πολύ τσίτι σε μία ώρα όσο προηγουμένως 200 άνδρες*» (Μαρξ, 2016, σ.357-358).

Στον τραπεζικό τομέα σήμερα το φαινόμενο της υποκατάστασης της εργασίας λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης είναι πολύ έντονο, και αποτελεί την βάση για την εμφάνιση και άλλων επιπτώσεων πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων: «*Οι νέες τεχνολογίες επεξεργασίας/διαχείρισης της πληροφορίας που συνδέονται με ότι καλείται «ψηφιοποίηση» θέτουν ξανά το ερώτημα της υποκατάστασης καθηκόντων εργασίας -δηλαδή τμήματα της εργασιακής διαδικασίας στα οποία εμπλέκεται συστηματικά ένας εργαζόμενος με βάση τη συγκεκριμένη επαγγελματική του θέση και τις απαιτήσεις της εκάστοτε συγκεκριμένης διαδικασίας εργασίας- από αυτοματοποιημένες διαδικασίες*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.12). Στις τράπεζες σήμερα η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει αυτοματοποιήσει πολλαπλές διαδικασίες, τόσο στα καταστήματα όσο και στις

κεντρικές υπηρεσίες, που έχουν ως αποτέλεσμα την εκτόπιση πολλών υπαλλήλων καθώς καθίστανται πλέον περιττοί. Την τελευταία δεκαετία οι τράπεζες στην Ελλάδα έχουν μειώσει το προσωπικό τους στο μισό, μία μείωση που δεν μπορεί να οφείλεται μόνο στην οικονομική κρίση που προηγήθηκε:

Πηγή: European Central Bank, Statistical Data Warehouse, 2021.

Όλοι σχεδόν οι συνεντευξιαζόμενοι επιβεβαιώνουν τα παραπάνω δεδομένα και θεωρούν ότι η ραγδαία μείωση των συναδέλφων τους τα τελευταία χρόνια οφείλεται στο φαινόμενο της ψηφιοποίησης:

«Σ: Ε.. Νομίζω η πρώτη μεγάλη αλλαγή που προέκυψε είναι ότι επιταχύνθηκε το σχέδιο μείωσης ε.. των θέσεων εργασίας στο κλάδο. Πολλές θέσεις γίνονται, όπως θα λέγαμε στα αγγλικά, obsolete [ξεπερασμένες]. Καλύπτονταν. Ε.. Όχι με την έννοια ότι έχουν υπάρξει μηχανήματα ή ρομπότ να κάνουν τη δουλειά τραπεζοϋπαλλήλων. Δεν είναι αυτό ακριβώς το θέμα. Αλλά έχει.. πολλαπλασιαστεί εκθετικά, τολμώ να πω.. δεν έχω στοιχεία, αλλά θα το πω, χάριν της κουβέντας, η παραγωγικότητα της εργασίας. Με αποτέλεσμα η μείωση των θέσεων εργασίας να προκύπτει εξ αυτού. Εκεί που κάποτε ήταν απαραίτητοι τρεις για αν γίνει μία δουλειά ε.. πλέον είναι απαραίτητος ένας, μπορεί και μισός, ο οποίος να κάνει μισή δουλειά αυτή και άλλη μισή δουλειά κάποια άλλη».

(Συν.1)

«Σ: Κάποτε ένας μεγάλος πληθυσμός στις τράπεζες, μιλάμε για χιλιάδες κόσμος, ασχολούνταν με την ε.. με τον τοκολογισμό[???] και την έκδοση των τόκων στους λογαριασμούς. Στους λογαριασμούς καταθέσεων και στους λογαριασμούς χορηγήσεων. Πραγματικά χιλιάδες θέσεις εργασίας. Δεν είναι υπερβολή. Σήμερα ασχολείται ένας χειριστής.

Φ: Χμμ (γέλιο). Για όλες τις θέσεις αυτές, έτσι;

Σ: Ένας χειριστής ασχολείται. Ναι. Αυτός που επιβλέπει το σύστημα το οποίο υπολογίζει τους τόκους και τροποποιεί τις συγκεκριμένες κρίσιμες ημερομηνίες, στα υπόλοιπα των λογαριασμών. Αυτό είναι. Τίποτα. Βεβαίως και πολλοί άλλοι οι οποίοι μετά κάνουν τους ελέγχους στα πελατολόγια και λοιπά. Όμως, για τη συγκεκριμένα εργασία από τους χιλιάδες, πήγαμε στον μισό… Ε (γέλιο)

Φ: (Γέλιο)

Σ: … που επιβλέπει το μηχάνημα».

(Συν.1)

«Σ: Τώρα στο κατάστημα, εγώ αυτό που βλέπω είναι ότι σιγά σιγά τα μηχανήματα θα φάνε τους υπαλλήλους (γέλιο). Αυτό.

Φ: Ναι.

Σ: Δηλαδή υπάρχει το μηχάνημα των αυτόματων ταμειακών συναλλαγών, το APS, ε.. στο οποίο πλέον, ειδικά και τώρα με το κορονοϊό, κατά κόρων ε.. είναι η οδηγία να ωθούμε τους πελάτες εκεί για συναλλαγές, ας πούμε, που θα γίνονταν στο ταμείο πριν, μέχρι 1000 ευρώ καταθέσεις και μέχρι 400 ευρώ αναλήψεις. Πλέον οι πελάτες πρέπει να πηγαίνουν στο μηχάνημα. Δεν πάνε στο ταμείο. Οπότε ε.. από εκεί και πέρα θεωρώ ότι οι ταμειακές συναλλαγές έχουν μειωθεί κατά πολύ. Και αυτό έχει και αποτέλεσμα εκεί που η τράπεζα είχε δύο και τρεις ταμίες σε κάθε κατάστημα, τώρα σε όλα τα καταστήματα έχει ένα ταμία».

(Συν.3)

«Σ: Και υπάρχει και η αλλαγή λόγω της ψηφιοποίησης που είναι αυτή που σου είπα σε γενικές γραμμές. Οι περισσότερες εργασίες που ξέραμε να γίνονται κ.λπ., δεν γίνονται πλέον. Δεν χρειάζεται να γίνονται. Αυτό οδηγεί και σε πίεση. Αυτό το βλέπεις. Δηλαδή, άμα έχεις δει την εικόνα της απασχόλησης στο κλάδο, έχουμε μείνει οι μισοί, έτσι, τα τελευταία 10 χρόνια. Και τώρα μειώνονται κι' άλλο. Δηλαδή, το πρόγραμμα της τράπεζας Ζ είναι για άλλες 2000.. μείωση προσωπικού μέσα στα επόμενα 2 χρόνια. Δηλαδή, από 9.500, γιατί έχει τους πιο πολλούς. Από 9.500 θα φτάσει στους 7.500. Να καταλάβεις, όταν τις πήρε όλες τις τράπεζες είχε 19.000. Και έχουμε φτάσει τώρα 9.500. Δηλαδή, είμαστε κάτω από τους μισούς και θα μειωθούν κι' άλλο. Γιατί και ο ανταγωνισμός είναι έτσι. Δηλαδή, έχουμε 6.000, 6.500, 8.000, εκεί. Εκεί κινούνται. Λιγότερα καταστήματα. Υπάρχει το καινούργιο φαινόμενο. Αυτό με τα e-branch. Δεν ξέρω αν το έχεις υπόψιν σου. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα που έχει 20 μηχανήματα μέσα για όλες τις ανάγκες. Δηλαδή, αυτός που έχει ανάγκη, αφού πραγματικά να πάει στο κατάστημα, που είναι, ας πούμε, αυτός που έχει βενζινάδικο, και έχει την είσπραξη, και θέλει κάπου να την πάει, μπορεί να πάει στο e-branch να τη βάλει. Θέλει να καταθέσει κέρματα, έχει μηχάνημα. Θέλει να πάρει κέρματα. Έχει από όλα τα μηχανήματα για τα πάντα. Άρα και αυτό δείχνει ότι και εκεί υπάρχει μια μείωση, ας πούμε. Μία τάση μείωσης προσωπικού. Είναι και η ανάπτυξη της τεχνολογίας που συρρικνώνει το προσωπικό, αλλάζει τις εργασίες. Αυτό γενικά συμβαίνει. Ναι».

(Συν.7)

«Σ: Κοίτα. Γενικά έχω παρατηρήσει ότι σε όλες τις τράπεζες τείνουν σε όλο αυτό που λέγεται ψηφιοποίηση, και το κάνουν αυτό ξεκάθαρα για θέμα συγκράτησης του κόστους και μείωσης του κόστους, τέλος πάντων. Γιατί όταν π.χ. συγκεκριμένα στην Α σου λέει μέσα τώρα στην πανδημία ότι έχουνε αυξηθεί οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, ξέρω' γω, κατά 99% ξέρω' γω, 98%. Και ότι συνολικά από όλες τις συναλλαγές που γίνονται σε όλο το δίκτυο, το 80% γίνεται από.. μέσω ψηφιακών καναλιών, και το 20% γίνεται μόνο μέσω καταστήματος, και ούτε. Και αυτό τείνει να συρρικνώνεται κάθε μέρα. Καταλαβαίνεις και εσύ ότι σε όλο αυτό υπάρχει ένα πλάνο ότι: ¨ Παιδιά, γιατί να έχουμε 350 καταστήματα και ανθρώπους μέσα στα καταστήματα;¨. ¨ Να έχουμε καταστήματα, αλλά να μην έχουμε 15 άτομα, με 10 ταμίες. Να έχουμε 5 άτομα με 1 ταμία, και αν. Και από εκεί και πέρα τους άλλους να δούμε τι θα τους κάνουμε ¨».

(Συν.9)

Σε αυτό το σημείο, όμως, πρέπει να επισημάνουμε ότι η άποψη που εκφράζεται από τους περισσότερους συνεντευξιαζόμενους δεν είναι η μοναδική. Ενώ οι παραπάνω ισχυρίζονται ότι η ψηφιοποίηση είναι ο λόγος που μειώνεται σε ραγδαίο βαθμό το προσωπικό τα τελευταία χρόνια, υπήρξαν απόψεις από κάποιους συνεντευξιαζόμενους που θεωρούν ότι οι εργοδότες των τραπεζών προσπαθούν να κατασκευάσουν μια ψευδή εικόνα γύρω από το γεγονός ότι υπάρχει υπερπληθώρα υπαλλήλων, οι οποίοι είναι πλέον περιττοί στην παραγωγική διαδικασία. Αντιθέτως, οι συνεντευξιαζόμενοι πιστεύουν ότι προσπαθούν να απομακρύνουν εργαζόμενους από τις τράπεζες μόνο για να μειώσουν το πάγια κόστη τους:

«Φ: Χμμ. Ωραία. Επίσης έχετε την εικόνα αν έχει επηρεαστεί ο αριθμός των εργαζόμενων, και των ίδιων των καταστημάτων, από την ενσωμάτωση, ας πούμε, των νέων τεχνολογιών; Ή αφορά άλλους λόγους, ας πούμε; Είτε τη κρίση…

Σ: Εγώ θεωρώ ότι είναι άλλοι οι λόγοι. Ναι. Δηλαδή, η τεχνολογία, επειδή κατά βάση είναι ένα καλό πράγμα, έτσι, ε.. όταν αξιοποιείται προς όφελος των πολλών, ε.. πιθανόν να χρησιμοποιείται και ως άλλοθι. Ε.. ότι ξέρετε είναι η τεχνολογία γι' αυτό και κάποιο πράγματα προχωράνε αλλιώς. Μείωση προσωπικού, μείωση καταστημάτων, και τα λοιπά. Ε.. όχι. Για εμένα είναι ξεκάθαρο ότι τα καταστήματα και οι εργαζόμενοι μειώνονται για να μειωθεί το κόστος των επιχειρήσεων. Δεν έχει καμία σχέση με την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, γιατί π.χ. το να κλείσει μία τράπεζα σε ένα νησί δεν έχει καμία σχέση. Που έχει μόνο μία τράπεζα. Δεν μπορεί να πει κανείς ότι έκλεισε λόγω της νέας τεχνολογίας. Ναι μεν μπορεί να βρει κάποιες λύσεις ένας άνθρωπος εκεί χάρις τη νέα τεχνολογία, αλλά ο συνταξιούχος δεν μπορεί να πάρει τη σύνταξή του από πουθενά, έτσι. Δεν είναι.. οι λόγοι είναι.. χρησιμοποιείται, όπως τα πάντα βασικά, ως ένας τρόπος μείωσης του κόστους. Και έτσι μειώνονται και οι εργαζόμενοι. Όμως, ταυτόχρονα, εντατικοποιείται η εργασία αυτών που μένουν πίσω. Δεν είναι, δηλαδή, ότι φεύγει ένας άχρηστος υπάλληλος. Φεύγει ένας υπάλληλος, και δουλεύει αυτός που έμεινε πίσω για δύο. Αυτή είναι η κατάσταση που ζούμε στις τράπεζες σήμερα». (Συν.5)

Η αντίληψη αυτή έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον και αξίζει να αναλυθεί εκτενέστερα. Σίγουρα ο λόγος μείωσης του προσωπικού δεν μπορεί να είναι άλλος από τη μείωση του κόστους των επιχειρήσεων, αλλά δεν θα μπορούσε να συμβεί χωρίς να υπάρχει ένα «αντιστάθμισμα». Παρακάτω θα επιχειρηθεί η ανάλυση του επιχειρήματος που κατατέθηκε και ταυτόχρονα η ανάδειξη της προβληματικής που φέρει ως τέτοιο το επιχείρημα αυτό.

Σύμφωνα με την παραπάνω αντίληψη η μείωση τόσο του προσωπικού, όσο και των καταστημάτων, προσφέρει μια μείωση στα σταθερά κόστη της επιχείρησης. Ως σταθερά κόστη θα ονομάσουμε τόσο τα πάγια κόστη για υποδομές, όσο και τα κόστη από τις πληρωμές των μισθών των υπαλλήλων της τράπεζας. Εύλογα μπορούμε να υποθέσουμε ότι η μείωση του προσωπικού, από τη μία, προσφέρει μείωση στις δαπάνες για πληρωμές σε μισθούς. Από την άλλη μπορούμε να υποθέσουμε, επίσης εύλογα, ότι η μείωση των καταστημάτων μειώνει τα κόστη για υποδομές που πληρώνει η τράπεζα.

Αυτή, όμως, είναι μόνο μία πλευρά της πραγματικότητας. Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο επιφέρει και την εισαγωγή νέων μηχανημάτων και λογισμικών τα οποία την ίδια στιγμή αυξάνουν τα σταθερά κόστη της επιχείρησης. Δεν θα μπούμε σε λεπτομέρειες για τον αν η μείωση στα σταθερά κόστη από την μείωση προσωπικού και των καταστημάτων είναι μεγαλύτερη ή όχι από την αύξηση στα σταθερά κόστη λόγω εισαγωγής νέας τεχνολογίας. Μια πρώτη εμπειρική ανάλυση δείχνει ότι τόσο τα συνολικά σταθερά κεφάλαια των τραπεζών αυξάνονται τις τελευταίες δεκαετίες, όσο και οι διάφορες κατηγορίες παγίων κεφαλαίων των τραπεζών που σχετίζονται με την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης:

Πηγή: European Central Bank, Statistical Data Warehouse, 2021.

Παρατηρούμε ότι από το 2000 έως το 2018 στην Ελλάδα έχουμε αύξηση στο σύνολο του Σταθερού Κεφαλαίου των τραπεζών. Για να δείξουμε ότι η αύξηση αυτή προέρχεται ως ένα βαθμό από την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης θα παρουσιάσουμε στη συνέχεια μερικές από τις υποκατηγορίες των κεφαλαίων των τραπεζών που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση:

Πηγή: Eurostat, 2021

Πηγή: Eurostat, 2021

Βλέπουμε, λοιπόν, ότι οι τράπεζες αυξάνουν τις επενδύσεις τους στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών, και συνεπώς αυξάνουν τα πάγια κόστη τους. Για να μπορούν να αυξήσουν τα κέρδη τους θα πρέπει κάποιος άλλος παράγοντας να αντισταθμίσει την αύξηση αυτή. Ακολουθώντας τη Μαρξική θεωρία, και πιο συγκεκριμένα την θεωρία του Μαρξ για το ποσοστού του κέρδους, μπορούμε να δούμε ότι ο παράγοντας που πρέπει να

αυξηθεί είναι η παραγωγικότητα της εργασίας. Παρακάτω παρουσιάζουμε ανεπτυγμένο τον τύπο του ποσοστού του κέρδους που διατυπώνει ο Μαρξ:

$$R = \frac{\upsilon/\mu}{\frac{C}{Y}\left[\left(\frac{\upsilon}{\mu}\right) + 1\right] + 1}$$

όπου: (υ/μ):ποσοστό της υπεραξίας, C: το σταθερό κεφάλαιο, Y: το καθαρό προϊόν (δηλαδή το άθροισμα υπεραξίας και αξίας εργασιακής δύναμης). Για να αντισταθμιστεί συνεπώς η αύξηση του σταθερού κεφαλαίου, θα πρέπει η αύξηση του καθαρού προϊόντος των τραπεζών να αυξηθεί περισσότερο, καθώς παράλληλα και το ποσοστό της υπεραξίας. Δύο είναι οι δείκτες που θα μας βοηθήσουν να δούμε αν πραγματικά αντισταθμίζεται η αύξηση του σταθερού κεφαλαίου, και εν τέλει αυξάνονται τα κέρδη των τραπεζών στην Ελλάδα. Ο πρώτος δείκτης είναι αυτός της παραγωγικότητας της εργασίας στο τραπεζικό κλάδο στη χώρα:

Πηγή: Eurostat, 2021

Από τα λίγα στοιχεία που είναι διαθέσιμα βλέπουμε ότι από το 2013 έως το 2018 υπάρχει αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας στο τραπεζικό κλάδο, παρ' όλο που η χώρα βρισκόταν σε μια βαθιά οικονομική κρίση. Η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας αυξάνει το καθαρό προϊόν που παράγουν οι τράπεζες, και συνεπώς το ποσοστό του κέρδους τους. Ο δείκτης αυτός αποτελεί ένα ισχυρό «αντιστάθμισμα» στην αύξηση των σταθερών κεφαλαίων των τραπεζών, και συνεπώς των εξόδων που επιφέρουν. Ο άλλος δείκτης που επιβεβαιώνει τον παραπάνω ισχυρισμό είναι τα ίδια τα καθαρά κέρδη των τραπεζών τις δύο τελευταίες δεκαετίες. Για να εξαχθούν τα καθαρά

κέρδη των τραπεζών στην Ελλάδα ακολουθήθηκε μια διαδικασία υπολογισμού τους. Τα καθαρά κέρδη προέκυψαν μέσω της αφαίρεσης από τον δείκτη της Προστιθέμενης Αξίας των τραπεζών στην Ελλάδα, των εξόδων των Μισθών των Υπαλλήλων, καθώς και των εξόδων που αφορούν τα Πάγια Κεφάλαια των τραπεζών. Τα μεγέθη αυτά υπολογίστηκαν με σταθερές τιμές και έτος βάσης το 2015:

Πηγή: Eurostat, 2021.

Τα καθαρά κέρδη του τραπεζικού τομέα στην Ελλάδα από το 2001 έως το 2019 παρουσιάζουν μια αυξητική τάση, με αισθητά σκαμπανεβάσματα λόγω της οικονομικής κρίσης. Παρ' όλη την βαθιά κρίση, όμως, οι τράπεζες το 2018 έχουν ιστορικό υψηλό (των δυο τελευταίων δεκαετιών) άντλησης καθαρών κερδών. Συνεπώς, ναι μεν η μείωση στα κόστη των τραπεζών προσφέρει μια αύξηση στα κέρδη των επιχειρήσεων, αλλά όπως αναλύσαμε παραπάνω, ο κρίσιμος παράγοντας που συνεισφέρει στην αύξηση των καθαρών κερδών του τραπεζικού κλάδου στην Ελλάδα είναι η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας λόγω της εισαγωγής νέων τεχνολογιών στο κλάδο, και ευρύτερα της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης των τραπεζών στη χώρα.

Παράλληλα, όμως, εμφανίζεται και το αντίθετο φαινόμενο, που μάλλον συνάδει με την αντίληψη που εκφράζεται παραπάνω. Έχουμε την εξοικονόμηση σε σταθερό κεφάλαιο με αποτέλεσμα την αύξηση του ποσοστού κέρδους. Ο Μαρξ περιγράφει την εξοικονόμηση σταθερού κεφαλαίου μέσω της συγκέντρωσης των μέσων παραγωγής της βιομηχανίας, εξοικονομώντας τόσο την συντήρηση των κτηριακών εγκαταστάσεων, όσο και τα κόστη που φέρουν σε ρεύμα, ενοίκιο κ.λπ.: «*Η συγκέντρωση των μέσων παραγωγής*

εξοικονομεί ακόμα κάθε λογής κτιριακές εγκαταστάσεις, όχι μόνο για τα καθεαυτό τμήματα του εργοστασίου, αλλά ακόμα και για τις αποθήκες κ.λπ. Το ίδιο ισχύει για τις δαπάνες για τα καύσιμα, το φωτισμό κ.λπ.» (Μαρξ, 1978, σ.106-107). Στην περίπτωση των τραπεζών σήμερα συναντάμε αυτό το φαινόμενο πολύ έντονα. Τα τελευταία χρόνια έχουν μειωθεί ραγδαία τα καταστήματα, και οι εναπομείναντες υπάλληλοι συγκεντρώνονται στα υπόλοιπα καταστήματα, ή κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών. Το παρακάτω γράφημα δείχνει καθαρά την τεράστια μείωση που έχει υπάρξει στη λειτουργία των καταστημάτων:

Πηγή: European Central Bank, Statistical Data Warehouse, 2021.

Όσον αφορά την υποκατάσταση της εργασίας εμφανίζεται μέσα από τις συνεντεύξεις άλλη μία ενδιαφέρουσα αντίληψη η οποία χρήζει ανάλυσης. Η ραγδαία ανάπτυξη της ψηφιοποίησης τις τελευταίες δεκαετίες, μαζί με την αυτοματοποίηση που επιφέρει σε πολλούς κλάδους της παραγωγής, έχουν δημιουργήσει την εντύπωση ότι οι μηχανές σε λίγα χρόνια θα αντικαταστήσουν πλήρως την ανθρώπινη παρουσία. Η αντίληψη αυτή έχει βάση, καθώς τα νέα ψηφιακά συστήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα (Big Data, Τεχνητή νοημοσύνη, AR κ.α.) μπορούν να εκτελέσουν πολλαπλές εργασιακές διαδικασίες χωρίς την παραμικρή ανθρώπινη παρέμβαση. Παρ' όλα αυτά η αντίληψη αυτή χρήζει αναλυτικότερης εξέτασης. Στο τραπεζικό κλάδο έχουν εφαρμοστεί ήδη τέτοιου είδους καινοτομίες, χωρίς όμως να έχουν υποκαταστήσει πλήρως τον ανθρώπινο παράγοντα. Οι ίδιοι οι συνεντευξιαζόμενοι παίρνουν μέρος σε αυτή τη κουβέντα θέτοντας από τη μία τον προβληματισμό της πλήρως υποκατάστασής τους από τις μηχανές:

«Σ: Τώρα στο κατάστημα, εγώ αυτό που βλέπω είναι ότι σιγά σιγά τα μηχανήματα θα φάνε τους υπαλλήλους (γέλιο). Αυτό.

Φ: Ναι.

Σ: Δηλαδή υπάρχει το μηχάνημα των αυτόματων ταμειακών συναλλαγών, το APS, ε.. στο οποίο πλέον, ειδικά και τώρα με το κορονοϊό, κατά κόρων ε.. είναι η οδηγία να ωθούμε τους πελάτες εκεί για συναλλαγές, ας πούμε, που θα γίνονταν στο ταμείο πριν, μέχρι 1000 ευρώ καταθέσεις και μέχρι 400 ευρώ αναλήψεις. Πλέον οι πελάτες πρέπει να πηγαίνουν στο μηχάνημα. Δεν πάνε στο ταμείο. Οπότε ε.. από εκεί και πέρα θεωρώ ότι οι ταμειακές συναλλαγές έχουν μειωθεί κατά πολύ. Και αυτό έχει και αποτέλεσμα εκεί που η τράπεζα είχε δύο και τρεις ταμίες σε κάθε κατάστημα, τώρα σε όλα τα καταστήματα έχει ένα ταμία».

(Συν.3)

Και από την άλλη, μέσω μιας πιο ψύχραιμης αντίδρασης, επισημαίνουν τη σημαντικότητα του ανθρώπινου παράγοντα και την αδυνατότητα της πλήρους υποκατάστασής του από τα νέα ψηφιακά συστήματα:

«Σ: Κοίταξε να δεις. Θα πρέπει σε κάθε τμήμα να υπάρχει τουλάχιστον ένα άτομο. Με κατάλαβες; Δηλαδή δεν μπορεί να εκλείψει τελείως ας πούμε. Δεν ξέρω αν με καταλαβαίνεις τι σου λέω;

Φ: Ναι. Καταλαβαίνω.

Σ: Δηλαδή τώρα στα δάνεια υπάρχουνε άτομα ας πούμε τα οποία αναλαμβάνουνε τα δικαιολογητικά και να κάνουνε αυτό που λέμε, το Credit. Τώρα από εκεί και πέρα ας πούμε στις ισοτιμίες θα πρέπει να υπάρχουνε άτομα, έτσι ώστε να σου δίνει την ισοτιμία ας πούμε. Δεν γίνεται και όλα δια μαγείας. Δηλαδή αυτό που σου λέω τώρα ας πούμε, το τμήμα δανείων, έχει μειωθεί πολύ ο κόσμος. Αλλά να έχει εξαλειφθεί τελείως δεν υπάρχει τέτοιο θέμα».

(Συν.8)

Σύγχρονες έρευνες ακολουθούν τη συζήτηση αυτή και επικεντρώνονται κυρίως στο διαχωρισμό των καθηκόντων των εργαζομένων σε καθήκοντα «ρουτίνας» και «μη – ρουτίνας» για να εξετάσουν αν τα νέα αυτοματοποιημένα συστήματα μπορούν να υποκαταστήσουν πλήρως την ανθρώπινη εργασία. Τα καθήκοντα «ρουτίνας» είναι αυτά τα οποία μπορούν να κωδικοποιηθούν και να εκφραστούν σε αλγόριθμους, άρα και να υποκαταστήσουν την ανθρώπινη εργασία που τα εκτελούσε προηγουμένως. Τα καθήκοντα «μη – ρουτίνας»: «*…τα οποία απαιτούν αντανακλαστικά, ειδίκευση και ικανότητα επίλυσης προβλημάτων δεν μπορούν να κωδικοποιηθούν σε διαδικασίες*» (Valenduc, Vendramin, 2016, σ.23) ακόμα, και απαιτούν την ανθρώπινη εργασία.

Πολλοί ερευνητές σήμερα θεωρούν ότι η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης, και παράλληλα η συνεχής αναβάθμιση των τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, μπορούν να υποκαταστήσουν ακόμα και τα καθήκοντα «μη – ρουτίνας» και θεωρούν πλησιάζουμε στην εποχή της πλήρους υποκαταστασημότητας της εργασίας από τις μηχανές αλλά: «*…φαίνεται να μην γνωρίζουν ότι οι αλγόριθμοι εκμάθησης μηχανών συχνά λειτουργούν μέσω ανθρώπινης εργασίας-όχι μόνο των μηχανικών των λογισμικών οι οποίοι τα σχεδιάζουν αλλά επίσης των εργατών που δημιουργούν τεράστιες ποσότητες δεδομένων εκμάθησης για να τους διδάξουν, όπου σε μερικές περιπτώσεις πρέπει να αναβαθμίζονται συχνά για να ανταπεξέλθουν στα μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα… Πολλά καθήκοντα απαιτούν ευελιξία, περιστασιακή προσαρμοστικότητα, δημιουργικότητα, κρίση, διαίσθηση, γλώσσα που χρησιμοποιείται, διαπροσωπική αλληλεπίδραση, και πειθώ και είναι απίθανο να αυτοματοποιηθούν το επόμενο διάστημα*» (Shestakofsky, 2017, σ.382)

Οι (Λαπατσιώρας, Μηλιός, Μιχαηλίδης, 2020) στην έρευνά τους για «Τις επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στην αγορά εργασίας» εκφράζουν δύο όρια που συναντούν ακόμα και οι πιο εξελιγμένοι αλγόριθμοι στην προσπάθεια αυτοματοποίησης καθηκόντων «μη-ρουτίνας». Το πρώτο όριο έχει να κάνει με την μη δυνατότητα πρόβλεψης από έναν αλγόριθμου του «αστάθμητου», δηλαδή την εμφάνιση απρόβλεπτων αποτελεσμάτων τα οποία δεν έχουν εμφανιστεί ιστορικά μέχρι τη στιγμή δημιουργίας του, και δεν έχουν καταγραφεί σε μία βάση δεδομένων: «*Συνέπεια αυτού είναι η χρήση αυτών των μεθόδων να καθιστά δυνατή τη συναγωγή ¨έγκυρων ¨ εκτιμήσεων για το μέλλον -συμβατών με ότι θα συμβεί όταν αυτό επέλθει- μόνο όταν τα γεγονότα που ακολουθήσουν είναι ¨κανονικά ¨, δηλαδή προεκτείνουν τη ¨γραμμή¨ του παρελθόντος στο μέλλον ή, με διαφορετικά λόγια, υπάγονται σε μια κανονικότητα η οποία δεν ενέχει ¨αστάθμητο¨, το είδος της αβεβαιότητας το οποίο διαφεύγει των κατανομών και των θεωρημάτων της στατιστικής και της θεωρίας των πιθανοτήτων*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.17).

Το δεύτερο όριο έχει να κάνει με τις περιπτώσεις εκείνες που η ερμηνεία μιας έκφρασης συνεπάγεται από την εξέλιξη μιας συζήτησης: «*Ένα πολύ απλό παράδειγμα είναι η δυνατότητα που έχουμε να ερμηνεύσουμε τη μοναδική λέξη ¨τέλος¨, η οποία συγκροτεί μια συνομιλία με κάποιον ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο εκφέρεται. Στη μία περίπτωση θα είναι δήλωση για το ¨τέλος¨ μια διαδικασίας, σε άλλη περίπτωση θα είναι λιτή πληροφόρηση ότι πρέπει να καταβληθεί ένα ¨τέλος¨ και σε σπάνια περίπτωση θα είναι υπόμνηση ότι πρέπει να δώσουμε προσοχή στο ¨τέλος = σκοπός¨*» (Λαπατσιώρας κ.α., 2020, σ.18). Ακόμα και οι σύγχρονοι αλγόριθμοι δεν μπορούν να αντιληφθούν σε πιο

«πλαίσιο εκφέρεται» η εκάστοτε έκφραση, επομένως η δυνατότητα αυτοματοποίησης τέτοιου είδους διαδικασιών είναι αδύνατη. Στην παρούσα έρευνα δεν θα αναλυθεί εκτενέστερα το ζήτημα αυτό, το οποίο σίγουρα μπορεί να αποτελέσει μια ξεχωριστή έρευνα από μόνο του. Θα κρατήσουμε το συμπέρασμα ότι η εργασία, ακόμα τουλάχιστον, δεν μπορεί να υποκατασταθεί πλήρως από τις μηχανές και δεν μπορούμε να μιλάμε για το τέλος της εργασίας.

Σύμφωνα με το δεύτερο προβληματισμό που εκφράζουν οι συνεντευξιαζόμενοι, δηλαδή την ανικανότητα πλήρους υποκατάστασης της εργασίας από τις μηχανές, αλλά και την ανάλυση που έχουμε κάνει μέχρι στιγμής για τα όρια της δυνατότητας υποκατάστασης της εργασίας από τις μηχανές, έρχεται να απαντήσει το φαινόμενο της «Συμπληρωματικότητας της εργασίας» που προσφέρουν τα νέα ψηφιακά συστήματα που ενσωματώνονται στις τράπεζες. Οι μηχανές δεν μπορούν να υποκαταστήσουν την εργασία σε όλα τα πεδία της παραγωγής, συνεπώς λειτουργούν συμπληρωματικά με τους εργαζόμενους σε συγκριμένα τμήματα της διαδικασίας παραγωγής και βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητάς της. Οι εργασίες αυτές ονομάζονται «μη – ρουτίνας» και έχουμε κάνει ήδη αναφορά σε αυτές στην τρίτη ενότητα της έρευνας αυτής. Οι συνεντευξιαζόμενοι αναφέρονται στην συμπληρωματικότητα της εργασίας αλλά δεν προέκυψαν από την έρευνα πολλά δεδομένα ώστε να μπορέσουμε να έχουμε μια καθαρή εικόνα για την έκταση του φαινομένου στο τραπεζικό κλάδο:

«Σ: Αλλά στο κομμάτι αυτό που ρωτάς, αν έχουν αλλάξει δραματικά, να το πούμε θες, αντικείμενα εργασίας – θέσεις εργασίας, όχι. Έχουν απλά λίγο πιο γίνει.. έχει μαζευτεί λίγο η γραφειοκρατία, η περιττή δουλειά, το χαρτί, η φωτοτυπία, το φαξ. Δεν έχει αλλάξει, δηλαδή, δραματικά. Μην περιμένεις ότι οι τράπεζες εφάρμοσαν ξαφνικά.. βρήκανε και αλλάξανε τα αντικείμενα. Αυτοματο.. π.χ., ας πούμε, η αυτοματοποίηση στη.. στο credit scoring ενός πελάτη. Η πιστοληπτική αξιολόγηση ενός πελάτη, ως σύστημα τέτοιο, ως εφαρμογές τέτοιες υπήρχαν από το 2013. 2012. Το 2010. Τα οποία λειτουργούσαν, ας πούμε, συμπληρωματικά. Καταχωρούσες τα στοιχεία του πελάτη και το οικονομικό του προφίλ και τη διεύθυνση, και σου έλεγε ότι: εντάξει, ναι, έχει αυτό το σκορ, οπότε μπορεί να πάρει το δάνειο. Δεν είχε.. δεν έχουμε δει, δηλαδή, αυτή τη στιγμή, ας πούμε, τρομακτικές ανατροπές».

(Συν.2)

«Σ: Και το δεύτερο κομμάτι είναι από τις.. τις επιχηρ.. τις άλλες λειτουργίες, τις καθημερινές λειτουργίες των τραπεζοϋπαλλήλων ότι καπ.. έχουνε ενσωματωθεί κάποια εργαλεία, τεχνιτής νοημοσύνης να τα πούμε; Αυτοματοποίησης που ε.. φέρνουν σε πέρας την εργασία πιο γρήγορα από ότι πριν. Σε αυτό βέβαια θα βοηθήσει, και βοηθάει, και η ψηφιοποίηση που συμβαίνει και στις δημ.. στις δημόσιες.. στις δημόσιες υπηρεσίες. Δηλαδή, ε.. όλοι υποβάλλουν ηλεκτρονική φορολογική δήλωση πια. Ε.. πλέον το δημόσιο μπορείς να πάρεις μια ψηφιακή υπογραφή και να τη χρησιμοποιήσεις παντού».

(Συν.2)

Δύο ακόμα επιπτώσεις, οι οποίες φαντάζουν αντιφατικές μεταξύ τους, είναι από τη μία η «Αύξηση του όγκου εργασίας», και από την άλλη η «Μείωση του όγκου εργασίας», λόγω της αυτοματοποίησης πολλών εργασιακών διαδικασιών των τραπεζών. Η πρώτη επίπτωση μοιάζει παράδοξο να εμφανίζεται καθώς η αυτοματοποίηση της παραγωγής θα έπρεπε να διευκολύνει την εργασία του εργαζόμενου και να μειώνει τόσο τις ώρες εργασίας που εργάζεται, αλλά και τον όγκο εργασίας που του αναλογεί. Σύμφωνα με την άποψη των συνεντευξιαζόμενων η όλο και μεγαλύτερη ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει δημιουργήσει σε κάποιες διαδικασίες την αύξηση της γραφειοκρατίας, καθώς η απαίτηση για διαφάνεια στις τράπεζες αλλά και η προσπάθεια για διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων των πελατών, αυξάνει τα δικαιολογητικά και τις διαδικασίες πιστοποίησης. Ταυτόχρονα η συνεχής μείωση του προσωπικού διογκώνει ακόμα περισσότερο το πρόβλημα, καθώς οι εναπομείναντες εργαζόμενοι πρέπει να ανταπεξέλθουν στην διεκπεραίωση αυτών των διαδικασιών.

«Σ: Δηλαδή, οι νέες τεχνολογίες ε.. έχουνε έρθει μαζί και με μία σειρά απαιτήσεων από διάφορους ελεγκτικούς μηχανισμούς: εφορίες, ξέπλυμα μαύρου χρήματος κ.λπ., που δεν έχουν επιτρέψει να φανεί το γεγονός ότι κάποιες συναλλαγές έχουν μειωθεί μέσα στα καταστήματα. Ένα παράδειγμα να σου πω. Δεν ξέρω αν σε μπερδεύω τώρα με όλη αυτή τη πληροφορία.

Φ: Όχι, όχι. Καθόλου.

Σ: Υπάρχει μία υποχρέωση να επικαιροποιούμε τα στοιχεία μας στις τράπεζες. Κάποια από αυτά τα στοιχεία πρέπει να ανανεώνονται κάθε δύο χρόνια, όπως είναι το εκκαθαριστικό της εφορίας. Αυτό δεν υπήρχε πριν από 15 χρόνια. Εγώ είμαι 25 χρόνια τραπεζοϋπάλληλος. Μπορούσες τότε να πας στη τράπεζα με μία ταυτότητα και να ανοίξεις ένα λογαριασμό, και να βάλεις και 10 συνδικαιούχους οι οποίοι δεν ήταν παρόντες. Το παιδί σου, τη γυναίκα σου, και τα λοιπά, με ένα όνομα και τίποτα άλλο. Και η διαδικασία τελείωνε πολύ σύντομα. Σήμερα, ε.. πρέπει να είναι όλοι παρόντες, να περαστούνε όλα αυτά τα στοιχεία και σε φυσική μορφή. Δηλαδή, να γράψω τα στοιχεία του εκκαθαριστικού, να τα σκανάρω, τη ΔΕΗ, το ένα το άλλο. Ένα σωρό πιστοποιητικά, και τα λοιπά, τα οποία έρχονται ως υποχρέωση από τις ελεγκτικές αρχές προς τις τράπεζες, οι οποίες αντί τελικά να μικραίνει ο όγκος, η γραφειοκρατία, και όλα αυτά, συνεχώς μεγαλώνει. Και δεν βλέπω το τρόπο να μικρύνει αυτό το πράγμα, όσο οι τράπεζες χρησιμοποιούνται και ως ένα κανάλι ελέγχου της προέλευσης του χρήματος. Αυτό». (Συν.5)

Την ίδια στιγμή, όμως, εμφανίζεται και η μείωση του όγκου της εργασίας των εργαζομένων σε κάποιες εργασιακές διαδικασίες. Μάλιστα, το φαινόμενο αυτό δικαιολογεί ως ένα βαθμό και τη μείωση του προσωπικού των τραπεζών, καθώς καθίσταται περιττή η ύπαρξή τους:

«Σ: Γιατί ε.. οδηγούμε τους πελάτες λίγο.. όλο και περισσότερο τους σπρώχνουμε και εμείς οι ίδιοι, από την τράπεζα δηλαδή, ε.. σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες, σε άλλα κανάλια ε.. εξυπηρέτησης όπως τα μηχανήματα και όπως το internet banking. Οπότε μειώνετε ο όγκος εργασίας ο δικός μας, που δεδομένο ότι είμαστε σε μια περίεργη οικονομική κατάσταση, και φάση, και όλα αυτά, δεν αυξάνεται ο όγκος της δουλειάς με άλλες πιο αποδοτικές εργασίες, οπότε ζορίζουν λίγο τα πράγματα».

(Συν.3)

Η αγωνία που εκφράζουν οι υπάλληλοι των τραπεζών είναι ότι μέχρι στιγμής δεν έχει βρεθεί ένα αντισταθμιστικός παράγοντας της μείωσης της απασχόλησης που να προσφέρει εργασία στους υπαλλήλους που η εργασία τους αντικαθίσταται από αυτοματοποιημένα συστήματα, και αναγκαστικά βρίσκονται στην πόρτα της εξόδου από το τραπεζικό κλάδο.

Η οργάνωση της εργασίας

Ο μετασχηματισμός που βρίσκεται σε εξέλιξη επηρεάζει ολόκληρες επιχειρήσεις και αλλάζει πολλαπλές διαδικασίες της λειτουργίας τους: «*Η ψηφιοποίηση δεν είναι μόνο η αλλαγή σε μεμονωμένες διαδικασίες αλλά μια θεμελιώδης αλλαγή σε όλη την επιχείρηση ή σε ολόκληρο το επιχειρηματικό μοντέλο*» (Naimi-Sadigh κ.α., 2021, σ.4). Η συνεχής ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στου κλάδους των υπηρεσιών έχει επηρεάσει αισθητά πολλές επιχειρήσεις, πόσο μάλλον στο τραπεζικό τομέα, επιφέροντας αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας εντός τους: «*Η αυτοματοποίηση και η αποϋλοποίηση αυξημένου αριθμού καθηκόντων στο εμπόριο, στη διανομή, στη τραπεζική, στην ασφάλιση και σε άλλους τομείς (αυτόματη ανάγνωση εγγράφων, η διαχείριση περιεχομένου [content management], αυτοματοποίηση διαδικασιών και μεθόδων, κ.α.) έχει ως αποτέλεσμα προφανείς αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας και αναμφισβήτητα μια σταδιακή αποσάθρωση της παραδοσιακής απασχόλησης σε αυτούς τους τομείς*» (Degryce, 2017, σ.3). Πιο συγκεκριμένα εμφανίζονται αλλαγές τόσο σε παραδοσιακά καθήκοντα που εκτελούνται στις επιχειρήσεις αυτές (μετασχηματισμός των καθηκόντων ή σταδιακή κατάργησή τους), όσο και εμφάνιση νέων εργασιακών καθηκόντων που συνάδουν με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών (Colombo κ.α., 2019, σ.28).

