

CMI – Center za metodologijo in informatiko
FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani
http:// www.ris.org
email: info@ris.org

RIS2004/2 - e-bančništvo

uporabniki interneta (#53)

Reprezentativna telefonska anketa v decembru 2004 (n=3,337) kaže, da je uporaba e-bančništva še vedno relativno skromna; uporablja ga le okoli petina aktivnih uporabnikov interneta. Zaradi rasti števila uporabnikov interneta absolutno število uporabnikov e-bančništva sicer narašča, v grobem za 20,000-25,000 letno, in je v letu 2004 doseglo 160,000 uporabnikov. Pričakovana letna rast števila uporabnikov e-bančništva 2005 je še naprej 10-15%.

Sociodemografska struktura uporabnikov e-bančništva odstopa od strukture uporabnikov interneta le pri spolu (več moških) in delovno aktivnih (več zaposlenih), sicer pa ne kaže odstopanj niti glede računalniške orientiranosti.

V uporabo e-bančništva vstopajo uporabniki interneta šele po večletni uporabi interneta. Novih uporabnikov interneta med novimi uporabniki e-bančništva skorajda ne najdemo.

V pogledu deležev glavne banke je videti, da izgublja NLB, pridobivajo pa manjše, tuje (»avstrijske«) banke, ki so pritegnile izjemno lojalni in zelo specifičen segment uporabnikov.

V zadnjih 12 mesecih je 6% uporabnikov e-bančništva zamenjalo e-banko, desetina jih je začela uporabljati e-bančništvo pri dodatni banki. E-bančništvo pri več kot eni banki uporablja že 14% uporabnikov. Več kot desetina uporabnikov pa je v zadnjih 12 mesecih tudi prenehala z uporabo e-bančništva, kar vse kaže na znatne fluktuacije.

Dejavniki, ki zavirajo vstop v e-bančništvo, so predvsem varnost in siceršnji nizki interes. Nadvse preseneča predstava o visokih stroških, zapletenosti in zamudnosti e-bančništva. Cenovna privlačnost kot potencialna prednost e-bančništva pa je ocenjena najnižje, saj je neuporabniki očitno ne cenijo ali pa ne zaznavajo kot prednost.

Trend zmanjševanja števila oseb - uporabnikov interneta, ki razmišljajo o uporabi e-bančništva, se je ustavil in spremenil v naraščanje. Konec leta 2004 namreč izraža namero, da v 6 mesecih vstopi v e-bančništvo, okoli 100,000 uporabnikov interneta. Poleg tega pa o uporabi e-bančništva razmišlja še 170,000 oseb, kar je največ doslej.

Splošno zadovoljstvo z e-bančništvom se je ustalilo na zmanjšani vrednosti iz junija 2004 (4.1 na lestvici 1-5). Po drugi strani pa se lojalnost glavni banki s tem ni zmanjšala in je še vedno razmeroma neodvisna od zadovoljstva.

V pogledu načina prijave v e-bančništvo se nakazuje stabilen delež rabe certifikata ter naraščanje deleža naprav za generiranje slučajnega gesla ("žeton"), najverjetneje na račun deleža uporabe kartice.

Med uporabniki e-bančništva je že več kot polovica potrebovala pomoč zaposlenih v banki, razmeroma velik delež (66%) uporabnikov e-bančništva je že slišal za primere, ko so imeli uporabniki težave z e-bančništvom, skoraj tretjina pa poroča o napakah e-bančništva pri njihovem osebnem e-bančništvu. Zaupanje v bančne transakcije zato ni posebej visoko – zgolj 3.5 na skali od 1 do 5.

Med stališči uporabnikov e-bančništva izstopa predvsem previdnost pri on-line posredovanju kreditne kartice (4.47), pa tudi pomembnost domače slovenske banke (3.77) in pomembnost dostopa s kateregakoli računalnika (3.91).

Presenetljivo veliko – več kot polovica uporabnikov e-bančništva – še vedno fizično obiskuje banko vsaj enkrat mesečno. Pri analizi plačevanja majhnih zneskov na internetu uporabniki e-bančništva dajejo visoko prednost e-bančništvu (pred kreditno kartico), ostali uporabniki interneta pa plačilo po povzetju.

V posebnem poročilu raziskave RIS 2004 - mobilna telefonija je podrobno analizirano tudi m-bančništvo. Izkazuje se, da namere za uporabo m-bančništva presegajo potencial e-bančništva.

Ljubljana, marec 2005

Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede
Center za metodologijo in informatiko, Projekt RIS
email: info@ris.org, URL: <http://www.ris.org/>

E-bančništvo 2004/2

Avtorji: Vasja Vehovar, Luka Kronegger

Ljubljana, marec 2005

KAZALO

1 METODOLOGIJA.....	4
2 PREGLED SKUPNIH VPRAŠANJ.....	6
3 OBSEG E-BANČNIŠTVA.....	10
3.1 Uporaba e-bančništva v Sloveniji.....	10
3.2 Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva.....	16
4 E-BANKE IN E-BANČNIŠTVO.....	19
4.1 Število bank.....	19
4.2 Glavna banka.....	23
4.3 Spremembe v zadnjem letu.....	27
4.4 Način prijave.....	32
4.5 Zadovoljstvo z e-bančništvom.....	38
4.6 Zadovoljstvo glede na banko.....	44
4.7 Lojalnost do glavne banke	47
4.8 Pomoč uporabnikom.....	53
4.9 Odnos do e-bančništva.....	60
4.10 Razvrščanje v skupine.....	67
5 NEUPORABNIKI E-BANČNIŠTVA.....	71
5.1 Struktura neuporabnikov.....	71
5.2 Namere uporabe e-bančništva.....	74
5.3 Sociodemografske značilnosti neuporabnikov.....	78
5.4 Verjetna banka.....	82
6 BANČNIŠTVO IN UPORABNIKI INTERNETA.....	85
6.1 Splošna uporaba bančnih storitev.....	85
6.2 Razvrščanje v skupine.....	87
6.3 On-line plačevanje majhnih zneskov.....	91
6.4 Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva.....	96
7 M-BANČNIŠTVO.....	101
8 PRILOGA.....	102
9 KAZALO TABEL.....	111
10 KAZALO SLIK.....	115
11 PRIPOROČILA IN VPRAŠANJA.....	117

1 Metodologija

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih s telefonsko anketo, ki je bila izvedena v mesecu decembru 2004. Z metodo računalniško podprtega telefonskega anketiranja, je bilo v okviru raziskave RIS 2004 v decembru 2004 anketiranih 2,364 posameznikov v starosti od 10 do 75 let. Poleg te raziskave analiziramo tudi podatke iz raziskave RIS - DCO, kjer so anketiranci sodelovali v krajšem bloku vprašanj vključenih v dnevnem omnibusu družbe CATI decembra 2004 (n=1,013).

