

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στον τραπεζικό κλάδο γίνεται σήμερα όλο και περισσότερο ορατή μια γενική τάση μετατόπισης του επίκεντρου του ανταγωνισμού - συνεπώς και των παραγόντων της ανταγωνιστικότητας - από τα πιο παραδοσιακά στοιχεία (κόστος εργασίας, λειτουργικό κόστος, τιμές παρεχομένων υπηρεσιών) προς την κατεύθυνση της ταχύτητας και της καταλληλότερης εφαρμογής οργανωτικών και τεχνολογικών καινοτομιών (αυτοματοποίηση, εξορθολογισμός διαδικασιών, αξιοποίηση management information systems - M.I.S, ολοκληρωμένη εφαρμογή πελατοκεντρικού λογισμικού και δικτύωσης).

Ανάλογη τάση μετατόπισης παρατηρείται και προς την κατεύθυνση της διαφοροποίησης και της εφαρμογής καινοτομιών:

- στα παρεχόμενα χρηματοοικονομικά προϊόντα,
  - στον τρόπο εξυπηρέτησης του πελάτη,
  - στην ταχύτητα επεξεργασίας και στην αποτελεσματικότητα της πληροφόρησης,
  - στην εξατομικευμένη (αλλά αυτοματοποιημένη και κατά το δυνατόν τυποποιημένη) εξυπηρέτηση και υποστήριξη έντονα διαφοροποιημένων αναγκών της πελατείας.
- Τα στοιχεία αυτά τροφοδοτούν τις γενικότερες τάσεις ευρείας παραγωγικής, οργανωτικής και τεχνολογικής αναδιάρθρωσης του πιστωτικού συστήματος, οι οποίες οδηγούν σε έντονη αλλαγή της φυσιογνωμίας των τραπεζικών καταστημάτων, στην ταχεία εισαγωγή της αυτοματοποίησης, της πληροφόρησης και των συναλλαγών από απόσταση, στη διαφοροποίηση προϊόντων αλλά και στην τυποποίησή τους σε κατάλληλα ελκυστικά πακέτα για κάθε κατηγορία πελατών.
- Οι τάσεις που προαναφέρθηκαν έχουν σημαντικές και συχνά ανησυχητικές επιπτώσεις σε όλα τα στοιχεία της εργασιακής σχέσης των τραπεζοϋπαλλήλων. Διαφοροποιούν, αποσταθεροποιούν και συχνότατα απειλούν:
- την απασχόληση (κατάργηση ή συρρίκνωση υφιστάμενων θέσεων εργασίας, δημιουργία αναντιστοιχίας γνώσεων - ειδικοτήτων του απασχολούμενου προσωπικού με τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες στις νέες συνθήκες)
  - το περιεχόμενο και τις συνθήκες της εργασίας (εργασιακά αντικείμενα, συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία κ.λπ.)
  - την οργάνωση του χρόνου εργασίας και των λοιπών, ατομικών και κοινωνικών, χρόνων των εργαζομένων στις Τράπεζες
  - τον άμεσο και τον έμμεσο (κοινωνικό) μισθό τους.

Έχουν κατά καιρούς επισημανθεί (και σε ορισμένες περιπτώσεις καταγραφεί) από ευρωπαϊκά τραπεζοϋπαλληλικά συνδικάτα οι υφιστάμενοι κίνδυνοι δυσμενών εξελίξεων στην απασχόληση του τραπεζικού κλάδου τόσο από ποσοτική όσο και από ποιοτική άποψη. Οι κίνδυνοι αυτοί σχετίζονται με τις συντελούμενες τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές στο τραπεζικό σύστημα και ιδιαίτερα με την αυτοματοποίηση των συναλλαγών.

Βέβαια δεν υποστηρίζεται ότι οι συντελούμενες τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές θα οδηγήσουν σε πλήρη εκτόπιση της ανθρώπινης εργασίας από τις μηχανές και τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες στο τραπεζικό κατάστημα. Αντίθετα, οι απαιτήσεις του ανταγωνισμού και της εξατομικευμένης εξυπηρέτησης των πελατών επιβάλλουν τη διατήρηση και αναβάθμιση της προσωπικής επαφής του τραπεζοϋπαλλήλου - συμβούλου - πωλητή με τον πελάτη. Αυτή με τη σειρά της απαιτεί τον εμπλουτισμό της τραπεζοϋπαλληλικής εργασίας και τη συστηματική επαγγελματική επιμόρφωση σημαντικής μερίδας εργαζομένων. Δεν αποκλείει ωστόσο την επαγγελματική υποβάθμιση, την επιλεκτική περιθωριοποίηση ή και τον εκτοπισμό των υπολοίπων από την τραπεζική αγορά εργασίας, ιδιαίτερα αν η Τράπεζα αντιδρά αναποτελεσματικά στις προκλήσεις του ανταγωνισμού, αν αντιμετωπίζει μια σχετικά κορεσμένη ζήτηση για τα προϊόντα της και δεν προγραμματίζει την απασχόληση, ούτε παρέχει έγκαιρα την κατάλληλη εκπαίδευση στο προσωπικό της.