Σύμφωνα με την παραπάνω βιβλιογραφία προκύπτει το ερευνητικό ερώτημα: «Με ποιους τρόπους επιδρά στην εργασία ο μετασχηματισμός της οργάνωσης της εργασίας

στο τραπεζικό κλάδο λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;». Οι κώδικες που αναδείχθηκαν από τις συνεντεύξεις και απαντούν στο ερώτημα αυτό είναι: 1) Μετασχηματισμοί στη διοικητική ιεραρχία, 2) Κατάργηση εργασιακών αντικειμένων, 3) Μεταφορά εργασιακών διαδικασιών από το φυσικό κόσμο στο ψηφιακό, 4) Κατάργηση των καταστημάτων, 5) Δημιουργία νέων εργασιακών πεδίων, 6) Αλλαγές στα καθήκοντα των εργαζομένων, 7) Αλλαγές στη διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών, 8) Αλλαγές στη σχέση πελάτη – εργαζόμενου. Από την ομαδοποίηση των κωδικών αυτών προκύπτει η δεύτερη θεματική: «Η οργάνωση της εργασίας», και παρακάτω θα αναλυθούν τόσο ο κάθε κωδικός ξεχωριστά, όσο και οι επιπτώσεις που αντιπροσωπεύει ο εκάστοτε κωδικός.

Στον τραπεζικό τομέα έχουμε δει ήδη επιπτώσεις πάνω στην εργασία των εργαζομένων και μάλιστα κάποιες από αυτές, όπως η υποκατάσταση της εργασίας τους από τα νέα ψηφιακά συστήματα, είναι πολύ σημαντικές: «*Ειδικά για τους εργαζόμενους στις Τράπεζες, η ψηφιοποίηση επαναπροσδιορίζει και θα επαναπροσδιορίσει περαιτέρω τα πρότυπα επιχειρησιακής οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών και ο αντίκτυπος αυτών των μεταβολών στην απασχόληση εκτιμάται ότι θα είναι μεγαλύτερος από το όποιο αρνητικό αποτέλεσμα της τάσης εκτόπισης*» (Γεωργακοπούλου κ.α., 2018, σ.58). Βέβαια, η απομάκρυνση μεγάλου αριθμού εργαζομένων από το τραπεζικό κλάδο δεν είναι η μόνο σοβαρή επίπτωση πάνω στην εργασία. Οι μετασχηματισμοί στην οργάνωση των τραπεζών επιφέρουν σημαντικές επιπτώσεις πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων και είναι απαραίτητη η ανάλυσή τους.

Ξεκινώντας, μια πρώτη επίπτωση που αναδεικνύεται από τις συνεντεύξεις είναι οι «Μετασχηματισμοί στην διοικητική ιεραρχία». Όπως ήδη αναφέραμε η ψηφιοποίηση μετασχηματίζει ολόκληρα επιχειρηματικά μοντέλα, και μαζί με αυτά αναδιοργανώνει την οργάνωση της εργασίας εντός τους. Οι συνεντευξιαζόμενοι επιβεβαιώνουν τις αλλαγές αυτές και περιγράφουν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες οπτικές του φαινομένου αυτού:

«Σ: Πολύ ωραία ερώτηση. Πάρα πολύ ωραία ερώτηση. Ε.. η αλήθεια είναι ότι μετά τα αλλεπάλληλα κύματα εθελουσιών στις τράπεζες, δηλαδή.. δηλαδή από το 2010 και μετά έχουμε μετρήσει τρία, τέσσερα κύματα σε όλες τις τράπεζες. Τί συνέβη; Αυτό που συνέβη κατά κύριο λόγο, όχι πάντα, είναι ότι αποχώρησε ένας μεγάλος όγκος προσωπικού ο οποίος ήταν σε υψηλές ε.. βαθμίδες, ας πούμε υπηρεσιακής ιεραρχίας. Δεν μου αρέσει ο όρος, αλλά δεν βρίσκω άλλον. Υπηρεσιακής ιεραρχίας. Ε.. αυτόματα δημιουργήθηκαν κενά για τη στελέχωση, όχι τόσα όσα θα περιμέναμε. Και όχι τόσα όσα θα περιμέναμε γιατί, όπως είπα από την αρχή, κάποιες από αυτές τις θέσεις εργασίας συρρικνώθηκαν στα

οργανογράμματα. Έπαψαν να υφίστανται. Ή ένας άνθρωπος, ένα στέλεχος, καλύπτει δύο προηγούμενες θέσεις συγχωνευμένες.

Φ: Χμμ.

Σ: Οπότε η κινητικότητα προς τα πάνω, αν είναι αυτό το ερώτημα, υπάρχει. Δεν έχει πάψει ποτέ να υπάρχει. Ωστόσο φαίνεται να.. παρ' ότι είχαμε ένα μαζικό boom τη τελευτ.. τη τελευταία ίσως πενταετία λόγω των αποχωρήσεων, πλέον έχει μειωθεί αυτός ο ρυθμός, και φαίνεται να στενεύει και η πυραμίδα. Και ένα από τα πράγματα που συμβαίνει με έμφαση στο τραπεζικό κλάδο, δεν ξέρω τι ισχύει σε άλλους κλάδους γιατί δεν τους έχω μελετήσει, είναι ότι κρίσιμες στελεχικές θέσεις, και όταν λέω κρίσιμες, δεν εννοώ για τη στελέχωση ενός καταστήματος, αλλά θέσεις που απαιτούνε ε.. ένα επιστημονικό backround.. background, συγγνώμη για το σαρδάμ.. μία παραπάνω ε.. νομική γνώση, μία τεχνολογική εξειδίκευση, ή μία τριβή με προγράμματα υπολογιστών που μπορεί να υπάρχουν στην αγορά, δεν καλύπτονται από τραπεζοϋπάλληλους. Καλύπτονται με ατομικά συμβόλαια.

Φ: Χμμ.

Σ: Προσελκύεται, δηλαδή, ε.. εργασία με ιδιωτικούς όρους πια. Άρα όχι με όρους τραπεζοϋπάλληλου. Εγώ σαν, να μην πω το όνομά μου στην ηχογράφηση.. Εγώ σαν Χ έρχομαι και εργάζομαι για εσένα τράπεζα, με συγκεκριμένα αντικείμενο, για συγκεκριμένα χρόνια, ένα, δύο, τρία, πέντε, και με συγκεκριμένο μισθολογικό πακέτο. Και αυτό είναι μια ποιοτική εξέλιξη, αν θέλεις, που δεν.. Εμφανιζόταν και παλαιότερα, εμφανιζόταν και τη δεκαετία του 2000, σαφέστατα περιορισμένη και προσδιορισμένη σε συγκεκριμένες θέσεις που, αν θέλεις, ε.. αυτό δεν θα μπορούσε να γίνει και αλλιώς. Δηλαδή η συγκεκριμένη θέση δεν θα μπορούσε να στελεχωθεί και αλλιώς, διότι δεν.. μπορεί να μην υπήρχε η ανάλογη.. το ανάλογο know how μέσα στον τραπεζικό ιστό. Αυτό που παρατηρείται πλέον, όμως, είναι μια γενίκευση του φαινομένου. Ε.. που μπορεί να οφείλεται αυτό; Μπορεί να οφείλεται στην ανάγκη, στο άγχος των τραπεζών, ειδικά μετά τα μνημόνια και τις ανακεφαλαιοποιήσεις τους και τους όρους τους εποπτικούς που μπήκανε να προσαρμοσθούνε σε.. σε διεθνή περιβάλλοντα, ε.. να διαφοροποιήσουν τα οργανογράμματά τους, ε.. με στόχους που.. που ορίζονται από ειδικούς απεσταλμένους, ας πούμε, ξένων πια ε.. εκπροσώπων στα διοικητικά τους συμβούλια. Όλο αυτό είναι ένα μεγάλο κεφάλαιο που μπορεί να συζητηθεί. Μπορεί να μην επιδρά στην εργασία καθ' εαυτή, αλλά απαντάει εν μέρει και στο ερώτημα: γιατί στενεύει τελικά, μετά το πρώτο μεγάλο boom, γιατί στενεύει η πυραμίδα της διοικητικής εξέλιξης; Δείχνει να στενεύει. Είναι και αυτός ένας παράγοντας».

(Συν.1)

«Σ: Προφανώς υπάρχει μία προσαρμογή των ε.. διοικητικών οργανογραμμάτων ε.. σε μία κατεύθυνση υποστήριξης του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ενισχύονται στελεχικά ε.. αυτές οι δομές, αυτές οι διευθύνσεις. Συρρικνώνονται ίσως κάποιες άλλες. Αλλά στη γενικότερη φιλοσοφία, δεν έχω δει ευρύτερες ε.. αλλαγές. Μπορεί να.. να έχουν προκύψει νέοι κλάδοι, για παράδειγμα, οι οποίοι ενισχύονται. Νομίζω ήταν πολύ πιο σημαντικές οι αλλαγές που γίνανε την προηγούμενη δεκαετία για εποπτικούς λόγους…

Φ: Χμμ.

Σ: …για παράδειγμα. Αλλά θα μου πεις και τότε υπήρχε τεχνολογία. Μπορεί να μην είμασταν στο 4ο κύμα ψηφιακής μετάβασης, αλλά είμασταν στο 1ο, πρωτο-δεύτερο, πρώτο μισό προς δεύτερο, οπότε ναι. Άρα σε μία γενικότητα η.. η απάντηση μπορεί να είναι ότι προκύπτουνε σταδιακά μεταβολές και στο.. οργανωτικό επίπεδο, αλλά αυτό έχει να κάνει με τους στόχους που θέλει να εξυπηρετήσει η.. η τράπεζα. Δεν ξέρω αν είναι ευθέως αποτέλεσμα της τεχνολογίας, όσο το προσδόκιμο που αποσκοπεί η.. η τράπεζα ενσωματώνοντας αυτή τη τεχνολογία. Και, άρα, διαμορφώνοντας ανάλογα και την δομή της. Θεωρώ αποτέλεσμα, λοιπόν, της επιδίωξης του κέρδους την.. τις δομικές αλλαγές (γέλιο), και όχι της τεχνολογίας καθ' εαυτής. Ναι».

(Συν.1)

«Σ: Ε.. όλα αυτά.. δεν υπάρχουνε ε.. η εξέλιξη σε μία τράπεζα. Δεν είναι για το προσωπικό.. δεν είναι τόσο άμεση, γιατί πλέον γίνονται μειώσεις. Οπότε ο ανθρώπινος παράγοντας έρχεται σε δευτερεύοντα ρόλο, γιατί όλα γίνονται, πλέον, πιο εύκολα ηλεκτρονικά. Οπότε κάποιοι ρόλοι έχουνε καταργηθεί, κάποιοι τείνουν να καταργηθούν. Ε.. και γι' αυτό όσοι, πλέον, είχανε κάποιες θέσεις τις έχουνε κρατήσει. Κάποιοι άλλοι δεν μπορούνε να.. να προαχθούνε».

(Συν.6)

Στα παραπάνω χωρία εκφράζονται κάποιες ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες απόψεις που χρήζουν σχολιασμού. Σύμφωνα με τις μαρτυρίες των συνεντευξιαζόμενων φαίνεται ότι η διοικητική ανέλιξη, δηλαδή η διαδικασία προαγωγής σε μια ανώτερη θέση μέσα στη τράπεζα, έχει αρχίσει να περιορίζεται. Η ψηφιοποίηση διαφόρων διαδικασιών φαίνεται να παίζει ιδιαίτερο ρόλο στο φαινόμενο αυτό. Ένας από τους λόγους που πιστεύουν οι συνεντευξιαζόμενοι ότι συμβαίνει αυτό το φαινόμενο είναι η μαζική αποχώρηση του προσωπικού. Η συνεχής μείωση της απασχόλησης των τραπεζών έχει μειώσει και τις ίδιες τις διοικητικές θέσεις. Τις έχει συγχωνεύσει ή τις έχει καταργήσει, καθώς η αυτοματοποίηση, όπως θα δούμε και παρακάτω, έχει καταργήσει κάποιες εργασιακές διαδικασίες και απειλεί να καταργήσει και ολόκληρα καθήκοντα που εκτελούνταν παραδοσιακά στις τράπεζες.

Ένα ακόμα ενδιαφέρον φαινόμενο είναι η πρόσληψη εξειδικευμένων εργαζομένων για διάφορες διοικητικές θέσεις, οι οποίοι δεν είναι τραπεζοϋπάλληλοι και εργάζονται στην τράπεζα με ατομικά συμβόλαια. Οι θέσεις αυτές απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις υπολογιστικών συστημάτων και μια ευρύτερη παιδεία των ψηφιακών τεχνολογιών. Αυτό δημιουργεί δύο σημαντικά προβλήματα. Από τη μία δημιουργείται ένας αθέμιτος ανταγωνισμός μεταξύ τραπεζοϋπαλλήλων και των εξειδικευμένων στελεχών που αναλαμβάνουν αυτές τις θέσεις. Οι περισσότεροι τραπεζοϋπάλληλοι δεν κατέχουν τις εξειδικευμένες γνώσεις που απαιτούνται για να διεκδικήσουν μία από αυτές τις θέσεις

εργασίας. Η τράπεζα την ίδια στιγμή δεν προσφέρει εκπαιδευτικά σεμινάρια στους υπαλλήλους της ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις αυτών των θέσεων εργασίας, και επιλέγει να στραφεί στην αγορά εργασίας εξειδικευμένου προσωπικού. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην πέφτει το βάρος που δίνει η τράπεζα στην επανεκπαίδευση και επανακατάρτιση των ήδη υπαρχόντων υπαλλήλων της, αλλά να στρέφεται σε εξωτερικούς συνεργάτες, με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό των εργαζομένων της από την ανάληψη κάποιων ανώτερων διοικητικών εργασιακών καθηκόντων.

Από την άλλη δημιουργούνται πολλές ταχύτητες εργαζομένων εντός των τραπεζών, με διαφορετικά εργασιακά δικαιώματα και συμβάσεις εργασίας. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι ενσωματώνονται στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ενώ τα εξειδικευμένα στελέχη διαπραγματεύονται ατομικά τις συμβάσεις εργασίας τους. Αυτό δημιουργεί ανισότητες μεταξύ των εργαζομένων και συγκρούσεις συμφερόντων, καθώς αλλάζουν τόσο ο μισθός που λαμβάνουν τα δύο μέρη, αλλά και οι συνθήκες εργασίας κάτω από τις οποίες εργάζονται.

Επόμενη επίπτωση που εμφανίζεται από την αλλαγή οργάνωσης της εργασίας είναι η σταδιακή «Κατάργηση εργασιακών αντικειμένων». Η αυτοματοποίηση πολλών εργασιακών διαδικασιών έχει οδηγήσει στην σταδιακή κατάργηση εργασιακών αντικειμένων που υπήρχαν παραδοσιακά στις τράπεζες. Φυσικά δεν μιλάμε πάντα για πλήρη κατάργηση του ανθρώπινου παράγοντα αλλά για την σταδιακή υποκατάστασή του από αυτοματοποιημένες διαδικασίες εντός των τραπεζών. Ένα σημαντικό πεδίο εργασιακών διαδικασιών που αυτοματοποιείται στις τράπεζες είναι αυτό των συναλλαγών και τις διαχείρισης των μετρητών: «*...το πρώτο πεδίο εργασιών στο οποίο ξεκινά η αποδιοργάνωση και οι προκλήσεις για τον χρηματοπιστωτικό κλάδο, τις τράπεζες καθώς και την απασχόληση, προέρχεται από τον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, των ηλεκτρονικών μεταφορών και πληρωμών, της χρήσης των χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μέσω POS. Συνολικότερα από την υποκατάσταση της χρήσης μετρητών για τις κάθε είδους, τραπεζικής και μη, συναλλαγές...*» (Τσατσούλης, 2020, σ.25-26). Η μεταφορά των συναλλαγών και των πληρωμών σε ηλεκτρονική μορφή έχει επηρεάσει σημαντικά τα ταμεία των τραπεζών και έχει αρχίσει να απειλεί σε σημαντικό βαθμό αυτές τις εργασιακές θέσεις. Οι συνεντευξιαζόμενοι εκφράζουν την ανησυχία τους τόσο για αυτές τις θέσεις εργασίας, όσο και για άλλες λιγότερο εμφανείς εντός του κλάδου:

«Σ: Ε.. Έχουνε τμημ.. σταδιακά βέβαια. Όχι αίφνης και απότομα. Έχουν καταργηθεί χιλιάδες θέσεις εργασίας που ήτανε συνδεδεμένες με συγκεκριμένα αντικείμενα τα οποία πλέον γίνονται ε.. αυτοματοποιημένα, μηχανογραφικά, χωρίς καμία εμπλοκή ανθρώπινου παράγοντα».

(Συν.1)

«Σ: Ε.. Θεωρώ ότι η.. η.. η μεταβολή σε κομμάτια δουλειάς ε.. είναι μία δυναμική διεργασία στις τράπεζες. Συνέβαινε, συμβαίνει και θα συμβαίνει. Είτε λόγω τεχνολογικού περιβάλλοντος ε.., είτε λόγω νομοθετικού περιβάλλοντος, είτε λόγω παγκόσμιων εξελίξεων στο.. στον κλάδο. Έχει να κάνει με διαφοροποίηση προϊόντων, εργασιών ή οτιδήποτε άλλο. Και δεν είναι κάτι που από μόνο του φοβίζει ή τρομάζει. Αυτό που φοβίζει ή τρομάζει είναι η δυνατότητα πια, αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης προς το πελάτη από υπολογιστικά συστήματα, από ρομποτικά συστήματα στην ουσία, η οποία αυτά.. πάει την εξυπηρέτηση μέχρι ένα σημείο, και από εκεί και πέρα μπορεί να αναλάβει ανθρώπινο στέλεχος. Μέχρι αυτό το σημείο σημαίνει ότι αυτές οι θέσεις εργασίας γίνονται λιγότερο σημαντικές για την τράπεζα. Οι τράπεζες μέχρι σήμερα δεν έχουνε πείσει για τη δυνατότητά τους να απορροφούνε το οποιοδήποτε ε.. πλεονάζων προσωπικό που μπορεί να προκύψει από τέτοιου τύπου μεταβολές. Μέχρι σήμερα επιλέγουνε το κουμπί της εθελούσιας».

(Συν.1)

«Φ: Χμμ. Μάλιστα. Έχετε παρατηρήσει, επίσης, αν έχουνε εξαλειφθεί πλέον παραδοσιακά.. παραδοσιακές εργασιακές διαδικασίες, ας πούμε, στο τραπεζικό κλάδο;

Σ: Ναι. Ένα παράδειγμα είναι το ταμείο που σας είπα. Που πλέον στέλνουμε ακόμα και τους παππούδες που ερχόντουσαν να πάρουν τη σύνταξη κάθε πρώτη του μήνα και «παραδοσιακά εγώ θέλω να έρχομαι εδώ να σας βλέπω», και λοιπά. Τους στέλνουμε αναγκαστικά στο ΑΤΜ να πάνε να κάνουνε ανάληψη. Ε.. όπως επίσης τώρα, ας πούμε, καταργούνται τα βιβλιάρια. Και οι ενημερώσεις βιβλιαρίων. Που πάλι ήταν μια παραδοσιακή.. Πάλι τα παππούδια, οι παραδοσιακοί πελάτες ερχόντουσαν με το βιβλιαράκι στο χέρι να κάνουν ενημέρωση, να δω τις κινήσεις, και όλα αυτά. Ναι, νομίζω ότι έχουν καταργηθεί αρκετές από τις παραδοσιακές.. Όπως το internet banking καταργεί το ίδιο το κατάστημα. Δηλαδή, κάποιος που είναι νέος και γνωρίζει από internet, μπορεί να διαχειρίζεται τα πάντα. Έχει μια μικρή τράπεζα στα χέρια του, μέσα στον υπολογιστή του. Και μπορεί να μη χρειαστεί ποτέ να επισκεφθεί ένα κατάστημα τράπεζας».

(Συν.3)

«Φ: Χμμ. Ναι. Μάλιστα. Ε.. έχετε παρατηρήσει αν τα τελευταία χρόνια κάποιες παλιές εργασιακές δραστηριότητες, παραδοσιακές, ας πούμε, στο κλάδο έχουν εξαλειφθεί; Ή έχουν αλλάξει ριζικά;

Σ: Θεωρώ πως ναι. Υπάρχουνε, ναι. Φαντάσου τώρα ότι είναι στη διαδικασία να καταργηθούν τα ταμία, έτσι. Δηλαδή, υπάρχουνε καταστήματα πλέον που δεν έχουν ταμία. Είναι ψηφιακά καταστήματα. Επίσης, έχουν καταργηθεί οι κλητήρες, έτσι. Οι φύλακες. Έχουν παρθεί τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας και δεν υπάρχουνε φύλακες. Λοιπόν, ε.. ναι, βεβαίως, σε αρκετές περιπτώσεις κάποιες ε.. κάποιες υπηρεσίες ολόκληρες, έτσι, ακόμα ακόμα και η θέση του ταμία που ήτανε ουσιαστικά ο πυλώνας του καταστήματος πάει προς κατάργηση».

(Συν.4)

«Σ: Εκτός των άλλων, οι ευθύνες και τα καθήκοντα που είχε η κάθε θέση έχουν διαφοροποιηθεί. Δηλαδή, υπήρχανε ελεγκτικά κομμάτια τα οποία, πλέον, έχουνε αυτοματοποιηθεί ε.. οπότε αμέσως αμέσως αυτή η θέση εκλείπει, να στο πω έτσι. Τι άλλο να σου πω; Οι θέσεις των ταμείων σιγά σιγά θα φύγουν, γιατί έχουν αντικατασταθεί από μηχανήματα και από το e-banking. Οι θέσεις των προϊσταμένων, επίσης. Διότι, πλέον, εφόσον δεν υπάρχει έλεγχος, δεν υπάρχει η ανάγκη να υπάρχει προϊστάμενος ταμείων, για παράδειγμα. Οπότε όλα αυτά αντικαθιστούνται με κάποιο άλλο ρόλο. Στη καθημερινότητα, δηλαδή, ο έλεγχος και η δουλειά που θα έκανε ένας προϊστάμενος δεν του απαιτεί να δουλεύει οχτώ ώρες, να στο πω έτσι. Μπορεί να χρειαστεί μία ώρα, για παράδειγμα, για να εκτελέσει τη δουλειά του».

(Συν.6)

«Σ: Τώρα, σε γενικές γραμμές, ναι. Οι τράπεζες θα αλλάξουνε πλήρως. Έξω, ας πούμε, μου λένε ότι δεν υπάρχουν ταμεία. Δηλαδή, υπάρχει ένα ταμίας αραιά και που, ας πούμε. Επίσης, υπάρχει και ο απομακρυσμένος ταμίας που είναι μία λύση που την κάνουν στα e-branch. Έχεις κάνει συναλλαγές σε e-branch;

Φ: Όχι. Δεν έχει τύχει. Αλλά μου έχουν πει.

Σ: Εγώ πήγα από περιέργεια. Μου εμφανίζεται μία οθόνη, πραπ, βγαίνει μια κοπέλα, σου λέει: ¨Τί θες;¨, ξέρω' γω. Αυτό. Δείχνεις. Βάζεις κάπου την ταυτότητα. Την βλέπει. Βάζεις από την άλλη. Την βλέπει. Σου κάνει τη συναλλαγή κ.λπ. Αυτός, λοιπόν, μπορεί να είναι σε ένα σημείο και να εξυπηρετεί 10 καταστήματα. 10 σημεία, ας πούμε. Μπορεί να εξυπηρετεί στη Φλώρινα. Μπορεί να εξυπηρετεί στη Κρήτη. Μπορεί να εξυπηρετεί παντού. Αυτή θα ήταν μία λύση που θα μπορούσαν να την επιβάλουν. Να έχουν, ξέρω' γω, 50 ταμεία πανελλαδικά. Να τους έχουν, ας πούμε, σε τρία σημεία και να το λύσουν έτσι το θέμα. Και να καταργηθούν όλοι οι ταμίες από καταστήματα κ.λπ. Είναι ένα άλλο επάγγελμα που πεθαίνει».

(Συν.7)

«Σ: Γιατί και στο εξωτερικό υπάρχουν τράπεζες και μπορείς να ανοίξεις λογαριασμό από το κινητό σου, χωρίς να είσαι καν πελάτης. Αυτό τώρα πάει να γίνει εδώ πέρα και δεν έχει ας πούμε πλήρως.. Τώρα κάποιες τράπεζες λένε: «Άνοιξε λογαριασμό». Αλλά πολλές δουλειές ακόμα δεν μπορείς να τις κάνεις εύκολα από το σπίτι. Οπότε σίγουρα μελλοντικά.. ήδη δηλαδή, ξεκινώντας από το δίκτυο, δεν θα χρειάζεται τόσο».

(Συν.10)

Οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι συμφωνούν στο γεγονός ότι κάποιες εργασιακές διαδικασίες, που αποτελούσαν παραδοσιακές δραστηριότητες της τράπεζας, τείνουν προς κατάργηση καθώς αυτοματοποιημένα συστήματα έχουν υποκαταστήσει τις διαδικασίες αυτές. Η εργασία η οποία φαίνεται να βρίσκεται σε μεγαλύτερο κίνδυνο είναι η θέση του ταμία, καθώς οι θέσεις εργασίας σε αυτό το κομμάτι έχουν μειωθεί δραματικά. Πολλές από τις εργασιακές δραστηριότητες που εκτελούσε παραδοσιακά ένας

ταμίας έχουν οργανωθεί σε ψηφιακή μορφή μέσω του e-banking ή των ψηφιακών μηχανημάτων πληρωμών (APS). Αυτό έχει ως συνέπεια τη δυνατότητα υποκατάστασης της εργασίας του ταμία από τα νέα ψηφιακά μέσα εξυπηρέτησης των πελατών. Αυτή η αλλαγή συνδυάζεται με τη συνολική τάση αναδιοργάνωσης του κλάδου. Οι τράπεζες μετασχηματίζουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο σύμφωνα με τις αλλαγές που επιφέρει η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης, μετασχηματίζοντας ταυτόχρονα τα ίδια τα καθήκοντα που μέχρι σήμερα εκτελούσε ένας ταμίας. Θα δούμε στη πορεία της έρευνας αναλυτικότερα το μετασχηματισμό των καθηκόντων αυτών. Η οργάνωση, λοιπόν, των περισσότερων εργασιακών δραστηριοτήτων των εργαζόμενων στα ταμία σε ψηφιακή μορφή φανερώνει τη συνολική τάση αναδιοργάνωσης των εργασιακών δραστηριοτήτων που εκτελούνται στα καταστήματα. Παρακάτω παρουσιάζεται η σταδιακή υποβάθμιση του ρόλου των καταστημάτων από την όλο και αυξανόμενη μεταφορά παραδοσιακών δραστηριοτήτων που εκτελούνταν στα καταστήματα σε ψηφιακή μορφή.

Όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι παρατηρούν ότι πολλές εργασιακές δραστηριότητες που παραδοσιακά εκτελούνταν στο κατάστημα έχουν αρχίσει να ψηφιοποιούνται και να μεταφέρονται σε ηλεκτρονική μορφή. Φαίνεται, δηλαδή, να υπάρχει μια συνεχής τάση για «Μεταφορά εργασιακών δραστηριοτήτων από το φυσικό κόσμο στο ψηφιακό». Αυτό το φαινόμενο έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς επηρεάζει την ίδια την εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων:

«Φ: Αν η ψηφιοποίηση έχει βοηθήσει, ας πούμε, στις αλλαγές που γίνονται αυτή τη στιγμή μέσα στις τράπεζες. Και στη μείωση του προσωπικού.

Σ: Ε.. νομίζω πως είναι ο κύριος παράγοντας. Ο κύριος παράγοντας ε.. μείωσης προσωπικού ε.. στις τράπεζες. Ε.. να δώσω ένα στοιχείο. Πριν την πανδημία γύρω στο 75% γινόντουσαν οι κινήσεις με ψηφιακές συναλλαγές, και αυτή τη στιγμή έχει ταβανιάσει, έχει φτάσει στο 95%. Αυτό είναι με στοιχεία της μηχανογράφησης της τράπεζας Ζ. Δηλαδή, είμαστε κοντά στο top, πλέον. Και αυτό.. συνέβαλε σε αυτό και η πανδημία βεβαίως. Γιατί ο κόσμος αποφεύγει να πάει στα καταστήματα. Ε.. προσπαθεί να εξοικειωθεί με τις ψηφιακές συναλλαγές. Και από την άλλη είναι αναγκασμένοι και οι άνθρωποι οι ώριμοι, οι οποίοι δεν είχαν ψηφιακές δεξιότητες με χίλιους δύο τρόπους να ε.. να προσπαθήσουν να μάθουν και να ενημερωθούν, και στο τέλος να ε.. να χρησιμοποιούνε ψηφιακές τεχνολογίες».

(Συν.4)

«Σ: Και τα.. Και γενικότερα και εμείς, ας πούμε, και γενικότερα και στην πλατφόρμα έχουν γίνει τα πράγματα πιο απλά. Και με τους πελάτες. Και γενικότερα εργασίες οι οποίες παλαιότερα γινόντουσαν πιο δύσκολα, και γινόντουσαν ας πούμε στο κατάστημα, τώρα τις κάνει ο πελάτης. Μπορεί να τις κάνει ο ίδιος ο πελάτης από το σπίτι του. Όπως μεταφορές υπολοίπων, την πληρωμή της κάρτας του ας πούμε.

Την πληρωμή της ΔΕΗ. Όλα αυτά μπορεί ο πελάτης να τα κάνει και από το σπίτι του μέσω του e-banking, έτσι».

(Συν.8)

«Σ: Σίγουρα τώρα στο κομμάτι της ψηφιοποίησης, που λες και εσύ, σαν Κ δηλαδή, έχουνε ξεκινήσει ένα πρόγραμμα από το Δεκέμβρη του 2018 αν δεν κάνω λάθος, ή 2019, αυτό που έχουνε κάνει όλοι, το digital transformation τέλος πάντων, στο οποίο προσπαθούνε να εντάξουνε νέες τεχνολογίες αλλά όχι μόνο στη πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά να τις δώσουν στο πελάτη. Αυτό προσπαθούνε δηλαδή μέσω των νέων τεχνολογιών είτε λέγεται αυτό ξέρω' γω να γίνεις πελάτης τράπεζας μόνο μέσω του internet banking χωρίς να χρειαστεί να πας στο κατάστημα, μέχρι να βγάλεις ηλεκτρονικό εισιτήριο από το κινητό σου, μέχρι νουμεράκι της τράπεζας. Μπορούνε να είσαι στο σπίτι σου, να βγάλεις το νουμεράκι και να ξέρεις ότι σε 10 λεπτά θα πρέπει να είσαι στη τράπεζα, και να μην περιμένεις στη τράπεζα από έξω και να γίνεται συνωστισμός. Δηλαδή αυτό είναι το κομμάτι».

(Συν.9)

Είναι φανερό και από τις μαρτυρίες των ίδιων των υπαλλήλων πως δύο σημαντικά στοιχεία αναδύονται. Το πρώτο είναι η ραγδαία ψηφιοποίηση των περισσότερων συναλλαγών που εκτελούνται από μία τράπεζα. Η πανδημία επιτάχυνε την εφαρμογή ηλεκτρονικών μεθόδων εκτέλεσης συναλλαγών και πλέον οι περισσότερες συναλλαγές δεν εκτελούνται στα καταστήματα. Αυτό έχει ως άμεση συνέπεια ο ρόλος του ταμία να υποβαθμίζεται σημαντικά και να ενισχύει την τάση κατάργησης αυτής της εργασιακής διαδικασίας. Το δεύτερο στοιχείο που αναδύεται είναι κάτι πολύ σύγχρονο και θα παίξει τεράστιο ρόλο στο μετασχηματισμό των τραπεζών από εδώ και πέρα. Η ανάπτυξη νέων ψηφιακών συστημάτων (e-banking, internet banking, APS κ.λπ.) έχει δώσει τη δυνατότητα στους πελάτες των τραπεζών να αναλαμβάνουν αυτοί να εκτελούν διαδικασίες που παλαιότερα εκτελούνταν εντός των καταστημάτων, ή από τις κεντρικές υπηρεσίες των τραπεζών. Οι πελάτες πλέον μπορούν ηλεκτρονικά να ανοίγουν νέους λογαριασμούς, να εκτελούν πληρωμές, να κάνουν καταθέσεις σε άλλους λογαριασμούς και πολλά άλλα. Αυτή η δυνατότητα έχει ως αποτέλεσμα την μεταφορά της ευθύνης εκτέλεσης εργασιακών διαδικασιών στους πελάτες, που προηγουμένως εκτελούνταν από τους υπαλλήλους των τραπεζών. Αυτό το αποτέλεσμα σηματοδοτεί την περαιτέρω υποβάθμιση της εργασίας του υπαλλήλου αρχικά, που μπορεί να οδηγήσει και στην περαιτέρω απομάκρυνση προσωπικού από τις τράπεζες. Αλλά σηματοδοτεί και έναν πιο μακροπρόθεσμο μετασχηματισμό.

Η μεταφορά εργασιακών δραστηριοτήτων από το φυσικό κόσμο στο ψηφιακό, μαζί με την περαιτέρω υποβάθμιση της εργασίας που εκτελείται στα καταστήματα λόγω της

μεταφοράς της ευθύνης εκτέλεσης τραπεζικών δραστηριοτήτων στους πελάτες, αλλά και την ευρύτερη υποκατάσταση της εργασίας από την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο, οδηγούν στην μελλοντική πλήρη «Κατάργηση των καταστημάτων» των τραπεζών. Αυτή η θέση μπορεί να φαντάζει υπερβολική, αλλά δεν είναι καθόλου έτσι. Ήδη στην Ευρωπαϊκή Ένωση λειτουργούν τουλάχιστον δύο αδειοδοτημένες, πλήρως ψηφιακές τράπεζες (π.χ. Revolut, N26), που δεν εκτελούν καμία τραπεζική δραστηριότητα στον φυσικό κόσμο. Οι συνεντευξιαζόμενοι εκφράζουν και οι ίδιοι αυτόν τον προβληματισμό και πιστεύουν ότι η ψηφιοποίηση σταδιακά θα καταργήσει πλήρως το κατάστημα έτσι όπως το γνωρίζουμε μέχρι σήμερα:

«Σ: Εγώ ξέρω ότι στα ηλεκτρονικά καταστήματα συγκεκριμένης τράπεζας, αυτή τη στιγμή, για ευνόητους λόγους δεν θα την ονοματίσω, ε.. μπορεί να προσέλθει πελάτης και να εξυπηρετηθεί διαδικτυακά από ταμία. Άρα ένας ταμίας για όλη την Ελλάδα, ή 10 ταμίες ή 50 ταμίες. Πόσους έχουνε δεν ξέρω, για όλη την Ελλάδα.

Φ: Χμμ.

Σ: Αυτό είναι μία εξέλιξη. Δεν συνδέεται με το γεγονός ότι ήδη από αρχές Ιανουαρίου άλλη μια ε.. άλλος ένας μεγάλος αριθμός ε.. καταστημάτων κλείνει σε όλες τις τράπεζες; Μαζί με αυτά που κλείσανε το 2020, το 2019, το 2018 και λοιπά. Προφανώς και συνδέονται ε.. όλα αυτά».

(Συν.1)

«Φ: Μπορείς να μου πεις κάποια παραδείγματα, ας πούμε, το πως έχει επηρεάσει τη δουλειά σου τα τελευταία χρόνια;

Σ: Ναι. Μπορώ να σου πω. Ναι, βέβαια. Καταρχήν, να το ξεκινήσουμε αλλιώς. Πριν μια δεκαετία οι τράπεζες ήταν περίπου 20. Τώρα έχουνε μείνει 4 συστημικές και κάποιες ε.. πως τις λένε.. συνεταιριστικές. Καταστήματα, όταν έγιναν οι συγχωνεύσεις, ας πούμε εγώ που είμαι στη Ζ, είχαμε 1.200 καταστήματα τότε, και τώρα είμαστε στα 380».

(Συν.6)

«Φ: Ωραία. Ε.. αυτά λίγο πολύ εγώ είχα να ρωτήσω. Θέλω κάτι ακόμα όσον αφορά τις μειώσεις στον αριθμό των εργαζομένων και των καταστημάτων. Να σε ρωτήσω: πιστεύεις ότι έχει άμεση συσχέτιση με το γεγονός ότι αυτοματοποιούνται διαδικασίες στις τράπεζες; Ή είναι για κάποιο λόγο, μείωση του λειτουργικού κόστους για τις τράπεζες, ή κάτι τέτοιο;

Σ: Είναι και τα δύο. Ε.. αλλά ο κύριος λόγος είναι ότι.. ότι εμείς οι ίδιοι από το 2015 στοχευμένα, που βγήκε.. που είμασταν σε.. στα capital control ε.. τότε δώσανε σε όλο το κόσμο winbank, κάρτες, γιατί δεν μπορούσε να γίνει διαφορετικά. Και μετά, μόλις βγήκαμε από την.. τους περιορισμούς των capital ε.. στοχευμένα πλέον, με λίστες, καλούσανε τους πελάτες και εκπαιδεύαμε μέσα στο κατάστημα πως θα κάνουνε χρήση των εναλλακτικών δικτύων με σκοπό, φάνηκε αργότερα βέβαια γιατί τότε δεν είχανε

αρχίσει μειώσεις, ότι να φύγει ο πολύς ο κόσμος από τα καταστήματα. Να μην υπάρχει όλη αυτή η επισκεψημότητα, ώστε σιγά σιγά να μην χρειάζεται να υπάρχουνε και τόσα καταστήματα, που υπήρχανε σε κάθε γωνία κάποια στιγμή. Σταδιακά θα μειωθούνε και άλλο θεωρώ. Γιατί τώρα ειδικά με τη καραντίνα μειώσανε και άλλο τις εργασίες που κάνουνε από τα καταστήματα. Έχουνε βγάλει οδηγίες. Δεν κάνουν πληρωμές π.χ. στα ταμεία. Ήτανε ένας μεγάλος όγκος των συναλλαγών αυτός καθημερινός. Γίνονται από τα αυτόματα μηχανήματα. Οπότε όλο αυτό σίγουρα βοήθησε στη μείωση των καταστημάτων. Συν ότι το λειτουργικό κόστος είναι σημαντικό, όντως».

(Συν.6)

«Φ: Ναι. Και θέλω να μου πεις αν γνωρίζεις, αν για κάποιο λόγο έχει επηρεάσει με ένα τρόπο η ψηφιοποίηση, ή η αυτοματοποίηση διάφορων διαδικασιών μέσα στις τράπεζες, αν έχει επηρεάσει τον αριθμό των εργαζομένων; Δηλαδή αν έχει επιφέρει απολύσεις.

Σ: Κοίτα. Σίγουρα έχει επηρεάσει η ψηφιοποίηση. Αυτό που πάμε τώρα. Ας πούμε οι τράπεζες που κατευθύνονται προς το κλείσιμο καταστημάτων και το internet banking και αυτά. Κυρίως στο δίκτυο νομίζω είναι οι μεγάλες μεταβολές» (Συν.10)

Η συγκυρία της πανδημίας, καθώς και η οικονομική κρίση που επικράτησε στην Ελλάδα, έδωσαν ακόμα μεγαλύτερη ώθηση στην ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και στην ενίσχυση του φαινομένου της σταδιακής κατάργησης των καταστημάτων. Βέβαια υπάρχουν και οι πιο ψύχραιμες φωνές που θεωρούν ότι τα καταστήματα δεν μπορούν να καταργηθούν, καθώς πάντα θα υπάρχει ένα κομμάτι του πληθυσμού που θα έχει την ανάγκη να εξυπηρετηθεί σε ένα κατάστημα σε φυσική μορφή:

«Φ: Χμμ. Ωραία. Έχεις παρατηρήσει ε.. αν κάποιες εργασιακές διαδικασίες έχουν αρχίσει να εκλείπουν από τα καταστήματα ή να εξαλειφθούν και τελείως;

Σ: Όχι. Δεν θα το έλεγα αυτό. Όχι ακόμα. Δεν είμαστε σε αυτή τη φάση. Και θεωρώ ότι είναι ε.. επιλογή της πελατείας αυτό, και όχι των τραπεζών. Δηλαδή, παρά το γεγονός ότι με, ας πούμε, βάζοντας υψηλές προμήθειες, ή ακόμα και τώρα με τις ουρές που δημιουργούνται έξω από τα καταστήματα, γιατί η πρόσβαση μες το κατάστημα είναι περιορισμένη λόγω των μέτρων του κορονοϊού, ε.. η μεγάλη μάζα των πελατών προτιμάει να στηθεί στην ουρά της τράπεζας, από το να κάνει μία συναλλαγή ηλεκτρονικά. Δηλαδή, θεωρώ ότι θα πρέπει να φύγει μία γενιά για να μπορούμε να πούμε ότι θα περιοριστούν κάποια πράγματα. Ακόμα και οι.. και απλά πράγματα, όπως είναι η πληρωμή ενός λογαριασμού που μπορείς να την κάνεις άνετα από σπίτι σου ή από μία εφαρμογή στο κινητό, ε.. μεγάλη μερίδα των πελατών των τραπεζών προτιμούν να περιμένουν στην ουρά και να την κάνουν στη τράπεζα. Αυτό. Ειδικά ε.. για τους ανθρώπους μεγάλης ηλικίας είναι και αδύνατο να μπορέσουν να μπουν στη διαδικασία της χρήσης όλων αυτών των τεχνολογιών. Και μπορώ να πω ότι και με βαρβαρότητα τους αντιμετωπίζουν οι τράπεζες, που προσπαθούν να τους διώξουν μιας και επί της ουσίας δεν έχουνε μεγάλα κέρδη από αυτό το πελατολόγιο. Που θα κάνει μια καταθεσούλα, καμιά αναληψούλα, μια πληρωμή ενός λογαριασμού.