V gospodinjstvih so bili respondenti izbrani po metodi zadnjega rojstnega dne. V raziskavi RIS 2004 se včasih zaradi izrecnega vprašanja respondenta na samem začetku anketiranja ni bilo možno v celoti izogniti opisu vsebine raziskave, zato občasno ni bilo mogoče preprečiti, da v gospodinjstvu izberejo posameznika, ki se najbolje spozna na internet. V RIS – DCO raziskavi se takšne težave niso pojavljale, saj je bil internetu namenjen le kratek sklop na koncu splošne ankete. Zaradi navedenega lahko prihaja tudi do določenih razlik v rezultatih.

V poročilu razhajanj ne prikrivamo, ampak jih skušamo objektivno pojasniti. Navedenemu problemu se namreč ni mogoče izogniti skoraj v nobeni raziskavi IKT (informacijsko-komunikacijske tehnologije). Pri tem imata oba pristopa (odgovarja povsem naključni respondent oziroma najbolj informiran respondent) svoje prednosti in slabosti. Vsekakor pa je v smislu ocen populacijskih agregatov nekoliko bolj primeren splošen pristop v RIS - DCO.

V ožjem sklopu ankete o e-bančništvu je sodelovalo 613 uporabnikov interneta, ki internet uporabljajo vsaj nekajkrat mesečno oz. pogosteje. Na osnovna vprašanja iz druge polovice vzorca je odgovarjalo še nadaljnjih 581, iz omnibusa pa nadaljnjih 438 anketirancev. Skupaj je torej na najpomembnejša vprašanja odgovarjalo 1,632 uporabnikov interneta, kolikor jih je bilo med respondenti v celi anketi (n=3,337).

Ker gre pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, so v tabelah vpeljane naslednje oznake, ki jih velja upoštevati tudi, kadar niso eksplicitno zapisane:

- - *nesprejemljivo nenatančna ocena, navedena zgolj za ilustracijo (manj kot 10 enot)*
- (()) - zelo nenatančna ocena (med 10 in 20 enot)*
- () - nenatančna ocena (med 20 in 30 enot)*

Majhne celice torej služijo zgolj kot ilustracija, nikakor pa ne kot osnova za posplošeno trditev. Podrobnosti o interpretacijah pri majhnem številu podatkov so na predstavitveni strani <http://backup.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je obravnavana tudi metodologija.

Na nekaterih mestih je za realno razumevanje podatkov navedena tudi standardna napaka ocene (SE). Upoštevati velja, da je običajni 95% interval zaupanja širok $\pm 2 \times SE$, pri deležih se izračun še poenostavi, in sicer znaša standardna napaka:

$$\sqrt{\frac{pq}{n}}$$

Pri uteževanju je bil na osnovi populacijskih podatkov o starosti, izobrazbi, spolu, regiji, naselju in statusu opravljen postopek iterativnega prilagajanja (*raking*). Poleg navedenih spremenljivk je bila upoštevana tudi interakcija spola in starosti ter izobrazbe in zaposlitvenega statusa. Vzorec se torej ujema s slovensko populacijo v vseh navedenih kontrolnih spremenljivkah. Zaradi uteževanja se v poročilu ponekod pojavlja nekoliko drugačno število enot za število rednih uporabnikov interneta – 677 (oz. 1,329 za združeno bazo), za uporabnike e-bančništva pa 152 (319).

2 Pregled skupnih vprašanj

Oglejmo si najprej sumarni pregled najpomembnejših vprašanj iz celotne raziskave RIS, kjer so poleg anketirancev, ki so odgovarjali na sklop vprašanj o e-bančništvu (RIS A, n=613), odgovarjali tudi anketiranci, ki so sicer sodelovali v drugih sklopih raziskave (RIS B, n=581). Poleg tega pa so bila ta vprašanja vključena še v Dnevni Catijev Omnibus (RIS DCO, n=438). Na ključno vprašanje o e-bančništvu je tako odgovarjalo skupno 1,632 uporabnikov interneta in 342 uporabnikov e-bančništva.

Razlike med merjenji za osnovne spremenljivke kot je uporaba e-bančništva v glavnem niso statistično značilne, čeprav prihaja do določenega osciliranja.

Tabela 1: Uporaba e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta: primerjava različnih merjenj (december 2004)

	RIS A		RIS B		RIS DCO		Skupaj	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Da	121	19.7	134	23.1	91	20.8	346	21.2
Ne	492	80.3	447	76.9	347	79.2	1286	78.8
Skupaj:	613	100	581	100	438	100	1632	100

Tabela 2: Glavna banka – primerjava različnih merjenj (december 2004)

	RIS A		RIS B		RIS DCO		Skupaj		
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	±1.96*se
Abanka	10	8.4	17	13.2	12	13.6	38	11.7	3.5
Bank Austria Creditanstalt*	3	2.4	1	0.7			•4	1.6	1.3
Banka Celje	6	5.4	3	2.2	4	4.2	((13))	3.9	2.1
Banka Koper	10	8.5	15	12.0	11	12.4	36	11.0	3.4
Banka Vipava			2	1.9	0	0.4	•3	1.1	1.1
Gorenjska banka	3	2.3	3	2.4	3	4.0	•9	2.9	1.8
Hypo Alpe Adria banka*	2	1.9	4	3.4			•6	2.6	1.7
Kaerntner Sparkasse AG*	1	0.5	2	1.2			•2	0.9	1.0
Koroška banka					1	0.8	•1	0.8	0.9
NKBM	14	11.7	10	8.2	8	9.6	33	9.8	2.1
NLB	53	44.8	49	38.4	31	36.3	133	39.9	5.3
Pomurska banka			1	1.1			•1	1.1	1.1
PBS	3	2.5	3	2.2	1	1.6	•7	2.1	1.5
Probanka			1	0.4			•1	0.4	0.7
Reiffeisen Krekova banka*	2	1.7	1	1.1	1	1.6	•5	1.5	1.3
SKB banka	12	9.9	12	9.8	13	14.6	37	11.8	3.4
Volksbank – Ljudska banka*			2	1.7	1	0.7	•3	1.2	1.2
SKUPAJ:	118	100	127	100	86	100	332	100	
“Avstrijske” banke skupaj*	8	6.5	10	8.1	2	2.3	(20)	7.8	2.9

* Gre za manjše banke, ki imajo v svojem imenu naziv avstrijskega lastnika oziroma partnerja.

»Kako ste v splošnem zadovoljni z e-bančništvom pri vaši glavni banki?« Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni da ste povsem nezadovoljni, 5 pa da ste zelo zadovoljni.