Υπάρχει σχετικά πλούσια βιβλιογραφία και εμπειρία σχετικά με τη σχέση Τεχνολογικού εκσυγχρονισμού-Απασχόλησης - εργασιακών ειδικοτήτων στον ευρωπαϊκό και το διεθνή χώρο, με αρκετές αναφορές και στον τραπεζικό κλάδο. Είναι όμως εξίσου γνωστό (και διαπιστώθηκε από τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά συνδικάτα και σε συναντήσεις στα πλαίσια του προγράμματος AFETT που υλοποιήσαμε) ότι οι εξελίξεις στην ανταγωνιστικότητα των επιμέρους τραπεζικών συστημάτων, στην απασχόληση και στα στοιχεία της εργασιακής σχέσης των τραπεζοϋπαλλήλων δεν εκφράζονται με τον ίδιο τρόπο σε κάθε χώρα, ούτε μπορούν να αποδοθούν μονοσήμαντα στις επιταγές της αγοράς και των νέων τεχνολογικών εφαρμογών.

Σε ότι αφορά ειδικότερα τον ελληνικό τραπεζικό κλάδο, δεν υπάρχει μέχρι σήμερα μια συστηματική, έστω και πρωτογενής, σκιαγράφηση και αξιολόγηση της σχέσης τεχνικού και οργανωτικού εκσυγχρονισμού-απασχόλησης - αναγκών σε εκπαίδευση και κατάρτιση. Η κατάσταση αυτή δυσκολεύει το σχεδιασμό και την έγκαιρη υλοποίηση των αναγκαίων παρεμβάσεων στην απασχόληση και στην επαγγελματική κατάρτιση εργαζομένων του κλάδου. Και αυτό παρά το αναμφισβήτητο, πλέον, γεγονός ότι είναι αρκετές οι κατηγορίες τραπεζοϋπαλλήλων που πιθανόν να απειλούνται με επαγγελματική υποβάθμιση και περιθωριοποίηση, λόγω των συντελούμενων, και αναμενόμενων να επιταχυνθούν στο άμεσο μέλλον, διαδικασιών τεχνικο-οργανωτικού εκσυγχρονισμού των τραπεζών.

Η έρευνα που υλοποιήσαμε, με αρκετές δυσκολίες γιατί αρκετές τράπεζες για λόγους που δυσκολευόμαστε να κατανοήσουμε δεν ανταποκρίθηκαν στη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που τους στείλαμε, αξιοποιώντας (στο μέτρο που ήταν συγκρίσιμη) τη διεθνή βιβλιογραφία και εμπειρία, κλήθηκε να καλύψει ακριβώς αυτές τις ελλείψεις πρωτογενούς τεκμηρίωσης και συστηματικής αξιολόγησης του προβλήματος. Ειδικότερα επιχείρησε να καταγράψει, να ομαδοποιήσει και να αξιολογήσει:

- Τις συντελούμενες εξελίξεις και διαδικασίες τεχνικο-οργανωτικού εκσυγχρονισμού των τραπεζικών επιχειρήσεων που λειτουργούν στην Ελλάδα, με έμφαση στα ζητήματα αυτοματοποίησης- πληροφοριοποίησης των τραπεζικών εργασιών και στις επιπτώσεις τους στην απασχόληση, τόσο από ποσοτική όσο και από ποιοτική άποψη.
- Τη συμπόρευση του τεχνικο-οργανωτικού εκσυγχρονισμού των τραπεζών με νέες μορφές αξιοποίησης - απαξίωσης του ανθρώπινου δυναμικού και αναμόρφωσης των εργασιακών ειδικοτήτων.
- Τα προβλήματα και τις συνέπειες των παραπάνω για τους εργαζόμενους στις τράπεζες και για τους εργασιακούς θεσμούς του κλάδου.

Παραδίδοντας αυτή την έρευνα στην κρίση του αναγνώστη, αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω την επιστημονική σύμβουλο του ΙΝ.Ε/ΟΤΟΕ Βάνα Γεωργακοπούλου, τους ερευνητές και όλους τους ορατούς αλλά και τους αφανείς συντελεστές αυτής της έκδοσης.

Αριστοτέλης Λάκκας

Πρόεδρος ΙΝ.Ε/Ο.Τ.Ο.Ε.