Προσπαθούν να τους διώξουν με τη χρήση.. κάνοντας αναγκαστική τη χρήση των νέων τεχνολογιών, αλλά δεν ξέρω κατά πόσο μπορούν να το καταφέρουν».

(Συν.5)

Ωστόσο, ακόμα και αν υπάρχουν οι αντιστάσεις από μια μερίδα των πελατών ώστε να μην καταργηθούν τα καταστήματα, η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης είναι τόσο ραγδαία που δύσκολα θα καμφθούν οι μετασχηματισμοί που βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη.

Παράλληλα με την κατάργηση παραδοσιακών εργασιακών αντικειμένων εμφανίζεται και το φαινόμενο της «Δημιουργίας νέων εργασιακών πεδίων». Στην βιβλιογραφία εμφανίζεται αυτή η διάσταση, καθώς η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης από τη μία αυτοματοποιεί εργασιακές διαδικασίες και μπορεί να υποκαταστήσει ολόκληρα εργασιακά αντικείμενα, από την άλλη όμως δημιουργεί και νέα εργασιακά πεδία: «*Η αυτοματοποίηση επηρεάζει την απασχόληση, επηρεάζοντας ουσιαστικά το περιεχόμενο της εργασίας. Τρεις βασικοί παράμετροι:1) Της αντικατάστασης θέσεων εργασίας από ¨έξυπνα συστήματα ¨, 2) Της δημιουργίας νέων ειδικοτήτων, 3) Της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας σε υφιστάμενες ειδικότητες*» (Γεωργακοπούλου κ.α., 2018, σ.54).

Μία αντίστοιχη διάσταση δίνει και ο Μαρξ για την περίοδο της εισαγωγής των μηχανών στην παραγωγή: «*Η αύξηση των μέσων παραγωγής και διαβίωσης με σχετικά μειούμενο αριθμό εργατών ωθεί σε επέκταση της εργασίας σε βιομηχανικούς κλάδους των οποίων τα προϊόντα, όπως κανάλια, προκυμαίες, σήραγγες, γέφυρες κ.λπ., αποδίδουν καρπούς μόνο στο απώτερο μέλλον. Γεννιούνται εντελώς νέοι κλάδοι παραγωγής και συνεπώς νέα εργασιακά πεδία, είτε πάνω στο άμεσο θεμέλιο των μηχανημάτων είτε πάνω στη γενική βιομηχανική ανατροπή που τους αντιστοιχεί*» (Μαρξ, 2016, σ.408). Φυσικά μια ακόμη σημαντική κατηγορία που γεννάται είναι οι δημιουργοί και οι συντηρητές των ίδιων των μηχανών: «*Ένα νέο είδος εργάτη έρχεται στη ζωή μαζί με τη μηχανή, ο παραγωγός της*» (Μαρξ, 2016, σ.406).

Στην παρούσα έρευνα τα δεδομένα των συνεντεύξεων δεν παρέχουν πολλές πληροφορίες για το φαινόμενο της δημιουργίας νέων εργασιακών πεδίων. Μία περισσότερο εστιασμένη έρευνα για το φαινόμενο αυτό θα παρείχε περισσότερα δεδομένα. Παρ' όλα αυτά φαίνεται ότι και στο τραπεζικό κλάδο δημιουργούνται σταδιακά νέα εργασιακά αντικείμενα, ακόμα και αν δεν είναι άμεσα αντιληπτά από τους εργαζόμενους των τραπεζών:

«Σ: Εγώ ήμουνα σε μία ομάδα η οποία έψαχνε τα στοιχεία των πελατών. Δηλαδή, έψαχνε τρόπους επικοινωνίας με πελάτες, βασικά, που ήτανε χαμένοι. Ήτανε.. δηλαδή, δεν τους βρίσκανε. Οπότε ψάχναμε, ας πούμε, να βρούμε τηλέφωνα και στοιχεία για να μπορέσει να επικοινωνήσει η τράπεζα μαζί τους. Δηλαδή, να μπορέσουν να τους πάρουν τα collections που είναι η τελευταία, ας πούμε. Αυτός που σε παίρνει και σου τα πρήζει για να πληρώσεις. Πριν από αυτό, είμασταν εμείς που ψάχναμε τα τηλέφωνα για να μπορέσει να τον πάρει ο collectorας να του τα πρήξει. Λοιπό, αυτό υπό [??] ότι υπήρχανε τα ψηφιοποιημένα πάρα πολλά αρχεία. Ας πούμε, της Β τράπεζας. Ήταν ψηφιοποιημένα χαρτιά κ.λπ. Εκεί μπορεί να έβρισκες, ξέρω' γω, ένα κουφό τηλέφωνο που είχε γραφτεί κάποια στιγμή, ή κάποιο e-mail, ας πούμε, που κανονικά.. σε κανονικές συνθήκες θα έπρεπε, ας πούμε, να κατεβάσεις ένα μεγάλο φάκελο και να ψάξεις φύλλο φύλλο κ.λπ. Αυτό το έκανε πιο εύκολα. Δηλαδή, μια εργασία που μάλλον δεν θα γινόταν καθόλου. Δηλαδή, ποιος θα έκανε.. ποιος θα έβαζε μία ομάδα να κατεβάζει ογκώδεις φακέλους και να ψάχνει τα χαρτιά κ.λπ. Μάλλον δεν θα το κάνανε. Τώρα το κάνουνε. Άρα ανοίγει και λίγο μία δυνατότητα που δίνει, ας πούμε, και κάποια δουλειά. Αυτή την εμπειρία εγώ έχω από την εργασία.

Φ: Χμμ. Ωραία. Άρα φαίνεται σαν να δημιουργείται και ένα νέο πεδίο, ας πούμε, εργασιών, ε;

Σ: Ναι.

Φ: Τουλάχιστον από ότι έχεις δει εσύ.

Σ: Ναι. Δημιουργείται και ένα νέο πεδίο».

(Συν.7)

Μία από τις πιο ενδιαφέρουσες επιπτώσεις πάνω στην εργασία είναι αυτή με τις «Αλλαγές στα καθήκοντα των εργαζομένων». Προηγούμενες έρευνες έχουν αναδείξει αυτό το φαινόμενο. Εστιάζουν κυρίως στη θέση του ταμία στις τράπεζες και στην ευρύτερη αλλαγή του επιχειρησιακού μοντέλου. Θεωρούν ότι οι τράπεζες λόγω της δυνατότητάς τους πλέον να αυτοματοποιούν πολλές διαδικασίες εντός των τραπεζών, μετατοπίζουν την εστίαση της εργασίας των υπαλλήλων τους από καθήκοντα ρουτίνας που εκτελούσαν στο παρελθόν, στη διαμόρφωση σχέσεων με τους πελάτες τους: «*Στον τραπεζικό τομέα, με την εισαγωγή των μηχανών αυτόματης πώλησης (ATMs) οι τραπεζικοί ταμίες απελευθερώθηκαν από τα καθήκοντα ρουτίνας, τα οποία συγκεκριμενοποιήθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν πιο αποτελεσματικά από την τεχνιτή νοημοσύνη (AI). Αντί το σύνολο της εργασίας του τραπεζικού ταμία να αυτοματοποιηθεί και συνεπώς να εξαλειφθεί, εντούτοις, η αυτοματοποίηση οδήγησε στην μείωση συγκεκριμένων καθηκόντων ρουτίνας για αυτή την απασχόληση. Οι ικανότητες που απαιτούνται για αυτή τη δουλειά εν συνεχεία μετατοπίστηκαν από την έμφαση στις υπαλληλικές ικανότητες στην έμφαση στις σχέσεις με τους πελάτες και την πώληση χρηματοοικονομικών προϊόντων. Αυτό εστίασε περισσότερο στην εξυπηρέτηση πελατών και στις λειτουργίες πώλησης μη-ρουτίνας …*»

(Osseiran, 2020, σ.4). Συνεπώς τα υπαλληλικά καθήκοντα των εργαζομένων μετασχηματίζονται σε σχέση με το παρελθόν και απαιτούν διαφορετικές ικανότητες σε σχέση με πριν. Οι συνεντευξιαζόμενοι στην παρούσα έρευνα παρουσιάζουν και αυτοί αλλαγές στα καθήκοντά τους που έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον:

«Σ: Πλέον ο προσανατολισμός ε.. όλων σε ένα κατάστημα είναι, πέρα από τη δουλειά που κάνουνε, η οποία όπως είχα σημειώσει πριν έχει τυποποιηθεί, και άρα μπορεί να γίνει σε ταχύτερους όρους εφόσον κάποιος είναι εξοικειωμένος με τα συστήματα. Τα νέα συστήματα. Πλέον είναι καθήκον και η προσέλκυση ή πώληση. Το λεγόμενο cross-selling μάλιστα. Είναι μία έννοια που έχει εισαχθεί την τελευταία δεκαετία. Δηλαδή ανεξάρτητα για ποιο λόγο έρχεται να με δει ένας πελάτης, μπορεί να έρχεται για να πάρει τη σύνταξή του, εγώ πρέπει να είμαι σε θέση να προωθήσω εκείνη τη στιγμή πιστωτική κάρτα, δάνειο, οτιδήποτε άλλο. Ασφαλιστήριο πρόγραμμα, οτιδήποτε άλλο. Ε.. και να μετρηθώ γι' αυτό. Ενώ η δουλειά μου είναι να είμαι ταμίας. Ενώ η δουλειά μου εμένα είναι για παράδειγμα να ε.. να εξυπηρετώ στα καταναλωτικά δάνεια και να υπογράφω τις σχετικές συμβάσεις, και να εξυπηρετώ το κόσμο, θα μου φορτώσουν και τα στεγαστικά. Ή αν έχω ένα πελάτη που έχει προσωπική επιχείρηση θα φροντίσω εκείνη τη στιγμή να ανοίξω όλο το πλάνο, το.. των χρηματοδοτικών προγραμμάτων που μπορεί να υπάρχουν για την περίπτωσή του.

Φ: Χμμ.

Σ: Ε.. Νομίζω ότι συμβαίνει αυτό, αλλά δεν συμβαίνει για όλους. Συμβαίνει κύρια για όσους έχουν να κάνουν με εξωτερική πελατεία».

(Συν.1)

«Σ: Και αφετέρου, τα καθήκοντά μας τότε, πριν 10 χρόνια, ήτανε να μπει ο πελάτης, να δούμε τις ανάγκες του, και από εκεί και πέρα να εξυπηρετήσουμε όσο το δυνατόν καλύτερα, και μετά, φυσικά, να προωθήσουμε και το προϊόν της τράπεζας. Τώρα, πλέον, πάμε πιο στοχευμένα στη πώληση. Δεν κοιτάμε τόσο πολύ το αν ο πελάτης είναι ευχαριστημένος από το.. από αυτό που του παρέχουμε, παρά κοιτάμε πιο πολύ πως θα του προωθήσουμε το προϊόν».

(Συν.6)

«Φ: Ωραία. Οπότε θέλω να σε ρωτήσω, ξεκινώντας, το εξής: αν η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών τα τελευταία χρόνια έχει οδηγήσει σε αλλαγές στα καθήκοντα που είχες όλα αυτά τα χρόνια στις τράπεζες; Αν έχει αλλάξει η μορφή των εργασιακών σου καθηκόντων τα τελευταία χρόνια; Αυτό, έτσι σαν πρώτο κομμάτι.

Σ: Έχουν αλλάξει πάρα πολύ. Καταρχήν, όσον αφορά τα καταστήματα ε.. όλη αυτή η τεχνολογία και η στροφή προς την τεχνολογία, έχει προκαλέσει μείωση του κοινού, του συναλλακτικού κοινού. Ο κόσμος που επισκέπτεται πλέον τις τράπεζες, επισκέπτεται για συγκεκριμένους λόγους και με ραντεβού. Έχουν δοθεί στη τελευταία πενταετία. Προσπαθούν όσοι έρχονται, να έρχονται προγραμματισμένα και με ραντεβού. Οι περισσότερες εργασίες γίνονται κυρίως από τα εναλλακτικά μέσα. Δηλαδή, e-banking, ATM, μηχανήματα αυτόματων πληρωμών. Ώστε να ελαχιστοποιηθεί αυτή η κίνηση και να αρχίσουν να

δουλεύουνε με ρόλους, πλέον, τα καταστήματα. Δηλαδή, έχουν.. υπάρχουνε συγκεκριμένοι ρόλοι: ο σύμβουλος επιχειρήσεων, ο σύμβουλος καταθέσεων. Ελαχιστοποιούνε τις κινήσεις των ταμείων όσο το δυνατόν περισσότερο. Ε.. και πάμε πλέον πιο στοχευμένα ε.. να επικεντρωθούμε κυρίως στη πώληση. Και όχι στη παροχή υπηρεσιών πλέον. Και όλο αυτό, φυσικά, έχει επηρεάσει και την δουλειά μας σε όλους τους τομείς. Και έχει προκαλέσει και πολλές μειώσεις και στο δίκτυο των καταστημάτων και στο προσωπικό από εκεί και πέρα».

(Συν.6)

«Φ: Χμμ. Οκ. Ε.. κάτι άλλο τώρα. Έχεις παρατηρήσει αν έχει αλλάξει η δομή της οργάνωσης της εργασίας, ας πούμε, μέσα σε ένα κατάστημα;

Σ: Ναι. Βέβαια. Έχουνε.. αλλάζουνε.. έχουνε αλλάξει πάρα πολλές φορές στην διάρκεια των ετών που εργάζομαι. Αλλιώς ήταν η δομή μιας τράπεζας το 2001, αλλιώς είναι τώρα. Πλέον έχουνε εξειδικευθεί οι ρόλοι, πλέον. Ενώ παλαιότερα έμπαινες σε μία τράπεζα, υπήρχαν τα ταμεία, οι υπάλληλοι εξυπηρέτησης, ο διευθυντής, ο προϊστάμενος. Τώρα, πλέον, μπαίνεις σε ένα τραπεζικό κατάστημα και βλέπεις: υπεύθυνος χορηγήσεων, υπεύθυνος καταθέσεων, υπεύθυνος ρύθμισης δανείων για παράδειγμα. Είναι πιο συγκεκριμένοι, πλέον, οι ρόλοι μέσα σε ένα κατάστημα από ότι στο παρελθόν.

Φ: Πιστεύεις ότι έχει παίξει κάποιο ρόλο η ανάπτυξη της τεχνολογίας μέσα στο κλάδο γι' αυτή την αλλαγή, ή απλά είναι αλλαγές που κάνει η τράπεζα στη δομή της ανά διαστήματα;

Σ: Όχι. Το κάνουνε.. έχει παίξει ρόλο η τεχνολογία σε αυτό γιατί, όπως σου είπα και πριν, δεν ασχολούνται, πλέον, με διαδικαστικά. Οπότε γίνονται οι αλλαγές αυτές στη δομή για να έχει ο κάθε υπάλληλος συγκεκριμένο ρόλο και συγκεκριμένο αντικείμενο. Οπότε δεν ασχολείται, πλέον, με τα διάφορα. Δεν μπορεί να μπει ένας πελάτης μέσα και να πει, για παράδειγμα, θέλω μια ανανέωση της κάρτας μου, και να πάει σε όποιον υπάλληλο είναι διαθέσιμος. Γιατί αυτό θεωρείται μια δουλειά ότι είναι διαδικαστικό και υπάρχει κάποιος που ασχολείται με αυτό. Όχι εξειδικευμένοι υπάλληλοι».

(Συν.6)

«Σ: Οπότε, εφόσον οι εργασίες που κάνουμε κατά κανόνα μπορούν να γίνουνε από τα ηλεκτρονικά μέσα, από τις κάρτες κ.λπ., και στην ουσία εξυπηρετούμε αυτούς που δεν μπορούν, ας πούμε, να τα διαχειριστούν αυτά τα πράγματα ε.. ο ρόλος έχει μετατοπιστεί λίγο στο κομμάτι της πώλησης. Δηλαδή, τώρα ο ταμίας δεν λέγεται teller, λέγεται teller – seller. Δηλαδή, στα καθήκοντα του ταμία είναι, ξέρω' γω, να προωθεί προϊόντα. Όχι να πουλάει αναγκαστικά αυτό, αλλά να προωθεί. Να πει για προϊόντα. Να στείλει το κόσμο, ξέρω' γω, να.. σε κάποιο γραφείο, ας πούμε. Να κάνει μια συναλλαγή τέτοιου τύπου, ας πούμε».

(Συν.7)

«Σ: Από την άλλη οι διοικούντες σου λέει: ¨Ξέρεις κάτι φίλε; Αυτή τη στιγμή το διαδικαστικό κομμάτι στο έχω απλοποιήσει, οπότε πάρε τους μεγάλους πελάτες¨. Εγώ σαν υπάλληλος, δηλαδή, θα πρέπει.. έχω στο ράφι μου προϊόντα τα οποία πρέπει να τα πουλήσω στους πελάτες μου. Αυτά τα προϊόντα. Έχει στραφεί δηλαδή στη πώληση. Εμένα με έχουνε.. προσπαθούν να σε απελευθερώσουνε έτσι ώστε να

πουλήσεις προϊόντα ουσιαστικά. Δεν ξέρω αν με καταλαβαίνεις πως το λέω τώρα έτσι; Το διαδικαστικό, δηλαδή, προσπαθούν να το απλοποιήσουν όσο μπορούν πιο πολύ».

(Συν.8)

Είναι ολοφάνερο από τα παραπάνω αποσπάσματα ότι η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο έχει επιφέρει αλλαγές στα καθήκοντα των εργαζομένων. Αρχικά, η αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών εντός των τραπεζών έχει μετατοπίσει το κέντρο βάρους των καθηκόντων των υπαλλήλων. Προηγουμένως οι υπάλληλοι στις τράπεζες ασχολούνταν με διάφορες γραφειοκρατικές διαδικασίες, με την εξυπηρέτηση των πελατών κ.α.. Η μεταφορά πολλών διαδικασιών από το φυσικό κόσμο στο ψηφιακό, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, δηλαδή η δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελάτη μέσω του e-banking, έχει ελαχιστοποιήσει την ανάγκη εξυπηρέτησης του πελάτη εντός των καταστημάτων. Επίσης η αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών εντός των καταστημάτων έχει δώσει ένα μεγαλύτερο βαθμό ελευθερίας στον υπάλληλο να ασχολείται με εργασιακές διαδικασίες μη – ρουτίνας. Επομένως ο υπάλληλος σήμερα έχει λάβει το ρόλο του πωλητή των προϊόντων της τράπεζας, και λιγότερο της εξυπηρέτησης ενός πελάτη. Μία ακόμα αλλαγή που διακρίνουν οι ίδιοι οι συνεντευξιαζόμενοι είναι η συγκεκριμενοποίηση των καθηκόντων τους μέσα στο κατάστημα. Προηγουμένως μπορεί να εκτελούσαν πολλές διαφορετικές διαδικασίες μέσα στο κατάστημα, ενώ τώρα ο κάθε υπάλληλος έχει το ρόλο του: π.χ. υπεύθυνος χορηγήσεων, υπεύθυνος καταθέσεων, υπεύθυνος ρύθμισης δανείων κ.λπ.

Συνεπώς, η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο επιφέρει ευρύτερες αλλαγές στο ίδιο το οργανωτικό μοντέλο της τράπεζας, και έχει άμεσες επιπτώσεις στα καθήκοντα των εργαζομένων, κάτι το οποίο αλλάζει και τις απαιτήσεις που έχει η τράπεζα απέναντι στους υπαλλήλους της. Υπάλληλοι οι οποίοι εργάζονταν χρόνια στο κλάδο και είχαν μάθει να εκτελούν γραφειοκρατικές διαδικασίες, καλούνται τώρα να εκτελέσουν εργασιακές διαδικασίες που δεν είχαν καμία τριβή στο παρελθόν με αυτές, και ταυτόχρονα να χρησιμοποιήσουν δεξιότητες τις οποίες δεν είχαν αναπτύξει στο παρελθόν. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να αποτελέσουν και λόγο απομάκρυνσης του εργαζομένου από την εργασία του αν δεν μπορέσει να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα.

Όλες οι παραπάνω αλλαγές, σε συνδυασμό με την συνεχή ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο, έχουν επιφέρει αλλαγές και στις σχέσης μεταξύ εργαζομένων και πελατών. Ένα σημαντικό φαινόμενο είναι οι «Αλλαγές στη διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών». Οι υπάλληλοι λόγω των νέων ψηφιακών τεχνολογιών που έχουν στα χέρια τους

αναγκάζονται να εξυπηρετούν τους πελάτες τους με απομακρυσμένα μέσα εξυπηρέτησης, ή να του ωθούν να χρησιμοποιήσουν το internet banking, τα APS κ.λπ.:

«Σ: Ε.. αλλά και ο τρόπος που εξυπηρετούνται πλέον οι πελάτες, έτσι. Έχει αλλάξει και αυτό ακόμα… Γιατί ε.. οδηγούμε τους πελάτες λίγο.. όλο και περισσότερο τους σπρώχνουμε και εμείς οι ίδιοι, από την τράπεζα δηλαδή, ε.. σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες, σε άλλα κανάλια ε.. εξυπηρέτησης όπως τα μηχανήματα και όπως το internet banking».

(Συν.3)

«Μας έχουν δώσει κάμερες και μπορούμε να μιλάμε στους πελάτες, και μπορεί αυτομάτως ο πελάτης να κλείνεις συμφωνίες μέσω.. Υπάρχει δηλαδή να του στέλνεις κατευθείαν το συμβόλαιο που θα υπογράψει και να το υπογράφει από το σπίτι του ο πελάτης. Υπάρχει ηλεκτρονική υπογραφή την οποία την βάζει ο πελάτης και ουσιαστικά δηλαδή ούτε καν.. Δηλαδή ένας πελάτης, ιδιώτης ας πούμε, δεν χρειάζεται να πάει στο κατάστημα για τίποτα ουσιαστικά. Δηλαδή αν το καλό σκεφτείς λίγο τώρα πια.. Δεν ξέρω αν έχεις δει κάτι διαφημίσεις που βγαίνουνε και λένε με τις κάμερες ότι παίζει ο γιος του από πίσω, δεν ξέρω τι κάνει, και ότι μιλάει με τον personal, με τον προσωπικό του ας πούμε τραπεζικό υπάλληλο. Το personal banking που λέμε. Υπάρχει μια κατηγορία, οι affluent πελάτες, οι εύποροι πελάτες, έχουνε ανθρώπους οι οποίοι ασχολούνται μαζί τους. Έχουνε αυτό το πελατολόγιο. Με καταλαβαίνεις τι σου λέω;

Φ: Ναι, ναι.

Σ: Με το οποίο ασχολούνται κάποια συγκεκριμένα άτομα στο κατάστημα. Έχει γίνει διαχωρισμός δηλαδή πελατείας. Έχει γίνει ένας διαχωρισμός και αυτό έχει να κάνει με τη κατάθεση που έχει ο άλλος, τι προϊόντα μπορείς να του πουλήσεις, ηλικιακά. Καταλαβαίνεις. Υπάρχει ένας διαχωρισμός ας πούμε».

(Συν.8)

Ένα ενδιαφέρον σημείο είναι ο διαχωρισμός της πελατείας ανάλογα με τα χρήματα που διαθέτουν. Όσοι πελάτες δεν έχουν ιδιαίτερη αξία για την τράπεζα στέλνονται στα αυτοματοποιημένα μέσα εξυπηρέτησης και δεν απασχολούν εργαζόμενους, οι οποίοι απελευθερώνονται από το ρόλο της εξυπηρέτησης και στρέφονται στην πώληση προϊόντων στους εύπορους πελάτες. Ο νέος ρόλος κάποιων εργαζομένων είναι πλέον να δημιουργήσουν ένα πελατολόγιο εύπορων πελατών και να απασχολούνται αποκλειστικά με αυτό. Αποτέλεσμα λοιπόν είναι η δημιουργία διαφορετικών ταχυτήτων πελατών που ανάλογα την οικονομική τους δυνατότητα, λαμβάνουν και την αντίστοιχη εξυπηρέτηση.

Η αλλαγή, όμως, στον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών επιφέρει «Αλλαγές στις σχέσεις πελάτη – εργαζομένου». Η απομάκρυνση πελάτη – εργαζομένου παύει να δημιουργεί προσωπικές σχέσεις μεταξύ τους εντός των καταστημάτων, με αποτέλεσμα

για κάποιους πελάτες να δημιουργείται μια δυσφορία, ειδικά σε περιπτώσεις πελατών που δυσκολεύονται να χρησιμοποιήσουν τα αυτοματοποιημένα μέσα πληρωμών και εξυπηρέτησης:

«Σ: Κάτι άλλο. Εγώ νομίζω ήθελα.. θα ήθελα να πω και το άλλο. Ότι έχει αλλάξει και η στάση του κόσμου απέναντι στις τράπεζες, και η νοοτροπία των πελατών. Δηλαδή, θεωρώ ότι κάποτε ο πελάτης πήγαινε στη τράπεζα.. Καταρχήν, πήγαινε στη τράπεζα ο πελάτης που είχε λεφτά, και πήγαινε με σεβασμό. Τώρα νομίζω οι πελάτες μάς έχουν τελείως του πεταματού, ακόμα και αυτοί που δεν έχουνε λεφτά. Έρχονται, μπαίνουνε, βρίζουνε. Φεύγουνε, βρίζουνε (γέλιο). Και δεν υπάρχει.. δεν υπάρχει αυτός ο αλληλοσεβασμός πια στη σχέση πελάτη – υπαλλήλου. Το οποίο δεν ξέρω αν είναι συνέπεια του τρόπου που γίνονται οι εργασίες, γιατί, ας πούμε, τους ηλικιωμένους όλο αυτό με τις τεχνολογίες και τα λοιπά, τους έχει κουράσει πολύ. Γιατί έρχονται να κάνουν μία δουλειά, δεν μπορούνε να την κάνουνε. Και δεν μπορούνε να την κάνουνε ούτε μέσω του υπολογιστή, γιατί δεν γνωρίζουν καθόλου. Οπότε δεν ξέρω αν είναι κάποια απόρροια από όλο αυτό, ή αν είναι απλά απόρροια του ότι η κοινωνία μας γενικότερα χειροτερεύει από θέμα συμπεριφορών. Αυτό. Δεν ξέρω. Αλλά έχω παρατηρήσει πραγματικά αυτά τα δύο τελευταία χρόνια στο κατάστημα ότι δεν υπάρχει κανένας σεβασμός. Δηλαδή, ειδικά τώρα και με το κορονοϊό, το να βλέπω να περιμένουν υπομονετικά στην ουρά έξω από το zara, να περιμένουν υπομονετικά στην ουρά έξω από το Σκλαβενίτη, και στην ουρά έξω από εμάς να γίνεται χαμός, να παίζουν ξύλο μεταξύ τους, και να μπαίνουνε μέσα και να μας βρίζουνε με το που ανοίγουν τη πόρτα, μου φαίνεται απαράδεκτο».

(Συν.3)

Οι αλλαγές που συντελούνται στην διαδικασία εξυπηρέτησης διαμορφώνει μια διαφορετική σχέση μεταξύ εργαζομένων και πελατών. Φαίνεται ότι η προσπάθεια εκπαίδευσης των πελατών να χρησιμοποιούν ψηφιακά μέσα για την εξυπηρέτησή τους δημιουργεί μερικές φορές εντάσεις και διαπληκτισμούς. Πολλοί πελάτες, ειδικά μεγαλύτερης ηλικίας, αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τα νέα τεχνολογικά μέσα εξυπηρέτησης. Οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούνται, συνεπώς, από την εργοδοσία ως αποδιοπομπαίοι τράγοι, οποίοι δέχονται την δυσφορία του κόσμου χωρίς να έχουν πραγματική ευθύνη για τις αλλαγές που συντελούνται στο κλάδο τα τελευταία χρόνια.

Έλεγχος και αξιολόγηση

Σε προηγούμενες έρευνες έχουν γίνει αναφορές όσον αφορά τον ρόλο που παίζουν τα νέα ψηφιακά συστήματα στον έλεγχο και την αξιολόγηση των εργαζομένων των επιχειρήσεων. Η τεχνητή νοημοσύνη προσφέρει δυνατότητες που αξιοποιούν οι εργοδότες

για να εντατικοποιήσουν τον έλεγχο εντός των επιχειρήσεών τους: «*Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης προσφέρουν ολοένα περισσότερες δυνατότητες παρακολούθησης και επίβλεψης των εργαζομένων, γεγονός που κινδυνεύει να πλήξει την αυτονομία και τον σεβασμό του ιδιωτικού βίου τους*» (Τσατσούλης, 2020, σ.15).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο έλεγχος που ασκούν ορισμένες πλατφόρμες παροχής εργασίας στους υπαλλήλους τους, και πιο συγκεκριμένα στους διανομείς φαγητού: «*...η πλατφόρμα για παράδοση φαγητού σε αυτή την έρευνα ασκεί σημαντικό έλεγχο πάνω στους αυτοαπασχολούμενους μεταφορείς... Ανεξάρτητα από την εργασιακή τους κατάσταση, η πλατφόρμα παρακολουθεί την πρόοδο των παραδόσεων και την τοποθεσία των μεταφορέων μέσω των έξυπνων κινητών τους και από εκεί δημιουργεί δεδομένα πάνω στην απόδοση των εργαζομένων με ένα αυτοματοποιημένο τρόπο, για παράδειγμα την μέση ταχύτητα και τις παραδόσεις που εκτελεί ανά ώρα*» (Eurofound, 2018, σ.21). Ο έλεγχος αυτός, και παράλληλα η συλλογή δεδομένων των κινήσεων του εργαζόμενου, χρησιμοποιούνται και ως μηχανισμός μέτρησης της απόδοσής του. Επίσης χρησιμοποιούνται και ως μέτρο πίεσης για αύξηση των αποδόσεων των εργαζομένων, με απειλή την απόλυση σε περίπτωση μη επίτευξης των στόχων που θέτει η εργοδοσία (Eurofound, 2018, σ.21).

Σύμφωνα, λοιπόν, με την παραπάνω βιβλιογραφία αναδεικνύονται τα ερευνητικά ερωτήματα: «Εμφανίζονται νέοι μέθοδοι ελέγχου της εργασίας των τραπεζικών υπαλλήλων λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;» και «Εφαρμόζονται νέες ηλεκτρονικές μέθοδοι αξιολόγησης των εργαζομένων;». Από τις συνεντεύξεις αναδείχθηκαν οι παρακάτω κώδικες οι οποίοι απαντούν στα παραπάνω ερωτήματα: 1) Αύξηση του ελέγχου της εργασίας μέσω ψηφιακών μεθόδων, 2) Ποσοτικοποίηση της εργασίας και αξιολόγηση, 3) Αλλαγές των εργασιακών σχέσεων λόγω δυσχαιρών αξιολογήσεων. Η ομαδοποίηση των κωδικών αυτών ανέδειξε την τρίτη θεματική: «Έλεγχος και αξιολόγηση», και παρακάτω θα αναλυθούν εκτενώς οι επιπτώσεις που εκφράζει ο κάθε κωδικός.

Η πρώτη επίπτωση που εμφανίζεται είναι η «Αύξηση του ελέγχου της εργασίας μέσω ψηφιακών μεθόδων»:

«Σ: Φυσικά γίνεται ένας.. μπορεί να γίνει απόλυτα έλεγχος του τι έχει κάνει ο υπάλληλος μέσα στην ημέρα. Ακόμα και οι υπάλληλοι που έχουν πρόσβαση στο internet μπορούνε να βλέπουνε ο.. η επιχείρηση. Έχει πρόσβαση στο να βλέπει σε ποια site έχει μπει μέσα στη μέρα. Οπότε ναι. Νομίζω υπάρχει απόλυτος έλεγχος σε αυτό».

(Συν.3)

«Σ: Γιατί να μην ξεχνάμε ότι υπάρχουνε χιλιάδες εργαζόμενοι στο κλάδο που δεν έχουνε σύμβαση τραπεζοϋπαλλήλου. Είναι νοικιασμένοι από άλλες εταιρίες και εννοείται η απόδοσή τους μετριέται με αυτούς τους όρους, έτσι. Στις εταιρίες αυτές, τις βοηθητικές, των τραπεζών, τα τηλεφωνικά κέντρα, και τα λοιπά, έτσι και αλλιώς γνωρίζουμε όλοι ότι οι κλήσεις καταγράφονται. Σαν πελάτες το ακούμε. Οπότε και η κλήση, και η τουαλέτα, και ότι θα σηκωθείς, ας πούμε, να κάνεις ένα διάλειμμα, και τα λοιπά, μέσω των νέων τεχνολογιών όλα είναι.. όλα παρακολουθούνται. Και πολύ περισσότερο.. είναι πολύ πιο εύκολο ένας εργοδότης να προχωρήσει σε απολύσεις προσωπικού με αυτές τις μορφές συμβάσεων εργασίας, και συμβαίνει στο κλάδο μας, έτσι. Αυτό. Ίσως, δηλαδή, να ήτανε χρήσιμο να μιλήσεις και με κάποιο από αυτό το κομμάτι τραπεζοϋπαλλήλων, που δεν έχουν σύμβαση τραπεζοϋπαλλήλου.

Φ: Ναι. Με το ενοικιαζόμενο προσωπικό, δηλαδή, που έχουν οι τράπεζες.

Σ: Ναι, ναι, ναι».

(Συν.5)

«Φ: Οκ. Ναι. Και σε ρωτάω γιατί και βιβλιογραφικά είχα διαβάσει, τουλάχιστον για κεντρική Ευρώπη που ίσως είναι και πιο ανεπτυγμένη η ψηφιοποίηση, στις κεντρικές υπηρεσίες κυρίως, στις διευθύνσεις ότι, ας πούμε, μετράνε και με το κλικ. Ή ποσοτικά. Το τι θα κάνεις, ρε παιδί μου. Πόση δουλειά βγάζεις.

Σ: Ναι. Κοίτα. Υπάρχουνε. Ναι. Αυτό μας εμφανίζανε, ρε παιδί μου, τη παραγωγικότητα. Και επίσης όταν, ας πούμε, πρέπει να σηκωθείς, γιατί και εγώ εκεί που ελέγχαμε.. που ψάχναμε για τηλέφωνα κ.λπ., έπρεπε να προσπελάσεις αρχεία και τα ρέστα, και κάποια στιγμή πρέπει να τα δοκιμάσεις τα τηλέφωνα. Πριν το δώσεις στο collectora, πρέπει να το πάρεις εσύ. Άρα, απλά το dialer τον χειριζόσουν εσύ. Γιατί εσύ έβαζες τα τηλέφωνα μέσα. Δεν ήτανε ο dialer που σου πέταγε τα τηλέφωνα αυτός. Τώρα, οπότε, όταν έπρεπε να σηκωθείς, ας πούμε, για διάλειμμα πάταγες κάτι, ότι τώρα σηκώνομαι για διάλειμμα. Άρα αυτό καταγράφεται. Έτσι είναι. Αλλά εντάξει. Είναι λίγο μεγαλύτερη ελευθερία. Θεωρώ ότι η πιο δεσμευμένη θέση και η πιο στενά παρακολουθούμενη και καταγραφόμενη από όλες τις απόψεις, είναι η θέση στο collection. Γιατί μπορεί να.. Καταρχήν, αυτός ο οποίος με το που θα κάτσει δεν μπορεί να.. δεν έχει, πως να στο πω, τον χειρίζεται το κομπιούτερ. Δεν το χειρίζεται αυτός. Του πετάει τα τηλέφωνα, αυτός πρέπει να μιλήσει, να πει κ.λπ. Τον ακούει καμιά φορά ο προϊστάμενος, του λέει: ¨Αυτό δεν το είπες καλά. Πες το έτσι¨, και τα ρέστα. Είναι, δηλαδή, σε μια συνεχή πίεση ο εργαζόμενος εκεί. Και γι' αυτό ίσως ένα κομμάτι, ας πούμε, του outsourcing πέρασε από εκεί. Γιατί δύσκολα ένας τραπεζοϋπάλληλος θα πήγαινε σε αυτή τη θέση. Οπότε σε αυτό προσλαμβάνονται επενοικιαζόμενοι πιτσιρικάδες κ.λπ., τους οποίους τους εκπαιδεύουνε, κάνουνε αυτή τη δουλειά, και εντάξει. Όλοι σκοπεύουν να φύγουν από αυτή τη δουλειά».

(Συν.7)

«Σ: Επίσης μπορεί να δει αν είμαι μέσα. Μέσω του Teams φαίνεται ότι είμαι ή όχι μέσα. Άρα έχω και ένα έλεγχο από εκεί».

(Συν.9)

Όλοι σχεδόν οι συνεντευξιαζόμενοι συνηγορούν στο γεγονός ότι με την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει αυξηθεί και ο έλεγχός τους. Αυτό που έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, όμως, είναι ότι δεν εφαρμόζεται με την ίδια ένταση η παρακολούθηση σε όλες τις θέσεις εργασίας. Κάποιοι εργαζόμενοι δίνουν έμφαση στις θέσεις εργασίας των τηλεφωνικών κέντρων (call center), όπου εκεί οι εργαζόμενοι είναι οι πιο στενά παρακολουθούμενοι. Μάλιστα σε αυτές τις θέσεις εργασίας δεν βρίσκονται τραπεζοϋπάλληλοι, αλλά επι-ενοικιαζόμενο προσωπικό, το οποίο δεν έχει τα ίδια εργασιακά δικαιώματα με τους υπόλοιπους υπαλλήλους της τράπεζας, ούτε αντιμετωπίζουν τις ίδιες συνθήκες εργασίας. Το επι-ενοικιαζόμενο προσωπικό εργάζεται με δυσχερέστερες συνθήκες εργασίας σε σχέση με τους τραπεζοϋπαλλήλους: εντονότερη πίεση, αυξημένες απαιτήσεις διεκπεραίωσης των καθηκόντων τους, υφίστανται άσχημες συμπεριφορές κ.α. Συνεπώς επιβεβαιώνεται για άλλη μία φορά η παρατήρηση που κάναμε και παραπάνω, ότι στις τράπεζες υπάρχουν πολλές ταχύτητες εργαζομένων, με διαφορετικά δικαιώματα και διαφορετική αντιμετώπιση από την εργοδοσία.

Ένα ακόμα σημείο που έχει ενδιαφέρον είναι το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να δηλώσουν πότε θα κάνουνε διάλειμμα, ή πότε θα χρησιμοποιήσουν την τουαλέτα. Ο έλεγχος επί της εργασίας ενισχύεται σε μεγάλο βαθμό δίνοντας τη δυνατότητα στον εργοδότη να γνωρίζει που ξόδεψε ο κάθε εργαζόμενος σχεδόν το κάθε λεπτό το οποίο βρισκόταν στο χώρο εργασίας του. Ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα στον εργοδότη μέσω του ενισχυμένου ελέγχου να περιορίζει τα διαστήματα που ο εργαζόμενος δεν εκτελεί τα καθήκοντά του, ελαχιστοποιώντας τα κενά διαστήματα εντός μιας εργάσιμης ημέρας. Με αυτό το τρόπο δίνεται η δυνατότητα περεταίρω εντατικοποίησης της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων από τους εργοδότες αξιοποιώντας σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο βαθμό το κάθε λεπτό εργάσιμης ώρας. Ο εργαζόμενος συνεπώς δυσκολεύεται πλέον να ξεκλέψει λίγο χρόνο για προσωπική ξεκούραση ή οτιδήποτε άλλο εντός του ωραρίου εργασίας του.

Μία δεύτερη επίπτωση που εμφανίζεται είναι η «Ποσοτικοποίηση της εργασίας και αξιολόγηση». Αυτή η επίπτωση πάνω στην εργασία είναι πολύ σημαντική και αποτελεί ένα φαινόμενο πολύ σύγχρονο που θα επηρεάσει όλο και περισσότερους κλάδους εργασίας μέσα στα επόμενα χρονιά. Οι συνεντευξιαζόμενοι δίνουν πολλαπλές πτυχές του φαινομένου και είναι απαραίτητη η ανάλυσή τους:

«Σ: Ε.. Είναι ταυτόχρονα η δυνατότητα που δίνεται παραμετροποίησης, ποσοτικοποίησης της δουλειάς, στο βαθμό που έχει τυποποιηθεί πια εντελώς.

Φ: Χμμ

Σ: Μπορεί να γίνει ε.. παραμετροποίηση σε τέτοιο βαθμό, ώστε να μετρηθεί τελικά ατομικά η απόδοση, ακόμα και σε αντικείμενα που είναι πολυσύνθετα, και τα οποία δεν συνδυάζονται απευθείας με στόχους πωλήσεων. Να.. το είπα σύνθετα. Να το πω πιο απλά. Υπάρχουν τμήματα που εύκολα μπορεί να μετρηθεί μια απόδοση πώλησης: 10 πιστωτικές κάρτες ή δάνεια τόσων χιλιάδων ευρώ ή προσέλκυσης τόσες χιλιάδες ευρώ καταθέσεις. Μετριέται. Δεν μετριέται κατά τη γνώμη μου. Μεγάλη συζήτηση. Άλλη συζήτηση όμως. Μετριέται.. Υπάρχουνε ποιοτικές δουλειές στις οποίες θεωρητικά δεν μπορεί να.. να μετρηθούνε με όρους απόδοσης τέτοιας στο.. στο αποτέλεσμα, αν θες, της κερδοφορίας της τράπεζας. Και όμως. Εγώ υποστηρίζω ότι αν τα στάδια που εκτελείται η εργασία έχουνε τυποποιηθεί σε τέτοιο βαθμό πια, πέρα από ότι γινόμαστε όλοι εμείς αναλώσιμοι, υπάρχει σε μεγάλο βάθος πια η δυνατότητα ελέγχου ε.. και μέτρησης».