Tabela 3: Zadovoljstvo z e-bančništvom pri glavni banki – primerjava različnih merjenj (december 2004)

	RIS A		RIS B		RIS DCO		Skupaj	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<i>1 – povsem nezadovoljni</i>	1	1.2	3	2.5	1	1.5	6	1.7
<i>2</i>	9	7.9	6	4.4	3	3.0	18	5.1
<i>3</i>	11	9.4	18	14.1	15	16.4	45	13.3
<i>4</i>	57	47.3	53	40.4	30	33.2	140	40.3
<i>5 – zelo zadovoljni</i>	41	34.3	50	38.5	42	45.8	133	39.5
Skupaj	120	100.0	131	100.0	91	100.0	342	100.0
povprečna ocena	120	4.06	131	4.08	91	4.19	342	4.11

Na tem mestu opazimo v RIS DCO nekoliko večje zadovoljstvo, kar gre morda pripisati že omenjenemu načinu rekrutiranja; opraviti imamo namreč z nekoliko manj intenzivnimi in s tem tudi manj kritičnimi uporabniki interneta.

Tabela 4: Zadovoljstvo z e-bančništvom glede na banko – primerjava različnih merjenj (december 2004)

	RIS A		RIS B		RIS DCO		Skupaj		
	<i>n</i>	povpr.	<i>N</i>	povpr.	<i>N</i>	povpr.	<i>N</i>	povpr.	$\pm 1.96 \cdot se$
Abanka	10	4.41	17	4.55	12	4.47	38	4.49	0.11
Bank Austria Creditanstalt	3	3.74	1	4.00			4	3.80	0.66
Banka Celje	6	3.82	3	4.01	4	4.02	13	3.92	0.24
Banka Koper	10	4.32	15	4.45	11	4.67	36	4.48	0.10
Banka Vipava			2	5.00	0	5.00	3	5.00	0.00
Gorenjska banka	3	3.92	3	4.38	3	3.81	9	4.03	0.22
Hypo Alpe Adria banka	2	2.78	4	5.00			6	4.25	0.54
Kaerntner Sparkasse AG	1	5.00	2	4.55			2	4.68	0.44
Koroška banka					1	4.00	1	4.00	
NKBM	14	4.18	10	4.22	8	4.32	33	4.23	0.10
NLB	52	3.79	49	3.49	31	3.92	133	3.71	0.09
Pomurska banka			1	4.00			1	4.00	0.00
PBS	3	4.79	3	3.95	1	1.00	7	3.73	0.60
Probanka			1	5.00			1	5.00	
Reiffeisen Krekova banka	2	4.51	1	4.35	1	5.00	5	4.61	0.25
SKB	11	4.63	12	4.70	13	4.68	37	4.67	0.08
Volksbank – ljudska banka			1	4.00	1	5.00	3	4.50	1.01
Skupaj	120	4.06	131	4.08	91	4.19	332	4.10	0.10
“Avstrijske” banke skupaj	8	3.85	9	4.61	2	5.00	20	4.33	0.40

Banke z eno samo navedbo seveda ne omogočajo nobenega posploševanja in vprašanje je, če ni morda celoten odgovor nepravilno zabeležen. Tudi ocene, ki temeljijo na manj kot 5 enotah

so lahko precej nenatančne, pri ostalih pa o natančnosti govori interval zaupanja. Poudariti velja, da so razlike med RIS A in RIS B povsem slučajne, saj gre za slučajno alokacijo anket na dva podvzorca, vzorec RIS DCO pa se lahko razlikuje zaradi manj intenzivnih uporabnikov interneta.

Tabela 5: Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva – primerjava različnih merjenj (december 2004)

	RIS A		RIS B		RIS DCO		Skupaj	
	mesečni upor.	Da	mesečni upor.	Da	mesečni upor.	Da	mesečni upor.	Da
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
SPOL								
moški	340	23	310	26	241	26	891	25
ženski	273	16	271	20	197	14	741	17
STAROST								
10-23	203	10	192	12	148	5	542	9
24-37	215	27	187	26	146	30	548	28
38-51	149	23	152	29	114	30	415	27
52-65	41	17	45	31	26	23	112	24
66-79	4	43	3	46	3	14	10	35
REGIJA								
osrednja Slovenija	206	23	197	25	158	18	561	22
vzhodna Štajerska (MB)	114	18	106	21	76	15	296	18
savinjska (CE)	65	18	64	16	58	16	188	17
gorenjska	71	12	61	25	40	34	172	24
goriška	36	13	35	22	23	23	94	19
obala	42	26	51	33	31	41	124	33
dolenjska	44	22	41	18	36	16	121	19
Prekmurje	34	19	27	19	15	28	76	22
IZOBRAZBA								
osnovna šola in manj	13	0	21	6	11	0	45	2
poklicna šola	113	11	102	19	48	22	263	17
srednja šola	168	25	153	24	126	32	447	27
višja šola in več	86	35	87	47	107	30	280	37
šolajoči	182	16	164	16	144	5	490	12
ZAPOSLITVENI STATUS								
učenci, dijaki, vajenci	138	10	121	12	101	2	360	8
študenti	51	14	55	18	43	11	148	14
zaposleni	359	26	350	29	254	30	964	28
neaktivni	58	11	54	16	39	21	150	16
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								
2004	40	3	34	5			74	4
2002-2003	158	5	122	9			280	7
2000-2001	172	14	186	18			358	16
1998-1999	130	27	128	33			258	30
1996-1997	49	35	61	42			110	39
1994-1995	39	59	36	36			75	48
1993 in prej	24	49	15	50			39	50
SKUPAJ	613	20	581	23	438	21	1632	21

Med moškimi uporabniki interneta jih e-bančništvo uporablja 25%, med ženskami pa samo 17%. Če že uporabljajo internet, so dobro zastopani tudi starejši, med regijami pa izstopa Obala. Delež uporabnikov e-bančništva narašča z višanjem izobrazbe, glede na zaposlitveni status pa dominirajo zaposleni uporabniki interneta. V največji meri na delež uporabe e-bančništva vpliva leto prve uporabe interneta; med uporabniki, ki so pričeli z rabo interneta leta 2004, je le 4% uporabnikov e-bančništva, med uporabniki, ki so pričeli z uporabo leta 1995 ali prej, pa okoli polovica. Vse navedene vidike bomo v nadaljevanju podrobneje obravnavali.

3 Obseg e-bančništva

V nadaljevanju se osredotočamo na »bančni« sklop ankete o rabi interneta – torej RIS A, kjer je sodelovalo 613 uporabnikov interneta.