(Συν.1)

«Σ: Να ξεκαθαρίσουμε κάτι. Ε.. αξιολόγηση υπήρχε πάντα. Είτε ως διευθυντικό δικαίωμα, πλήρες και ανεξέλεγκτο, είτε ως ρυθμισμένη διεργασία στα πλαίσια διμερών συμφωνιών ή οτιδήποτε άλλο. Ε.. αυτό που ήτανε κατά πάγιο τρόπο, τις τελευταίες δεκαετίες, στόχος της εργοδοσίας ήταν η ποσοτικοποίηση της αξιολόγησης.

Φ: Χμμ.

Σ: Γιατί μέχρι σήμερα σε αρκετούς χώρους υπερισχύουνε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά. Δηλαδή κατά πόσο κρίνεται επαρκή η εργασία.. επαρκής η εργασία κάποιου, το βάθος της υπηρεσιακής του γνώσης, η δυνατότητα να λαμβάνει πρωτοβουλίες, και λοιπά και λοιπά και λοιπά. Το team spirit.

Φ: (γέλιο)

Σ: Ε.. και λοιπά. Ναι. Ε.. τα τελευταία χρόνια, όπως πολύ σωστά παρατηρείς και εσύ, ε.. και όπως ειπώθηκε ήδη στη συζήτηση στο κομμάτι εκείνο που αναλύαμε την τυποποίηση της εργασίας, υπάρχει η δυνατότητα καλύτερων μετρήσεων από την εργοδοσία. Και γι' αυτό έχουν ενταθεί οι πιέσεις για ενσωμάτωση και ποσοτικών ε.. παραγόντων ε.. στα συστήματα ε.. αξιολόγησης. Μέχρι τώρα, και ίσως και λόγο περιορισμών που δεν είμαι σε θέση να γνωρίζω αν είναι νομοθετικοί ή αν είναι σε ένα πλαίσιο διαβούλευσης με συνδικαλιστικούς φορείς. Δεν είμαι σε θέση να το γνωρίζω αυτό. Μέχρι τώρα όποτε γίνεται λόγος από τις τράπεζες για ποσοτικοποίηση της μέτρησης της απόδοσης, γίνεται πάντα σε όρους ομάδας και όχι σε όρους ατόμου. Μιλάνε για προϊοντικές ομάδες ή μιλάνε για υπηρεσίες, αντίστοιχα, στις κεντρικές διευθύνσεις ε.. και ούτω καθ' εξής. Ε.. σε κάποιες extreme περιπτώσεις, είχαν γίνει προσπάθειες και ατομικής μέτρησης απόδοσης.. απόδοσης και αξιολόγησης βάσει ε.. αυτής. Εκεί ήτανε σφοδρές οι αντιδράσεις και κάπως τα πράγματα δεν προχώρησαν όπως θα περίμενες η εργο.. η εργοδοσία. Το πρώτο ερώτημα που προκύπτει είναι: γιατί μπορεί να θεωρήσουμε ότι είναι κάτι κακό ή κάτι επικίνδυνο η μέτρηση.. η ποσοτική μέτρηση ακόμα και σε επίπεδο ομάδας; Διότι (βήχας)… Με συγχωρείς..(βήχας). Με βάση τη τάση που προείπαμε παρατηρείτε τα τελευταία χρόνια, με συρρίκνωση εργασιών και συρρίκνωση διαθέσιμων θέσεων εργασίας, σε πολλές περιπτώσεις ε.. ως προϊοντική ομάδα μπορεί να είναι ένας εργαζόμενος.

Φ: Χμμ.

Σ: Στην μεγάλη πλειοψηφία των καταστημάτων δεν γνωρίζω να υπάρχουν.. να υπάρχει πάνω από ένας εργαζόμενος που να ασχολείται με συγκεκριμένο αντικείμενο. Ένας θα ασχολείται με τα καταναλωτικά δάνεια ε.. μπορεί και με τα στεγαστικά μαζί. Ένας, άντε δύο θα ασχολούνται με τα επιχειρηματικά δάνεια. Δεν μιλάω τώρα για τα πολύ μεγάλα καταστήματα, που έχουνε και ένα τεράστιο όγκο εργασιών. Μιλάω για ένα μέσο κατάστημα σε μια γειτονιά. Δηλαδή την κλασική εικόνα μιας τράπεζας που έχουμε στο.. στο κεφάλι μας. Εκεί, λοιπόν, είναι ή δεν είναι ατομικά τα κριτήρια τελικά;».

(Συν.1)

«Σ: Ναι. Ε.. πρακτικά μιλώντας. Σε ένα κατάστημα, ας πούμε, κάθε μέρα τι συμβαίνει; Όταν κλείνουν οι πόρτες βγαίνει ο διευθυντής και λέει ¨Τί πούλησες σήμερα Γιάννη; Τί πούλησες σήμερα Μαρία; Τί πούλησες σήμερα Κώστα;¨. Τα καταγράφει σε ένα excel. Για να καταλάβεις τι.. να σου δώσω να καταλάβεις την εικόνα για να (γέλιο).. καταλαβ.. αντιληφθείς που βρισκόμαστε. Παρ' όλα αυτά, όμως, αυτός τα καταγράφει σε ένα excel και τα στέλνει στον περιφερειακό του και λέει ¨Ορίστε, αυτή είναι η απόδοση του καταστήματος σήμερα. Οι πωλήσεις, ο τζίρος του καταστήματος. Τι κάναμε σήμερα, έτσι; Πέρα από τις τυπικές συναλλαγές που έπρεπε να τις κάνουμε ούτος ή άλλος ¨. Το σύστημα, όμως, από πίσω, το πληροφοριακό κρατάει, ας πούμε ότι.. την κάρτα αυτή.. τη χρεωστική κάρτα που έδωσε σήμερα σε ένα νέο πελάτη.¨ Την έδωσε ο Γιώργος ¨. Γινετ.. υπάρχει, θέλω να σου πω.. υπάρχει μια ψηφιακή καταγραφή των πωλήσεων, της α.. της α.. της απόδοσης. Των πωλησιακών στόχων, έτσι; Υπάρχει ένα σύστημα αξιολόγησης που αξιολογεί τους ποσοτικούς στόχους. Δηλαδή, πόσα δάνεια έφερες; Πόσες καταθέσεις έφερες; Τί ανανεώσεις πιστωτικών καρτών έκανες; Τις ανανεώσεις προθεσμιακών. Τί ρυθμίσεις δανείων έκανες; Υπάρχει ήδη, δηλαδή, αυτό σε ένα τρόπο, είτε ψηφιακό, είτε και έγχαρτο, είτε και τα δύο μαζί. Στο κομμάτι αυτό είμαστε ακριβώς σε ένα.. είμαστε.. το κρατάμε δύο φορές. Και χειρόγραφα και ψηφιακά. Σε πρακτική, σε καθημερινή βάση. Αυτό που διαβάζουμε.. ακόμα δεν έχουν, όμως, ενσωματωθεί αυτά τα συστήματα που φαντάζεσαι εσύ, ότι δηλαδή, παρακολουθούν απόλυτα όλες τις κινήσεις. Ενώ έχουν, βέβαια, τη δυνατότητα».

(Συν.2)

«Φ: Χμμ. Ωραία. Ε.. κάτι ακόμα. Έχω παρατηρήσει και από τη βιβλιογραφία ε.. που έχω διαβάσει μέχρι τώρα ότι ε.. με τις νέες τεχνολογίες υπάρχει μία υπάρχει μία ε.. δυνατότητα να αυξηθεί ο έλεγχος πάνω στους εργαζόμενους, και με μία λογική να ε.. ποσοτικοποιείται, ας πούμε, η αξιολόγησή τους.

Σ: Ναι, ναι.

Φ: Αυτό υπάρχει, ας πούμε, στο..

Σ: Φυσικά, φυσικά. Αυτό είναι πάρα πολύ εύκολο από όποιο πόστο και να είσαι. Στα εμβάσματα, ας πούμε, μπορούσανε και καταμετρούσανε πόσα εμβάσματα έχει κάνει ο κάθε καταχωρητής, ο κάθε user τέλος πάντων. Πόσα.. πόσα εμβάσματα έχει δει, και ο κάθε authorizer πόσα έχει πιστώσει, και λοιπά. Βγαίνανε λίστες κιόλας αυτές αυτό.. αυτόματα από το σύστημα. Ε.. στο κατάστημα αντίστοιχα μπορούν να δούνε πόσες κάρτες έχεις εκδώσει εσύ, πόσες ο διπλανός σου. Πόσους πελάτες εξυπηρέτησε ο ταμίας. Πόσες συναλλαγές έχουνε γίνει».

(Συν.3)

«Φ: Χμμ. Μάλιστα. Ε.. κάτι άλλο. Έχετε παρατηρήσει αν έχουνε εφαρμοστεί τα τελευταία χρόνια ηλεκτρονικοί μέθοδοι αξιολόγησης και επιτήρησης των εργαζομένων; Αν, ας πούμε, με τις νέες τεχνολογίες είναι πιο εύκολη η μέτρηση, ας πούμε, της απόδοσής τους και η αξιολόγησή τους;

Σ: Ναι. Ε.. αυτό παρατηρείται όλο και περισσότερο. Παραδείγματος χάρη ε.. στα.. στα call centers, έτσι. Εκεί οι συνάδελφοι αξιολογούνται με τις κλήσεις που ε.. που παίρνουν. Με τους πελάτες που ικανοποιούν, και λοιπά. Ε.. αλλά και σε άλλες περιπτώσεις, έτσι. Ε.. έχει βοηθήσει.. έχει συμβάλει στο να υπάρχει πιο.. πιο μεγάλη πίεση στους συναδέλφους ε.. στους συναδέλφους οι οποίοι αξιολογούνται με αυτό το τρόπο. Αυξάνεται η πίεση».

(Συν.4)

«Φ: Ναι, ναι, ναι. Ωραία. Ένα κομμάτι που θέλω να δω, όσον αφορά και τους εργαζόμενους συγκεκριμένα ε.. αν μέσω των νέων τεχνολογιών έχουνε εφαρμοστεί, ίσως, ηλεκτρονικοί μέθοδοι αξιολόγησης και επιτήρησης των εργαζομένων; Ή αν μπορεί, πλέον, να ποσοτικοποιείται με ένα τρόπο η απόδοσή τους μέσα από τα κλικ που κάνουν, ας πούμε, ή τις εργασίες που εκτελούνε;

Σ: Νομίζω ότι ακόμα είναι σε πειραματικό στάδιο αυτό. Έχει επιχειρηθεί κάποιες φορές να γίνει καταμέτρηση με τέτοιους όρους. Όμως ακόμα, επίσημα δεν έχει αξιοποιηθεί αυτό το πράγμα. Τουλάχιστον στην τράπεζα Ζ. Θεωρώ ούτε και στις υπόλοιπες, γιατί κάποια εικόνα θα είχαμε. Έχει, όμως, επιχειρηθεί και η ταχύτητα να μετρηθεί, και πόσο, ναι.. πόση προσπάθεια, ας πούμε, απαιτείται για κάποιες συγκεκριμένες συναλλαγές, και τα λοιπά. Όχι, όμως, ακόμα.. δεν χρησιμοποιείται ακόμα. Είναι, όμως, σε πειραματικό στάδιο και θεωρώ ότι πολύ γρήγορα θα προσπαθήσουν να το εξελίξουν αυτό, και να το χρησιμοποιήσουν. Γιατί θεωρώ ότι θα βοηθήσει και την εργοδοσία να πιέσει περισσότερο ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας, εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας που μπορεί να μην έχουν τόσο μεγάλη εξοικείωση με τη νέα τεχνολογία γενικά».

(Συν.5)

«Φ: Χμμ. Κατάλαβα. Ωραία. Ε.. Μου είπες πριν και άλλα ερωτήματα που είχα, ειδικά όσον αφορά τον αριθμό της μείωσης των ε.. αριθμό των εργαζομένων και των καταστημάτων, που ήθελα να ρωτήσω. Ε.. και να προχωρήσω στο: αν έχεις παρατηρήσει αν έχουνε δημιουργηθεί νέοι μέθοδοι, ηλεκτρονικοί πλέον μέθοδοι ελέγχου.. είτε ελέγχου είτε αξιολόγησης των εργαζομένων τα τελευταία χρόνια;

Σ: Ναι. Είναι μετρήσιμα όλα. Το κάθε κλικ που κάνεις στον υπολογιστή σου είναι μετρήσιμο. Μπορεί, πλέον, να δει τι κάνεις κατά τη διάρκεια της ημέρας σου. Ποιου είδους πελάτες έχεις δει. Τι τηλεφωνήματα έχουνε γίνει. Γιατί συνδέονται.. ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος με το τηλέφωνο. Επίσης, καταγράφονται ανάλογα τη μονάδα ημερησίως ή εβδομαδιαίος, και μηνιαίος στατιστικά στοιχεία με το τι έχεις κάνει με το κάθε πελάτη. Όχι μόνο σε πώληση, αλλά και γενικά πως έχει κατανείμει το χρόνο σου με το πελάτη. Οπότε όλα είναι μετρήσιμα, πλέον. Και χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή σου, και του κάθε υπαλλήλου στο τέλος της χρονιάς. Και να σου πω και για τη τηλεργασία, ακόμα και αυτό είναι μετρήσιμο γιατί, πλέον, στη τηλεργασία χρησιμοποιούμε ένα σύστημα σαν το.. σαν το viber είναι. Teams λέγεται, της Microsoft. Το οποίο αυτό μπορεί να δει πόσο χρόνο είσαι online στο σύστημα, πόσο χρόνο

κάνει διάλειμμα, και πότε είσαι απασχολημένος στο τηλέφωνο. Οπότε έχουνε πλήρη εικόνα, πλέον, πόσο ασχολείσαι με την εργασία σου».

(Συν.6)

«Φ: Να σε ρωτήσω και κάτι ακόμα. Κανά 2,3 ερωτήσεις. Έχεις παρατηρήσει αν έχουν εφαρμοστεί ηλεκτρονικές μέθοδοι είτε αξιολόγησης των εργαζομένων, είτε επιτήρησής τους;

Σ: Ναι, ναι. Έχουν εφαρμοστεί αξιολόγησης ηλεκτρονικοί μέθοδοι. Όπου ανά πάσα στιγμή βλέπουνε ένας εργαζόμενος τι έχει παράξει. Πόσες πιστωτικές έχεις δώσει φέρ' ειπείν. Με καταλαβαίνεις; Υπάρχει ένας κωδικός στον οποίο εκεί πέρα φαίνεται τι έχεις κάνει ας πούμε. Και επίσης πόσες..

Φ: Μετράτε η απόδοσή του ε;

Σ: Βεβαίως. Ναι, ναι. Τη μετράνε. Ναι. Υπάρχουν στόχοι της τράπεζας και εσύ πρέπει να συμμετάσχεις σε αυτούς τους στόχους της τράπεζας. Αυτό λοιπόν καταμετράτε καθημερινά. Βλέπουνε ας πούμε ποιος σε αυτό το κωδικό που έχει ο υπάλληλος ας πούμε, πόσα ασφαλιστικά προϊόντα έχει πουλήσει, τι έχει κάνει. Προϊόντα τα οποία νοιάζουν την τράπεζα για να αυξήσει την κερδοφορία της. Δεν ξέρω αν με καταλαβαίνεις τι σου λέω; Δεν μιλάμε τώρα να ανοίξει ένα λογαριασμό. Και αυτό φαίνεται όμως, έτσι. Όλα φαίνονται. Αλλά γενικά ότι κάνεις φαίνεται.

Φ: Κατάλαβα.

Σ: Αυτό αυτομάτως ελέγχει».

(Συν.8)

Η όλο και περισσότερη εισαγωγή νέων ψηφιακών μέσων για την εκτέλεση των εργασιακών διαδικασιών έχει επιφέρει ταυτόχρονα και νέες μεθόδους αξιολόγησης της εργασίας. Η ψηφιακή καταγραφή της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων έχει δώσει τη δυνατότητα στην εργοδοσία να αξιολογεί με ποσοτικούς όρους την εργασίας τους. Ποσοτική αξιολόγηση υπήρχε και παλαιότερα. Ο προϊστάμενος γνώριζε ως ένα βαθμό πόσα προϊόντα είχε πουλήσει ένας εργαζόμενος, ή πόσους καινούργιους λογαριασμούς δημιούργησε κ.λπ.. Σήμερα, όμως, η ποσοτικοποίηση της εργασίας λαμβάνει άλλα χαρακτηριστικά. Από τη μία είναι πιο άμεση. Σε πραγματικό χρόνο μπορεί να γνωρίζει ο προϊστάμενος πόσα προϊόντα πούλησε ο εργαζόμενος, πόσους πελάτες εξυπηρέτησε, καθώς και πόσα τηλέφωνα έκανε. Από την άλλη από τη στιγμή που οι κινήσεις του εργαζόμενου καταγράφονται ηλεκτρονικά, μπορούν να μετρηθούν με ποσοτικούς όρους, και ταυτόχρονα να αξιολογηθούν στην ίδια βάση. Η εργοδοσία έχει τη δυνατότητα να καταγράφει το κάθε κλικ που κάνει ο εργαζόμενος στον υπολογιστή του και να μετράει τις εργασιακές διαδικασίες που εκτελεί.

Το βάθος και η αμεσότητα της ποσοτικής μέτρησης και αξιολόγησης της εργασίας των εργαζομένων είναι αυτά που διαφέρουν σε σχέση με το παρελθόν και δημιουργούν ένα διαφορετικό περιβάλλον εργασίας. Από τη στιγμή που οι κινήσεις τους καταγράφονται αυτόματα, δίνεται η δυνατότητα να αξιολογούνται ακόμα και στο τέλος της εργάσιμης ημέρας. Οι εργαζόμενοι συνεπώς λειτουργούν υπό μεγαλύτερη πίεση καθώς πρέπει να ακολουθήσουν επακριβώς τους στόχους που θέτει η εργοδοσία σε πραγματικό χρόνο. Η αύξηση του ελέγχου και της καταγραφής των κινήσεων των εργαζομένων, μαζί με την όλο και μεγαλύτερη δυνατότητα ποσοτικής μέτρησης και αξιολόγησης της εργασίας τους, δημιουργούν ένα ασφυκτικό πλαίσιο όπου ο εργαζόμενος αναγκάζεται να είναι συνεχώς σε εγρήγορση προσπαθώντας να επιτύχει τους στόχους που του έχουν επιβληθεί.

Την δυνατότητα όλο και περισσότερης ποσοτικοποίησης της εργασίας ενισχύει και η τυποποίηση πολλών εργασιακών διαδικασιών. Έχουμε ήδη αναλύσει στην πρώτη θεματική ότι η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έχει επιφέρει την αυτοματοποίηση πολλών εργασιακών διαδικασιών στο κλάδο. Η αυτοματοποίηση τυποποιεί διαδικασίες που προηγουμένως χρειάζονταν πολύπλοκες διεργασίες για να εκτελεστούν. Για παράδειγμα στην διαδικασία καταχώρησης ενός εμβάσματος οι υπάλληλοι έπρεπε να καταχωρήσουν αρχικά την εντολή και στη συνέχεια να την ελέγξουν. Σήμερα η διαδικασία της καταχώρησης έχει αυτοματοποιηθεί και ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος μόνο για τον έλεγχο:

«Σ: Ε.. δηλαδή εγώ, ας πούμε, για 15 χρόνια, 16, στα εμβάσματα. Ε.. όταν πρωτο-μπήκα στην τράπεζα Χ, και μετά βρεθήκαμε στη Ζ από τη συγχώνευση ε.. ερχότανε μία εντολή από ένα πελάτη και έπρεπε εμείς να την καταχωρήσουμε όλη, από την αρχή ως το τέλος manually. Ε.. πράγμα που έπαιρνε χρόνο. Τώρα η εντολή έχει ψηφιοποιηθεί οπότε όλα τα στοιχεία είναι ήδη εγγεγραμμένα μέσα στο σύστημα, και εσύ κάνεις απλά τον έλεγχο. Και τότε κάναμε και τον έλεγχο, αλλά έπρεπε να καταχωρήσουμε και όλα τα πεδία.. να συμπληρώσουμε όλα τα πεδία του εμβάσματος και όλες τις πληροφορίες που είχε πάνω στο.. στην εντολή πληρωμής».

(Συν.3)

Η τυποποίηση, λοιπόν, πολλών εργασιακών διαδικασιών δίνει τη δυνατότητα στο εργαζόμενο να απελευθερώνεται από γραφειοκρατικές διαδικασίες που στο παρελθόν του αποσπούσαν πολύ χρόνο, και να αφιερώνεται σε συγκεκριμένα μέρη της εργασιακής διαδικασίας που εκτελεί. Αυτό έχει επιφέρει, όμως, και μια αύξηση των απαιτήσεων της εργοδοσίας απέναντι στον εργαζόμενο, καθώς αυξάνεται ο όγκος των διαδικασιών

που θα πρέπει να έχει εκτελέσει στην διάρκεια μιας εργάσιμης ημέρας. Η συνθήκη αυτή επιφέρει όλο και μεγαλύτερη ποσοτικοποίηση της εργασίας του εργαζομένου καθώς από τη μία καταμετράται και αξιολογείται ποσοτικά το αποτέλεσμα της εργασίας του, και από την άλλη αξιολογείται στην βάση της παραγόμενης ποσότητας των «προϊόντων» της εργασίας του.

Συνεπώς τα κριτήρια για την αξιολόγηση της απόδοσης ενός εργαζομένου, αυστηροποιούνται και γίνονται πιο συγκεκριμένα. Τυχόν παρέκκλιση από τους στόχους της επιχείρησης μπορεί να ελέγχεται πλέον με ευκολία και να δημιουργεί πίεση στον εργαζόμενο. Πίεση από τη μία για να συμβαδίζει με τους στόχους, και από την άλλη για να μην βρεθεί στην μερίδα των υπαλλήλων αυτών που θα τεθούν προς απομάκρυνση για μη – ικανοποίηση των στόχων αυτών. Μάλιστα οι συνεντευξιαζόμενοι θεωρούν ότι ο τρόπος αυτός μέτρησης της απόδοσης της εργασίας δίνει τη δυνατότητα στους εργοδότες τους να «ξεκαθαρίσουν» το προσωπικό τους από εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας που για αυτούς πλέον θεωρούνται «μη παραγωγικοί».

Παράλληλα δημιουργείται και μια ακραία συνθήκη ανταγωνισμού μεταξύ των υπαλλήλων. Η ατομική μέτρηση της απόδοσης δημιουργεί την ανάγκη στον εργαζόμενο να προσπαθεί ατομικά να εκπληρώσει τις απαιτήσεις της επιχείρησης, ανταγωνιζόμενος τους υπόλοιπους συναδέλφους του για να διατηρήσει της θέση εργασίας του. Με αυτό το τρόπο χάνεται το συλλογικό αίσθημα διεκπεραίωσης των εργασιών που ανατίθενται στους εργαζόμενους και αναπτύσσονται ατομικιστικές πρακτικές. Η κατάσταση αυτή έχει συμβάλει στην απομάκρυνση των εργαζομένων από τις συνδικαλιστικές τους διεκδικήσεις, κάτι που θα δούμε στην πορεία της έρευνας. Το φαινόμενο της ποσοτικοποίησης της εργασίας δεν εμφανίζεται μόνο στο τραπεζικό κλάδο, αλλά αναπτύσσεται ευρύτερα σε κλάδους των υπηρεσιών (και όχι μόνο).

Μια τελευταία επίπτωση που εμφανίζεται είναι οι «Αλλαγές των εργασιακών σχέσεων λόγω δυσχερών αξιολογήσεων». Οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι έχουν παρατηρήσει αλλαγές των εργασιακών σχέσεων των συναδέλφων τους όταν λαμβάνουν αρνητικές αξιολογήσεις, και η δυνατότητα πλέον της ποσοτικοποίησης της εργασίας, έχει συμβάλει σε αυτή τη κατεύθυνση:

«Σ: Ένα δεύτερο πρόβλημα με την ποσοτική αξιολόγηση, τώρα μπαίνω ίσως λίγο σε περισσότερο φιλοσοφικά μονοπάτια, αν δεν σου κάνει διέκοψέ με για να μην σπαταλάω και το χρόνο σου, αλλά νομίζω ότι είναι μια ωραία συζήτηση. Ένα δεύτερο ερώτημα που μπαίνει με την ποσοτική μέτρηση είναι ε.. ποιος βάζει τους μετρήσιμους στόχους; Και με τί κριτήρια; Είναι ένα ερώτημα που…

Φ: Μπορείς να επαναλάβεις την ερώτηση; Σ, συγγνώμη, να επαναλάβεις την ερώτηση ε.. αυτό που είπες…

Σ: Σαφώς.

Φ: …γιατί κόβεται λίγο το internet και…

Σ: Ω.. Συγγνώμη.

Φ: …χάνω το σήμα.

Σ: Συγγνώμη. Λέω, ένα δεύτερο ερώτημα είναι: ποιος βάζει τους μετρήσιμους στόχους και με ποια κριτήρια;

Φ: Χμμ. Χμμ.

Σ: Αν μιλάγαμε, λοιπόν, για ένα δημοκρατικό σύστημα στο οποίο υπάρχει έλεγχος στο τρόπο που διαμορφώνεται η στοχοθεσία, είναι γνωστά τα επιχειρηματικά κριτήρια, είναι γνωστή η κατανομή του προσωπικού στους χώρους, και άρα, έχουν νόημα αυτοί οι επιχειρηματικοί στόχοι με την έννοια ότι γίνονται κατανοητοί, είναι εφικτοί και εξυπηρετούν φυσικά και τους σκοπούς της τράπεζας· δεν πληρωνόμαστε για κανένα άλλο λόγο. Για τους σκοπούς της τράπεζας πληρωνόμαστε.

Φ: Χμμ.

Σ: Έτσι δεν είναι; Ωραία.

Φ: Ναι, ναι.

Σ: Τότε η συζήτηση θα μπορούσε να ξεκινάει και από μια θετική βάση. Αλλά από τη στιγμή που δεν υπάρχει αυτό το πλαίσιο, από τη στιγμή που με πλήρες διευθυντικό δικαίωμα διαμορφώνεται η όποια στοχοθεσία, και από τη στιγμή που δεν ανακοινώνεται ότι και το.. για το.. για ποιο λόγο εγώ πρέπει να πιάσω 1 εκατομμύριο πωλήσεις και εσύ 5 εκατομμύρια, το πράγμα αρχίζει και γίνεται περίεργο. Επίσης, ο μεγάλος κίνδυνος για το μέλλον θα είναι εάν η εργοδοσία καταφέρει τον απόλυτο στόχο της. Γιατί η ατομική στοχοθεσία δεν είναι ο απόλυτος στόχος. Ο απόλυτος στόχος είναι η μη επίτευξη της στοχοθεσίας να είναι λόγος απόλυσης.

Φ: Μμμμ..

Σ: Λόγος αρνητικής αξιολόγησης και απόλυσης. Μέχρι σήμερα φαίνεται να πιέζει για το λόγος αρνητικής αξιολόγησης. Αν το κατακτήσει αυτό, το πραγματικό που θέλει είναι το να είναι λόγος απόλυσης.

Φ: Χμμ.

Σ: Και εκεί ανοίγουνε οι ασκοί του Αιόλου. Γιατί, όπως είπαμε, έχει επιταχυνθεί η μεταβολή των αντικειμένων. Δεν υπάρχουν οι δομές υποστήριξης: επανεκπαίδευσης, ενσωμάτωσης. Δεν διαμορφώνονται συλλογικά οι στόχοι. Οπότε τα πράγματα γίνονται σκοτεινά, τουλάχιστον».

(Συν.1)

«Σ: Αυτό που κάνουμε.. αυτό που συμβαίνει, είναι όμως, ότι.. υπάρχει μία τάση και διαρ.. και τα τελευταία.. από το 2018 και.. και μέχρι και προχτές, αλλά ε.. θεσμοθετούνται νέοι κανονισμοί αξιολόγησης στις τράπεζες. Του προσωπικού. Δ.. μπαίνουμε σε διαπραγμάτευση με τις διοικήσεις για να αλλάξουμε, για να τροποποιήσουμε, για να εκσυγχρονίσουμε τα συστήματα αξιολόγησης. Που μέχρι τώρα απλά ήτανε ε.. μία κόλλα χαρτί με, ξέρω εγώ, δέκα σελίδες, και έγραφε εκεί ο προϊστάμενος την προσωπική του, υποκειμενική του άποψη, μη βασιζόμενος σε στοιχεία πουθενά. Απλά, ξέρεις, μου αρέσει αυτός. Είναι καλό παιδί. Έχει καλή συμπεριφορά. Συμπεριφέρεται καλά με τους συναδέλφους του. Κάνει και δουλειά; Φέρνει και τίποτα, ας πούμε; Κάνει παραγωγική δουλειά; Ή απλά κάθεται και κοιτάζει, και περιμένει το πελάτη να έρθει, και αυτός δεν κάνει τίποτα αν δεν έρθει κανείς; Ε.. αυτό είναι ένας.. ένα.. πάλι θα έρθει και αυτό με την περαιτέρω ψηφιοποίηση των τραπεζών, με τις υποδομές και τα συστήματα. Και πάμε.. αυτό που βλέπουμε, όμως, από την Ευρώπη είναι ότι η.. τα συστήματα, όπως καταλαβαίνεις, καταγραφής.. ένα απλό σύστημα καταγραφής. Θα τα αξιοποιήσουν έτσι ώστε να προσπαθήσουν, μέσα από τη στοχοθεσία, να μειώσουν το προσωπικό; Να το υποβαθμολογίσουν; Να μειώσουν αποδοχές, ίσως; Σε κάποιους που έχουν υπέρτερες, πολύ μεγάλες.. υψηλές αποδοχές και με βάσει τη στοχοθεσία τους, να πάνε παρακάτω; Αυτό είναι.. μένει να το δούμε. Αλλά, πάντως, δεν υπάρχει κάτι το τεράστιο, ας πούμε, προς τα συστήματα αξιολόγησης. Ως προς αυτό που φαντάζεσαι, μάλλον, ότι μπορεί να συμβαίνει. Ενώ.. εντάξει; Για να το κλείσουμε. Έχουμε τη δυν.. υπάρχει η δυνατότητα να το κάνουν τεχνολογικά. Αλλά, απλά, δεν μπορούν ακόμα να το υλοποιήσουν. Το.. το βλέπουμε αυτό. Είναι θολό κομμάτι ακόμα αυτό».

(Συν.2)

«Φ: Και.. υπάρχουνε και αντίστοιχες επιπτώσεις, ας πούμε, ανάλογα με την απόδοση του εργαζόμενου;

Σ: Ε.. φαντάζομαι πως ναι. Ναι. Εμένα, ας πούμε, μου έχει γίνει νύξη κάποια φορά που είχαμε πολλές άδειες Πάσχα, και πέρασα σχεδόν όλη την παραγωγή του.. του τμήματος στα εμβάσματα μόνη μου ε.. μου είπανε «Είδες, άμα θέλεις μπορείς, ξέρω γω. Ενώ τις άλλες μέρες περνάς πολύ λιγότερα», και λοιπά. Οπότε φαντάζομαι ότι σε κάποιον που μπορεί να είναι τελείως κακή η απόδοσή του, ναι. Έχει και άλλες επιπτώσεις χειρότερες. Ναι. Πιστεύω πως ναι. Γενικότερα σε αυτή.. σε αυτή τη κατάσταση που ζούμε, που η τράπεζα ούτος η άλλος έχει ως στόχο της να μειώσει το προσωπικό, και να μειώσει τα λειτουργικά κόστη ε.. φαντάζομαι αυτό το χρησιμοποιεί αρκετά».

(Συν.3)

«Φ: Χμμ. Έχετε παρατηρήσει αν υπάρχουνε επιπτώσεις λόγω χαμηλών αποδόσεων; Λόγω του ελέγχου του συστηματικού, ας πούμε, που υπάρχει πλέον;

Σ: Ναι. Ε.. κοίταξε.. αυτή τη στιγμή ο τρόπος μέτρησης, ειδικά στο δίκτυο της απόδοσης ε.. κατά ένα περίεργο τρόπο σε όλες τις τράπεζες είναι η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων. Οι συνάδελφοι οι οποίοι δεν πουλάνε ασφαλιστικά προϊόντα ε.. θεωρούνται κακοί υπάλληλοι από τη τράπεζα. Κακός, έτσι, γιατί πρέπει να υπάρχει.. χρειάζεται και ο πωλητής, χρειάζεται και αυτός που είναι καλός στον έλεγχο, χρειάζεται και αυτός που είναι καλός στο ταμείο. Ε.. πρέπει να λειτουργούνε σαν ομάδα και όχι ως ε.. ατομικά. Ε.. όμως, αυτή τη περίοδο και θεωρώ στη τράπεζα Ζ, και στο τραπεζικό κλάδο, το κυριότερο μέσο αξιολόγησης είναι η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων. Και στους συναδέλφους οι οποίοι δεν είναι

καλοί σε αυτό, έτσι, ε.. έχουνε κακή αντιμετώπιση από τη τράπεζα. Δηλαδή, είναι στους.. στους συναδέλφους οι οποίοι είναι προτεινόμενοι προς αποχώρηση.

Φ: Ναι. Κατάλαβα.

Σ: Για να συμμετάσχουν στην επόμενη εθελούσια. Χτυπάει το τηλέφωνό τους, να στο πω απλά».

(Συν.4)

«Φ: Χμμ. Μάλιστα. Ωραία. Ε.. και φαντάζομαι δεν θα έχουν.. δεν ξέρω αν έχετε παρατηρήσει.. δεν νομίζω να έχουν υπάρξει, ας πούμε, περιπτώσεις απολύσεων ή αλλαγές στα ωράριά τους ή οτιδήποτε τέτοιο, έτσι; Ή επιπλήξεις λόγω του ότι.. λόγω χαμηλών επιδόσεων, και τέτοια.

Σ: Ναι. Έχουμε πρόσφατο.. έχουμε μια πρόσφατη απόλυση λόγω χαμηλής επίδοσης στη Κ. Ε.. υπάρχει αυτό. Και θεωρώ ότι θα.. Απλώς δεν ξέρω πόσο μπορείς εσύ να συνδέσεις τη νέα τεχνολογία με αυτό, έτσι. Είναι, όμως, ο λόγος της απόλυσής της ήταν η χαμηλή της απόδοση. Αυτό επικαλέστηκε η τράπεζα. Και είναι η πρώτη απόλυση που γίνεται στο κλάδο σε εργαζόμενους με σύμβαση τραπεζοϋπαλλήλου».

(Συν.5)

«Φ: Φοβερό αυτό. Και έχουν.. υπάρχουν, ας πούμε, επιπτώσεις πάνω στους εργαζόμενους αν έχουνε χαμηλές αποδόσεις; Ή αν φαίνεται, ας πούμε, ότι δεν ακολουθούν ακριβώς το ωράριο εργασίας ή κάτι τέτοιο;

Σ: Ε.. υπάρχουνε επιπτώσεις, όσον αφορά στην αξιολόγηση, διότι η αξιολόγηση γίνεται με βάση τη.. Γίνεται μία φορά το χρόνο και γίνεται με βάση την ετήσια απόδοσή σου. Οπότε έχει σε ένα βαθμό.. μάλλον ξεκινάγανε οι βαθμολογίες από 1 έως 4. Το ένα θεωρείται το χαμηλότερο, το 4 θεωρείται το άριστο. Οπότε, πάνω σε αυτό, αν ένας μέτριος υπάλληλος.. αν ένας υπάλληλος, μάλλον, δεν κάνει καλά τη δουλειά του θα πάρει το 1 με τα σχετικά σχόλια από κάτω. Οπότε, πλέον, αυτά θεωρούνται.. χρησιμοποιούνται και σαν ένα μοχλό πίεσης όταν βγάζουνε, κατά καιρούς, προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης.. το χρησιμοποιούν ως ένα βαθμό πίεσης ώστε να σου πούνε ότι: δεν μπορείς πλέον να εργάζεσαι στη τράπεζα, πάρε καλύτερα το πακέτο, να το πω έτσι.

Φ: Ναι, ε; Ναι. Αυτό, ναι. Αυτό ήθελα να ρωτήσω.

Σ: Ναι.

Φ: Αν έχουν υπάρξει, ας πούμε, περιπτώσεις απολύσεων, ή λειτουργεί με τις εθελούσιες ακόμα;

Σ: Απολύσεις έγιναν ε.. συγκεκριμένος αριθμός απολύσεων πριν δύο χρόνια που ήθελαν να.. που πουλήσαν το κομμάτι των κόκκινων δανείων και πήγε σε θυγατρική εταιρεία. Και δώσανε τότε.. τους δώσανε την επιλογή αν θέλουνε οικειοθελώς στην καινούργια εταιρεία. Οι περισσότεροι είπανε όχι. Μετά τέθηκε το θέμα της αποχώρησης με την εθελούσια, την οποία δεν την αποδεχτήκαν. Οπότε προχωρήσαν σε κάποιες απολύσεις, σε πολύ συγκεκριμένα άτομα, πολύ λίγα. Ήταν 24 νομίζω. Δεν έχουν ξαναγίνει απολύσεις έκτοτε, γι' αυτό το λόγο τουλάχιστον. Το χρησιμοποιούνε, όμως, πιέζουνε για εθελούσιες. Ας πούμε, το Νοέμβρη που έγινε εθελούσια ε.. είχαν προαναγγείλει το κλείσιμο 50 καταστημάτων, προχωρήσανε σε μετακινήσεις προσωπικού, ακόμα και από κεντρικές υπηρεσίες τους κατεβάσανε σε

καταστήματα αυτά που ήταν για κλείσιμο, και μετά χρησιμοποιήσανε αυτό σαν μοχλό πίεσης ότι: έχεις χαμηλή απόδοση, είσαι σε κατάστημα που κλείνει, πάρε την εθελούσια».

(Συν.6)

Η κύρια αλλαγή εργασιακών σχέσεων που βλέπουν όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι είναι αυτή της απειλής με εθελούσια, και εν τέλει την πλήρη απομάκρυνση από την επιχείρηση, στον εργαζόμενο ο οποίος βρίσκεται με χαμηλή αξιολόγηση. Η δυνατότητα μέτρησης της εργασίας του δίνει τη δυνατότητα στους εργοδότες να πιέζουν τους εργαζόμενους που δεν είναι «παραγωγικοί» να δεχτούν την συμφωνία της εθελούσιας αποχώρησης από την τράπεζα, χωρίς να χρειαστεί να φτάσουν στο σημείο της απόλυσης. Μάλιστα, φαίνεται πλέον ότι ακόμα και την απόλυση εφαρμόζουν ως επίπτωση των χαμηλών αποδόσεων, κάτι που μέχρι σήμερα γινόταν με πολύ συγκεκριμένα κριτήρια στις τράπεζες (περίπτωση απάτης κ.λπ.).

Μία ακόμα αλλαγή φαίνεται να είναι η αύξηση της πίεσης στους εργαζομένους να είναι πιο «παραγωγική» αν έχουν χαμηλές αξιολογήσεις της απόδοσής τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνεται ο όγκος της εργασίας που αναλαμβάνει ο εργαζόμενος για να εκπληρώσει τους στόχους της επιχείρησης, και εν τέλει να εντατικοποιείται η εργασία του. Φαίνεται ότι αυτή η νέα μέθοδος αξιολόγησης της εργασίας θα συντελέσει στην ευρύτερη αλλαγή του καθεστώτος υπό το οποίο εργάζονται, τόσο όσον αφορά την αύξηση της ανασφάλειας για την διατήρηση μιας θέσης εργασίας, όσο και την εντατικοποίηση της εργασίας του εκάστοτε εργαζομένου με την αύξηση των απαιτήσεων των επιχειρήσεων. Για να έχουμε, όμως, μια πληρέστερη εικόνα των αλλαγών που συντελούνται λόγω της αύξησης του ελέγχου και των αλλαγών στον τρόπο αξιολόγησης των εργαζομένων, θα πρέπει να περιμένουμε να ενσωματωθούν πλήρως αυτές οι νέες μέθοδοι που αναπτύσσονται αυτό το διάστημα στο τραπεζικό κλάδο.

Γνωσιακές απαιτήσεις

Σύγχρονες έρευνες φανερώνουν μια τάση αύξησης των γνώσεων που χρειάζεται ένα εργαζόμενος για να ανταπεξέλθει στη συνεχή ανάπτυξη της ψηφιοποίησης. Είδαμε ήδη ότι η αυτοματοποίηση, και κατ' επέκταση η τυποποίηση της εργασίας, μετασχηματίζει τα καθήκοντα των εργαζομένων και δημιουργεί την ανάγκη ανάπτυξης νέων

δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους για να ανταπεξέλθουν στα νέα τους καθήκοντα: «*...η τεχνολογία αλλάζει θεμελιωδώς τις υπάρχουσες εργασίες, ειδικότερα τα καθήκοντα και οι εργασιακές απαιτήσεις τροποποιούν ιδιαίτερα το μείγμα ικανοτήτων που χρειάζονται οι εργοδότες και δίνουν περισσότερη έμφαση σε κοινωνικές δεξιότητες όπως η επίλυση προβλημάτων, η ικανότητα να εργάζεται ομαδικά, ικανότητες επικοινωνίας κ.λπ.*» (Colombo κ.α., 2019, σ.28). Η ίδια αντίληψη εκφράζεται και μέσα από έρευνες στον τραπεζικό κλάδο. Στις τράπεζες λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο κλάδο μεταβάλλονται οι απαιτήσεις σε γνώσεις και δεξιότητες: «*Οι θέσεις εργασίας απαιτούν όλο και περισσότερο ένα συνδυασμό τεχνικών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων πληροφορικής...*» (Γεωργακοπούλου κ.α., 2018, σ.85).

Σύμφωνα με την παραπάνω βιβλιογραφία ανακύπτουν τα ερευνητικά ερωτήματα: «Αυξάνονται οι γνωσιακές απαιτήσεις στο τραπεζικό κλάδο λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης;», και «Υπάρχουν επιπτώσεις πάνω στους εργαζόμενους λόγω ελλιπών γνώσεων όσον αφορά τα ψηφιακά συστήματα;». Οι κωδικοί που προκύπτουν από τις συνεντεύξεις και απαντούν στα ερωτήματα αυτά είναι: 1) Αύξηση γνωσιακών απαιτήσεων, και 2) Στοχοποίηση εργαζομένων λόγω ελλιπών γνώσεων. Η ομαδοποίηση των παραπάνω κωδικών δημιουργεί την τέταρτη θεματική η οποία είναι: οι «Γνωσιακές απαιτήσεις». Παρακάτω θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι επιπτώσεις που αντιστοιχούν στον κάθε κωδικό.

Η πρώτη επίπτωση που προκύπτει λόγω των αλλαγών των γνωσιακών απαιτήσεων εκφράζεται μέσα από τον κωδικό «Αύξηση των γνωσιακών απαιτήσεων», και τα χαρακτηριστικά χωρία από τις συνεντεύξεις είναι τα εξής:

«Σ: Ωστόσο, ε.. το ενδιαφέρον στοιχείο της τελευταίας ερώτησης είναι αν έχουν αλλάξει τα κριτήρια πρόσληψης γενικώς.

Φ: Ναι.

Σ: Και η αλήθεια είναι ότι παλαιότερα ενώ οι τράπεζες ήταν προσανατολισμένες.. Μάλλον παλαιότερα ήταν όντως προσανατολισμένες σε γενικού τύπου γνώσεις. Χαρακτηριστικό, ας πούμε, στην.. στην δικιά μου γενιά, ας το πω έτσι, προσλήψεων γύρω στα μέσα της δεκαετίας του ’90 ε.. ήτανε βασικό προαπαιτούμενο να γνωρίζεις ας πούμε, όχι μαθηματικά, αλλά πρακτική αριθμητική και να μπορείς να το αποδείξεις αυτό, εξεταζόμενος. Ε.. σήμερα νομίζω ότι προαπαιτούμενο είναι πτυχίο οικονομικής σχολής ε.. κατ’ ελάχιστο. Και μάλιστα γίνονται και προσλήψεις και με ελάχιστο κριτήριο το μεταπτυχιακό οικονομικής σχολής. Ε.. και βέβαια, όπως και σε ολόκληρη την αγορά εργασίας, ε.. μιλάμε πια για καλάθι κριτηρίων. Δεν μιλάμε για ένα κριτήριο. Έχεις πτυχίο, μου κάνεις, όπως ήταν παλαιότερα. Καλάθια ολόκληρα. Μέσα γλώσσες, μέσα ίσως δεύτερο πτυχίο, μεταπτυχιακό, εξειδίκευση σε συγκεκριμένο

πράγμα. Ε.. μέσα ίσως πιστοποιητικά της Microsoft για την χρήση των.. ε.. των εφαρμογών της. Ε.. τέτοια πράγματα. Που παλαιότερα δεν υπήρχαν.

Φ: Χμμ. Ενδιαφέρον.

Σ: Θα μου πεις ε.. θα μου πεις ότι αυτό είναι ένα γενικότερο φαινόμενο. Δεν χαρακτηρίζει την τραπεζική εργασία. Γενικότερα η απαίτηση πια της εργοδοσίας κατά την πρόσληψη έχει.. έχει γίνει πολυποίκιλη. Χρειάζεται να έχεις ένα πολύ σύνθετο προφίλ, αν θέλεις να εργαστείς σε μία ε.. σε μία τέτοια δουλειά, κατά κάποιο τρόπο. Έτσι. Αυτή είναι η εικόνα που έχω».

(Συν.1)

«Φ: Χμμ. Ωραία. Ε.. ένα ακόμα κομμάτι. Ε.. έχετε παρατηρήσει αν έχουν αλλάξει οι γνωσιακές απαιτήσεις τα τελευταία χρόνια στο κλάδο λόγω των νέων τεχνολογιών που ενσωματώνονται;

Σ: Ναι, ναι.

Φ: Αν δηλαδή..

Σ: Έχουν αλλάξει πολύ. Κάποιος πρέπει να ξέρει αρκετά από υπολογιστές για να μπορέσει να ανταποκριθεί. Ε.. αυτό το συνειδητοποιήσαμε πάρα πολύ εμείς που ήμασταν από μια τράπεζα νεανική, γιατί ήταν μια καινούργια τράπεζα που είχε προσλάβει πολύ νέο προσωπικό. Εμείς μπήκαμε.. εγώ ήμουνα 23 χρονών όταν μπήκα στη τράπεζα. Ε.. σε σχέση με τη Ζ που ήταν μια τράπεζα λίγο μαθουσάλων. Ε.. βλέπαμε μεγάλη διαφορά στο ότι οι συνάδελφοι από Ζ σε Ζ δεν γνωρίζανε να χρησιμοποιήσουν συστήματα. Δεν μπορούσανε να κάνουν πολλά πράγματα.. δεν γνωρίζαν excel. Δεν μπορούσαν να κάνουνε πράγματα που θα τους βοηθούσαν πολύ στη δουλειά τους, και δεν το κατείχαν. Οπότε νομίζω, ναι. Ένας πιο ηλικιωμένος συνάδελφος που είχε ξεκινήσει πριν 40 χρόνια ε.. και δεν ήξερε υπολογιστές τότε, γιατί δεν ήταν και προαπαιτούμενο, γιατί δεν υπήρχαν και υπολογιστές. Τα κάνανε όλα τότε στο χαρτί, ένγχαρτα. Ε.. ναι. Νομίζω ότι έχει πρόβλημα. Έχει θέμα. Χρειάζεται να έχεις κάποιες γνώσεις. Δεν λέω ότι πρέπει να έχεις απαραίτητα ECDL και λοιπά. Αλλά πρέπει να γνωρίζει».

(Συν.3)

«Φ: Ωραία. Ναι. Ενδιαφέρον. Εννοείται. Και το έχω και στο μυαλό μου να μιλήσω με κόσμο. Ωραία. Ε.. κάτι ακόμα. Έχεις παρατηρήσει αν, ας πούμε, τα τελευταία χρόνια έχουν αλλάξει οι απαιτήσεις.. οι γνωσιακές απαιτήσεις σε νέους υπαλλήλους που έρχονται στο κλάδο, λόγω, ας πούμε, των νέων τεχνολογιών; Αν χρειάζονται παραπάνω πτυχία, προϋπηρεσία, εξειδίκευση, ας πούμε, πάνω στο κομμάτι της χρήσης υπολογιστών;

Σ: Ναι. Ο κλάδος μας, καταρχήν, είναι από το καιρό της κρίσης και μετά.. έχει ελάχιστες προσλήψεις νέων εργαζόμενων. Γι' αυτό και ηλικιακά μεγαλώνει το προσωπικό, έτσι. Θεωρώ ότι αυτό το κομμάτι της τεχνολογίας που απαιτείται για να εργαστεί κάποιος σε ένα κατάστημα ή σε μία κεντρική διεύθυνση, που δεν έχει εξειδίκευση με την τεχνολογία, ότι είναι κάτι που στην καθημερινότητά μας το αποκτάμε όλοι. Ας πούμε ότι μπορώ να πω ότι και ο γιος μου που είναι 13 ετών έχει μία εξοικείωση με το skype, με το ένα.. μεγαλύτερη και από εμένα, έτσι (γέλιο). Οπότε αυτό είναι που απαιτούν οι τράπεζες. Βέβαια, εννοείται ότι σε κάποιες εξειδικευμένες θέσεις, οι οποίες δεν είναι και.. οι προσλήψεις δεν γίνονται και

με το σωρό, έτσι. Θα είναι πιο στοχευμένες, και τα λοιπά. Σίγουρα απαιτούνται εργαζόμενοι με περισσότερες γνώσεις, και τα λοιπά, όσον αφορά τις νέες τεχνολογίες. Αλλά γενικά νομίζω ότι οι τεχνολογίες που χρησιμοποιεί η τράπεζα στο μέσο προσωπικό είναι αυτές που ο καθένας με τη ζωή του τη κανονική στη κοινωνία σήμερα με το κινητό του, τον υπολογιστή του, και τα λοιπά, μπορεί να προσαρμοστεί. Δεν είναι κάτι που δεν μπορείς να το παρακολουθήσεις ως εξέλιξη».

(Συν.5)

«Σ: Τώρα το γνωσιακό υπόβαθρο αν έχει αλλάξει. Κοίταξε. Δεν θα έλεγα ότι έχει αλλάξει ιδιαίτερα. Αλλάζουνε κάποια συστήματα. Τα συστήματα, ας πούμε, που άμα τα μάθεις αυτό είναι ένα γνωσιακό πράγμα που μπορεί να αλλάζει λίγο. Αλλά πολύ δραματικές αλλαγές δεν συμβαίνουνε».

(Συν.7)

«Φ: Και θέλω να σε ρωτήσω πως ρε παιδί μου βιώνεις μέσα στην εργασία σου το κομμάτι της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης τα τελευταία χρόνια; Σε έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο; Έχεις δει να έχουν εισαχθεί νέες τεχνολογίες στο κομμάτι που κάνεις; Αν έχει επηρεάσει την εργασία σου;

Σ: Κοίτα να δεις. Το κομμάτι το δικό μας που θεωρητικά και πρακτικά είναι το product development της τράπεζας είχε κλασικά εργαλεία όπως μπορεί να λέγονται όλη η σουίτα της Microsoft ξέρω' γω, είτε excel, είτε word, είτε power point και όλα αυτά που έχουν να κάνουν με δημιουργία προϊόντος. Δηλαδή όλη τη διαδικασία. Από εκεί και πέρα ιδιαίτερα skills και ιδιαίτερα εργαλεία δεν χρησιμοποιούνται ιδιαίτερα. Έχει ξεκινήσει λίγο μια υλοποίηση να ενταχθεί το Microsoft power BI [??] στο κομμάτι της ανάλυσης ας το πούμε, αλλά είναι σε πολύ εμβρυακό στάδιο και δεν ξέρω δηλαδή κατά πόσο θα φτάσει σε βάθος. Και δεν ξέρω αν έχει κάποιος την.. πως το λένε.. τις γνώσεις και είναι λίγο πίσω σε όλο αυτό το κομμάτι. Αλλά μόνο αυτό. Δηλαδή γενικά τα tools που χρησιμοποιούν είναι πολύ κλασικά και είναι πολύ basic ας το πούμε. Δηλαδή δεν θα δούμε κάτι ιδιαίτερο».

(Συν.9)

«Φ: Ναι, ναι. Και σε ρωτάω για το εξής. Επειδή και άλλοι συνάδελφοι που πήρα συνέντευξη μου λέγανε ότι γενικώς υπάρχει μια στόχευση, όπως και εσύ μου είπες, και στους 50+, και λόγω του γεγονότος ότι δεν έχουν και μια εξοικείωση με τα ψηφιακά συστήματα, με τους υπολογιστές και τέτοια. Και μπήκανε στόχος ένα προηγούμενο διάστημα για να διωχθούνε με εθελούσιες και τέτοια. Γι' αυτό λέω αν σε εσάς υπάρχει..

Σ: Ξέρεις τι. Δεν ξέρω τι κάνουνε στις άλλες τράπεζες. Σε τι αντικείμενα ήταν τα παιδιά που κάνατε συνεντεύξεις. Από την άποψη ότι σίγουρα σε διαφορετικά κομμάτια, αν π.χ. είσαι ξέρω' γω στην επιχειρηματική ανάλυση που έχει να κάνει με σίγουρα πιο προηγμένα συστήματα και skills. Δηλαδή π.χ. προγραμματισμό ενδεχομένως, βάσεις δεδομένων, σίγουρα πολύ καλύτερο advanced Excel ξέρω' γω. Οκ. Και εγώ το έχω, αλλά δεν το δουλεύω σε αυτό που κάνω τώρα. Δηλαδή δεν το χρησιμοποιώ τόσο πολύ τουλάχιστον. Σίγουρα υπάρχει και ένα χάσμα. Ψηφιακό χάσμα μεταξύ της δικιάς μας γενιάς και της γενιάς των 45ριδων π.χ.. Έχω συναδέλφους, κυρίως γυναίκες να σου πω την αλήθεια, γιατί έχει πάρα πολλές γυναίκες η Α τράπεζα, που δεν γνωρίζουνε πολλά πράγματα εκτός από αυτά που χρειάζονται καθημερινά στη δουλειά, τα οποία τα μάθανε στη δουλειά. Δηλαδή πως να γράφω στο Word.. Αλλά

κάποια πιο extreme πράγματα, π.χ. ακόμα και στο Word δεν τα ξέρουν. Κάνουν την πεπατημένη, να γράφουνε, να κάνουνε, να ράνουνε. Αυτό. Δηλαδή είναι πολύ basic το skill set τους, που είναι μόνο Microsoft. Δηλαδή δεν μπορούν να ξέρουν κάτι άλλο. Σκέψου τώρα, πολύ συγκεκριμένο παράδειγμα να σου πω που είναι με την τηλεργασία, που λέγεται Microsoft Teams, ήτανε πολύ μεγάλο το πρόβλημα που είχαμε, τουλάχιστον στην αρχή, στο πως να το χρησιμοποιούν αυτό το εργαλείο για να επικοινωνεί όλη η ομάδα. Δηλαδή ήτανε.. το κοιτάγανε και λέει: «Τι είναι αυτό;», και «Τι μου λέτε τώρα;». Ναι. Γελάς εσύ, αλλά εμένα π.χ. μου λέγανε οι άλλοι τι να πατήσω για να μπω να μιλήσω. Δηλαδή γελάγαμε ξέρω' γω. Ή αντίστοιχα του έλεγα σε κάποιο κατάστημα ότι πάρτε με στο Microsoft Teams γιατί είμαι στη τηλεργασία, και μου έδινε το τηλέφωνό του για να τον πάρω εγώ από το σπίτι μου. Και μου λέει: «Δεν ξέρω τι είναι αυτό που μου λες παιδί μου». Καταλαβαίνεις; Είναι αλλού ρε παιδί μου. Έχει πάει αλλού όλο το πράγμα. Σίγουρα όσο μεγαλύτερη είναι.. υπάρχει θέμα. Υπάρχει θέμα σε αυτό. Ναι».

(Συν.9)

Στο παρών σημείο εμφανίζεται μια πολύ ενδιαφέρουσα αντίφαση. Φαίνεται από τα παραπάνω χωρία των συνεντεύξεων ότι οι συνεντευξιαζόμενοι δεν έχουν την ίδια αντίληψη όσον άφορα την αύξηση των γνωσιακών απαιτήσεων στο κλάδο. Κάποιοι από αυτούς θεωρούν ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας στον κλάδο έχει επιφέρει αύξηση των γνωσιακών απαιτήσεων, καθώς οι εργαζόμενοι καλούνται να συμβαδίσουν με την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης χωρίς να έχουν εκπαιδευτεί στο παρελθόν να χειρίζονται τις όποιες νέες τεχνολογίες ενσωματώνονται. Φυσικά οι τράπεζες σε κάποιες περιπτώσεις παρέχουν εκπαιδευτικά προγράμματα στους εργαζομένους τους, χωρίς όμως αυτά να καλύπτουν πλήρως τις νέες απαιτήσεις που διαμορφώνονται.

Την ίδια στιγμή, όμως, μια μερίδα των συνεντευξιαζόμενων ισχυρίζεται ότι τα συστήματα που χρησιμοποιούν δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις και το γνωσιακό επίπεδο που απαιτείται από την εργοδοσία δεν έχει αλλάξει. Είναι άξιο παρατήρησης ότι αρκετοί από τους συνεντευξιαζόμενους που έχουν διαφορετική αντίληψη όσον αφορά τις γνωσιακές απαιτήσεις που απαιτούνται εργάζονται στους ίδιους εργασιακούς τομείς της τράπεζας. Για παράδειγμα, αρκετοί από τους παραπάνω εργάζονται εντός των καταστημάτων, και οι υπόλοιποι στις κεντρικές υπηρεσίες της τράπεζας. Είναι απαραίτητο να ερμηνεύσουμε την αντίφαση αυτή, διότι είναι αξιοπερίεργο οι υπάλληλοι που εργάζονται στους ίδιους εργασιακούς τομείς να αντιλαμβάνονται διαφορετικά τις αλλαγές που συμβαίνουν.

Ένα πρώτο σημείο ερμηνείας της αντίφασης είναι το ζήτημα του χάσματος μεταξύ γενεών που δημιουργείται εντός των τραπεζών. Κάποιοι συνεντευξιαζόμενοι ισχυρίζονται ότι εμφανίζεται ένα ηλικιακό χάσμα μεταξύ των νεότερων και των παλαιότερων

γενεών. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι δυσκολεύονται περισσότερο να χρησιμοποιήσουν τα ψηφιακά συστήματα, όσο απλά και αν θεωρούνται από νεότερους εργαζόμενους. Ακόμα και η χρησιμοποίηση των εργαλείων της Microsoft (Word, Excel κ.λπ.) αποτελεί για κάποιους εργαζόμενους μια απαιτητική διαδικασία. Ταυτόχρονα νεότεροι εργαζόμενοι θεωρούν τα ίδια εργαλεία πολύ απλά στη χρήση και πιστεύουν ότι οι τεχνολογικές γνώσεις που χρειάζεται ένας υπάλληλος για να ανταπεξέλθει είναι οι ελάχιστες δυνατές. Αυτή η αντίφαση μας οδηγεί σε μια υπόθεση: οι νεότερες γενιές έχουν ενσωματώσει και αποκτήσει τη χρήση τέτοιων τεχνολογιών ως «κοινωνική γνώση», καθώς από τη στιγμή που γεννιούνται έρχονται αντιμέτωποι με αυτά τα τεχνολογικά συστήματα. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εργαζόμενοι αναγκάστηκαν να ενσωματώσουν αυτού του είδους τη γνώση σε μεγαλύτερη ηλικία, κάτι που είναι πολύ πιο χρονοβόρο και απαιτητικό από τους νεότερους. Το ηλικιακό χάσμα μπορεί, λοιπόν, να δημιουργεί ως ένα βαθμό τις διαφορετικές αντιλήψεις περί γνωσιακών απαιτήσεων.

Όμως η ηλικιακή διαφορά δεν μπορεί να είναι ο μόνος λόγος. Ακόμα και μεγαλύτερη σε ηλικία εργαζόμενοι θεωρούν ότι οι γνωσιακές απαιτήσεις δεν έχουν αλλάξει ιδιαίτερα. Μία ερμηνεία που μπορεί να δοθεί σε αυτή τη περίπτωση είναι ότι εμφανίζονται διαφορετικές γνωσιακές απαιτήσεις, σε διαφορετικά πόστα στη τράπεζα. Αυτό επιβεβαιώνεται από τους ίδιους τους εργαζόμενους καθώς αναγνωρίζουν ότι κάποιες θέσεις εργασίας στις τράπεζες είναι ιδιαίτερα εξειδικευμένες και απαιτούν ένα ιδιαίτερο μείγμα ικανοτήτων και γνώσεων. Παρ' όλα αυτά και πάλι δεν μπορούμε να ερμηνεύσουμε πλήρως το λόγο που εργαζόμενοι εντός των καταστημάτων, στα ίδια πόστα, αντιλαμβάνονται με διαφορετικό τρόπο τις αλλαγές στις γνωσιακές απαιτήσεις.

Μία δεύτερη επίπτωση αποτελεί η «Στοχοποίηση εργαζομένων λόγω ελλιπών γνώσεων». Μερικοί από τους συνεντευξιαζόμενους ισχυρίζονται ότι ένα κομμάτι των υπαλλήλων που δεν μπορεί να ανταπεξέλθει λόγω έλλειψης γνώσεων χειρισμού των νέων ψηφιακών συστημάτων, στοχοποιείται από την εργοδοσία:

«Φ: Ε.. έχει αποτελέσει, ας πούμε, πρόβλημα για εργαζόμενους μέσα στο κλάδο το γεγονός, ας πούμε, ότι μπορεί να μην είναι.. να μην έχουνε μεγάλη τριβή με αυτά τα νέα τεχνολογικά συστήματα;

Σ: Ε.. βεβαίως. Ναι. Ε.. κανονικά θα έπρεπε να εκπαιδευτούν αυτοί οι άνθρωποι, αλλά όταν υπάρχει αυτό το.. αυτή η κατάσταση του να μειώσω το προσωπικό, και αυτή η εμμονή στη μείωση του προσωπικού, καταλαβαίνετε ότι αυτοί οι άνθρωποι στοχοποιούνται και οδηγούνται προς την έξοδο».

(Συν.4)

«Φ: Και τα τελευταία χρόνια ας πούμε έχει απομακρυνθεί κόσμος από την τράπεζα επειδή δεν μπορούσε να χρησιμοποιήσει τις νέες τεχνολογίες και τέτοια;

Σ: Ναι. Κοίταξε να δεις. Όχι μεγάλο ποσοστό. Περισσότεροι είναι μεγάλης ηλικίας οι οποίοι όμως.. Αυτό συμβαίνει σε όλες τις τράπεζες. Οπότε ουσιαστικά δεν έχει άλλη επιλογή. Με κατάλαβες; Δεν έχει άλλη επιλογή. Όταν ξεκινάει κάτι, και ειδικά η δική μας τράπεζα η Ζ, πάντα από εκεί ξεκινάνε. Όταν ξεκινάει κάτι μία τράπεζα θα το κάνουν και οι άλλες. Είναι δεδομένο δηλαδή ότι κάποια στιγμή θα το κάνει και η άλλη».

(Συν.8)

«Σ: Δηλαδή ρε παιδί μου το βλέπω σε όλες τις τράπεζες, και από τα στοιχεία δηλαδή, και από το πως κλείνουν τα καταστήματα, και πως θα κλείσουν από εδώ και πέρα, γιατί έπεται και συνέχεια. Και από το κομμάτι των εθελουσιών, γιατί ο αδελφός μου είναι στην Γ. Αντίστοιχα και εκεί έχουνε θέματα. Και σε εμάς έχουνε θέματα. Ήδη βγήκε και άλλο ένα κύμα εθελούσιας. Πιέζουνε. Στοχοποιούν συγκεκριμένα άτομα, σε συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες. Δηλαδή δεν είναι κάτι το ευχάριστο, και σίγουρα έχει να κάνει με το.. με αυτό που είπες. Μιλάμε για τη ψηφιοποίηση. Δηλαδή σου λέει ότι εφόσον δεν έχεις και τις γνώσεις, μου είσαι άχρηστος. Ξεκινάμε από εκεί. Και είσαι αχρείαστος, γιατί σε έχει ξεπεράσει η εποχή. Αυτό. Δηλαδή αυτό το βλέπω πολύ συχνά και πολύ έντονα πια».

(Συν.9)

«Φ: Ναι. Κατάλαβα. Πιστεύεις πάντως ότι στοχοποιείται ίσως, να το πούμε έτσι σε εισαγωγικά, και κάποιος κόσμος στις τράπεζες επειδή μπορεί να μην μπορεί να ανταπεξέλθει πια λόγω γνώσεων, λόγω έλλειψης γνώσεων που έχει; Ακόμα και το να χειρίζεται κάποιο ηλεκτρονικό ψηφιακό σύστημα;

Σ: Ναι. Σίγουρα. Απλά δεν είναι ότι μπαίνει ένα σύστημα και.. Δεν υπάρχει.. Η εκπαίδευση που γίνεται δεν μπορώ να πω ότι είναι και η καλύτερη, αλλά δεν είναι και τόσο πολύπλοκο οι εργασίες. Δηλαδή όταν κάνει ένα.. Εντάξει. Εσύ μπορεί να μην ξέρεις κάτι, αλλά αυτός που κάνει.. που είναι σε ένα κομμάτι και το χρησιμοποιεί, το να του βάλεις ένα σύστημα επιπλέον ή κάτι που να πρέπει να μάθει δεν είναι αδύνατο. Απλά θέληση δεν υπάρχει. Δηλαδή δεν θεωρώ επειδή κάποιος είναι 60 χρονών και λέει: «Α. Εμείς δεν είχαμε υπολογιστές. Δεν μπορώ να ανοίξω τον υπολογιστή». Δηλαδή αυτό δεν είναι δικαιολογία. Δηλαδή είναι στο κάθε ένα χωριστά. Το να σου βάλει ένα σύστημα και να ρωτήσεις το διπλανό σου «Πως δουλεύει;» ή «Τι κάνει αυτό;» δεν είναι.. Δηλαδή η δουλειά σου δεν την αλλάζει το σύστημα. Η δουλειά σου είναι ίδια. Η πληροφόρηση από που έρχεται αλλάζει. Αν αυτός δεν θέλει να ακολουθήσεις τις εξελίξεις είναι.. Γιατί σου λέω υπάρχει αυτή η νοοτροπία του δημοσίου ότι: εγώ αυτό ξέρω, αυτό κάνω και μέχρι εκεί που μπορώ. Και ναι, στοχοποιούνται».

(Συν.10)

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι συμφωνούν στο γεγονός ότι συνάδελφοί τους στοχοποιούνται από την εργοδοσία λόγω των ελλιπών γνώσεων που κατέχουν. Μάλιστα φαίνεται ότι η ηλικία παίζει ιδιαίτερο ρόλο, καθώς όπως αναφέραμε ήδη παραπάνω, το ηλικιακό χάσμα που εμφανίζεται μεταξύ των νεότερων και των μεγαλύτερων σε ηλικία

εργαζομένων, στρέφει στον στόχο προς τους γηραιότερους υπαλλήλους. Η στοχοποίηση αυτών των εργαζομένων οδηγεί στην απομάκρυνσή τους από την εργασίας τους. Όσοι υπάλληλοι θεωρούνται περιττοί καλούνται να μπουν στα προγράμματα των εθελούσιων και να αποχωρήσουν «οικειοθελώς» από την τράπεζα. Οι εργοδότες χρησιμοποιούν το λόγο των ελλιπών γνώσεων, παράλληλα με τις χαμηλές αποδόσεις που αναφέραμε παραπάνω, για να πιέζουν όσο το δυνατό περισσότερο τους εργαζόμενους να δεχτούν την εθελούσια έξοδο από την τράπεζα και να μην προβούν σε απολύσεις. Αυτό, όμως, αποτελεί μία από τις ερμηνείες που δίνουν οι συνεντευξιαζόμενοι.

Άλλη μία ερμηνεία επιρρίπτει την ευθύνη της έλλειψης γνώσεων στους ίδιους τους εργαζόμενους. Δηλαδή οι συνεντευξιαζόμενοι θεωρούν ότι στις τράπεζες διαμορφώνεται ένα κλίμα «Δημοσίου», όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν την ασφάλεια ότι δεν μπορούν να απολυθούν, ακόμα και αν δεν συμβαδίσουν ακριβώς με τις απαιτήσεις της εργοδοσίας. Επομένως ευθύνονται οι ίδιοι οι εργαζόμενοι για όποια έλλειψη γνώσεων προκύπτει, καθώς επαναπαύονται στα όσα γνωρίζουν και δεν έχουν διάθεση να αναπτύξουν τις γνώσεις και τις ικανότητές τους περαιτέρω. Αυτή η αντίληψη, όμως, είναι ιδιαίτερα προβληματική, καθώς την ευθύνη για την επανεκπαίδευση των εργαζομένων την έχει η εργοδοσία και όχι οι ίδιοι. Η εργοδοσία θα έπρεπε να παρέχει εκπαιδευτικά σεμινάρια στους υπαλλήλους της ώστε να συμβαδίζουν με τις όποιες τεχνολογικές εξελίξεις, κάτι το οποίο δεν συμβαίνει πια σε μεγάλο βαθμό όπως αναφέρουν οι ίδιοι οι συνεντευξιαζόμενοι.

Συνεπώς, είναι φανερό ότι η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο έχει δημιουργήσει νέες απαιτήσεις, στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί ο εργαζόμενος αλλιώς στοχοποιείται και βρίσκεται στο δυσάρεστο σημείο της απομάκρυνσης από την εργασία του.

Συνδικαλιστική εκπροσώπηση

Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο έχει επηρεάσει ποικιλοτρόπως την συνδικαλιστική εκπροσώπηση των εργαζομένων, τόσο θετικά όσο και αρνητικά. Ο μετασχηματισμός που επιφέρει η ψηφιοποίηση στις τράπεζες επηρεάζει τόσο τη συνδικαλιστική δράση, όσο και τους τρόπους επικοινωνίας και συνεύρεσης των εργαζομένων: «*...πολλά από τα δεδομένα στα οποία η συνδικαλιστική οργάνωση στήριζε τη δράση της*

αλλάζουν τελείως λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης» (Γεωργακοπούλου κ.α., 2018, σ.46). Οι συνεντευξιαζόμενοι ανέδειξαν επιπτώσεις που επηρεάζουν τόσο τη συνδικαλιστική τους δράση, όσο και την δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ τους. Παρακάτω θα αναλυθούν λεπτομερώς οι επιπτώσεις αυτές.

Σύμφωνα με την παραπάνω βιβλιογραφία προκύπτει το εξής ερευνητικό ερώτημα: «Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο τραπεζικό κλάδο έχει επιπτώσεις στην συνδικαλιστική εκπροσώπηση των εργαζόμενων;». Οι παρακάτω κωδικοί αναδείχθηκαν από τις συνεντεύξεις και απαντούν σε αυτό το ερώτημα: 1) Αμεσότερη επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, 2) Ενεργοποίηση συνδικαλιστικών οργάνων, 3) Ανάδυση συνδικαλιστικών αιτημάτων, 4) Σπάσιμο των απεργιών από τους εργοδότες, 5) Μεταφορά των διαδικασιών των σωματείων σε ψηφιακή μορφή, 6) Απομόνωση των εργαζομένων, 7) Έλλειψη συνδικαλιστικής εκπροσώπησης. Η ομαδοποίηση των κωδικών αυτών δημιουργεί την πέμπτη θεματική που σύμφωνα με την συνάφειά τους λαμβάνει την ονομασία: «Συνδικαλιστική εκπροσώπηση». Παρακάτω θα αναλυθούν οι επιπτώσεις που εμφανίζονται στη συνδικαλιστική εκπροσώπηση λόγω της ανάπτυξης της ψηφιοποίησης στο κλάδο.

Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο δημιούργησε πολλές αναταράξεις οι οποίες επηρέασαν άμεσα τους εργαζόμενους των τραπεζών. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αφύπνιση των συνδικαλιστικών οργάνων που δραστηριοποιούνται στο τραπεζικό κλάδο και την άμεση ενασχόληση με το φαινόμενο της ψηφιοποίησης. Μία, λοιπόν, επίπτωση είναι η «Ενεργοποίηση συνδικαλιστικών οργάνων»:

«Σ: Νομίζω ότι όταν ε.. διαπιστώθηκε πια ότι μιλάμε για την τέταρτη τεχνολογική επανάσταση ε.. σε συνδικαλιστικό επίπεδο είχαμε μια ενεργοποίηση. Και είχαμε μία, μπορώ να πω, διαπαραταξιακή ενεργοποίηση. Δεν ήτανε κάτι που προέκυψε με πρωτοβουλία κάποιου. Δεν φωτογράφισε συγκεκριμένο χώρο. Νομίζω ότι είναι ένα στοιχείο στο οποίο όλα τα μυαλά συναντήθηκαν στο ελάχιστο δυνατό επίπεδο. Ποιο είναι το ελάχιστο δυνατό επίπεδο; Ότι: ¨Παιδιά, αυτό πρέπει να το δούμε. Να το δούμε τι είναι. Να το δούμε πως σχετίζεται με την εργασία¨. Από εκεί και πέρα η κάθε ανάλυση έχει και τα συμπεράσματά της. Ε.. αυτονόητο. Στο δεύτερο στοιχείο στο οποίο υπήρχε σύμπνοια είναι: ότι όχι μόνο είμαστε υποχρεωμένοι να το δούμε, αλλά δεν μπορούμε να λειτουργήσουμε και Λουδίτικα. Δεν μπορούμε να πάμε με μία γραμμή ¨Σπάστε τις μηχανές¨. Δεν γίνεται αυτό το πράγμα, δεν ορίζεται, είσαι εκτός τόπου και χρόνου, δεν μπορεί να γίνει. Δεν θα βρει υποστήριξη και από.. και από το κόσμο το (γέλιο).. αυτή η προσέγγιση, κακά τα ψέματα. Άρα θα πρέπει να το δούμε επιστημονικά. Μέχρι εδώ καλά. Επίσης πολύ καλά και το booklet που βγήκε με τα συμπεράσματα της ημερίδας. Επίσης πολύ καλά και μία, δύο ανοιχτές συζητήσεις σε επίπεδο Γενικού Συμβουλίου και πιο κάτω, σε επίπεδο συλλόγων που γίνανε. Πάρα πολύ ωραία».

(Συν.1)

Μια πρώτη απόπειρα ενεργοποίησης των συνδικαλιστικών οργάνων αποτέλεσε η προσπάθεια θεωρητικής κατανόησης και ανάλυσης του φαινομένου της ψηφιοποίησης. Υπήρξε μια προσπάθεια ερμηνείας του φαινομένου και όχι δαιμονοποίησής του. Μέσω της ενασχόλησης αυτής δημιουργήθηκαν τόσο έρευνες για το φαινόμενο αυτό, όσο και εκδηλώσεις παρουσίασης και ανάλυσης του φαινομένου. Ταυτόχρονα όμως με την ανάλυση του φαινομένου από τα συνδικαλιστικά όργανα, αναδείχθηκαν και αιτήματα για τη ρύθμιση και το περιορισμό του.

Μία ακόμα επίπτωση, λοιπόν, είναι η «Ανάδυση συνδικαλιστικών αιτημάτων», και αρκετοί συνεντευξιαζόμενοι παρουσιάζουν διαφορετικές πτυχές των αιτημάτων αυτών:

«Σ: Πρώτον, το συνδικαλιστικό κίνημα οφείλει να αναζητήσει, και σε θεωρητικό επίπεδο, άρα δεν είναι μόνο ζήτημα του συνδικαλιστικού κινήματος, τί συμβαίνει με την ε.. με την υπεραξία της τεχνολογίας. Και πως μπορούν να θεμελιωθούν αιτ.. αιτήματα εκεί πάνω. Είναι ακραία σημαντικό γιατί πάμε σε μία εποχή υπερτεχνολογικοποίησης της μη αποκλειστικά εργατικής δουλειάς, αν το είπα σωστά. Αν γίνεται κατανοητό τι εννοώ.

Φ: Ναι.

Σ: Αλλά σε αυτή την εποχή πάμε. Και εδώ η συζήτηση που πρέπει να ανοίξει είναι: ότι ¨ Ωραία, να πάμε παιδιά σε αυτή την εποχή. Εγώ τι θα πάρω από αυτό;¨. Γιατί εσύ θα τα πάρεις όλα, άρα εγώ τι θα πάρω από αυτό; Αυτό είναι ένα μεγάλο πρώτο ερώτημα. Το δέυτερο μεγάλο ερώτημα είναι: η ρύθμιση του θεσμικού και του νομικού περιβάλλοντος, ώστε να προλάβουμε αρνητικές επιπτώσεις στην εργασία. Το ξέρουμε ότι θα μειωθούν περαιτέρω οι θέσεις εργασίας. Αυτό είναι κάτι που δεν μπορεί να αντισταθμιστεί. Θα μπορούσε να αντισταθμιστεί με τη διεύρυνση των τραπεζών σε άλλα αντικείμενα, αλλά εποπτικά, και ειδικά από τη στιγμή που βρίσκονται και σε καθεστώς παρακολούθησης λόγω των ανακεφαλαιοποιήσεών τους, δεν τους επιτρέπεται να μπούνε σε άλλες δραστηριότητες. Είναι σε φάση συρρίκνωσης. Οπότε ξέρουμε ότι η τάση είναι αυτή. Να μην συνδεθεί, όμως, η οποιαδήποτε προσπάθεια ε.. περαιτέρω συρρίκνωσης με αξιολογήσεις τύπου που λέγαμε πριν. Και.. να γίνει προσπάθεια να απαρροφηθούν οι πιέσεις της τεχνολογίας με ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πάνω σε νέα καθήκοντα, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα κινητικότητας και να ανταποκρίνεται και ο εργαζόμενος που μετακινείται. Γιατί αν μετακινείται για να μετακινηθεί, ώστε να πιεστεί για να φύγει, είναι μία τρύπα στο νερό. Αν μετακινείται και εκπαιδεύεται ώστε να παράγει, είναι η λύση της εξίσωσης».

(Συν.1)

«Σ: Όχι. Αυτά ήθελα. Δεν.. Σου λέω αυτή τη περίοδο υπάρχει.. είναι πάρα πολύ δύσκολη για όλο το κλάδο, και κυρίως για τη τράπεζα Ζ. Ε.. το επόμενο διάστημα πρέπει 2.500, σύμφωνα με τα πλάνα της τράπεζας, να αποχωρήσουνε. Και καταλαβαίνεις, αυτή τη στιγμή, ε.. το κλίμα και εργασιακά είναι λιγάκι σε σύγκρουση. Για τα εργασιακά ζητήματα με τη διοίκηση της τράπεζας».

(Συν.4)

«Σ: Τώρα, δραματική αλλαγή είναι αυτή τώρα που γίνεται με την πανδημία, με την τηλεργασία. Δηλαδή, στην ουσία δεν έχω μιλήσει με ανθρώπους που, ξέρω' γω, είναι, ας πούμε στα collection. Ας πούμε, αυτοί που κάνουν βαριές δουλειές και αναγκάστηκαν να το κάνουν αυτό από τη.. μέσω τηλεργασίας. Αλλά, σε κάθε περίπτωση, το τι εμφανίστηκε αυτό, ας πούμε, με σχετική μαζικότητα δημιούργησε την ανάγκη να ρυθμιστή κάπως αυτό με κάποιου τύπου συλλογική σύμβαση. Γι' αυτό υπήρξαν, ας πούμε. Δεν έχει υπογραφεί κάτι ακόμα. Αλλά δε γενικές γραμμές υπάρχουν προτάσεις από τα σωματεία. Έγινε και αυτό στο Ευρωκοινοβούλιο. Ξέρω' γω, θέλει και η κυβέρνηση να νομοθετήσει. Γενικώς είναι υπό συζήτηση το θέμα τώρα. Το βασικό ζήτημα σε αυτό είναι το δικαίωμα της αποσύνδεσης, έτσι. Δηλαδή, πρέπει να έχει το δικαίωμα: τελείωσε το ωράριο, αποσυνδέομαι, δεν θα με βρει κανένας. Φαντάζομαι ότι σε.. από κάποιο ιεραρχικό επίπεδο και πάνω αυτό δεν υφίσταται. Και δεν μπορείς, ας πούμε, να.. Δηλαδή, ένας που είναι διευθυντής, ξέρω' γω, σε μία διεύθυνση ή προϊστάμενος, δεν μπορεί να αποσυνδεθεί και επειδή αν έχει και φιλοδοξία να κάνει καριέρα, δεν θα το ζητήσει κιόλας. Αυτό είναι μία αλλαγή».

(Συν.7)

Μία πρώτη πτυχή των αιτημάτων είναι η ανάγκη ρύθμισης του φαινομένου των αποτελεσμάτων που επιφέρει πάνω στην εργασία η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης. Οι μετασχηματισμοί που συμβαίνουν στις τράπεζες όπως οι αλλαγές στα καθήκοντα των εργαζομένων, η ελαστικοποίηση των ωραρίων εργασίας κ.α., έχουν δημιουργήσει την ανάγκη εφαρμογής νέων ρυθμίσεων και την αναπροσαρμογή του νομικού πλαισίου στο νέο αυτό ψηφιοποιημένο περιβάλλον. Αποτέλεσμα των μετασχηματισμών αυτών είναι και μια δεύτερη πτυχή των αιτημάτων: η ανάγκη δημιουργίας αντισταθμίσματος στην συνεχή υποκατάσταση της εργασίας από τα νέα τεχνολογικά συστήματα που εφαρμόζονται στις τράπεζες. Οι εργαζόμενοι ανησυχούν για τις συνεχείς μειώσεις των θέσεων απασχόλησης και διεκδικούν τρόπους αύξησης των θέσεων εργασίας, παροχή προγραμμάτων επανεκπαίδευσης και δυνατότητα κινητικότητας των εργαζομένων σε άλλες θέσεις εργασίας εντός των τραπεζών. Τα παραπάνω θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντιστάθμισμα στην συνεχή ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και των μετασχηματισμών που επιφέρει.

Τέλος, μια τρίτη πτυχή που επιφέρει η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης είναι η εδραίωση της τηλεργασίας. Η εξάπλωση της πανδημίας, καθώς και η στρατηγική αντιμετώπισής της που ακολουθήθηκε, ανάγκασε πολλές επιχειρήσεις να εφαρμόσουν την απομακρυσμένη εργασία. Η τηλεργασία αποτελεί ένα επίτευγμα της ψηφιοποίησης και χρησιμοποιήθηκε κατά κόρων στις τράπεζες. Ταυτόχρονα με την εδραίωσή της δημιουργήθηκε και η ανάγκη ρύθμισης της τηλεργασίας καθώς εμφανίστηκαν πολλές παραβάσεις της

εργατικής νομοθεσίας. Το φαινόμενο της τηλεργασίας και τις επιπτώσεις που επιφέρει θα αναλυθούν στη συνέχεια, και θα δούμε τότε αναλυτικά τα προβλήματα που έχουν προκύψει.