3.1 Uporaba e-bančništva v Sloveniji

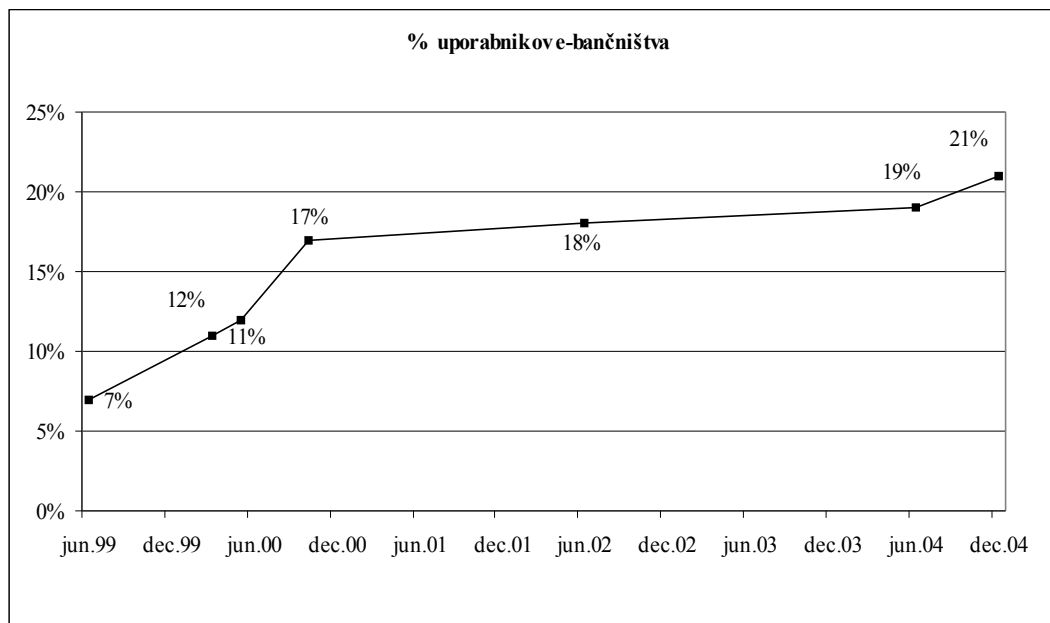
O uporabi e-bančništva smo vedno spraševali aktivne oziroma mesečne uporabnike interneta in to s standardnim RISovim vprašanjem: »Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta v osebne namene?«

Tisti, ki so odgovorili z »da, uporabljam«, so označeni kot **uporabniki e-bančništva**, medtem ko so tisti, ki so odgovorili »ne uporabljam«, **neuporabniki e-bančništva**. Delež uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta je 21%, (157,500) pri čemer 95% interval zaupanja znaša $21\% \pm 2\%$, kar pomeni, da s 5% stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 19% in 23%. Seveda pa je bistveno bolj verjetno, da je delež bližje 21%, npr. dve tretjini (67%) možnosti je, da je delež v intervalu $21\% \pm 1\%$. V primerjavi z junijem 2004 lahko v decembru zaznamo minimalno nakazovanje rasti deleža uporabnikov e-bančništva med uporabniki interneta ($t=0,34$).

V nadaljevanju si bomo ogledali primerjavo uporabe e-bančništva v letih od 1999 do 2004.

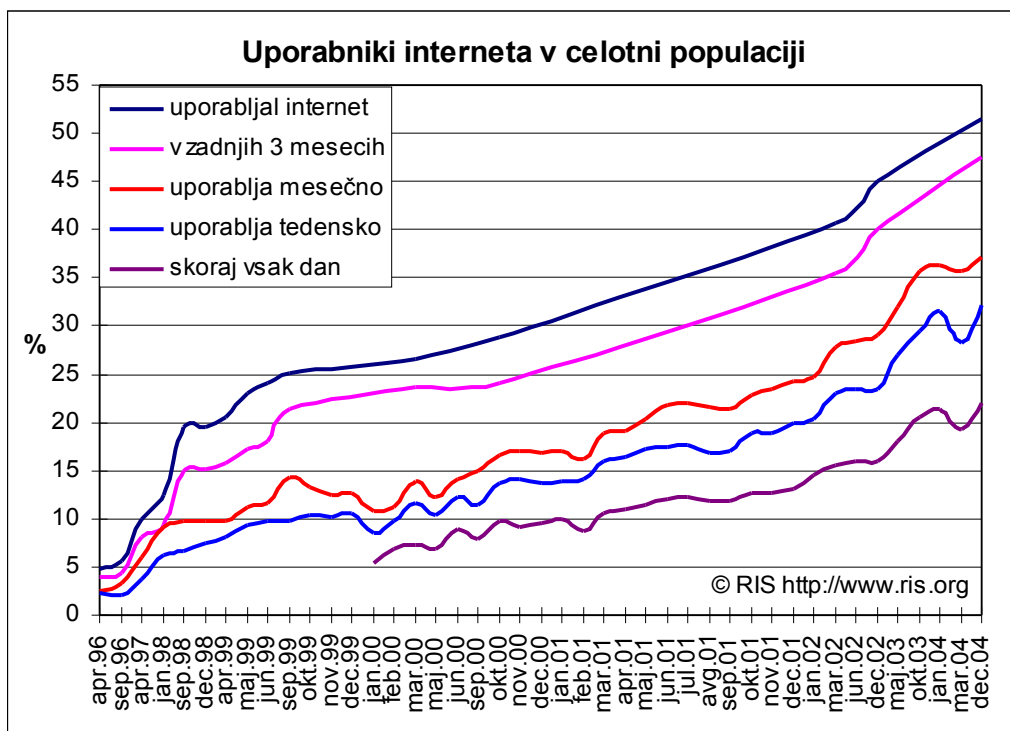
Tabela 6: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta? (med mesečnimi uporabniki interneta) (junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij 2002; junij, december 2004)

	<i>jun.99</i>	<i>mar.00</i>	<i>okt.00</i>	<i>jun.02</i>	<i>jun.04</i>	<i>dec.04</i>
	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>
uporabniki e-bančništva	57 (7%)	28 (11%)	148 (17%)	42 (18%)	53 (19%)	346 (21%)

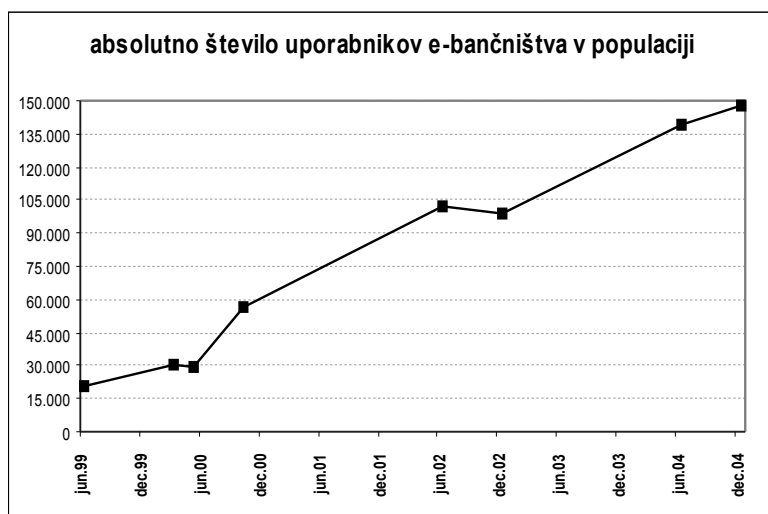


Slika 1: Odstotek uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta od leta 1999 do 2004 (Vir: junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij 2002; junij, december 2004).

Če upoštevamo še delež uporabnikov interneta v celotni populaciji (Slika 2), pa dobimo skupni delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji (Slika 3).