Μία ακόμα επίπτωση που λογίζεται στις θετικές επιπτώσεις της ψηφιοποίησης έχει να κάνει με την «Αμεσότερη επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων». Οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι συνηγορούν στο γεγονός ότι η ανάπτυξη νέων ψηφιακών τεχνολογιών (κινητά τηλέφωνα, υπολογιστές, ψηφιακές εφαρμογές επικοινωνίας κ.λπ.), έχουν δώσει τη δυνατότητα η επικοινωνία να είναι πλέον άμεση και καθολική:

«Φ: Σίγουρα, σίγουρα. Ωραία. Ε.. και ένα ακόμα κομμάτι. Και θα επανέλθω μετά σε κάποιες ερωτήσεις, γιατί ξέχασα κάποια κομμάτια. Ε.. αν έχετε ασχοληθεί ποτέ με την συνδικαλιστική εκπροσώπηση και αν έχετε.. αν γνωρίζετε αν έχει επηρεάσει.. αν έχουν επηρεάσει με κάποιο τρόπο οι νέες τεχνολογίες την συνδικαλιστική εκπροσώπηση γενικότερα στο κλάδο;

Σ: Ναι. Όχι. Εγώ δεν έχω ασχοληθεί. Είναι ο σύζυγος, όμως, πρόεδρος του συλλόγου εργαζομένων. Οπότε κυρίως θα σας τα πει εκείνος. Ε.. για τις τεχνολογίες και όλα αυτά δεν ξέρω ακριβώς πόσο τον.. Φαντάζομαι τον έχει βοηθήσει η τεχνολογία. Μπορεί να έχει πιο εύκολη επικοινωνία με τους συναδέλφους, στέλνοντας ένα mail σε όλους».

(Συν.3)

«Φ: Όχι δεν έχω μιλήσει. Δεν έχω μιλήσει. Ναι. Δεν έχω μιλήσει ακόμα. Ε.. και κάτι ακόμα. Όσον αφορά τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση στο κλάδο. Έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών, ας πούμε, τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση; Είτε με θετικό τρόπο, είτε με αρνητικό;

Σ: Κοίταξε να σου πω κάτι. Εξαρτάται ε.. εξαρτάται το σύλλογο. Παραδείγματος χάρη, εμείς ως σύλλογος κάνουμε τη περίοδο αυτή.. κάναμε κάποιες διαδικτυακές συζητήσεις που συνέβαλε. Έχουμε φτιάξει μια ομάδα στο viber για να ενημερώνουμε τους συναδέλφους μας. Έχουμε φτιάξει ομάδα στο facebook. Ε.. πλέον εννοείται ότι οι ανακοινώσεις μας πάνε με ηλεκτρονικά μηνύματα, έτσι. Με emails. Ε.. ναι. Έχει βοηθήσει. Έχει βοηθήσει. Και είναι και άμεση η ενημέρωση. Δηλαδή, στο viber τώρα γράφεις κάτι πάει. Εμείς έχουμε μια ομάδα με 2.300 συναδέλφους. Είναι σημαντικό. 2.300 σήμερα, τώρα, να μπορείς να τους ενημερώσεις.

Φ: Χμμ. Ναι. Κατάλαβα.

Σ: Προσπαθούμε να εξοικειωνόμαστε».

(Συν.4)

«Φ: Ήθελα, αν έχεις υπόψιν σου καθόλου, αν και η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο και τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση, ας πούμε, στο κλάδο;

Σ: Ε.. δεν το ξέρω. Θεωρώ πως, όμως, πως ναι. Γιατί παλαιότερα, όταν πρωτο-μπήκα εγώ στη τράπεζα, δεν είχαμε καν σωματείο. Έγινε όταν.. το 2003 κάναμε το πρώτο σύλλογο. Πολύ λίγοι, κιόλας, είχαμε

μπει σε αυτό το σύλλογο. Τότε οι συναντήσεις γινόντουσαν.. ερχόντουσαν από το κατάστημα κατά καιρούς και συγκεντρώνανε να τυχόν παράπονα και προβλήματα που μπορεί να είχαμε, και τα λοιπά. Τώρα έχουμε σύνδεση με το e-mail, με το viber, τηλέφωνο. Οπότε θεωρώ ότι είναι πολύ πιο εύκολο γι' αυτούς. Και αν σκεφτείς ότι είμαστε και τόσος πολύς κόσμος στη τράπεζα, θεωρώ ότι έχει αλλάξει κατά πολύ και σε αυτούς ο τρόπος λειτουργίας τους».

(Συν.6)

«Φ: Αν με κάποιο τρόπο ας πούμε η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο έχει επηρεάσει είτε αρνητικά είτε θετικά τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση; Δεν ξέρω.

Σ: Κοίταξε. Από ότι ξέρω οι εκλογές γίνονται τώρα λένε με ψήφο εξ αποστάσεως. Τώρα γίνεται για πρώτη φορά λόγω του κορονοϊού. Τώρα αυτό το συνδικαλιστικό κομμάτι σε σχέση.. Κοίταξε να δεις. Δεν θα έλεγα. Αυτό τώρα έχει να κάνει.. Κοίταξε. Υπάρχουνε. Βγαίνουνε ανακοινώσεις τις οποίες τις παίρνουμε όλοι αυτομάτως ας πούμε. Αν αυτό έχει να κάνει με τις νέες τεχνολογίες δηλαδή. Ενημερώνονται όλοι οι υπάλληλοι μέσω e-mail από όλες τις παρατάξεις ας πούμε για ότι γίνεται. Υπάρχει αυτό που λέμε το conference που κάνουμε μέσω.. Μπορείς να κάνεις.. να τον βλέπεις και τον άλλον, να σου μιλήσει. Υπάρχει αυτό το πράγμα. Μπορείς να απευθυνθείς σε πολλά άτομα».

(Συν.8)

«Φ: Ναι. Κατάλαβα. Έχω κάτι τελευταίο να σε ρωτήσω. Όσον αφορά.. Δεν ξέρω. Έχεις ασχοληθεί με την συνδικαλιστική εκπροσώπηση στο κλάδο;

Σ: Όχι ενεργά. Απλά είχαμε κάποιο σύλλογο στην Τ στην οποία ήμουνα μέλος όπως οι περισσότεροι. Όχι κάτι παραπάνω όμως.

Φ: Θέλω να σε ρωτήσω αν έτσι γνωρίζεις καθόλου αν με κάποιο τρόπο η ψηφιοποίηση και οι νέες τεχνολογίες σήμερα έχουνε βοηθήσει, ή όχι, ας πούμε είτε στην επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων, είτε το κομμάτι αυτό της συνεύρεσης για να συζητήσετε διάφορα προβλήματα ας πούμε της εργασίας σας και τέτοια;

Σ: Ναι. Κοίτα τώρα με το κορονοϊό όλα τα meeting γίνονται ψηφιακά. Και οι εκπαιδεύσεις, και τα σεμινάρια, όλα αυτά γίνονταν ψηφιακά αυτή τη περίοδο… Τώρα, σε όλα τα άλλα σαφώς και υπάρχει. Δηλαδή ότι μπορούσες να κάνεις από τη δουλειά, εκεί που θα μαζευόμασταν σε ένα γραφείο όλοι γύρω γύρω, το κάνουμε και ηλεκτρονικά. Δεν διαφέρει σε τίποτα. Και την οθόνη σου μπορείς να δείχνεις στον άλλο, και ταυτόχρονα να μιλάνε πολλοί, και βίντεο οτιδήποτε μπορείς να βγάλεις. Σε αυτό δεν έχει.. Σαφώς και βοηθάνε. Δεν έχουμε δηλαδή κάποια διαφοροποίηση. Και στην εκπαίδευση, και στο κομμάτι των συναντήσεων κανονικά. Ίσα ίσα που είναι και λίγο πιο οργανωμένο γιατί ξέρεις, ορίζεται ένα ραντεβού, βλέπεις μία η ώρα θα πας, έχεις αυτό να κάνεις. Άμα σου πει κάτι κάποιος άλλος ξέρεις, βλέπεις ότι έχεις αυτό το ραντεβού».

(Συν.10)

Είναι φανερό από όλα τα παραπάνω χωρία ότι οι συνεντευξιαζόμενοι βλέπουν αισθητή βελτίωση στην επικοινωνία μεταξύ αυτών και των συναδέλφων τους. Με τα ψηφιακά μέσα μπορούν να επικοινωνούν άμεσα και να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο. Η χρησιμοποίηση των κινητών τηλεφώνων, και πιο συγκεκριμένα η χρήση των διάφορων εφαρμογών επικοινωνίας, αλλά και η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έχει βοηθήσει στην βελτίωση της επικοινωνίας και την ταυτόχρονη συνομιλία πολλών συναδέλφων. Πριν τη χρήση των ψηφιακών μέσων η ενημέρωση γινόταν μόνο πρόσωπο με πρόσωπο, καθιστώντας την μετάδοση της πληροφορίας πιο δύσκολη.

Σημαντικό ακόμα σημείο είναι η καλύτερη οργάνωση που μπορεί να προκύψει μέσω των ψηφιακών μέσων. Η δημιουργία μιας ψηφιακής συνεδρίασης μπορεί να φέρει σε επαφή όλους τους συναδέλφους, ανεξάρτητα από τον τόπο που βρίσκεται ο καθένας εκείνη τη στιγμή. Συνεπώς η οργάνωση και ενημέρωση για μια συνδικαλιστική δράση μπορεί να γίνει αμεσότερα και πιο αποτελεσματικά λόγω των ψηφιακών μέσων που χρησιμοποιούνται σήμερα.

Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης, όμως, δεν έχει μόνο θετικές επιπτώσεις πάνω στη συνδικαλιστική εκπροσώπηση των εργαζομένων των τραπεζών. Εμφανίζονται και ιδιαίτερα αρνητικές επιπτώσεις οι οποίες αποδιοργανώνουν τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση, απομονώνουν τους εργαζόμενους και δυσκολεύουν την εκπλήρωση των αιτημάτων τους. Μία ιδιαίτερα αρνητική επίπτωση είναι το «Σπάσιμο των απεργιών από τους εργοδότες». Η όλο και μεγαλύτερη χρήση ψηφιακών μέσων στις τράπεζες έχει δώσει τη δυνατότητα στους εργοδότες να παρακάμπτουν τις απεργιακές προσπάθειες των εργαζομένων και να συνεχίζουν τις εργασίες των τραπεζών απομακρυσμένα, έξω από τις εγκαταστάσεις των τραπεζών:

«Σ: Έχει αλλάξει στις κεντρικές υπηρεσίες κάποια πράγματα. Δηλαδή, έχουν οι εργοδότες τη δυνατότητα τώρα να.. καταρχήν, να δημιουργούνε διάφορες δομές disaster, όπως τις λένε αυτοί. Δηλαδή, να μπορούν να λειτουργούνε σημαντικά κομμάτια της τράπεζας εκτός των κτηρίων των κεντρικών υπηρεσιών. Και αυτό είναι χάρις τη τεχνολογία. Ακόμα και από το σπίτι των εργαζόμενων κάποια πράγματα μπορούνε να ανοίξουνε, και τα λοιπά. Να λειτουργήσουν. Αυτό εμείς στη τράπεζα Χ το είδαμε κατά τη διάρκεια απεργιακών κινητοποιήσεων. Δηλαδή, στις απεργίες οι απεργοί και τα σωματεία έκαναν περιφρούρηση της απεργίας και δεν είχανε πρόσβαση μέσα στα κτήρια, ούτε η τράπεζα, ούτε όσοι, τέλος πάντων, δεν συμμετείχαν στην απεργία. Όμως, μπορούσαν να λειτουργήσουν κάποια πράγματα από το σπίτι τους οι εργαζόμενοι, έτσι ώστε σε κάποια φάση, ας πούμε, μετά από 4,5 μέρες που μπορούσαν να στήσουνε όλο το σκηνικό αυτό της λειτουργίας από μακριά, ξεπερνούσαν τα εμπόδια που τους δημιουργούσαν οι εργαζόμενοι με τη περιφρούρηση των κτηρίων».

(Συν.5)

Η δυνατότητα εκτέλεσης εργασιακών διαδικασιών εκτός των εγκαταστάσεων των τραπεζών δεν εφαρμόζεται μόνο λόγω της πανδημίας, αλλά και για την αντιμετώπιση από τους εργοδότες έκτακτων συνθηκών, όπως είναι μια απεργία. Η τράπεζα μπορεί να λειτουργεί κανονικά ακόμα και αν οι εργαζόμενοι εργάζονται από τα σπίτια τους. Αυτό δημιουργεί νέα προβλήματα όσον αφορά τις διεκδικήσεις των εργαζομένων, καθώς παραδοσιακά μέσα πίεσης προς την εργοδοσία πλέον δεν έχουν την ίδια αποτελεσματικότητα. Αυτό έχει ως συνέπεια να μειώνεται η διαπραγματευτική ισχύς των εργαζομένων, κάνοντας εμφανή τον κίνδυνο να βρεθούν σε δυσχερέστερη θέση σε σχέση με το άμεσο παρελθόν.

Δύο ακόμα αρνητικές επιπτώσεις που εμφανίζονται λόγω της όλο και περισσότερης χρησιμοποίησης ψηφιακών μέσων επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων είναι από τη μία η «Μεταφορά των διαδικασιών των σωματείων σε ψηφιακή μορφή», και από την άλλη η «Απομόνωση των εργαζομένων». Στην πρώτη περίπτωση παρατηρείται η μεταφορά όλων των παραδοσιακών διαδικασιών που εκτελούνταν από ένα σωματείο από το φυσικό στο ψηφιακό κόσμο. Οι συνελεύσεις, οι εκλογές και οποιεσδήποτε άλλες διαδικασίες εκτελούνται μέσω ψηφιακών μέσων, χωρίς οι εργαζόμενοι να έρχονται σε άμεση επαφή. Βέβαια, η πανδημία και η στρατηγική αντιμετώπισής της που ακολουθήθηκε, έχει παίξει σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή ηλεκτρονικών μεθόδων επικοινωνίας και δεν αποτελεί απαραίτητα επιλογή η απομακρυσμένη εκτέλεση διαδικασιών. Παρ' όλα αυτά φαίνεται το τελευταίο διάστημα κάποια σωματεία να διατηρούν αυτό το τρόπο διεκπεραίωσης διαφόρων διαδικασιών, ακόμα και όταν τα υγειονομικά μέτρα επιτρέπουν την άμεση επαφή των εργαζομένων:

«Σ: Επιπλέον, όλο και περισσότερα σωματεία θα δούμε ότι θα πάνε σε λύσεις εκλογών με ηλεκτρονική ψηφοφορία. Είναι πλήγμα αυτό για τη δημοκρατία, γιατί δεν μπορεί η, πως να το πω, η δράση ενός ανθρώπου ως πολίτη, ως μέλους ενός σωματείου κ.λπ., να γίνεται μέσω της οθόνης ενός υπολογιστή. Δεν είναι μοναχικό πράγμα να επιλέξεις ποιον να ψηφίσεις, ας πούμε. Ούτε μπορεί να γίνεται με ατομικά κριτήρια αυτό. Πρέπει να γίνει μέσα. Εκεί που ζυμώνεται ο κόσμος, ας πούμε. Εκεί που υπάρχει αντιπαράθεση. Εκεί που θα δεις το διπλανό σου».

(Συν.5)

Η μη άμεση συνεύρεση των εργαζομένων δημιουργεί ένα πιο ατομικιστικό πλαίσιο δράσης και λήψης αποφάσεων για τον κάθε υπάλληλο. Ο χώρος εργασίας των υπαλλήλων των τραπεζών, που κάποτε αποτελούσε και χώρο συζήτησης, αντιπαράθεσης

και «ζύμωσης», μεταφέρεται στο ψηφιακό κόσμο, μπροστά σε μία οθόνη, όπου η άμεση επαφή χάνεται και η συζήτηση που λαμβάνει μέρος δεν έχει τα ίδια χαρακτηριστικά όπως προηγουμένως. Ακόμα και η ψήφος για την εκλογή των αντιπροσώπων των εργαζομένων είναι κενή περιεχομένου, καθώς οι εργαζόμενοι μπορεί να μην γνωρίζουν, ή ακόμα χειρότερα να μην έχουν ακούσει ποτέ τον υποψήφιο που θα δώσουν την ψήφο τους. Βλέπουμε, λοιπόν, εδώ ότι η χρησιμοποίηση ψηφιακών μέσων για την επικοινωνία των εργαζομένων μπορεί αφενός να προσφέρει κάποιες ευκολίες, αφετέρου δημιουργεί τεράστια προβλήματα εκπροσώπησης, ανταλλαγής απόψεων και διεκδίκησης.

Με την ίδια λογική προκύπτει και η «Απομόνωση των εργαζομένων». Η μεταφορά όλων των διαδικασιών των σωματείων στο ψηφιακό κόσμο και η επικράτηση των ψηφιακών μέσων επικοινωνίας μεταξύ των εργαζομένων, έχει επιφέρει την μερική απομόνωσή τους. Φυσικά και η περίοδος της πανδημίας έχει παίξει σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση αυτής της κατάστασης, καθώς τα υγειονομικά μέτρα υποχρέωσαν πολλούς εργαζόμενους να εργάζονται από το σπίτι, αλλά η χρήση ψηφιακών μέσων επικοινωνίας υπήρχε και πριν την επικράτηση του covid-19, και μάλιστα ήταν ήδη ιδιαίτερα διαδεδομένη:

«Σ: Να.. Αυτό. Δηλαδή, ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιείται η τεχνολογία στο κομμάτι αυτό, το μόνο που κάνει είναι να απομονώνει, τελικά, ακόμα περισσότερο τους εργαζόμενους. Ακόμα, τώρα, δεν θα έρχονται σε συνελεύσεις των σωματείων. Θα γίνονται έτσι όπως μιλάμε εμείς τώρα, ας πούμε. Θα πατάς ένα κουμπί, θα φαίνεσαι παρόν, αλλά θα πλένεις τα πιάτα σου, θα κάνεις τις δουλειές σου κ.λπ. Και στο τέλος θα πας, ακόμα χειρότερα από πριν, σαν το πρόβατο να ρίξεις το κουκί σου. Που πιστεύω ότι πάντα και στο πίσω μέρος του μυαλού ενός ανθρώπου θα υπάρχει ότι πιο εύκολα μπορεί κάποιος να καταγράψει τι ψήφισα από το κομπιούτερ, από ότι αν είχα πάει εγώ και είχα ρίξει το φακελάκι μου μέσα σε ένα κουτί κ.λπ. Οπότε ακόμα χειρότερα θα είναι χειραγωγήσιμη αυτή η ψήφος. Αυτό. Δηλαδή, θεωρώ ότι είναι η χρήση.. η χρήση, ναι. Η χρήση, ας πούμε, της τεχνολογίας στα συνδικαλιστικά πράγματα είναι ένα παράδειγμα πως κάτι που θα μπορούσε να είναι καλό, εξελίσσεται σε μεγάλο κακό».

(Συν.5)

«Φ: Α. Ωραία. Τέλεια. (γέλιο). Και αν έχεις παρατηρήσει αλλαγές λόγω της ψηφιοποίησης στο κλάδο; Αν έχει επηρεάσει κάπως θετικά ή αρνητικά αυτό το κομμάτι, στο ζήτημα της συνδικαλιστικής εκπροσώπησης;

Σ: Δεν.. Αυτό ειδικά δεν θα έλεγα ότι έχει επηρεάσει τόσο πολύ. Τώρα, εντάξει. Δεν έχω ζήσει την τηλεργασία σε διεύθυνση. Φαντάζομαι ότι σε μία διεύθυνση έχει δημιουργήσει θέματα. Δηλαδή, εγώ πήγα μία μέρα στο RBU που ήμουνα, ας πούμε, για να τους χαιρετίσω, ας πούμε, έτσι. Και βρήκα εκεί που ήτανε γεμάτος ο όροφος που ήμουνα εγώ, ήτανε 10 άτομα. Και ήμασταν 100. Αυτό σημαίνει ότι δεν

βρίσκονται αυτοί μεταξύ τους. Φαντάζομαι ότι αυτό δημιουργεί ένα θέμα. Δηλαδή, για το πως θα μιλήσουνε, θα συνεννοηθούνε κ.λπ. Και γενικά, ναι. Δημιουργεί μια δυσκολία. Δηλαδή, ήρθε σήμερα.. εντελώς τυχαία σήμερα πέρασε εκπρόσωπος σωματείου, ας πούμε, έτσι. Και μου είπε ότι πέρναγε από καταστήματα κ.λπ., και ήταν οι μισοί, έτσι. Γιατί πολλοί είναι με άδειες ειδικού σκοπού, άλλοι είναι με τηλεργασία κ.λπ. Ναι. Εντάξει. Δημιουργεί μία δυσκολία στη συνεύρεση, και τα ρέστα. Και στις διαδικασίες, κάποια σωματεία που, επειδή τώρα γίνονται συνελεύσεις, κάποια σωματεία κάνουν μόνο διαδικτυακή συνέλευση. Δεν μαζεύουν, δηλαδή, το κόσμο. Το βρήκαν σαν ευκολία. Κάνουν μια καθημερινή, λοιπόν. Δεν πληρώνουν και έξοδα. Γιατί τα σωματεία αυτά είναι πανελλαδικά σωματεία. Άρα, όταν θες να κάνεις συνέλευση πρέπει να πληρώσεις τα έξοδα αυτού που θα έρθει για να παρακολουθήσει τη συνέλευση στην Αθήνα. Άρα γλιτώνουν και τα έξοδα και το κάνουν έτσι διαδικτυακά και καθαρίσανε. Αυτές είναι, ας πούμε, κάποιες αλλαγές λόγω της πανδημίας».

(Συν.7)

«Σ: Σίγουρα για τις σχέσεις δεν είναι ότι καλύτερο και για τις γνωριμίες ας πούμε των συναδέλφων μεταξύ τους. Δηλαδή δεν θα πάρω εγώ κάποιον άσχετο που δεν τον ξέρω να του πιάσω κουβέντα. Ενώ στο γραφείο εάν έβλεπες κάποιον, κάποια στιγμή θα μίλαγες αν καθότανε δίπλα σου. Και αυτό δεν βοηθάει η αλήθεια είναι να γνωρίσεις κάποιους που θα γνώριζες εάν ήσουνα εκεί».

(Συν.10)

Είναι φανερό, λοιπόν, ότι οι εργαζόμενοι με το να μην έρχονται σε άμεση επαφή μεταξύ τους απομονώνονται, παύουν να έχουν σχέσεις μεταξύ τους, με άμεση συνέπεια η συνδικαλιστική εκπροσώπηση να φθίνει σταδιακά. Από τη μία η επικράτηση της πανδημίας, και από την άλλη η όλο και συχνότερη χρήση των ψηφιακών μέσων επικοινωνίας, δημιουργεί ένα εκρηκτικό πλαίσιο όπου οι εργαζόμενοι παύουν να συνευρίσκονται και χάνεται η δυνατότητα διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους από την εργοδοσία. Στο μέλλον πρέπει να δημιουργηθούν νέοι αυτοματισμοί ώστε οι εργαζόμενοι να μην αποτελέσουν έρμαια των διαθέσεων των εργοδοτών τους.

Όλα τα παραπάνω, εν τέλει, συμβάλουν στην «Έλλειψη συνδικαλιστικής εκπροσώπησης». Η αποσάθρωση των σωματείων και η όλο και μεγαλύτερη απομόνωση των εργαζομένων έχει οδηγήσει σε έλλειμμα της συνδικαλιστικής εκπροσώπησης και αδυναμία διεκδικήσεων:

«Σ: Είναι τέτοια φαινόμενα ποιοτικά, που δεν έχουν συζητηθεί καθόλου. Γιατί, δυστυχώς και συνδικαλιστικά, η τεχνολογία, και ειδικά η τηλεργασία, αντιμετωπίζονται μέχρι τώρα συνθηματολογικά».

(Συν.1)

«Σ: Ε.. το τρίτο που αφορά το συνδικαλιστικό κομμάτι είναι ότι φαίνεται, παρά τα γρήγορα αντανακλαστικά τους στην αρχή, να αντιμετωπίζει το όλο ζήτημα του ψηφιακού μετασχηματισμού ε.. μοιρολατρικά

και όχι παρεμβατικά. Έχει συζητήσει [η ΟΤΟΕ] ενημερώσεις από τις ε.. τράπεζες για το πως πάει, τι μέθοδοι ακολουθούνται, πως πάει το πράγμα. Έχει κάνει κάποιες μικρο-παρεμβάσεις για κάποια θεματάκια που παρουσιάστηκαν σε συγκεκριμένα ζητήματα. Επί του στρατηγικού δεν έχει γίνει καμία προσπάθεια. Θεωρώ ότι ένα σύγχρονο συνδικάτο, σε ένα σύγχρονο κλάδο, εκ των πραγμάτων είναι σύγχρονος είναι ε.. ίσως από τους πιο τεχνολογικοποιημένους κλάδους στην όλη παραγωγή σε ότι αφορά τις υπηρεσίες. Δεν πάω τώρα στα εργοστάσια. Θεωρώ ότι ένα σύγχρονο συνδικάτο θα πρέπει να μπει σε αυτή τη συζήτηση. Δεν μπορεί να πηγαίνεις με αιτήματα της δεκαετίας του ’80 και του ’90, όταν οι συνθήκες εργασίας σου διαμορφώνονται.. που διαμορφώνονται.. ήδη πλησιάζουνε στις συνθήκες του 2030. Είσαι ανεπίκαιρος, είσαι αναποτελεσματικός. Δεν απαντάς, δεν συσπειρώνεις, δεν δημιουργείς κινηματικό δυναμικό, δεν δίνεις λύση και δεν σε παίρνει στα σοβαρά και ο ταξικός σου αντίπαλος. Αυτό συμβαίνει».

(Συν.1)

Η παραπάνω αντίληψη των εργαζομένων φανερώνει την ελλιπή παρέμβαση του συνδικάτου των τραπεζοϋπαλλήλων όσον αφορά την ανάπτυξη της ψηφιοποίησης και τις επιπτώσεις που έχει αυτή πάνω στην εργασία τους. Παρ’ όλα τα ζητήματα που δημιουργούνται από την κοινωνική αποστασιοποίηση λόγω των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας, και της γενικότερης αποσάθρωσης των σωματείων, εκφράζεται η δυσαρέσκεια των υπαλλήλων απέναντι στο τρόπο δράσης του συνδικάτου τους. Θεωρούν ότι παρ’ όλες τις δυσκολίες θα έπρεπε η παρέμβαση του συνδικάτου να είναι πιο ουσιαστική και σε μεγαλύτερο βάθος. Να μην μένει απλά στην προσπάθεια θεωρητικής ανάλυσης του φαινομένου της ψηφιοποίησης, αλλά να αναλάβει δράση διαμορφώνοντας ένα σύγχρονο πλαίσιο αιτημάτων απέναντι στην εργοδοσία.

Το φαινόμενο της τηλεργασίας

Τα τελευταία δύο χρόνια όλος ο πλανήτης βρίσκεται υπό το καθεστώς μιας ιδιαίτερης συνθήκης. Η επικράτηση του ιού covid-19 έχει προκαλέσει μία υγειονομική κρίση η οποία επεκτείνεται σε κάθε κομμάτι της κοινωνικής ζωής και αλλάζει συνεχώς τον κόσμο όπως τον γνωρίζαμε μέχρι σήμερα. Η εξάπλωση της πανδημίας έχει αναγκάσει τις κυβερνήσεις απανταχού να πάρουν αυστηρά υγειονομικά μέτρα απομόνωσης ώστε να περιοριστεί η εξάπλωση του ιού. Τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης έχουν επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό όλους τους εργασιακούς χώρους και έχουν αναγκάσει όλες τις επιχειρήσεις να λάβουν αυστηρά μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας. Οι τράπεζες

κατάφεραν να εφαρμόσουν σε μεγάλο βαθμό την απομακρυσμένη εργασία και να ξεπεράσουν τα προβλήματα που εμφανίστηκαν στην αρχή της εμφάνισης του covid-19.

Οι τράπεζες σε μικρό χρονικό διάστημα κατάφεραν με την βοήθεια νέων ψηφιακών μέσων επικοινωνίας και εκτέλεσης εργασιών να μεταφέρουν τις εργασιακές τους διαδικασίες μέσα στα σπίτια των εργαζομένων τους. Οι υπάλληλοι των τραπεζών μπορούσαν πλέον από το σπίτι να εκτελούν τα καθήκοντά τους και ταυτόχρονα να είναι σε άμεση επαφή με τους συναδέλφους τους. Βέβαια η απομακρυσμένη εργασία δεν είναι κάτι πρωτόγνωρο. Εφαρμόζεται τα τελευταία χρόνια σε διάφορους κλάδους της παραγωγής και διαμορφώνει ένα νέο περιβάλλον εργασίας που μέχρι σήμερα δεν μπορούσε να υπάρξει: «*T/ICTM [telework/ICT-mobile work] [τηλεργασία/τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών – κινητή εργασία] μπορεί να οριστεί ως η χρήση τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών – όπως έξυπνα κινητά, tablets, φορητοί υπολογιστές και σταθεροί υπολογιστές – για τους σκοπούς της εργασίας έξω από τις εγκαταστάσεις του εργοδότη*» (Eurofound and the International Labour Office, 2017, σ.1).

Μέσω της κινητής εργασίας δίνεται πλέον η δυνατότητα ο υπάλληλος να μπορεί να εκτελέσει την εργασία του σε οποιοδήποτε τόπο, σε οποιοδήποτε χρόνο: «*Η εργασία λαμβάνει θέση οπουδήποτε και σε οποιοδήποτε χρόνο ταιριάζει στις εργασιακές δραστηριότητες, στα καθήκοντα, στο επιχειρηματικό πλάνο και στο τρόπο ζωής του εργαζόμενου, όχι απαραίτητα σε ένα συγκεκριμένο μέρος…*» (Eurofound, 2015, σ.72). Έχουμε περιγράψει ήδη στη τρίτη ενότητα της έρευνας τον ορισμό της τηλεργασίας και κάποια χαρακτηριστικά της, και δεν θα επεκταθούμε εδώ περισσότερο.

Σύμφωνα, λοιπόν, με την παραπάνω βιβλιογραφία προκύπτει το ερευνητικό ερώτημα: «Ποιες είναι οι επιπτώσεις της τηλεργασίας πάνω στην εργασία των τραπεζικών υπαλλήλων;». Οι κώδικες που αναδείχθηκαν μέσα από τις συνεντεύξεις και απαντούν στο παραπάνω ερώτημα είναι οι εξής: 1) Παροχή βασικών εργαλείων για την εκτέλεση της εργασίας από το σπίτι, 2) Εφαρμογή απομακρυσμένης εργασίας από το σπίτι, 3) Ευνοϊκότερες συνθήκες εργασίας από το σπίτι, 4) Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, 5) Έλλειψη βασικών εργαλείων για την εκτέλεση της εργασίας από το σπίτι, 6) Παραβίαση προσωπικού χώρου του εργαζόμενου, 7) Έλλειψη άμεσης επαφής των εργαζομένων, 8) Ελαστικοποίηση των ωρών εργασίας, 9) Αδυναμία εκτέλεσης της τηλεργασίας λόγω απομόνωσης των εργαζομένων, 10) Αλλαγές στους όρους εργασίας.

Από την ομαδοποίηση των κωδικών προκύπτει, εν τέλει, η έκτη και τελευταία θεματική που είναι: «Το φαινόμενο της τηλεργασίας».

Λόγω της ευρείας εφαρμογής της τηλεργασίας, καθώς αποτελεί μια πρωτόγνωρη κατάσταση για την λειτουργία των τραπεζών, προκύπτουν πολλές επιπτώσεις πάνω στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων. Αρκετές από τις επιπτώσεις αυτές είναι πρωτοφανείς και διαμορφώνουν ένα νέο περιβάλλον εργασίας για το οποίο υπάρχουν αντιφατικές απόψεις και η ανάλυσή τους κρίνεται απαραίτητη. Οι συνεντευξιαζόμενοι παρουσιάζουν τόσο θετικές, όσο και αρνητικές επιπτώσεις από την εφαρμογή της τηλεργασίας και θα παρουσιαστούν όλες στη συνέχεια.

Μία πρώτη επίπτωση από την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι η «Εφαρμογή απομακρυσμένης εργασίας από το σπίτι». Οι περισσότεροι συνεντευξιαζόμενοι ισχυρίζονται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων έχει πλέον τη δυνατότητα να εργάζεται από το σπίτι, και κατά τη διάρκεια της εφαρμογής των αυστηρών υγειονομικών μέτρων η τηλεργασία εφαρμόστηκε κατά κόρων στις τράπεζες:

«Σ: Μιλάμε για 12.000 υπαλλήλους ε.. ξέρω γω. Οι 8,9 χιλιάδες να είναι στη διοίκηση, και από τους 8 χιλιάδες πιστεύω οι 6 σίγουρα είναι σε τηλεργασία».

(Συν.3)

«Φ: Ε.. έχει αναπτυχθεί η τηλεργασία στο κλάδο σας το τελευταίο διάστημα;

Σ: Το τελευταίο διάστημα που είμαστε.. που βρισκόμαστε στη πανδημία ε.. ενώ αρχίσαμε με τηλεργασία γύρω στο 60 με 70%, αυτή τη στιγμή έχει φτάσει γύρω στο 90.. γύρω στο 90%. Και από ότι δείχνει θα συνεχιστεί και μετά την πανδημία».

(Συν.4)

«Σ: Μέχρι στιγμής, βέβαια, ε.. η ιστορία με την πανδημία επιτάχυνε ορισμένα πράγματα. Όπως παλαιότερα με τα capital controls, ας πούμε, επιταχύνθηκε η χρήση των καρτών, και τα λοιπά, κάπως βίαια έτσι και με το κορονοϊό και την ανάγκη για τη τηλεργασία, και τα λοιπά… Τώρα, κατά τη διάρκεια.. από τότε, ας πούμε, από πέρσι το Μάρτιο που ξεκίνησαν τα μέτρα ε.. στην ουσία οι εργασίες των κεντρικών υπηρεσιών γίνονται σχεδόν όλες από τα σπίτια των εργαζόμενων. Και έχει αναπτυχθεί η τηλεργασία σε τεράστιο βαθμό. Δηλαδή, δεν είναι στα κτήρια ούτε το 20% των εργαζόμενων. Και αυτό, φυσικά, γίνεται χάρις τη τεχνολογία, χωρίς βέβαια να μπορεί κανείς να πει ότι η ποιότητα ή ο όγκος της εργασίας ή η παραγωγικότητα είναι η ίδια με όταν όλα αυτά γίνονταν μέσα σε ένα κτήριο. Σε αυτή τη φάση. Αυτό».

(Συν.5)

«Φ: Ωραία. Δεν πειράζει. Θέλω να σε ρωτήσω, επίσης, σε αυτό το κομμάτι. Έχει αναπτυχθεί η τηλεργασία στο κλάδο τόσο αυτή τη περίοδο της πανδημίας, και αν υπήρχε η τηλεργασία πριν την πανδημία στο κλάδο;

Σ: Όχι. Πριν την πανδημία δεν υπήρχε. Ξεκίνησε πέρσι το Μάρτιο με λίγο κόσμο, μέχρι που αρχές Απρίλη κλείνανε ολόκληρα τμήματα λόγω κρουσμάτων. Οπότε αναγκάστηκαν και βγήκαν σε τηλεργασία πολύς κόσμος. Το καλοκαίρι.. τους καλοκαιρινούς μήνες επιστρέψαμε αρκετοί στα γραφεία γιατί δεν υπήρχε το.. δεν υπήρχε τόσο μεγάλο πρόβλημα και από το.. πλέον από τα τέλη Αυγούστου, αρχές Σεπτέμβρη, είμαστε σχεδόν το 70% των κεντρικών υπηρεσιών σε τηλεργασία. Πέρσι το Μάρτιο όταν ξεκίνησε υπήρχανε προβλήματα. Τώρα πλέον έχουνε επιλυθεί αυτά τα προβλήματα. Εργαζόμαστε σαν να είμαστε στο γραφείο. Και στα θέματα συνδέσεων, και θέματα διαδικαστικά που υπήρχανε, έχουν λυθεί όλο αυτό το διάστημα. Όσον αφορά τα καταστήματα βγαίνουνε και εκεί, ενώ δεν υπήρχε η δυνατότητα αρχικά να βγαίνουν σε τηλεργασία οι συνάδελφοι. Τώρα κάποιοι ρόλοι που μπορούνε να εργαστούνε από το σπίτι, ανά περιόδους βγαίνουν και αυτοί σε τηλεργασία. Για να μην είναι όλος αυτός ο κόσμος στα καταστήματα».

(Συν.6)

«Φ: Θέλω να σε ρωτήσω μετά: η τηλεργασία αυτή τη περίοδο έχει αναπτυχθεί στο κλάδο λόγω της πανδημίας;

Σ: Εντάξει. Έχει αναπτυχθεί. Στο δικό μου το χώρο, στα καταστήματα, εμάς δεν μπορούμε να δουλέψουμε τηλεργασία. Γιατί είναι ο πελάτη, ας πούμε. Έχεις το πελάτη απέναντί σου. Δηλαδή, δεν γίνεται. Η τηλεργασία γίνεται στις κεντρικές υπηρεσίες. Όπως είναι, ας πούμε, τα δάνεια, όπως είναι ο εσωτερικός έλεγχος. Κάποιες δραστηριότητες της τράπεζας, δηλαδή, μπορούν να γίνουνε μέσω τηλεργασίας. Τώρα το κατάστημα, το μόνο που μπορείς να κάνεις από τηλεργασία είναι κάποιους ελέγχους. Τώρα, δηλαδή, να πάρεις τον πελάτη τηλέφωνο από το σπίτι σου, έτσι, και να του αυτό.. ακόμα δεν έχει, ας πούμε.. δεν το έχουμε κατορθώσει. Ούτε το έχουνε προωθήσει».

(Συν.8)

«Φ: Εσένα στο τομέα σου αναπτύχθηκε η τηλεργασία το τελευταίο διάστημα;

Σ: Ναι. Ναι. Είναι full. Δηλαδή πάρα πολύ. Πλέον, δηλαδή, μπορείς να δουλεύεις ακριβώς όπως δουλεύεις και από τη δουλειά. Σου λέω είναι από τη πρώτη χρονιά. Από το πρώτο lockdown ξεκίνησε άμεσα. Και με παροχή εξοπλισμού σε κάποιους που δεν είχανε και των συστημάτων.. ήτανε από την αρχή κατευθείαν. Δηλαδή δουλέψαμε κατευθείαν σε τηλεργασία.

Φ: Ναι.

Σ: Και με τα τηλέφωνα. Ξέρεις. Δηλαδή να επικοινωνούμε, τέτοια πράγματα. Όλα μεταφερθήκανε ή στους υπολογιστές ή στα κινητά».

(Συν.10)

Γίνεται φανερό από τους περισσότερους συνεντευξιαζόμενους ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων την περίοδο της επέλασης της πανδημίας εργαζόταν από το σπίτι. Ένα στοιχείο που πρέπει να αναδειχθεί είναι ότι πριν την εμφάνιση του ιού τα ποσοστά της τηλεργασίας ήταν μηδενικά στο κλάδο, και μόλις μέσα σε λίγους μήνες έφτασαν σχεδόν το 90%. Είναι εντυπωσιακή η προσαρμογή των τραπεζών σε αυτή την έκτακτη συνθήκη, καθώς και οι δυνατότητες που παρέχει η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης σήμερα. Η δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας μπορεί να παράσχει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα στους εργοδότες των τραπεζών καθώς μπορούν πλέον να μεταφέρουν ένα μεγάλο κομμάτι των εργασιακών διαδικασιών που εκτελούνται στις κεντρικές υπηρεσίες, στα σπίτια των εργαζομένων. Αυτή η διαδικασία θα μπορούσε να μειώσει αισθητά τα πάγια κόστη των τραπεζών καθώς δεν θα χρειάζονται πλέον τόσες κτηριακές εγκαταστάσεις για την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Αυτή η δυνατότητα ίσως μονιμοποιήσει στο μέλλον την τηλεργασία στο τραπεζικό κλάδο, τουλάχιστον σε ένα μεγάλο ποσοστό.

Βέβαια οι συνεντευξιαζόμενοι ισχυρίζονται ότι δεν μπορεί, ακόμα τουλάχιστον, να εφαρμοστεί η τηλεργασία σε όλο το φάσμα του κλάδο. Οι θέσεις εργασίας εντός των καταστημάτων των τραπεζών έχουν άμεση σχέση με τον πελάτη και η ανάπτυξη της τεχνολογίας δεν έχει προσφέρει ακόμα κάποιο αποτελεσματικό μέσο απομακρυσμένης επικοινωνίας και εξυπηρέτησής του. Μάλιστα η άμεση επαφή με τον πελάτη είναι απαραίτητη, ειδικά όταν κάποιος υπάλληλος πρέπει να τον ενημερώσει για τα προϊόντα της τράπεζας και παράλληλα να προσπαθήσει να τα πουλήσει. Τα νέα τεχνολογικά συστήματα δεν έχουν καταφέρει ακόμα να υποκαταστήσουν αυτή την άμεση επαφή πελάτη – εργαζόμενου, και δεν φαίνεται να συμβαίνει αυτό στο άμεσο μέλλον.

Η εφαρμογή της τηλεργασίας από το σπίτι δημιουργεί νέες ανάγκες για τον εργαζόμενο. Καθιστά απαραίτητη την παροχή βασικών εργαλείων εργασίας για να μπορεί να εκτελέσει τα καθήκοντά του, όπως θα έκανε στο χώρο εργασίας του. Μία ακόμα επίπτωση, λοιπόν, είναι η «Παροχή βασικών εργαλείων για την εκτέλεση της εργασίας από το σπίτι»:

«Σ: Ε.. τώρα σε ότι αφορά την εργασιακή καθημερινότητα τι συνιστά; Α.. θέλω να πω ότι τα νούμερα της τηλεργασίας έχουν εκτοξευθεί και λόγω covid. Οι τράπεζες υποχρεωτικά κινούνται.. και βάση του νόμου ε.. στο 50% τηλεργασία, υποχρεωτική τηλεργασία. Και έχουν χορηγήσει και τους ανάλογους ε.. εξοπλισμούς. Δηλαδή, έχουν χορηγήσει ειδικά διαμορφωμένους υπολογιστές, έχουν χορηγήσει

εφαρμογές για τα κινητά τηλέφωνα ώστε να συνδέονται με το υπηρεσιακό τηλέφωνο στο γραφείο, έχουν χορηγήσει μια.. μια σειρά, λοιπόν, από πράγματα που μπορούνε να διευκολύνουν αυτή την εργασία».