Slika 2: Uporabniki interneta v celotni populaciji¹ (RIS, 1996-2004).



Slika 3: Absolutno število uporabnikov e-bančništva v slovenski populaciji od leta 1999 do 2004 (Vir: junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

Oktobra 2000 je bilo 332,000 mesečnih uporabnikov interneta, od tega pa je bilo 56,000 uporabnikov e-bančništva. Junija 2002 je bilo v celotni populaciji 570,000 mesečnih uporabnikov interneta, od tega je bilo [102,000±28,500] uporabnikov e-bančništva, kar predstavlja okoli [5%±1%] celotne populacije. Decembra 2002 je bilo v celotni populaciji 580,000 mesečnih uporabnikov interneta, od tega je bilo [92,800±17,400] uporabnikov

¹ Celotna populacija pomeni 1,985,557 oseb (vir: register prebivalstva), kar smo zaokrožili na 2,000,000 oseb.

e-bančništva. V juniju 2004 je e-bančništvo uporabljalo $19\% \pm 5\%$ mesečnih oz. pogostejših uporabnikov interneta (740,000), kar znese $[140,600 \pm 7,030]$ uporabnikov.

V decembru 2004 je med aktivnimi uporabniki interneta v Sloveniji ($n=750,000$) skupno 21% uporabnikov e-bančništva, kar v absolutnem smislu pomeni okoli 160,000 uporabnikov e-bančništva. Še naprej torej ugotavljamo, da se je delež uporabnikov e-bančništva ustalil na okoli petine in njihovo število, kot smo že rekli, narašča predvsem zaradi rasti absolutnega števila uporabnikov interneta, čeprav se v zadnjem letu nakazuje tudi določena rast relativnega deleža.

V grobem lahko iz Slika 3 tudi razberemo, da linearni trend nakazuje letno povečanje števila uporabnikov e-bančništva za okoli 20,000 letno, torej v grobem okoli 10-15%.

Ob pregledu pogostosti uporabe e-bančništva opazimo, da glavnina (67%) uporabnikov uporablja e-bančništvo tedensko oz. še pogosteje. Glede na pogostost uporabe e-bančništva so to tudi intenzivni uporabniki interneta, saj jih 82% internet uporablja skoraj vsak dan oz. pogosteje.

Tabela 7: Pogostost uporabe e-bančništva.

Pogostost	n	%
<i>dnevno</i>	19	15.4
<i>tedensko</i>	62	51.8
<i>mesečno</i>	36	30.0
<i>drugo</i>	4	2.8
Skupaj	121	100

Tabela 8: Pogostost uporabe interneta med uporabniki e-bančništva in vsemi uporabniki interneta.

Pogostost	Uporabniki eB		vsi uporabniki interneta	
	n	%	n	%
<i>večkrat dnevno</i>	80	66.4	450	36.6
<i>skoraj vsak dan</i>	19	16.1	224	18.2
<i>nekajkrat tedensko</i>	20	16.9	361	29.4
<i>nekajkrat mesečno</i>	1	0.6	161	13.1
<i>manj kot enkrat mesečno</i>	/	/	34	2.7
Skupaj	121	100	1229	100

E-bančništvo uporabniki najpogosteje uporabljajo za vpogled na stanje svojih računov, tedensko oz. pogosteje to počne 79%, mesečno pa 96%. Pogosto je tudi plačevanje položnic, saj 93% uporabnikov preko e-bančništva mesečno plačuje položnice, nadaljnjih 73% pa vsaj občasno opravlja tudi prenose med računi. Sklepanje poslov s pomočjo e-bančništva je med uporabniki manj razširjeno, to storitev je doslej uporabila le tretjina uporabnikov.

Zgolj simboličnih uporabnikov e-bančništva, ki najbolj uporabljani storitvi (vpogled v stanje in plačevanje položnic) uporabljajo le nekajkrat letno oz. nikoli, je med 121 anketiranci malo (5) in zanje se seveda zastavlja vprašanje, ali jih je sploh primerno obravnavati, kot uporabnike e-bančništva.

Tabela 9: Pogostost uporabe posameznih storitev (december 2004).

	Vpogled v stanje		Plačevanje položnic		Prenos med računi		Sklepanje poslov	
Pogostost	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>dnevno</i>	18	15.0	9	7.0	2	1.3	1	0.6
<i>tedensko</i>	77	64.1	41	33.8	20	16.5	4	3.7
<i>mesečno</i>	21	17.0	63	52.5	52	43.3	15	12.9
<i>letno</i>	1	1.0	1	1.0	15	12.4	19	15.6
<i>nikoli</i>	4	2.9	7	5.7	32	26.6	80	67.1
Skupaj	121	100	121	100	121	100	120	100

Rečemo lahko, da uvodno RIS vprašanje o e-bančništvu dobro definira uporabnike e-bančništva, saj je uporabi pritrdilo le nekaj odstotkov anketirancev, ki morda niso pravi uporabniki e-bančništva.

3.2 Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva

Med rednimi uporabniki interneta v sklopu RIS A uporablja e-bančništvo 23% moških, med ženskami je uporabnic le 16%. Celotna populacija uporabnikov e-bančništva je tako sestavljena iz 64% moških in 26% žensk. V skrajnem desnem stolpcu tabele pa je predstavljena ocena deleža uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji. E-bančništvo v Sloveniji torej uporablja 10% populacije med 10 in 75 letom starosti, pri čemur je delež med ženskami 8%, med moškimi pa 13%.

Tabela 10: Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva med uporabniki interneta – 1. del (december, 2004)

	<i>mesečni uporabniki interneta (n) RIS A</i>	<i>% uporabnikov e-bančništva</i>	<i>% med uporabniki e-bančništva</i>	<i>splošna populacija (n) RIS A+B</i>	<i>% uporabnikov interneta</i>	<i>% med uporabniki interneta</i>	<i>% uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji</i>
SPOL							
moški	340	23	64	1161	57	54	13
ženski	273	16	36	1201	47	46	8
STAROST			100			100	
10-23	203	10	17	483	85	33	8
24-37	215	27	48	575	72	34	19
38-51	149	23	28	600	51	25	12
52-65	41	17	6	450	20	7	3
66-79	4	43	2	247	3	1	1
REGIJA			100			100	
osrednja Slovenija	206	23	40	695	59	34	14
vzhodna Štajerska (MB)	114	18	17	475	47	18	8
savinjska (CE)	65	18	10	293	46	11	8
gorenjska	71	12	7	235	58	11	7
goriška	36	13	4	141	54	6	7
obala	42	26	9	158	60	8	16
dolenjska	44	22	8	209	42	7	9
Prekmurje	34	19	5	155	40	5	8
IZOBRAZBA			100			100	
osnovna šola in manj	13	0	0	506	8	4	0
poklicna šola	113	11	11	602	37	20	4
srednja šola	168	25	37	518	63	29	16
višja šola in več	86	35	26	186	94	16	32
šolajoči	182	16	26	439	81	32	13
ZAPOSLOTVENI STATUS			100			100	
učenci, dijaki, vajenci	138	10	12	321	83	22	9
študenti	51	14	6	109	97	9	14
zaposleni	359	26	77	1157	63	59	16
neaktivni	58	11	5	759	16	10	2
ZAČETEK UPORABE EB			100			100	
2004 (letos)	12	100	10	12	100	10	/
2002-2003	45	100	37	45	100	37	/
2000-2001	37	100	31	37	100	31	/
1999 in prej	27	100	22	27	100	22	/
SKUPAJ	613	20	100	2362	52	100	10

Tabela 11: Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva med uporabniki interneta – 2. del (december. 2004).

	<i>Mesečni uporabniki interneta (n) RIS A</i>	<i>% uporabnikov e-bančništva</i>	<i>% med uporabniki e-bančništva</i>	<i>splošna populacija (n) RIS A+B</i>	<i>% uporabnikov interneta</i>	<i>% med uporabniki interneta</i>	<i>% uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji</i>
POGOSTOST UPORABE EB			100			100	
dnevno	19	100	15	19	100	15	/
tedensko	62	100	52	62	100	52	/
mesečno ali redkeje	39	100	33	39	100	33	/
ZAČETEK UPORABE INTERENTA							
2004	40	3	1	74	100	6	/
2002-2003	158	5	7	280	100	23	/
2000-2001	172	14	20	359	100	30	/
1998-1999	130	27	29	258	100	22	/
1996-1997	49	35	14	110	100	9	/
1994-1995	39	59	19	75	100	6	/
1993 in prej	24	49	10	39	100	3	/
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA							
nikoli	29	19	24	369	70	32	/
občasno	40	18	33	424	85	36	/
mesečno	29	24	24	206	87	18	/
tedensko ali pogosteje	23	24	19	168	91	14	/
POGOSTOST UPORABE INTERNETA			100			100	
dnevno	100	29	82	450	100	37	/
tedensko	20	11	17	585	100	48	/
mesečno ali redkeje	1	1	1	195	100	16	/
SKUPAJ	613	20	100	2362	52	100	10

Največ uporabnikov je med anketiranci starimi med 24 in 37 let. Visok odstotek uporabnikov e-bančništva se nakazuje tudi med starejšimi anketiranci, seveda, če so uporabniki interneta.

Visok delež uporabnikov e-bančništva lahko potrdimo predvsem v obalni regiji. Nakazuje se sicer tudi v osrednji regiji, kar potrjuje tudi Tabela 5 na celotnem vzorcu. Glede na zaposlitveni status, je večina uporabnikov e-bančništva zaposlenih (77%), čeprav v celotni populaciji sicer predstavljajo manj kot polovico. V primerjavi z deležem v celotni populaciji zaostajajo predvsem neaktivni, pa tudi osnovnošolci, vajenci in dijaki.

Večina uporabnikov e-bančništva je z uporabo interneta začela med letoma 2000 in 2003. Največ uporabnikov e-bančnih storitev pa je med tistimi, ki so internet začeli uporabljati pred letom 1995. Med uporabniki interneta, ki so z uporabo pričeli v letu 2004, e-bančništvo uporabljajo samo 3%. Tudi med desetino uporabnikov e-bančništva, ki so sicer e-bančništvo v letu 2004 uporabili prvič, praktično ni novih uporabnikov interneta, čeprav je v letu 2004 z uporabo interneta pričelo 6% vseh uporabnikov. Očitno se v e-bančništvo rekrutirajo uporabniki interneta šele po nekaj letih uporabe.

Uporabniki e-bančništva so v večini zelo aktivni uporabniki interneta, saj internet dnevno uporablja kar 82% uporabnikov e-bančništva. Ali drugače: med anketiranci, ki internet uporabljajo dnevno, jih 29% uporablja e-bančništvo, med tedenskimi uporabniki interneta pa je uporabnikov e-bančništva samo 11%.

S spremenljivko *»pogostost spremljanja revij iz področja računalništva«* merimo računalniško usmerjenost anketirancev. E-bančništvo uporablja četrtna mesečnih uporabnikov interneta, ki računalniške revije spremlja mesečno ali pogosteje in petina uporabnikov interneta, ki računalniških revij ne spremljajo. Učinek računalniške orientiranosti je sicer opazen, vendar presenetljivo šibak, delno seveda tudi zaradi dejstva, da je že vključen z vplivom, ki ga ima sam delež uporabnikov interneta. Vsekakor pa računalniška orientiranost ne določa rabe e-bančništva, tako kot to velja za številne druge spletne storitve.

4 E-banke in e-bančništvo

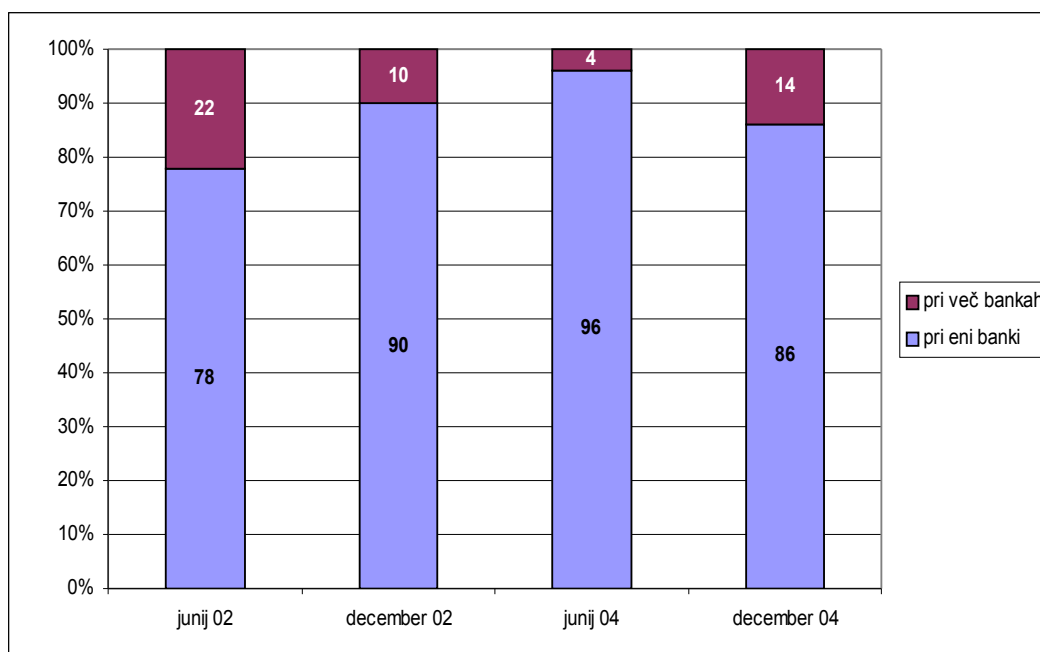
4.1 Število bank

Uporabniki e-bančništva so najprej odgovarjali na vprašanje »Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri več«.