(Συν.1)

«Σ: Και με παροχή εξοπλισμού σε κάποιους που δεν είχανε και των συστημάτων.. ήτανε από την αρχή κατευθείαν. Δηλαδή δουλέψαμε κατευθείαν σε τηλεργασία».

(Συν.10)

«Σ: Εντάξει. Το να μην έχεις internet ή ρεύμα και αυτά, είναι κάτι το οποίο αντιμετωπίζεται μέσα σε μισή μέρα, μία ώρα. Δεν είναι κάτι που συμβαίνει συχνά στην Αθήνα. Εντάξει. Γενικά κάποιοι μπορεί να έχουνε θέματα με τους υπολογιστές. Η τράπεζα, τουλάχιστον εν μέρει, νομίζω το αντιμετώπισε αυτό. Έστειλε δηλαδή υπολογιστές σε αυτούς που δεν είχανε, ή τους έδωσε μια κάρτα για το internet να συνδέονται. Δηλαδή αυτά σε εμάς αντιμετωπίστηκαν. Σε άλλους όχι. Ας πούμε στην Π ξέρω ότι δεν τους έχουνε στείλει σε κανέναν υπολογιστές».

(Συν.10)

Οι παραπάνω συνεντευξιαζόμενοι ισχυρίζονται ότι οι τράπεζες παρείχαν όλο τον αναγκαίο εξοπλισμό για να μπορέσει ένα εργαζόμενος να εκτελέσει τα καθήκοντά του από το σπίτι (υπολογιστές, internet, κινητά τηλέφωνα κ.λπ.). Βέβαια, δεν συμφωνούν όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι με αυτή την άποψη. Θα δούμε στη συνέχεια ότι σε κάποιες περιπτώσεις οι τράπεζες δεν παρείχαν καμία βοήθεια και οι εργαζόμενοι αναγκάζονταν να εργαστούν με δικά τους εργαλεία.

Μία ακόμα πολύ ενδιαφέρουσα επίπτωση που παρουσιάζουν οι συνεντευξιαζόμενοι είναι οι «Ευνοϊκότερες συνθήκες εργασίας από το σπίτι». Πολλοί εργαζόμενοι ισχυρίζονται ότι οι συνθήκες εργασίας από το σπίτι είναι πολύ καλύτερες σε σχέση με τον χώρο εργασίας που είχαν προηγουμένως, και η τηλεργασία τους έχει βοηθήσει στη καθημερινότητά τους:

«Σ: Σε μια πρώτη ανάγνωση κάποιος μπορεί να πει ότι ο εργαζόμενος μπορεί και να διευκολύνεται σε όρους συνθηκών. Δεν είναι αναγκασμένος να φοράει το κουστούμι του, ή τη γραβάτα του αν θέλει. Ή αν έχει dress code. Δεν είναι αναγκασμένος, εν πάση περιπτώσει, να κινείτε σε ένα χώρο γραφείου. Μπορεί να είναι σε ένα πιο οικείο γι' αυτόν περιβάλλον. Ωστόσο, ε.. μία τέτοια προσέγγιση θα ήταν εξαιρετικά ε.. φτωχή».

(Συν.1)

«Φ: Έχει επηρεάσει με κάποιο τρόπο η τηλεργασία τη δουλειά σου το τελευταίο διάστημα; Από τότε που εφαρμόστηκε;

Σ: Κοίτα. Στο κομμάτι.. Στην αρχή τουλάχιστον, ξέρεις, μέχρι να προσαρμοστεί κάποιος στα δεδομένα της τηλεργασίας και το πως αυτό επηρεάζει την αποδοτικότητα και γενικά την παραγωγικότητά σου σαν εργαζόμενος, σίγουρα. Αλλά εφόσον βρήκαμε όλοι τα πατήματά μας, δηλαδή και οι manager και οι προϊστάμενοί μας από πάνω, και εμείς σαν ομάδες, είτε με τα εργαλεία ξέρω' γω Microsoft teams είτε άλλες μορφές επικοινωνίας που μας παρείχε η τράπεζα, νομίζω ότι μόνο θετικά είχε να δώσει σε κάποιον. Τουλάχιστον στη δικιά μου περίπτωση. Θεωρώ δηλαδή ότι είναι πολύ καλύτερη η τηλεργασία σε σχέση με τη φυσική παρουσία. Τουλάχιστον στη δικιά μας περίπτωση και στο δικό μας κομμάτι, δηλαδή στο δικό μας αντικείμενο».

(Συν.9)

«Φ: Χμμ. Ωραία. Την περίοδο ρε παιδί μου που έκανες τηλεργασία ας πούμε και εργαζόσουνα από το σπίτι, παρατήρησες αν υπήρχαν ας πούμε υπέρβαση στα ωράρια εργασίας ή αν τηρούνταν ακριβώς; Αν υπήρχε.. αν δημιούργησε ρε παιδί μου κάποια σύγχυση στη προσωπική σου ζωή με την εργασία σου το ζήτημα ότι δούλευες από το σπίτι;

Σ: Κοίτα να δεις. Εγώ είμαι ένα παράδειγμα που «χρησιμοποίησα» σε εισαγωγικά την τηλεργασία για να κάνω εγώ πράγματα από την άποψη.. Τι εννοώ. Το ωράριο το δικό μου είναι 9 με 5. Το κομμάτι όταν ξεκίναγα τη δουλειά δεν ήτανε ποτέ 9. Είναι πάντα λίγο πιο μετά. Δηλαδή είναι 9:30 ξέρω' γω χαλαρά. Επομένως μπορούσα να κάνω πράγματα πιο μετά, όπως π.χ. να βγάλω το σκύλο ξέρω' γω, να βοηθήσω τη Γ με τη μικρή, τουλάχιστον στην αρχή μόλις ξυπνούσε. Όλα αυτά. Χωρίς κάποιος να μου λέει κάτι ιδιαίτερο, «Γιατί το έκανες 9:30;» ή «Γιατί ξέρω' γω άργησες να μπεις;» και όλα αυτά. Ήτανε δηλαδή μια συνθήκη την οποία έβλεπα ότι όλοι είχαμε μία.. αργούσαμε».

(Συν.9)

«Φ: Άρα πιστεύεις τώρα ότι από το σπίτι είναι καλύτερες οι συνθήκες εργασίας για εσένα; Είναι πιο θετικό που δουλεύεις με την τηλεργασία;

Σ: Για εμένα ναι. Μπορώ να σου πω πως ναι. Γιατί αυτά που κάνω, είναι κάποια πράγματα που κάνω μόνο εγώ, και ανεξάρτητα που θα τα έκανα. Δηλαδή είναι κάποια πράγματα που πρέπει να γίνουν. Προτιμώ να είναι σπίτι και να τα κάνω, ακόμα και να μην προλαβαίνω μέσα σε μία κανονική εργάσιμη ημέρα, παρά να έχω και το πήγαινε – έλα στη δουλειά. Δηλαδή, η δουλειά μου είναι συγκεκριμένη πολλές φορές, ή μου ζητάνε κάτι και το στέλνουνε εκείνη την ώρα, οπότε προτιμώ να είμαι στο σπίτι και να μου το ζητήσουνε, παρά να χρειαστεί να μείνω στη δουλειά μέχρι τις 8 το βράδυ ή ξέρεις. Δηλαδή λίγο με βολεύει εμένα αυτό. Γιατί μπορεί ας πούμε στις 9 το πρωί εγώ να μην έχω δουλειά, ή να κατέβω μία ώρα κάτω να ετοιμάσω τη μικρή να πάει σχολείο. Δηλαδή έχει κάποια πλεονεκτήματα τέτοιου είδους, που μπορεί να κάθομαι 9 με 10, που λέει ο λόγος, και να δουλέψω 4 με 5. Είναι λίγο ελαστικό αυτό. Και επειδή είναι, στη δική μου περίπτωση δεν με ενοχλεί. Δεν είναι ότι έχω να βγάλω συγκεκριμένα πράγματα μέσα στην ημέρα και, ξέρεις, υπολογίζω ότι θέλω οχτώ ώρες και μετά τελειώνω. Ή ότι θα συνεχίσω αύριο. Μπορεί να τύχει οποιαδήποτε στιγμή κάτι, οπότε τουλάχιστον δεν χρειάζεται να είμαι στη δουλειά γι' αυτό το πράγμα».

(Συν.10)

Είναι φανερό ότι οι παραπάνω συνεντευξιαζόμενοι ωφελήθηκαν από την εφαρμογή της τηλεργασίας και μάλιστα θεωρούν ότι έχουν ευνοϊκότερες συνθήκες εργασίας πλέον. Η ευελιξία που τους παρέχει η τηλεργασία ώστε να μπορούν να διεκπεραιώσουν προσωπικές υποχρεώσεις, καθώς και η δυνατότητα που τους παρέχεται να μην χρησιμοποιούν «επίσημο» ρουχισμό, δημιουργεί ένα πιο οικείο περιβάλλον που λειτουργούν καλύτερα σε αυτό. Επίσης η αποφυγή της μετακίνησης από και προς το χώρο εργασίας τους μειώνει τόσο τις ώρες που λείπουν από το σπίτι τους, όσο και τα χρήματα που σπαταλούν για την μετακίνησή τους. Θα δούμε, βέβαια, στη συνέχεια ότι η εργασία από το σπίτι έχει σημαντικές αρνητικές συνέπειες οι οποίες υπερβαίνουν τα θετικά αποτελέσματα που έχει η τηλεργασία.

Μία ακόμα επίπτωση που έχει η τηλεργασία πάνω στην εργασία είναι η «Δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης». Τα ψηφιακά συστήματα που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους κατά την εργασία τους από το σπίτι, τους δίνουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούν πελάτες απομακρυσμένα. Αυτό αποτελεί μια καινοτομία της τράπεζας και δημιουργεί μια νέα συνθήκη εργασίας για τους υπαλλήλους της:

«Φ: Χμμ. Ωραία. Ε.. έχω παρατηρήσει, και μέσα από τη βιβλιογραφία που διαβάζω, και τώρα τη περίοδο της πανδημίας, ότι αναγκάζεται πολύ κόσμος ε.. να δουλέψει από το σπίτι. Για να μην υπάρχει ο συνωστισμός, ας πούμε, στους χώρους εργασίας και διάφορους άλλος λόγους. Ε.. αυτή η μορφή εργασίας, η τηλεργασία δηλαδή, στο δικό σας κλάδο υπάρχει αυτή τη περίοδο; Έχει αναπτυχθεί; Δηλαδή, δουλεύετε εσείς από το σπίτι;

Σ: Ε.. συγκεκριμένα κιόλας αυτή την εβδομάδα είμαι και εγώ σε τηλεργασία. Ε.. υπάρχει κατά κόρων στις κεντρικές υπηρεσίες βασικά. Που ουσιαστικά είναι μια δουλειά γραφείου, οπότε μπορείς να την κάνεις και από το σπίτι. Ε.. εμάς στα καταστήματα επειδή ακόμα η.. δεν έχει αυτοματοποιηθεί όλη η κοινωνία, δηλαδή να μπορεί και ο πελάτης από το σπίτι του, μέσω του διαδικτύου, να έρθει.. να κάνει μια τέτοια, ας πούμε, όπως κάνουμε εμείς τώρα στο skype, μια ε.. τηλεδιάσκεψη. Ακόμα δεν έχει φτάσει σε αυτό το επίπεδο. Βέβαια βλέπω ότι ο στόχος της τράπεζας είναι αυτό. Να το προχωρήσει. Σιγά σιγά, δηλαδή, βάζουν κάμερες στους υπολογιστές των υπαλλήλων στα καταστήματα, έτσι ώστε να μπορεί ο πελάτης να έρθει σε επαφή με τον υπάλληλο από το σπίτι του μέσω του υπολογιστή και να εξυπηρετηθεί χωρίς να χρειαστεί να επισκεφθεί το κατάστημα. Ε.. προς το παρόν, όμως, ε.. στο.. όσον αφορά το θέμα του δικτύου, δεν βοηθάει και πολύ η τηλεργασία ε.. γιατί δεν μπορείς να.. δεν μπορείς να κάνεις τις δουλειές που ουσιαστικά είναι αυτές που αποδίδουν στην τράπεζα. Αυτό που κάνουμε από το σπίτι, ας πούμε, είναι κάποια τηλέφωνα για προώθηση προϊόντων. Αυτό».

(Συν.3)

«Σ: Μου κάνει εντύπωση ότι βάλαν τηλεργασία, όμως, στους.. στα collection. Δηλαδή.. η οποία, γενικά, είναι μια δύσκολη δουλειά. Έχει τύχει να βρεθώ, δηλαδή, σε μαργαρίτα που είναι με collectorες, και

πέφτει πολύ μπινελίκι, ας πούμε. Δηλαδή, ήτανε φάσεις που καταλάβαινα ότι έπεφτε μπινελίκι αβέρτα και από τις αντιδράσεις των ανθρώπων. Γιατί τους άκουγα. Είμασταν δίπλα. Τώρα, δεν μπορώ να φανταστώ αυτό να το κάνεις από το σπίτι σου. Δηλαδή, να πρέπει να παίρνεις, ας πούμε, τηλέφωνα και μάλιστα με το τρόπο που το κάνουν. Γιατί εκεί δεν είναι.. δεν είναι σε μία φάση, ας πούμε, που κάθομαι, ¨ ας πάρω αυτό το τηλέφωνο ¨, πατάω το κουμπί. Όχι. Υπάρχει ένας dialer που στέλνει τα τηλέφωνα. Παίρνει αυτόματα τηλέφωνα. Τον τροφοδοτούν με τηλέφωνα. Παίρνει αυτός, όποιος το απαντήσει αμέσως σου έρχεται εσένα ή σε άλλον collectora. Μιλάμε για μια πολύ πολύ ψυχοφθόρα, και πολύ δύσκολη δουλειά. Το κάνανε και αυτό με τηλεργασία, το οποίο είναι.. μου φαίνεται απίστευτα δύσκολο. Δηλαδή, μου φαίνεται έτσι και αλλιώς δύσκολο. Δεν το έχω κάνει ποτέ. Αλλά να το κάνεις και από το σπίτι σου είναι δύο φορές πιο δύσκολο».

(Συν.7)

Άμεσος στόχος των τραπεζών είναι να εφαρμόσουν πλήρως την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των πελατών μέσω τηλεδιάσκεψης και να καταστήσουν περιττή την είσοδο σε ένα κατάστημα για την διεκπεραίωση οποιασδήποτε εργασίας. Οι πελάτες θα μπορούν ανά πάσα στιγμή να μιλήσουν από το σπίτι τους με ένα υπάλληλο της τράπεζας και να μην χρειάζεται να επισκεφθούν ένα κατάστημα, κάτι που θα ενισχύσει την τάση κατάργησης των καταστημάτων που έχουμε ήδη αναφέρει παραπάνω. Η δυνατότητα αυτή δεν έχει εφαρμοστεί πλήρως ακόμα, αλλά βλέπουμε ότι οι συνεντευξιαζόμενοι περιγράφουν ήδη κάποιες μορφές απομακρυσμένης εξυπηρέτησης. Οι υπάλληλοι είτε των τραπεζών, είτε του τομέα των τηλεφωνικών κέντρων, έχουν πλέον τη δυνατότητα να εξυπηρετούν πελάτες από το σπίτι τους χωρίς να χρειάζεται να βρίσκονται στις εγκαταστάσεις της τράπεζας. Αυτό παρέχει στην τράπεζα την επιλογή να επιβάλλει την τηλεργασία σε ένα μεγάλο αριθμό εργαζομένων και να μειώσει αισθητά τα πάγια κόστη της εγκαταλείποντας πολλά από τα κτήρια που χρησιμοποιεί σήμερα.

Αυτή η διαδικασία που βρίσκεται σε εξέλιξη είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς σηματοδοτεί και ευρύτερους μετασχηματισμούς στις βασικές λειτουργίες τις τράπεζας. Φαίνεται μελλοντικά ότι η τράπεζα θα μπορεί να μεταφέρει μια από τι βασικές της λειτουργίες, την παραγωγή και παροχή προϊόντων, έξω από τις κτηριακές της εγκαταστάσεις, στα ίδια τα σπίτια των εργαζομένων. Αυτή η αλλαγή σηματοδοτεί δύο πολύ σημαντικούς μετασχηματισμούς. Από τη μία έχουμε την όλο και μεγαλύτερη μεταφορά των διαδικασιών της τράπεζας σε ψηφιακή μορφή. Ο μετασχηματισμός αυτός φέρνει την τράπεζα όλο και πιο κοντά στην πλήρη ψηφιοποίησή της, αλλάζοντας συνολικά αυτό που ξέραμε μέχρι σήμερα ως φυσική μορφή της. Από την άλλη δίνεται σταδιακά η δυνατότητα όλο και περισσότερες διαδικασίες της τράπεζας να εκτελούνται

απομακρυσμένα, σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη, σε οποιοδήποτε χρόνο. Ο χώρος δεν θα αποτελεί πλέον περιοριστικό παράγοντα για την τράπεζα, καθώς θα μπορεί να εκτελεί τις εργασιακές διαδικασίες παντού. Οι εργαζόμενοι της τράπεζας δεν θα έχουν χωρικό περιορισμό και θα μπορούν να βρίσκονται σε όποια χώρα ή σε όποια ήπειρο επιθυμούν. Είναι φανερό, λοιπόν, ότι συζητάμε για ένα νέο περιβάλλον λειτουργίας της τράπεζας, μακριά από τις κτηριακές εγκαταστάσεις που μέχρι σήμερα λειτουργούν, σε μια πλήρη ψηφιακή μορφή, κάτι το οποίο θα αλλάξει ριζικά και τις ίδιες τις συνθήκες εργασίας.

Οι επιπτώσεις που επιφέρει η τηλεργασία δεν έχουν μόνο θετικό πρόσημο. Οι αλλαγές που επιφέρει στις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων είναι πολλές φορές δυσάρεστες και δυσκολεύουν σε μεγάλο βαθμό την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Μία πρώτη επίπτωση την οποία αναφέρουν αρκετοί από τους συνεντευξιαζόμενους είναι η «Έλλειψη βασικών εργαλείων για την εκτέλεση της εργασίας από το σπίτι». Σε αντίθεση με τους προηγούμενους συνεντευξιαζόμενους, σε αρκετού υπαλλήλους δεν έχουν παρασχεθεί τα απαραίτητα εργαλεία για την ομαλή διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων από το σπίτι:

«Σ: Αυτό που καίει, όμως, περισσότερο είναι ότι ενώ υπάρχει ένα θεσμικό πλαίσιο που λέει για την αποζημίωση των εξόδων και του εξοπλισμού για την τηλεργασία από την πλευρά του εργοδότη. Υποχρέωσή του, δηλαδή, να πληρώνει, δηλαδή να του παρέχει υπολογιστή στο σπίτι, οθόνη, εργονομική καρέκλα, εργονομικό γραφείο, όπως θα ήταν στην επιχείρηση. Και να πληρώνει και τα έξοδα ρεύματος του υπολογιστή, έτσι; Και θέρμανσης, ψύξης, που τα ίδια έχει και στο χώρο. Αυτά.. αυτά τα δύο είναι που δεν έχουνε γίνει. Που παραβιάζονται, αν θέλεις, από το.. και παραβιάζονται επικαλούμενοι την έκτακτη συνθήκη του κορονοϊού γιατί η τηλεργασία.. Αρχικά για να πας σε τηλεργασία πρέπει να το θέλεις να.. να.. είναι εθελοντικό. Αν θες να πας. Τώρα είσαι σε αναγκαστικό καθεστώς τηλεργασίας. Δεν το επέλεξε κανείς. Εντάξει; Και με βάση αυτή τη πρόφαση, έτσι, παράνομα σε εισαγωγικά, δεν υλοποιούνται οι υποχρεώσεις του εργοδότη. Γιατί; Έχουν και μια τεχνική, ας πούμε, δικαιολογία. Επειδή δεν έχουνε φτιαχτεί, αναβαθμιστεί τα συστήματα (μιλάει με κάποιον άλλο) ε.. επικαλούνται ότι.. έχουμε ένα ανοιχτό, ένα υπολογιστή στη δουλειά, που σε αυτό συνδέεσαι, και είναι και κάποιοι εργαζόμενοι εκεί.. Άρα, ¨Μπορώ να πληρώνω δύο υπολογιστές; Να πληρώνω ρεύμα και για τον υπολογιστή που έχω στη δουλειά και γι' αυτόν που έχεις στο σπίτι;¨. Αυτό είναι μια επίφαση, έτσι; Μια πρόφαση είναι αυτό. Δεν είναι κάτι ε.. επιχείρημα τώρα αυτό. Αλλά, σου λέω ότι αυτή είναι η κατάσταση αυτή τη στιγμή σήμερα, επειδή είναι έτσι οι ειδικές συνθήκες. Οι έκτακτες συνθήκες».

(Συν.2)

«Φ: Α.. Άρα μιλάμε για ένα μετασχηματισμό που μάλλον θα μείνει, έτσι;

Σ: Είναι ένας μετασχηματισμός που θα μείνει, και αυτό έχει.. έχει συμβάλει.. έχει συμβάλει σε αυτό ότι έχει μετακυληθεί το κόστος εργασίας στους εργαζόμενους. Δηλαδή, οι περισσότερες εταιρίες, και στις τράπεζες, δεν έχουν παράσχει υπολογιστές, παραδείγματος χάρη. Δεν έχουν παράσχει ένα ποσό για τις ε.. για εξοπλισμό, για τη γραμμή [τηλεφωνική] ε.. για τις αναβαθμίσεις των γραμμών ε.. των γραμμών για τα δεδομένα. Και αυτό, βεβαίως, ευνοεί τις επιχειρήσεις».

(Συν.4)

«Φ: Χμμ. Ναι. Α. Κάτι ακόμα τώρα που θυμήθηκα επίσης. Εσύ αυτή τη περίοδο είσαι στη μορφή της τηλεργασίας.

Σ: Χμμ. Ακριβώς.

Φ: Και αν γνωρίζεις και από άλλους συναδέλφους σου. Σας παρέχονται τα απαραίτητα στο σπίτι για να εργάζεστε; Ή χρησιμοποιείται δικά σας μέσα; Δηλαδή, υπολογιστής, γραφεία. Αν γίνονται πληρωμές internet ή οτιδήποτε άλλο χρειάζεστε;

Σ: Αυτή τη στιγμή, όχι. Δεν έχουμε καμία παροχή. Παρ' όλο που το προβλέπει η νομοθεσία. Όποιος δεν έχει, κάποιος συνάδελφος που ξέρω ότι δεν είχε υπολογιστή, του παρείχαν. Ή ο σύζυγός μου έχει υπολογιστή της δουλειάς. Εγώ είμαι με δικό μου υπολογιστή. Κάποιο άλλο κόστος δεν έχουνε καλύψει μέχρι στιγμής».

(Συν.6)

Δύο είναι τα βασικά αποτελέσματα αυτής της επίπτωσης: από τη μία έχουμε την παραβίαση της νομοθεσίας από τις τράπεζες για την υποχρεωτική παροχή των βασικών εργαλείων που χρειάζεται ένας εργαζόμενους για να εκτελέσει τα καθήκοντά του όταν βρίσκεται σε τηλεργασία. Αυτό οδηγεί στην αδυναμία εκτέλεσης των καθηκόντων του με ομαλό τρόπο και την συνεχή προσπάθεια από τον εργαζόμενο να βρει από μόνος του τα εργαλεία που χρειάζεται. Από την άλλη, η μη παροχή των απαραίτητων εργαλείων τους εργαζόμενους μετακυλίει το κόστος αγοράς τους στον εργαζόμενο, με αποτέλεσμα την μείωση του εισοδήματός του. Τελικά οι «φαινομενικά» καλύτερες συνθήκες εργασίας μπορεί να οδηγήσουν στη μείωση του βιοτικού επιπέδου του εργαζόμενου.

Μία νέα συνθήκη που εμφανίζεται με την εφαρμογή της τηλεργασίας είναι ότι μετατρέπεται το σπίτι του εργαζόμενου σε χώρο εργασίας του. Αυτή η συνθήκη έχει ιδιαίτερη επίπτωση στη δουλειά του, στην προσωπική του ζωή, καθώς και στην ευρύτερη οργάνωση της ζωής του νοικοκυριού. Μία ακόμα σημαντική επίπτωση, λοιπόν, είναι η «Παραβίαση του προσωπικού χώρου του εργαζόμενου». Οι περισσότεροι

συνεντευξιαζόμενοι περιγράφουν με διάφορους τρόπους την παραβίαση του προσωπικού τους χώρου λόγω της εμπλοκής της εργασίας του μέσα σε αυτόν:

«Έχουμε περιπτώσεις που ζητήθηκαν τηλεδιασκέψεις μη εργάσιμες ώρες. Έξι η ώρα, Εφτά η ώρα. Δεν είναι προσωπική εμπειρία. Είναι γενική εμπειρία και πληροφόρηση. Ε.. Έξι, εφτά η ώρα, από διευθυντές με τα υποστελέχη τους, ώστε να δούνε στρατηγικές και οτιδήποτε. Σε κατώτερο επίπεδο έχουνε γίνει πλέον τηλεφωνήματα και Σαββατοκύριακα, ότι ε.. ¨ Άνοιξε το pc σου. Δες, λίγο, αυτό σε παρακαλώ γιατί με ρωτάνε¨. Ε.. αρχίζουν να υπάρχουν τέτοιου είδους ε.. Πώς να το πω; Ε.. παρεμβάσεις στον προσωπικό χρόνο που παλαιότερα δεν υπήρχαν, γιατί δεν υπήρχε αυτή η δυνατότητα. Δεν είχες τον υπολογιστή στο σπίτι να τον ανοίξεις και να δεις τα στοιχεία. Εκεί μετριέται περισσότερο ε.. ο κίνδυνος. Δηλαδή σε αυτά τα δύο στοιχεία. Πρώτον, στην ε.. ώσμωση του προσωπικού χώρου με τον εργασιακό ε.. και στο τι μπορεί να επιφέρει αυτό. Δεύτερον, σε μία υπερεντατικοποίηση που πια ε.. υπάρχει. Εκεί».

(Συν.1)

«Σ: Εντάξει έμμεσα υπάρχουν επιδράσεις, βέβαια, και στην οικογενειακή ζωή, και τα λοιπά. Έχεις ένα παιδί στο σχολείο που κάνει τηλεκπαίδευση και εσύ είσαι τηλεργαζόμενος. Φαντάζεσαι ότι υπάρχουν κάποιες αντικειμενικές δυσκολίες χώρου. Για να μπορέσει να γίνει αποτελεσματικά και η δουλειά κιόλας, έτσι; Αυτά».

(Συν.2)

«Φ: Πιστεύεις ότι η τηλεργασία θα συνεχιστεί και μετά λήξη της πανδημίας ή ότι είναι κάτι πρόσκαιρο;

Σ: Κοίταξε να δεις. Αυτό τώρα θέλω να ελπίζω ότι είναι κάτι πρόσκαιρο. Θέλω να ελπίζω ότι.. Εντάξει. Και ύστερα τώρα εγώ εδώ πέρα να είμαι στο σπίτι μου, να έχω τη γυναίκα μου εδώ μέσα με το παιδί μου ξέρω' γω, και να έχω και τηλεργασία.. Δηλαδή εντάξει. Αυτό είναι φρίκη ας πούμε. Δηλαδή πιστεύω ότι κάθε πράγμα.. πρέπει να είσαι στο χώρο σου, στη δουλειά σου. Να έχεις.. να συναναστρέφεσαι με κόσμο. Να μην είσαι σε ένα σπίτι. Δεν ξέρω αν αυτό είναι έτσι και.. και ψυχολογικά δεν ξέρω πως, ας πούμε, λειτουργεί. Επίσης αυτό μπορεί να το εκμεταλλευτεί και ο εργοδότης. Κατάλαβες; Και να σε έχει, ας πούμε.. δεν υπάρχει ωράριο που λέμε. Δεν ξέρει ο άλλος. Δεν υπάρχει ας πούμε η επιθεώρηση εργασίας να σε ελέγξει. Με καταλαβαίνεις τι σου λέω;

Φ: Ναι, ναι, ναι.

Σ: Πότε πας. Πότε φεύγεις».

(Συν.8)

«Φ: Κατάλαβα. Έχεις ακούσει ας πούμε από συναδέλφους σου αν τους δημιουργεί πρόβλημα η τηλεργασία ή αν έχουν βιώσει αυτοί κάποια προβλήματα με αυτό;

Σ: Κοίτα. Τα προβλήματα είναι συγκεκριμένα. Είναι κοινά για όλους. Δηλαδή γι' αυτούς που έχουν παιδιά, είναι τα παιδιά. Ειδικά όταν είναι σπίτι και δεν έχουνε να απασχοληθούνε με κάτι, ανεξαρτήτου ηλικίας. Μπορεί να είναι και μικρά παιδιά που δεν μπορείς να τα κουμαντάρεις ας πούμε. Δηλαδή με το

lockdown τώρα, όσοι είχανε μωρά παιδιά, και δεν είχανε και σχολείο και παιδικούς να τα πάνε, αυτό ήταν σίγουρα ζόρι. Δεν είναι εύκολο να δουλέψεις δηλαδή».

(Συν.10)

Βλέπουμε ότι ο εργαζόμενος όταν εργάζεται από το σπίτι θεωρείται από την εργοδοσία ανά πάσα στιγμή διαθέσιμος. Από την στιγμή που η εργασία του και ο χρόνος εργασίας του δεν οριοθετούνται σε μία εγκατάσταση της τράπεζας, οι εργοδότες ή οι προϊστάμενοι παραβιάζουν συνεχώς το προσωπικό χώρο και χρόνο του εργαζόμενου, καθώς διαπνέονται από την αντίληψη ότι: εφόσον βρίσκεται ο εργαζόμενος στο σπίτι του, μπορεί να εκτελέσει οποιαδήποτε εντολή, ανά πάσα στιγμή. Αυτή η κατάσταση δεν υπήρχε πριν την τηλεργασία, καθώς ο εργαζόμενος από τη στιγμή που έφευγε από το χώρο εργασίας του έπαυε να είναι διαθέσιμος (τουλάχιστον σε θεωρητικό επίπεδο). Σήμερα φαίνεται ότι ο χώρος εργασίας και ο προσωπικός χώρος παύουν να είναι διακριτοί μεταξύ τους, έχοντας ως αποτέλεσμα την εντατικοποίηση της εργασίας του εργαζομένου λόγω της μη δυνατότητας οριοθέτησης του χρόνου εργασίας, την έλλειψη προσωπικού χώρου και χρόνου για προσωπική ενασχόληση, για σχόλη ή για να αφιερώσει χρόνο στην οικογένειά του κ.λπ.

Άλλο ένα σημαντικό αποτέλεσμα είναι η εμπλοκή την οικογένειας στο χώρο εργασίας του εργαζόμενου. Ειδικά όσοι εργαζόμενοι έχουν παιδιά σε μικρή ηλικία δεν μπορούν να διακρίνουν τον χώρο εργασίας τους από αυτόν που μοιράζονται με την οικογένειά τους. Αυτό δημιουργεί προβλήματα στην ομαλή εκτέλεση των καθηκόντων τους, αλλά και μία συνεχή πίεση για να καταφέρουν να συνδυάσουν τόσο την εκπλήρωση της εργασίας τους, όσο και την ενασχόληση με την οικογένειά τους. Μάλιστα την περίοδο της πανδημίας αυτό το φαινόμενο ήταν πολύ έντονο, καθώς τόσο ο εργαζόμενος βρισκόταν σε καθεστώς τηλεργασίας, όσο και τα παιδιά βρίσκονταν σε καθεστώς τηλεκπαίδευσης. Αυτό δημιουργούσε σύγχυση τόσο στον εργαζόμενο, όσο και στα παιδιά καθώς δεν είχαν ο καθένας τον προσωπικό του χώρο για να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του. Είναι επίσης εύλογο να υποθέσουμε ότι υπήρξαν περιπτώσεις όπου τα μέσα εκτέλεσης των υποχρεώσεών τους δεν ήταν επαρκή για να καλύψουν τις ανάγκες που δημιουργούνταν. Μία οικογένεια μπορεί να μην είχε την δυνατότητα να αγοράσει δύο ή και τρεις υπολογιστές για να μπορέσουν όλα τα μέλη της οικογένειας να απασχολούνται ταυτόχρονα. Αυτόματα δημιουργείται ζήτημα δυνατότητας διεκπεραίωσης των υποχρεώσεών τους, ή ακόμα και αισθητή μείωση των εισοδημάτων τους αν υποθετικά κατάφερναν να τα αγοράσουν. Επίσης μια οικογένεια μπορεί να μην έχει τη

δυνατότητα πρόσβασης σε υψηλής ποιότητας internet το οποίο είναι απαραίτητο για την κάλυψη των υποχρεώσεών τους. Τέλος η ικανοποίηση όλων των παραπάνω αναγκών έχει ως προϋπόθεση την κατανάλωση μεγάλου όγκου ηλεκτρικής ενέργειας, το οποίο έχει ιδιαίτερα υψηλά κόστη, που δεν καλύπτονται σε κανένα ποσοστό από την εργοδοσία.

Όλα όσα έχουν αναλυθεί μέχρι στιγμής οδηγούν σε ακόμα μία αρνητική επίπτωση πάνω στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων. Η μη δυνατότητα ελέγχου από τους κρατικούς μηχανισμούς του ωραρίου εργασίας όσον απασχολούνται με τηλεργασία από το σπίτι τους, καθώς και η δυνατότητα που έχουν οι προϊστάμενοι να επικοινωνούν με τον εργαζόμενο ανά πάσα στιγμή μέσα στη μέρα, οδηγεί στην «Ελαστικοποίηση των ωρών εργασίας»:

«Σ: Ναι. Ναι. Ε.. ήθελα να πω, όμως, το εξής. Να σημειώσω μάλλον το εξής: ε.. το πρόβλημα με την τηλεργασία είναι ότι… Πώς να το πω; Υποβόσκει; Υπονοείται; Ή υπάρχει τελικά από τη φύση της, μία σύνδεση του προσωπικού χώρου με την εργασία. Αυτό είναι κακό; Ε.. θα μπορούσε. Με ποια έννοια: ότι αρχίζει και διαφαίνεται μία ελαστικοποίηση σε κάποια πράγματα. Όταν είσαι στο γραφείο, και έχει πάει από τις οχτώ παρά τέταρτο, ξέρεις ότι τρις και τέταρτο, βαριά τρισίμιση, άντε με τη νόμιμη υπερεργασία όπως έχει καθιερωθεί από τις ε(γέλιο).. προηγούμενες κυβερνήσεις, τέσσερις και τέταρτο, να πω τεσσεράμιση έχεις φύγει. Αν είσαι στο σπίτι και έχεις τη δυνατότητα κατά τις τρισίμιση να τσιμπήσεις το σουβλάκι σου, που λέει ο λόγος, τα γεμιστά σου, ή ότι σου αρέσει, αρχίζει και γίνεται λίγο πιο ελαστικό το πράγμα. Αρχίζει και σε παίρνει ο προϊστάμενός σου τηλέφωνο και σου λέει ¨Μήπως να βλέπαμε και εκείνο τώρα, άμα μπορούμε. Ευκαιρία. Γιατί αύριο το θέλει ο τάδε και μου ζήτησε¨. Ή από μόνος σου, ακόμα χειρότερο, λες ¨Ρε συ, κάτσε να δω λίγο και αυτό γιατί θα μου σκάσει αύριο. Να το προλάβω¨. Και σιγά σιγά, σιγά σιγά, μπαίνεις σε μια συνθήκη υπερβολής σε σχέση με το ωράριο εργασίας, χωρίς κανείς ακριβώς να σου έχει πει να το.. να το υπερβάλεις. Να το ξεπεράσεις. Αυτό είναι ένα στοιχείο της τηλεργασίας που παρατηρείται ευρέος».

(Συν.1)

«Φ: Ναι, ναι. Δηλαδή στο κομμάτι, ας πούμε…

Σ: Ναι.

Φ: …της τηλεργασίας, όσον αφορά δηλ.. που δουλεύουνε, πλέον, από το σπίτι οι περισσότεροι εργαζόμενοι, έτσι;

Σ: Ναι, ναι.

Φ: Ή οι μισοί έστω, που είναι το 50%.

Σ: Ναι.

Φ: Έχουν αναφερθεί περιπτώσεις υπερωριών;

Σ: Πολλές, ναι.

Φ: Ή κάτι αντίστοιχο;

Σ: Ε.. πως να σου πω; Υπάρχουν.. ε.. έχουν αναφ.. πως να σου πω; Σε ένα ε.. οι μισοί κάνουνε λόγο, από τους τηλεργαζόμενους, κάνουν λόγο για περισσότερες ώρες εργασίας».

(Συν.2)

«Σ: Αλλά στο ξαναλέω ότι είμαι νομίζω μια φωτεινή εξαίρεση σε αυτό το κομμάτι, γιατί και εγώ έχω ακούσει το αντίθετο. Δηλαδή ότι έχει χαθεί το ωράριο και το πότε κλείνεις το laptop για τη δουλειά. Και ότι φτάνουμε σε απαιτητικά πράγματα να θεωρούνε ότι εννιά η ώρα επιβάλλεται να είσαι, ξέρω' γω, να βλέπεις τα mail σου και να κάνεις κάποια πράγματα που χρειάζονται, τέλος πάντων».

(Συν.9)

«Φ: Και το να εργάζεστε με τηλεργασία είχε κάποια επίπτωση πάνω στην εργασία σας; Δηλαδή, ας πούμε, τα ωράρια εργασίας τηρούνταν; Ή υπήρχε κάποια ελαστικοποίηση σε αυτό το τομέα;

Σ: Κοίτα. Υπάρχει μια ελαστικοποίηση γενικά. Εμείς όταν είχαμε κάποια.. την τελευταία περίοδο ας πούμε το ωράριο, όσο δουλεύαμε από το γραφείο, τηρούνταν. Όχι από πάντα βέβαια, αλλά το τελευταίο καιρό, και λόγω ότι γινόντουσαν κάποιοι έλεγχοι από την επιθεώρηση εργασίας και αυτά, το τηρούσαμε το ωράριο. Με την τηλεργασία, το βλέπω τώρα δηλαδή πιο πολύ. Βέβαια είμαστε σε δύσκολη μεταβατική περίοδο εμείς τώρα που φύγαμε από τη τράπεζα και πήγαμε στην εταιρεία αυτή της Κ. Εκεί λίγο υπάρχει ένα θέμα με το ωράριο. Αλλά δεν είναι κάτι με το οποίο έχει.. να είναι σε βαθμό που ενοχλεί προς το παρόν. Σίγουρα βέβαια, όταν ο άλλος ξέρει ότι είσαι στο σπίτι μπορεί ας πούμε ότι: αν σχολάγαμε εμείς 3 και τέταρτο ή τρεισήμισι, μπορεί και 4 και τεσερσήμισι μπορεί να τύχει να σου κάνει ένα τηλέφωνο βέβαια. Δεν σημαίνει ότι θα σου πει κάντο τώρα. Απλά, ξέρεις, είναι λίγο πιο εύκολο να σε βρει. Αυτό πιο πολύ».

(Συν.10)

Οι παραπάνω συνεντευξιαζόμενοι περιγράφουν όλοι μια ελαστικοποίηση του ωραρίου εργασίας του που έχει δύο κύριες αιτίες. Αρχικά φαίνεται οι προϊστάμενοι να εκμεταλλεύονται το γεγονός ότι ο εργαζόμενος βρίσκεται σπίτι του και δράττουν την ευκαιρία να τους αναθέσουν καθήκοντα πέραν του ωραρίου εργασίας του. Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι δέχονται είτε τηλεφωνήματα, είτε e-mail μετά τη λήξη του ωραρίου τους και αναγκάζονται να δουλεύουν υπερωρίες για να διεκπεραιώσουν τα επιπλέον καθήκοντα που τους ανατίθενται. Με αυτή τη κατάσταση από τη μία οι εργαζόμενοι δουλεύουν απλήρωτες υπερωρίες προσφέροντας τσάμπα υπερεργασία στους εργοδότες τους, και από την άλλη δημιουργείται μια συνθήκη εντατικοποίησης της εργασίας τους καθώς αυξάνονται συνεχώς τα καθήκοντα που τους ανατίθενται μέσα σε μία ημέρα.

Η δεύτερη αιτία είναι πολύ ενδιαφέρουσα. Φαίνεται σε κάποιες περιπτώσεις ότι οι ίδιο οι εργαζόμενοι ελαστικοποιούν από μόνοι τους το ωράριο εργασίας τους. Οι συνεντευξιαζόμενοι αναφέρουν ότι πολλές φορές από μόνοι τους μεταφέρουν τα καθήκοντα που πρέπει να εκτελέσουν πιο μετά μέσα στη μέρα, με αποτέλεσμα να εργάζονται σχεδόν όλη μέρα. Επίσης η υποτιθέμενη δυνατότητα που τους δίνεται να ρυθμίζουν οι ίδιοι πότε και για πόσο θα κάνουν διαλείμματα έχουν ως αποτέλεσμα να αμβλύνουν ακόμα περισσότερο το ωράριο εργασίας τους. Η ελαστικότητα, λοιπόν, που έχουν οι εργαζόμενοι να καθορίζουν με ένα τρόπο το ωράριο εργασίας τους, επιφέρει εν τέλει την επιμήκυνσή του, και σαν να μην έφτανε αυτό, τείνει να καταλαμβάνει όλη τη διάρκεια της ημέρας ενός ανθρώπου. Οι ώρες εργασίας τείνουν να μην ξεχωρίζουν από τις υπόλοιπες ώρες της ημέρας με αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να βρίσκεται σε μια συνεχή κατάσταση έντασης, πίεσης και άγχους διεκπεραίωσης των καθηκόντων του.