Med uporabniki e-bančništva jih 86% uporablja e-bančne storitve pri samo eni banki. V primerjavi s prvim polletjem leta 2004 je takih, ki uporabljajo storitve dveh ali več bank, večje za 10%. Razlika je statistično značilna ($t=3.30$). Navedeno sovпада s kasnejšim podatkom o začetku uporabe e-bančništva pri dodatni banki v zadnjem letu.

Tabela 12: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri več? (junij, december 2002, junij, december 2004)

	jun.02		dec.02		jun.04		dec.04	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
pri eni banki	33	78	70	90	51	96	104	86
pri več bankah	9	22	7	10	2	4	17	14
<i>skupaj (n)</i>	42	100	78	100	63	100	121	100



Slika 4: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri več? (junij, december 2002, junij, december 2004)

V mesecu juniju 2002 je bilo med uporabniki e-bančništva 78% takih uporabnikov, ki so e-bančništvo uporabljali pri samo eni banki, decembra 2002 je e-bančništvo pri eni sami banki uporabljalo 90%, v juniju 2004 96%, v decembru 2004 pa se je odstotek uporabnikov e-bančništva pri samo eni banki znižal na 86%.

Očitno se je trend zmanjševanja odstotka uporabe e-bančništva pri več bankah v zadnjem polletju 2004 prelomil in zasukal. Možna razlaga je intenzivnejše vstopanje novih bank na trg e-bančništva. Deleži uporabnikov storitev teh manjših bank kot glavnih bank namreč postajajo v zadnjem obdobju vse opaznejši. Vprašanje o tem, katera je ta druga banka in v kakšnem obsegu jo anketiranci dejansko uporabljajo, pa žal tokrat ni bilo vključeno v raziskavo.

Oglejmo si še – sicer zelo grobe – ocene za sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva, ki storitve e-bančništva uporabljajo pri več kot eni banki.

Med uporabniki e-bančništva storitve pri več kot eni banki uporablja petina anketirancev starih med 25 in 37 let, izstopa tudi delež uporabnikov e-bančništva v obalni (36%) in savinjski (30%) regiji. Več kot eno banko pogosteje uporabljajo tudi uporabniki, ki e-bančništvo in internet uporabljajo dlje časa in pogosteje. Glede na majhnost vzorca pa s tem ni mogoče ugotoviti povsem jasnih značilnosti te skupine.

Tabela 13: Uporaba e-bančništva pri več kot eni banki (december 2004).

	Uporabniki e-bančništva pri več kot eni banki		
	<i>n</i>	% med uporabnik e-bančništva	% med uporabniki interneta
SPOL			
moški	11	15	3
ženski	6	13	3
STAROST			
10-23	0	0	0
24-37	12	21	4
38-51	4	11	2
52-65	1	11	2
66-79	0	27	6
REGIJA			
osrednja Slovenija	6	12	2
vzhodna Štajerska (MB)	2	8	2
savinjska (CE)	3	30	6
gorenjska	1	7	1
goriška	0	0	0
obalna	4	36	8
dolenjska	2	17	4
Prekmurje	0	0	0
IZOBRAZBA			
osnovna šola in manj	0	0	0
poklicna šola	3	26	5
srednja šola	7	16	3
višja šola in več	4	12	3
šolajoči	2	6	1
ZAPOSLOTVENI STATUS			
učenci, dijaki, vajenci	0	0	0
študenti	1	13	3
zaposleni	15	16	3
neaktivni	0	8	2
ZAČETEK UPORABE EB			
2004 (letos)	0	0	0
2002-2003	2	5	1
2000-2001	7	19	4
1999 in prej	7	28	6
POGOSTOST UPORABE EB			
dnevno	5	25	5
tedensko	8	14	3
mesečno ali redkeje	4	10	2
ZAČETEK UPORABE INTERENTA			
2004	0	0	0
2002-2003	1	12	2
2000-2001	1	3	1
1998-1999	5	14	3
1996-1997	3	18	4
1994-1995	4	16	3
1993 in prej	4	31	6
SKUPAJ	17	14	3

4.2 Glavna banka

Uporabniki e-bančništva so tudi letos odgovarjali na vprašanje, o glavni banki, pri kateri uporabljajo e-bančništvo.

Tabela 14: Uporaba e-bančništva glede na banko (maj, oktober 2000, junij 2002; junij, december 2004 RIS A+B).

	RIS 2000		RIS 2002		RIS 2004 junij		RIS 2004 december	
	%	n	%	n	%	n	%	n
Abanka			6	3	10	5	10.9	27
Bank Austria Creditanstalt							1.5	4
Banka Celje	1	1	7	3			3.7	9
Banka Koper	5	4	7	3			10.3	25
Banka Vipava							1.0	2
Banka Velenje					4	2		
Dolenjska banka					1	1		
Factor banka			1	1				
Gorenjska banka			2	1	1	3	2.4	6
Hypo Alpe Adria Banka							2.6	6
Kaerntner Sparkasse AG							0.9	2
NKBM	13	11	12	5	13	7	9.9	24
NLB	61	52	44	18	55	28	41.5	102
Pomurska banka							0.6	1
PBS			2	1			2.4	6
Probanka							0.2	1
Reiffeisen Krekova Banka							1.4	4
SKB banka	20	17	18	7	15	7	9.8	25
Volksbank – Ljudska banka							0.9	2
skupaj:		85		41		51		246
“Avstrijske” banke skupaj							7.3	18

Iz tabele je razvidno, da se je v primerjavi z letom 2002 v prvem polletju 2004 med uporabniki e-bančništva povečal odstotek uporabnikov e-bančništva pri NLB (2002 – 44%, junij 2004 – 55%). V drugem polletju 2004, se je odstotek uporabnikov največje banke zopet znižal na 42% ($t=1.77$). Razlike med posameznimi meritvami niso statistično značilne, saj je delež v juniju 2004 le zelo groba ocena $55\% \pm 13\%$, delež v decembru pa $41\% \pm 6\%$ s padanjem deleža največje banke so pridobile manjše banke in banke, ki so e-storitve na slovenskem tržišču ponudile v zadnjem času. Skupna »Avstrijskih« bank se tako npr. že bliža skupnemu deležu 8%, kar potrjuje tudi Tabela 2, kjer je poleg sklopa RIS a in B upoštevan še RIS DCO. Ob tem velja izpostaviti, da je za ocenjevanje deležev seveda potreben bistveno večji vzorec kot za ocenjevanje povprečij. Kot vidimo so intervali pri $n=332$ uporabnikih e-bančništva še vedno razmeroma široki. V preteklih letih, ko je bilo nekajkrat manj enot v vzorcu, pa so intervali še dva do trikrat širši.

Oglejmo si še osnovne sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva glede na njihovo glavno banko.