Αυτό το φαινόμενο αποτελεί μια νέα συνθήκη για την εργασία του ατόμου, και παρ' όλο που έχει ερευνηθεί ήδη ως ένα βαθμό [Eurofound (2020), Eurofound and the International Labour Office (2017)], πρέπει μελλοντικά να μελετηθεί ακόμα περισσότερο. Η επέκταση της πανδημίας, καθώς και οι στρατηγικές που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπισή της, ανέπτυξαν την τηλεργασία σε πολλούς εργασιακούς κλάδους δημιουργώντας αντίστοιχες συνθήκες εργασίας με αυτές του τραπεζικού. Μια συνολικότερη έρευνα σε όλο το φάσμα της οικονομίας θα προσέφερε μια καθαρότερη εικόνα για το μέγεθος του φαινομένου. Είναι απαραίτητο να μελετηθεί συνολικότερα καθώς αλλάζει ριζικά την καθημερινότητα ενός ανθρώπου και τείνει να εντατικοποιεί σε τέτοιο βαθμό την εργασία του που μελλοντικά υπάρχει ο κίνδυνος να μην είναι δυνατό να διαχωρίζονται οι ώρες τις σχόλης από τις ώρες εργασίας του εργαζόμενου.

Τέλος, όπως έχουμε δει και σε προηγούμενες ενότητες, η απομόνωση που βίωσε ο εργαζόμενος κατά την περίοδο της πανδημίας δημιούργησε ιδιαίτερα προβλήματα στην εργασία του, αλλά και στον ίδιο. Το φαινόμενο της τηλεργασίας προσφέρει ναι μεν την δυνατότητα να εργάζεται από το σπίτι του, αλλά την ίδια στιγμή απομακρύνει τον εργαζόμενο από τους υπόλοιπους συναδέλφους του. Δύο επιπτώσεις συνδέονται στενά με το φαινόμενο της απομόνωσης τους εργαζόμενου. Η πρώτη είναι η «Έλλειψη άμεσης επαφής των εργαζομένων»:

«Σ: Κοινωνιολογικά η παρουσία του κάθε εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του ε.. είναι μία συνιστώσα σε αυτό που τον συνδέει με την συγκεκριμένη εργασία. Είναι μία συνιστώσα της προσωπικής του ε.., πως να το πω; Της προσωπικής του αυτοδιαμόρφωσης; Κακή λέξη. Ε.. σε αυτή τη ζωή. Ένας χώρος και

κοινωνικών επικοινωνιών. Δεν κάνουμε μόνο δουλειά ε.. εκεί. Αναπτυσσόμαστε και ως ε.. προσωπικότητες. Και κύρια, όταν πια ε.. δεν υφίσταται φυσική παρουσία, πως μπορούν να συζητηθούνε ζητήματα όπως: συνθήκες εργασίας; Πως μπορούνε να διαμορφωθούνε αιτήματα; Πως μπορούμε να διαπιστώσουμε εάν, να το πω πολύ απλά και λαϊκά ως παράδειγμα, και μετά θα το κάνουμε σύνθετο και επιστημονικό. Αν εγώ αδικούμε σε σχέση με εσένα, ή εσύ αδικήσε σε σχέση με εμένα. Αν εσύ βγάζεις τη διπλάσια δουλειά από εμένα. Ή εγώ φορτώνομαι πολύ παραπάνω φακέλους για κάποιο ε.. λόγο».

(Συν.1)

«Σ: Όσον αφορά τις κεντρικές υπηρεσίες νομίζω ότι λειτουργούν κανονικά εδώ και σχεδόν 2 χρόνια, 1,5.. πόσο είναι.. που έχει ξεκινήσει αυτή η ιστορία. Πλέον, νομίζω λειτουργούν κανονικά από το σπίτι. Αλλά πάντα, θεωρώ, υπάρχει η δυσκολία του ότι δεν είσαι σε άμεση επαφή με τον άλλο. Να έχεις μια απορία. θέλεις κάτι να συζητήσεις. Κάτι σε έχει προβληματίσει. Πρέπει να παίρνεις τηλέφωνα, μπορεί ο άλλος να μιλάει. Δεν έχεις οπτική επαφή να δεις ότι όντως μιλάει να μην τον πάρει, και λοιπά. Μπορεί να μην είναι στο γραφείο του. Εντάξει. Δεν ε.. δεν θεωρώ ότι είναι ο καλύτερος τρόπος. Είμαι λίγο και της κοινωνικοποίησης εγώ. Θέλω ομάδα (γέλιο). Δεν μπορώ μόνη μου. Αυτό».

(Συν.3)

Η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των συναδέλφων επιφέρει δύο ιδιαίτερα σημαντικά αποτελέσματα. Το πρώτο έχει να κάνει με την έλλειψη κοινωνικότητας που διαμορφώνεται λόγω της απομακρυσμένης εργασίας. Οι εγκαταστάσεις των τραπεζών δεν αποτελούν μόνο χώρο εργασίας, αλλά και ένα μέρος κοινωνικότητας όπου οι εργαζόμενοι γνωρίζονται μεταξύ τους, συζητάνε, ανταλλάσσουν απόψεις κ.α. Η τηλεργασία στερεί στους εργαζόμενους την επαφή με τους συναδέλφους τους και μαζί με αυτό την κοινωνικότητα που διαμορφώνεται στους χώρους εργασίας. Αυτή η συνθήκη αποτελεί μεγάλο πλήγμα για τον άνθρωπο καθώς τον απομονώνει και τον στρέφει σε μία ατομικιστική αντιμετώπιση της ίδιας του της ζωής, μακριά από την ίδια την κοινωνία. Το δεύτερο αποτέλεσμα έχει να κάνει με την αδυναμία επίλυσης από κοινού με τους συναδέλφους προβλημάτων που προκύπτουν στο χώρο εργασίας. Η έλλειψη άμεσης επαφής δυσκολεύει το έργο των εργαζόμενων και εναποθέτει τις ελπίδες όποιας επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν στην απομακρυσμένη επαφή.

Οι όλες δυσκολίες που προκύπτουν από την απομόνωση οδηγούν εν τέλει στην «Αδυναμία εκτέλεσης της τηλεργασίας λόγω απομόνωσης των εργαζομένων». Η απομόνωση οδηγεί στην αδυναμία εκτέλεσης της ίδιας της εργασίας από το σπίτι, καθώς πολλοί άνθρωποι αδυνατούν να εργάζονται σε συνθήκες πλήρους απομόνωσης:

«Σ: Κάποιοι άλλοι θεωρούν ότι δεν μπορούν να δουλέψουν για διάφορους λόγους. Ας πούμε στο σπίτι δηλαδή. Θέλουν να βγαίνουν και έξω, να αλλάζουν παραστάσεις. Ξέρεις, αυτή η κλεισούρα δεν τους βοηθάει».

(Συν.10)

Η έλλειψη κοινωνικότητας από τη μία, και η πλήρης απομόνωση τους εργαζόμενου από την άλλη, οδηγεί στην ανικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων του. Είναι φανερό, λοιπόν, ότι το φαινόμενο της τηλεργασίας δημιουργεί ιδιαίτερα προβλήματα στους εργαζόμενους, και διαμορφώνει ένα νέο εργασιακό περιβάλλον όπου ο άνθρωπος θα αναγκαστεί να προσαρμοστεί σε αυτό.

Μία τελευταία επίπτωση η οποία χρήζει αναφοράς, αν και δεν έχουν εμφανιστεί τα αποτελέσματά της ακόμα, είναι οι «Αλλαγές στου όρους εργασίας» που μπορεί να επιφέρει στο μέλλον η τηλεργασία. Σε ερώτηση για το αν φαίνεται να μονιμοποιείται η εργασία στο μέλλον, ένας συνεντευξιαζόμενος πιστεύει ότι θα έφερνε αλλαγές στους υπάρχοντες όρους εργασίας των υπαλλήλων των τραπεζών:

«Σ: Τώρα, αν θα συνεχιστεί που λες, σίγουρα έχει για τους εργοδότες.. σημαίνει μεγάλη εξοικονόμηση. Αλλά αυτό δεν ξέρω τώρα. Δεν ξέρω φίλε. Αυτό μπορεί να επιφέρει και άλλα προβλήματα όπως μειώσεις μισθών. Γιατί δεν έχεις μεταφορικά, δεν έχεις το να πάρεις ρούχα».

(Συν.8)

Ο προβληματισμός που τίθεται είναι εύλογος, καθώς ο εργαζόμενος που εργάζεται από το σπίτι του δεν θα χρειάζεται πλέον ούτε μεταφορικά, ούτε κάποια ήδη ρουχισμού για την εργασία του. Αυτό θα μπορούσε κάλλιστα να αποτελέσει λόγο για τους εργοδότες να μειώσουν τους μισθούς των εργαζομένων τους, δηλαδή να μειώσουν το βιοτικό τους επίπεδο συνολικά. Η συνθήκη αυτή αποτελεί ζήτημα για το μέλλον της εργασίας και θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν κάθε φορά που εξετάζεται η εφαρμογή της τηλεργασίας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι αρνητικές επιπτώσεις της ψηφιοποίησης πάνω στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων υπερέχουν σε σχέση με τις θετικές. Εύλογα θα υπέθετε κανείς ότι το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης» δεν ευνοεί τους εργαζόμενους στον τραπεζικό κλάδο. Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας το βασικό αποτέλεσμα της ψηφιοποίησης που αποτελεί απαρχή για πολλές αρνητικές επιπτώσεις πάνω στην εργασία είναι η αυτοματοποίηση πολλών εργασιακών διαδικασιών. Η αυτοματοποίηση, όπως είδαμε παραπάνω, επιφέρει μια πλειάδα αποτελεσμάτων: τυποποίηση της εργασίας, αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, εντατικοποίηση της εργασίας, υποκατάσταση της εργασίας, καθώς και αύξηση του όγκου της εργασίας. Το κάθε αποτέλεσμα είχε ως συνέπεια όλο και δυσχερέστερες συνθήκες εργασίας για τον εργαζόμενο.

Η τυποποίηση της εργασίας έχει ως αποτέλεσμα της υποβάθμιση της εργασίας του εργαζόμενου. Καθιστά τον εργαζόμενο αναλώσιμο καθώς πολλές εργασιακές διαδικασίες απλοποιούνται σε τέτοιο βαθμό που μπορούν πλέον να εκφραστούν σε ένα αλγόριθμο και να εκτελεστούν από μια μηχανή. Έτσι τα νέα ψηφιακά μηχανήματα που εισέρχονται στην παραγωγική διαδικασία της τράπεζας υποκαθιστούν την εργασία των υπαλλήλων που προηγουμένως εκτελούσαν τις πλέον αυτοματοποιημένες εργασιακές διαδικασίες. Η απλοποίηση και η αυτοματοποίηση πολλών εργασιακών διαδικασιών οδηγούν, επίσης, στην εντατικοποίηση της εργασίας του εργαζόμενου και την αύξηση του όγκου εργασίας του.

Από τον εργαζόμενο μπορεί να αφαιρείται ένα μέρος των πρότερων καθηκόντων του, από τη στιγμή που αυτοματοποιούνται κάποιες εργασιακές διαδικασίες, αλλά ταυτόχρονα αυξάνονται οι απαιτήσεις από τους εργοδότες. Αναγκάζεται ο εργαζόμενος να εκτελεί όλο και περισσότερα από τα εναπομείναντα καθήκοντά του, καθώς θεωρείται από την εργοδοσία ότι η απελευθέρωση από τα αυτοματοποιημένα πλέον καθήκοντα παρέχει στον εργαζόμενο περισσότερο χρόνο και ευκολία να ασχοληθεί με τα υπόλοιπα. Επιπρόσθετα, τα νέα τεχνολογικά συστήματα που χρησιμοποιεί ο εργαζόμενος του παρέχουν τη δυνατότητα να επεξεργάζεται ταχύτερα πληροφορίες σε σχέση με το παρελθόν, καθιστώντας τις απαιτήσεις τις εργοδοσίας ένα «εφικτό» στόχο. Τελικά η

ανάπτυξη της ψηφιοποίησης στο κλάδο δυσχεραίνει όλο και πιο πολύ τη θέση του, αντί να λειτουργεί απελευθερωτικά γι' αυτόν.

Ένα ακόμα αποτέλεσμα που επιτέλεσε αρνητικά στην εργασία των υπαλλήλων των τραπεζών είναι η αλλαγή του ίδιου του οργανωτικού μοντέλου της τράπεζας. Οι μετασχηματισμοί που επήλθαν: μείωσαν τη διοικητική ιεραρχία, κατήργησαν εργασιακά αντικείμενα και σε κάποιες περιπτώσεις άλλαξαν τα καθήκοντα κάποιων εργαζομένων. Αναλυτικότερα, η αυτοματοποίηση εργασιακών διαδικασιών, μαζί με τις αλλαγές στο οργανωτικό μοντέλο, έχουν επιφέρει την σταδιακή κατάργηση κάποιων εργασιακών αντικειμένων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη ραγδαία μείωση θέσεων εργασίας από τη μία, και από την άλλη την αλλαγή των καθηκόντων πολλών εργαζομένων που δεν έχασαν την θέση εργασίας τους. Οι μειώσεις των θέσεων εργασίας, μαζί με την αλλαγή του οργανωτικού μοντέλου, έφεραν αλλαγές στην πυραμίδα της διοίκησης καταργώντας διοικητικές θέσεις που ανήκαν σε μια πρότερη οργανωτική δομή, και παράλληλα μειώνοντας τη κινητικότητα εντός της τράπεζας.

Ένα ακόμα αποτέλεσμα της αλλαγής του οργανωτικού μοντέλου είναι και η μεταφορά πολλών εργασιακών διαδικασιών σε ψηφιακή μορφή. Η εκτέλεση πολλών διαδικασιών στο ψηφιακό κόσμο μειώνει την εργασιακή δραστηριότητα στα καταστήματα, κάτι το οποίο τα καθιστά περιττά, και μαζί με αυτά τις θέσεις εργασίας που υφίσταντο εντός τους. Επίσης η εκτέλεση πολλών διαδικασιών των τραπεζών μέσω e-banking κ.τ.λ., έχει υποκαταστήσει την εργασία πολλών υπαλλήλων που προηγουμένως εκτελούταν στα καταστήματα. Δίνεται πια η δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης των πελατών παρακάμπτοντας την συμβολή των υπαλλήλων.

Οι επιπτώσεις, όμως, της ψηφιοποίησης έχουν και άλλο χαρακτήρα. Νέα ψηφιακά συστήματα προσφέρουν πλέον τη δυνατότητα του καλύτερου ελέγχου των εργαζομένων από την εργοδοσία. Δίνεται πλέον η δυνατότητα να ελέγχεται το κάθε κλικ που κάνει ο εργαζόμενος προσφέροντας στον εργοδότη μια καθαρή εικόνα των εργασιών που εκτελεί. Με αυτό τον τρόπο ελέγχεται σε πραγματικό χρόνο αν ο εργαζόμενος διεκπεραιώνει όλα τα καθήκοντά του, και ταυτόχρονα αυξάνεται η πίεση στον κάθε υπάλληλο για να συμβαδίσει με τις απαιτήσεις της εργοδοσίας. Αυτή η αυξημένη δυνατότητα ελέγχου του εργαζόμενου οδηγεί στην καλύτερη μέτρηση της επίδοσής του, και την όλο και περισσότερη ποσοτικοποίηση της εργασίας του. Παράλληλα νέες ψηφιακές μέθοδοι αξιολόγησης καταγράφουν τα καθήκοντα που εκτελεί ο κάθε εργαζόμενος και

την ίδια στιγμή αξιολογούν την επίδοσή του. Αυτό έχει ως επίπτωση να αυξάνεται ακόμα περισσότερο η πίεση πάνω στον εργαζόμενο για να συμβαδίσει με τους στόχους της τράπεζας. Σε περίπτωση που δεν τους επιτύχει, στοχοποιείται και τίθεται αυτόματα υποψήφιος για τις επόμενες εθελούσιες, με αποτέλεσμα την απομάκρυνσή του από την εργασία του.

Οι αρνητικές επιπτώσεις, όπως είδαμε νωρίτερα στο κείμενο, εμφανίζονται και λόγω των αλλαγών που συντελούνται στις γνωσιακές απαιτήσεις που έχει η εργοδοσία στις τράπεζες απέναντι στους υπαλλήλους της. Η εισαγωγή νέας τεχνολογίας στο τραπεζικό κλάδο απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις γύρω από τη λειτουργία της. Πολλοί υπάλληλοι, ειδικά οι μεγαλύτεροι σε ηλικία στο κλάδο, δυσκολεύονται να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των νέων τεχνολογιών. Η έλλειψη γνώσεων γύρω από αυτά τα συστήματα βάζει τους εργαζόμενους αυτούς στο στόχαστρο της εργοδοσίας. Όσοι δεν μπορούν να συμβαδίζουν στο νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται τίθεται προς απομάκρυνση μέσω των προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου που βγάζει η εκάστοτε τράπεζα.

Οι αρνητικές συνέπειες της ψηφιοποίησης δεν θα μπορούσαν να μην επηρεάσουν και τη συνδικαλιστική εκπροσώπηση των εργαζομένων. Η δυνατότητα, πλέον, της απομακρυσμένης εργασίας λόγω της ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιών έχει δώσει τη δυνατότητα στις τράπεζες να μεταφέρουν εργασιακές διαδικασίες της τράπεζας στα σπίτια των εργαζομένων. Οι εργοδότες των τραπεζών μπορούν να καταπολεμούν πλέον ως ένα βαθμό τις κινητοποιήσεις των εργαζομένων μεταφέροντας τις εργασίες που εκτελούνται σε ένα κατάστημα στα σπίτια των υπαλλήλων που δεν συμμετέχουν στις κινητοποιήσεις αυτές. Η δυνατότητα αυτή αποτελεί κάτι νέο και μπορεί στο μέλλον να φέρει σε πιο δυσχερή θέση τους εργαζόμενους σε σχέση με σήμερα.

Φυσικά οι αρνητικές επιπτώσεις της ψηφιοποίησης προέρχονται και μέσα από τους μετασχηματισμούς των ίδιων των διαδικασιών της οργάνωσης επικοινωνίας των εργαζομένων και συλλογικής εκπροσώπησής τους. Πλέον δίνεται η δυνατότητα οι διαδικασίες των σωματείων των υπαλλήλων των τραπεζών να εκτελούνται απομακρυσμένα με τη βοήθεια ψηφιακών μέσων επικοινωνίας. Τα αποτελέσματα της απομακρυσμένης επικοινωνίας είναι η έλλειψη άμεσης επαφής των εργαζομένων, η σταδιακή απομάκρυνσή τους από τα κοινά, και εν τέλει η πλήρης απομόνωσή τους, κάτι το οποίο συντελεί και στην υποβάθμιση της συνδικαλιστικής εκπροσώπησης.

Το τελευταίο κομμάτι των αρνητικών επιπτώσεων λόγω της ψηφιοποίησης του τραπεζικού κλάδου αναδείχθηκε απότομα λόγω της έλευσης της πανδημίας του ιού covid-19, και των πολιτικών κοινωνικής αποστασιοποίησης που εφαρμόστηκαν. Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης, όπως ήδη αναφέραμε, έδωσε τη δυνατότητα της απομακρυσμένης εργασίας. Το φαινόμενο της τηλεργασίας είναι κάτι νέο για τον τραπεζικό κλάδο και εφαρμόστηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό τα δύο τελευταία χρόνια (κυρίως τις περιόδους εφαρμογής των αυστηρών πολιτικών κοινωνικής αποστασιοποίησης). Παρ' όλο που για τις τράπεζες αποτέλεσε μια συμφέρουσα λύση ώστε να συνεχίσουν να εκτελούνται οι εργασιακές διαδικασίες τόσο των καταστημάτων τους, όσο και των κεντρικών τους υπηρεσιών, για τους εργαζόμενους επέφερε πολλά προβλήματα. Βασική συνέπεια για πολλούς εργαζόμενους από το σπίτι ήταν η δυσκολία που αντιμετώπισαν για την διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων. Οι τράπεζες δεν παρείχαν τα απαραίτητα μέσα για την ομαλή εκτέλεση της εργασίας τους με αποτέλεσμα να αναγκάζονται οι εργαζόμενοι να αγοράζουν τα μέσα αυτά. Συνεπώς τα κόστη για την ομαλή διεκπεραίωση της εργασίας των υπαλλήλων των τραπεζών μεταφέρθηκαν στους ίδιους.

Μία ακόμη σημαντική συνέπεια της εργασίας από το σπίτι ήταν η ελαστικοποίηση των ωρών εργασίας των εργαζομένων. Από τη μία η δυνατότητα που παρουσιάστηκε στους εργαζόμενους να διαμορφώνουν, ως ένα βαθμό τουλάχιστον, όπως οι ίδιοι θέλουν το ωράριο εργασίας τους, και από την άλλη η δυνατότητα που δόθηκε στους προϊσταμένους να επικοινωνούν ανά πάσα στιγμή με τους υπαλλήλους, άμβλυνε σε μεγάλο βαθμό το ωράριο εργασίας. Αποτέλεσμα αυτού ήταν τόσο η εντατικοποίηση της εργασίας των εργαζομένων, καθώς αναγκάζονταν να δουλεύουν σχεδόν όλη μέρα, αλλά και η παραβίαση του προσωπικού χώρου των εργαζομένων, καθώς η εργασία τους εισέβαλε στον ιδιωτικό τους χώρο. Η παραβίαση αυτή δημιουργεί μια σύγχυση καθώς πλέον δεν μπορεί εύκολα να διακριθεί ο χώρος εργασίας των εργαζομένων από τον χώρο ανάπαυσης. Επιπρόσθετα η απομάκρυνση των εργαζομένων από τις εγκαταστάσεις των τραπεζών απομάκρυνε τους συναδέλφους και μείωσε αισθητά την άμεση επαφή τους. Εν τέλει όλα τα παραπάνω οδήγησαν αρκετούς εργαζόμενους στην αδυναμία εκτέλεσης των καθηκόντων τους λόγω της μακρόχρονης απομόνωσής τους, και της εντατικοποίησης της εργασίας τους.

Αυτό που προκύπτει, όμως, μέσα από την έρευνα είναι ότι το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης» στο τραπεζικό κλάδο δεν έχει μόνο αρνητικό αντίκτυπο πάνω στους εργαζόμενους. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στο κλάδο επέφερε μια θετική διάσταση της

ανάπτυξης του φαινομένου στο κλάδο, αφήνοντας ψήγματα αισιοδοξίας για το μέλλον. Η αυτοματοποίηση μέρους της παραγωγικής διαδικασίας των τραπεζών έχει και θετικά αποτελέσματα πάνω στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων. Η αυτοματοποίηση αρκετών διαδικασιών που εκτελούνταν παραδοσιακά στις τράπεζες έχει διευκολύνει την εργασία των υπαλλήλων. Κάποιες εργασιακές διαδικασίες που έχουν πλέον κωδικοποιηθεί σε αλγόριθμους, και εκτελούνται από ψηφιακά συστήματα, λειτουργούν συμπληρωματικά στην εργασία των εργαζομένων. Σε κάποιες περιπτώσεις μειώνουν και ως ένα βαθμό τον όγκο εργασίας τους.

Η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης έδωσε επίσης τη δυνατότητα πολλοί κλάδοι της παραγωγής να υπερκεράσουν τα εμπόδια που έθεσε η έλευση της πανδημίας του ιού covid-19. Η εφαρμογή της τηλεργασίας στο τραπεζικό κλάδο επέφερε και θετικές συνέπειες πάνω στην εργασία των τραπεζοϋπαλλήλων. Η δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας προσέφερε στον εργαζόμενο την επιλογή να μην μετακινείται από το σπίτι του, και να εκτελεί τα καθήκοντά του σε ένα οικείο προς αυτόν χώρο. Τον βοήθησε να γλιτώσει χρήμα και χρόνο από τη στιγμή που μείωσε τις μετακινήσεις προς το χώρο εργασίας του. Του προσέφερε, επίσης, τη δυνατότητα να δαπανά περισσότερο χρόνο με την οικογένειά του, ή με τους οικείους του, καθώς μπορούσε να ρυθμίζει ως ένα βαθμό το ωράριό του.

Ένα ακόμα αποτέλεσμα που επιφέρει η ψηφιοποίηση σε πολλούς κλάδους της παραγωγής, και επηρεάζει και τον τραπεζικό κλάδο, είναι η δημιουργία νέων επαγγελματικών κλάδων, ή η εμφάνιση νέων θέσεων εργασίας στους υπάρχοντες κλάδους που σχετίζονται με το φαινόμενο αυτό. Στο τραπεζικό κλάδο ο μετασχηματισμός του οργανωτικού μοντέλου λόγω της ψηφιοποίησης έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία διοικητικών θέσεων που αφορούν την ενσωμάτωση και τη διαχείριση των νέων τεχνολογιών που εισάγονται στο κλάδο, καθώς και τη διαμόρφωση πολιτικών προσαρμογής των υπαλλήλων στο νέο ψηφιακό περιβάλλον που διαμορφώνεται. Η δημιουργία, λοιπόν, νέων θέσεων εργασίας αποτελεί μια επιπλέον θετική επίδραση της ψηφιοποίησης πάνω στην εργασία.

Τέλος, η ανάπτυξη της ψηφιοποίησης επέφερε θετικά αποτελέσματα και στη συνδικαλιστική εκπροσώπηση. Οι εργαζόμενοι πλέον έχουν τη δυνατότητα μέσω των ψηφιακών πλατφόρμων επικοινωνίας να έρχονται σε επαφή ανά πάση στιγμή, σε οποιοδήποτε χώρο και αν βρίσκονται, με μόνη προϋπόθεση την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η

εμφάνιση των αρνητικών συνεπειών πάνω στην εργασία τους, τις οποίες παρουσιάσαμε παραπάνω, επέφερε την ενεργοποίηση των συνδικαλιστικών τους οργάνων και την ανάδυση αιτημάτων που διεκδικούν νέα ρύθμιση των εργασιακών τους δικαιωμάτων σύμφωνα με το νέο ψηφιακό περιβάλλον που διαμορφώνεται στο κλάδο τους.

Βλέπουμε εν τέλει ότι η ανάπτυξη του φαινομένου της «Ψηφιοποίησης» έχει δύο όψεις. Από τη μία φαίνεται οι επιπτώσεις που έχει η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στο τραπεζικό κλάδο να δυσχεραίνουν τη θέση των εργαζομένων, και να βελτιώνουν τη θέση της εργοδοσίας. Αυτό όμως έχει να κάνει από τη μία με την διαχείριση της νέας αυτής τεχνολογίας, και από την άλλη με το γεγονός ότι οι τίτλοι ιδιοκτησίας της βρίσκονται στα χέρια της εργοδοσίας, και όχι με την τεχνολογία αυτή καθαυτή. Η εργοδοσία των τραπεζών αξιοποιεί το φαινόμενο της «Ψηφιοποίησης» για την όλο και βαθύτερη εκμετάλλευση των εργαζομένων της. Σκοπός της είναι η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας, που θα οδηγήσει εν τέλει στην αύξηση των κερδών της.

Από την άλλη, με την βοήθεια του Αριστοτέλη, θα μπορούσαμε να δώσουμε μια διαφορετική οπτική του φαινομένου αυτού: «*Και από τα εργαλεία άλλα είναι άψυχα και άλλα έμψυχα (όπως για τον κυβερνήτη το πηδάλιο είναι άψυχο εργαλείο, ενώ ο πλοηγός έμψυχο). Διότι στις τέχνες ο υπηρέτης λειτουργεί κατά κάποιον τρόπο ως ένα εργαλείο. Έτσι και τα περιουσιακά στοιχεία είναι εργαλεία υπηρετικά της ζωής και η περιουσία είναι ένα πλήθος από εργαλεία και ο δούλος είναι ένα έμψυχο περιουσιακό στοιχείο και κάθε υπηρέτης είναι, θα μπορούσαμε να πούμε, ένα εργαλείο το οποίο υπερέχει έναντι όλων των άλλων (ενν. άψυχων εργαλείων). Διότι, αν μπορούσε κάθε εργαλείο να επιτελεί το έργο του εκτελώντας κάποια διαταγή ή προαισθανόμενο τη διαταγή, όπως λένε ότι έκαναν τα αγάλματα του Δαιδάλου ή οι τρίποδες του Ηφαίστου, για τους οποίους λέει ο ποιητής ότι αυτομάτως εμφανίζονταν στον χώρο της συνέλευσης των θεών, και αν οι σαΐτες ύφαιναν από μόνες τους και οι χορδές της κιθάρας έπαιζαν από μόνες τους, τότε ούτε οι αρχιτεχνίτες θα χρειάζονταν υπηρέτες ούτε οι ελεύθεροι δούλους*» (Αριστοτέλης, 2006, σ.287-289).

Και όμως. Με την αυτοματοποίηση της παραγωγής πρακτικά πολλά εργαλεία είτε επιτελούν το έργο τους αυτόματα, χωρίς να χρειάζεται η δραστηριότητα του ανθρώπου, παρά μόνο για την δημιουργία τους, είτε συμπληρώνουν την εργασία των εργαζομένων ως αυτοματοποιημένες πλέον εργασιακές διαδικασίες στην υπηρεσία του υπαλλήλου. Στις τράπεζες μπορεί ένας πελάτης να αγοράσει κάποιο προϊόν χωρίς να χρειάζεται η

μεσολάβηση ενός υπαλλήλου μέσω του e-banking, ATM κ.α.. Ακόμα, μπορεί να αγοράσει δάνειο (συγκεκριμένα δάνεια βέβαια) χωρίς να διαμεσολαβήσει κάποιος υπάλληλος (Starodubtseva κ.α., 2021, σ.610). Επομένως μια ολόκληρη εργασιακή διαδικασία εκτελείται αυτόματα από ψηφιακά συστήματα και αποφέρει κέρδος στην τράπεζα με ή χωρίς την βοήθεια του ανθρώπου. Σε κάποιες εργασιακές διαδικασίες λοιπόν (ελάχιστες βέβαια μέχρι σήμερα) «οι αρχιτεχνίτες» δεν «χρειάζονται υπηρέτες» και «οι ελεύθεροι» δεν «χρειάζονται δούλους». Τα «εργαλεία» μπορούν από μόνα τους να εκτελέσουν μια εργασιακή διαδικασία, και σίγουρα αποτελεί απελευθερωτικό στοιχείο για τον «υπηρέτη» και το «δούλο».

Σήμερα λοιπόν τα αυτοματοποιημένα συστήματα φαντάζουν στην εργασία του υπαλλήλου ως απελευθερωτικά. Απλοποιούν διαδικασίες, αυτοματοποιούν ολόκληρες εργασιακές διαδικασίες, διευκολύνουν το έργο του εργαζόμενου, και μειώνουν το χρόνο που εκτελούνται πολλές διαδικασίες. Όμως δεν αρκεί μόνο αυτό, καθώς τα «εργαλεία» αυτά (τα αυτοματοποιημένα συστήματα σήμερα) βρίσκονται στην κατοχή του κεφαλαιοκράτη και στην διαδικασία παραγωγής κέρδους για αυτόν. Μόνο από τη στιγμή που η χρήση των νέων αυτών ψηφιακών συστημάτων δεν θα έχει πλέον σκοπό το κέρδος, αλλά απλά την κοινωνική αναπαραγωγή, θα μπορέσουν να είναι απελευθερωτικά «εργαλεία» για τον εργαζόμενο. Μόνο από τη στιγμή που θα απελευθερωθούν από τον κεφαλαιοκράτη και θα περάσουν στα χέρια των εργαζομένων, και ευρύτερα του κοινωνικού συνόλου, θα αποτελέσουν απελευθερωτικό όργανο για το σύνολο της κοινωνίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ – ΜΟΝΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΑ

Αγγελόπουλος, Π. (2013). *Τράπεζες και χρηματοπιστωτικό σύστημα*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης

Αριστοτέλης (2006). *Ηθικά νικομάχεια,* vol.1. Αθήνα: Εκδόσεις Ζήτρος

Braverman, H. (2005). *Εργασία και μονοπωλιακό κεφάλαιο: η υποβάθμιση της εργασίας στον εικοστό αιώνα*, vol.1. Αθήνα: Εκδόσεις Λέσχη κατασκόπων του 21ου αιώνα

Βρέντζου, Ε., Δημητράς, Α. (2015). *Διεθνή λογιστικά πρότυπα.* Εκδόσεις Ελληνικά ακαδημαϊκά συγγράμματα και βοηθήματα

Γεωργακοπούλου, Β., Κοντιάδης, Ξ., Παπαδημητρίου, Κ., Στεφανίδης, Δ. (2018). Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση. *Ινστιτούτο Εργασίας Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος,* 5-120. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://ine.otoe.gr/uploads/files/ine_Digitalization2018.pdf

Δεδουσόπουλος, Α. (2004). *Θεωρίες της ανεργίας: η κρίση στην αγορά εργασίας*, vol.1. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω

Δεδουσόπουλος, Α. (2014). *Πολιτική οικονομία της αγοράς εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg

Ευσταθόπουλος, Γ., Ιωακείμογλου, Η. (2004). Ο τομέας των υπηρεσιών, η ανταγωνιστικότητα και η εργασία. *Μελέτες*, No19, 1-172. Ανακτήθηκε 15 Σεπτεμβρίου, 2020, από https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2014/02/files/MELETH_19.pdf

Ευστράτογλου, Α. (2015). Οικονομική κρίση, ευέλικτες μορφές απασχόλησης και παραγωγικότητα στους κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Παρατηρητήριο οικονομικών και κοινωνικών εξελίξεων, No36, 1-261. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2016/02/MELETH-36.pdf

Ιωακείμογλου, Η. (2012). Εσωτερική υποτίμηση και συσσώρευση κεφαλαίου. *Παρατηρητήριο οικονομικών και κοινωνικών εξελίξεων*, No22, 1-186. Ανακτήθηκε 10 Φεβρουαρίου, 2021, από https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2014/08/study-221.pdf

Λαπατσιώρας, Σ., Μηλιός, Γ., Μιχαηλίδης, Π. (2020). Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στην αγορά εργασίας. *Μελέτες,* No46, 11-194. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://ineobservatory.gr/wp-content/uploads/2020/01/46_MELETH_Final_E-Book.pdf

Μαρξ, Κ. (1983). *Αποτελέσματα του άμεσου προτσές παραγωγής*. Αθήνα: Εκδόσεις Α/συνέχεια

Παπανικολόπουλος, Δ., Κατσορίδας, Δ., Κολλιάς, Γ., Δερμάνη, Β. (2018). Το απεργιακό φαινόμενο στην Ελλάδα: καταγραφή των απεργιών κατά την περίοδο 2011-2017. *Μελέτες,* No48, 1-148. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2019/03/Tetradio_48.pdf

Σταμάτης, Γ. (1990). «Εισαγωγή», στο *Καρλ Μαρξ: Για την παραγωγική και μη παραγωγική εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Εξάντας

Σωτηρόπουλος, Δ. Π., Μηλιός, Γ., Λαπατσιώρας, Σ. (2019). *Το χρηματοπιστωτικό σύστημα στον σύγχρονο καπιταλισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Angelus Novus

Μαρξ, Κ. (1978). Το κεφάλαιο: κριτική της πολιτικής οικονομίας, vol. 3. Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εποχή

Μαρξ, Κ. (2016). Το κεφάλαιο: κριτική της πολιτικής οικονομίας, vol. 1. Αθήνα: Εκδόσεις ΚΨΜ

Smith, A. (1999). *Έρευνα για τη φύση και τα αίτια του πλούτου των εθνών*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση

Alam, N., Gupta, L., Zameni, A. (2019). *Fintech and Islamic finance: Digitalization, development and disruption*. Cham Switzerland: Palgrave Macmillan. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://doi.org/10.1007/978-3-030-24666-2

Cecchetti, G. S., Schoenholtz, L. K. (2017). *Money, banking, and financial markets*. New York: McGraw-Hill Education

Gnoss, C., Rochon, L. P. (2011). *Credit, money and macroeconomic policy. A post-keynesian approach.* Cheltenham: Edward Elgar

Heffernan, S. (2005). *Modern banking.* Chichester: John Wiley & Sons

Howells, P., Bain, K. (2005). *The economics of money, banking and finance*. London: Financial Times

Lavoie, M. (2014). *Post-keynesian economics: new foundations.* Cheltenham: Edward Elgar

Mishkin, S. F. (2019). *The economics of money, banking, and financial markets.* New York: Pearson

Rambure, D., Nacamuli, A. (2008). *Payment systems. From the salt mines to the board room.* Hampshire: Palgrave Macmillan

Smith, T. (2000). *Technology and capital in the age of lean production: a Marxian critique of the "New Economy"*. New York: State University of New York Press

Wray, R. L. (2015). *Modern money theory: a primer on macroeconomics for sovereign monetary systems.* London: Palgrave Macmillan

ΑΡΘΡΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΑ

Δεδουσόπουλος, Α. (1983). Παραγωγική και μη παραγωγική εργασία στον Μαρξ: μια ερμηνεία. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών, 51*(51), 3-34. doi:https://doi.org/10.12681/grsr.985

Κοσμά, Θ., Παπαπέτρου, Ε., Παύλου, Γ., Τσοχατζή, Χ., Ζιούτου, Π. (2017). Προσαρμογή της αγορά εργασίας και διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις στην αγορά εργασίας στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια της κρίσης: ευρήματα από την τρίτη έρευνα πεδίου για την ανάλυση της δυναμικής των μισθών. *Οικονομικό Δελτίο*, vol.45, 55-72.

Τσατσούλης, Μ. (2020). Ψηφιακή τραπεζική και τεχνολογικές εφαρμογές στη νέα δεκαετία. Ανέκδοτο άρθρο που μου παραχωρήθηκε από τον ίδιο.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ

Bank of international settlements (2010), The changing role of central banks. Ανακτήθηκε από https://www.bis.org/publ/work326.pdf

Bank of international settlements (2020), Annual economic report. Ανακτήθηκε από https://www.bis.org/publ/arpdf/ar2020e.pdf

Briken, Kendra., Chillas, Shiona., Krzywdzinski, Martin., Marks, Abigail. (2017) : Labour Process Theory and the New Digital Workplace, In: Briken, Kendra Chillas, Shiona Krzywdzinski, Martin Marks, Abigail (Ed.): The New Digital Workplace. How New Technologies Revolutionise Work, ISBN 978-1-137-61013-3, Palgrave Macmillan, London, pp.1-17

Colombo, E., Mercorio, F., Mezzanzanica, M. (2019). AI meets labor market: exploring the link between automation and skills. Information economics and policy, Vol.47, 27-37. Ανακτήθηκε 19 Δεκεμβρίου, 2020, από https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2019.05.003

Degryce, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. European trade union institute. Ανακτήθηκε 1 Απριλίου, 2021, από https://www.etui.org/publications/working-papers/digitalisation-of-the-economy-and-its-impact-on-labour-markets

Degryce, C. (2017). Shaping the word of work in the digital economy. European trade union institute. Ανακτήθηκε 1 Απριλίου, 2021, από https://www.etui.org/publications/foresight-briefs/shaping-the-world-of-work-in-the-digital-economy

Eurofound (2015), New forms of employment, Publications Office of the European Union, Luxembourg

Eurofound (2018), Employment and working conditions of selected types of platform work, Publications Office of the European Union, Luxembourg

Eurofound (2020), Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age, New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg

Eurofound and the International Labour Office (2017), Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva

European Central Bank (2010), The payment system. Ανακτήθηκε από https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/paymentsystem201009en.pdf

European Commission (2017), Report from the commission to the European Parliament and the Council, on the Single Supervisory Mechanism established pursuant to Regulation (EU) No 1024/2013. Ανακτήθηκε από https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0591&from=PL

Galazova, S., Magomaeva, L. (2019). The transformation of traditional banking activity in digital. International Journal of economics and business administration, Vol.7, No2, 41-51. Ανακτήθηκε 20 Μαΐου, 2021, από https://www.ijeba.com/journal/369/download

Impact of banking regulation on employment. (2016). Ανακτήθηκε από https://www.wsbi-esbg.org/our-positions/Pages/Final-Conclusions.aspx

Li, J-H., Huang, Q-B., & Lin, L. (2014). Social capital and knowledge transfer in new service development: The front/back office perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, vol.9*,153-174. Ανακτήθηκε από http://www.ijikm.org/Volume9/IJIKMv9p153-174Li0791.pdf

Naimi-Sadigh, A., Asgari, T. & Rabiei, M. Digital Transformation in the Value Chain Disruption of Banking Services. *J Knowl Econ* (2021). https://doi.org/10.1007/s13132-021-00759-0

Osseiran, G. (2020). Higher education massification and the changing graduate labour market in the Spanish retail banking industry: a case study. *Oxford review of education*, vol.46, No1, 63-78. DOI: 10.1080/03054985.2019.1687434

Shestakofsky, B. (2017). Working algorithms: software automation and the future of work. *Work and occupations*, Vol. 44, No4, 376-423. DOI: 10.1177/0730888417726119

Starodubtseva E.B., Grachyova M.V., Trachenko M.B. (2021) Digitalization as a Driver of the Banking Sector. In: Popkova E.G., Ostrovskaya V.N., Bogoviz A.V. (eds) Socio-economic Systems: Paradigms for the Future. *Studies in Systems, Decision and Control*, vol 314. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-56433-9_63

Structural indicators for the EU banking sector (2020, June). Ανακτήθηκε από https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2020/html/ecb.pr200608_ssi_table~3054d55051.en.pdf

Valenduc, G., Vendramin, P. (2016). Work in the digital economy: sorting the old from the new. European trade union institute. Ανακτήθηκε 1 Απριλίου, 2021, από https://www.etui.org/sites/default/files/16%20WP%202016%2003%20Digital%20economy%20EN%20Web%20version.pdf