Tabela 15: Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva glede na glavno banko – 1. del (december 2004)

	Abanka		Banka Celje		Banka Koper		NKBM		Vsi uporabniki e-bančništva	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
SPOL										
moški	20	10	10	5	25	13	20	10	77	23
ženski	13	14	3	4	6	7	10	11	44	16
STAROST										
10-23	4	10	0	0	4	11	4	11	20	10
24-37	18	13	7	5	16	12	9	6	58	27
38-51	9	10	6	6	11	11	14	14	34	23
52-65	2	13	2	9	1	4	4	24	7	17
66-79	0	0	0	0	0	0	0	0	2	43
REGIJA										
osrednja Slovenija	6	5	0	0	3	3	0	0	48	23
vzhodna Štajerska (MB)	6	15	0	0	0	0	18	44	21	18
savinjska (CE)	3	12	14	49	0	0	0	0	12	18
gorenjska	8	22	0	0	0	0	3	8	9	12
goriška	0	0	0	0	2	12	9	57	5	13
obalna	9	27	0	0	24	69	0	0	11	26
dolenjska	1	3	0	0	0	0	0	0	10	22
Prekmurje	0	3	0	0	2	17	1	5	6	19
IZOBRAZBA										
osnovna šola in manj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
poklicna šola	7	21	2	5	3	9	4	11	12	11
srednja šola	13	11	6	5	13	11	10	9	42	25
višja šola in več	7	7	5	5	11	12	9	10	30	35
šolajoči	7	16	1	2	4	10	6	15	29	16
ZAPOSLOTVENI STATUS										
učenci, dijaki, vajenci	3	18	0	0	2	10	3	20	14	10
študenti	0	3	0	0	2	14	1	5	7	14
zaposleni	27	12	14	6	26	11	24	10	92	26
neaktivni	2	8	0	0	2	8	2	9	6	11
ZACETEK UPORABE EB										
2004 (letos)	0	4	0	0	1	8	2	15	12	100
2002-2003	4	10	1	3	4	10	9	21	45	100
2000-2001	5	13	0	0	2	6	1	2	37	100
1999 in prej	1	2	5	19	3	11	2	7	27	100
POGOSTOST UPORABE EB										
dnevno	1	6	2	9	2	10	2	11	19	100
tedensko	5	9	2	3	6	10	5	7	62	100
mesečno ali redkeje	3	9	3	7	2	6	7	19	39	100
ZACETEK UPORABE INTERENTA										
2004	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
2002-2003	0	6	0	0	2	22	2	22	8	5
2000-2001	2	8	1	3	3	13	4	16	24	14
1998-1999	3	8	3	10	2	6	4	11	35	27
1996-1997	3	20	0	0	0	2	0	2	17	35
1994-1995	0	2	1	6	1	3	4	17	23	59
1993 in prej	1	7	1	10	2	19	0	0	12	49
SKUPAJ	33	11	14	5	32	11	30	11	121	20

Tabela 16: Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva glede na glavno banko – 2. del (december 2004)

	NLB		PBS		SKB banka		"Avstrijske" banke skupaj		Vsi uporabniki e-bančništva	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
SPOL										
moški	81	41	5	3	17	8	10	5	77	23
ženski	35	38	1	1	20	22	1	1	44	16
STAROST								0		
10-23	18	52	0	0	5	15	0	0	20	10
24-37	58	42	3	2	14	10	6	5	58	27
38-51	33	34	3	3	16	16	6	6	34	23
52-65	4	22	0	0	2	10	0	0	7	17
66-79	3	100	0	0	0	0	0	0	2	43
REGIJA								0		
osrednja Slovenija	73	71	1	1	14	14	4	4	48	23
vzhodna Štajerska (MB)	8	20	2	4	3	8	1	3	21	18
savinjska (CE)	3	10	3	10	2	6	3	13	12	18
gorenjska	3	8	0	0	13	35	1	4	9	12
goriška	5	31	0	0	0	0	0	0	5	13
obalna	1	4	0	0	0	0	0	0	11	26
dolenjska	13	63	1	3	5	26	1	5	10	22
Prekmurje	10	73	0	0	0	0	0	2	6	19
IZOBRAZBA								0		
osnovna šola in manj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
poklicna šola	12	35	2	5	4	13	0	0	12	11
srednja šola	45	38	3	2	17	14	7	5	42	25
višja šola in več	38	43	1	1	9	10	3	4	30	35
šolajoči	16	39	0	0	5	13	2	5	29	16
ZAPOSLOTVENI STATUS								0		
učenci, dijaki, vajenci	9	49	0	0	1	5	0	0	14	10
študenti	9	52	0	0	4	25	0	0	7	14
zaposleni	89	38	6	2	25	11	12	5	92	26
neaktivni	8	37	0	0	7	30	0	0	6	11
ZAČETEK UPORABE EB								0		
2004 (letos)	6	50	1	5	1	7	1	12	12	100
2002-2003	15	35	2	5	3	7	2	5	45	100
2000-2001	19	51	0	0	7	19	3	7	37	100
1999 in prej	13	50	0	0	1	3	2	6	27	100
POGOSTOST UPORABE EB								0		
dnevno	6	33	1	4	3	17	1	6	19	100
tedensko	32	53	1	1	5	7	5	8	62	100
mesečno ali redkeje	14	37	2	4	4	10	1	4	39	100
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								0		
2004	1	100	0	0	0	0	0	0	1	3
2002-2003	3	41	0	0	1	8	0	0	8	5
2000-2001	6	26	2	9	5	21	1	4	24	14
1998-1999	17	51	0	0	2	7	1	2	35	27
1996-1997	12	75	0	0	0	0	0	0	17	35
1994-1995	12	52	1	3	1	6	3	11	23	59
1993 in prej	0	4	0	0	2	21	3	31	12	49
SKUPAJ	116	40	6	2	37	13	12	4	121	20

V tabeli so predstavljene banke z večjim tržnim deležem in skupina tujih bank. Tabela interpretiramo tako, da vrednosti po posameznih sociodemografskih kategorijah primerjamo s skupnim deležem banke na trgu.

Primerjava bank glede na spolno strukturo uporabnikov pokaže, da imata relativno visok delež uporabnic SKB banka in A banka. NLB ima izrazito visoke delež mladih in starejših uporabnikov. Lepo se odraža geografska porazdelitev bank, zanimiva pa je tudi primerjava uporabnikov glede na začetek uporabe interneta, kjer se nakazuje, da imajo »Avstrijske« banke visoke relativne deleže predvsem pri izkušenih uporabnikih interneta, ki so z uporabo interneta začeli pred letom 1994. Visoke deleže med uporabniki, ki so pričeli z uporabo šele v letih 2002 in 2003 pa imata Banka Koper in NKBM. Seveda velja pri tem vso opozorilo o majhnih skupinah.

4.3 Spremembe v zadnjem letu

V nadaljevanju smo uporabnike spraševali po letu začetka uporabe e-bančništva. V letu 2004 je z uporabo pričelo 10% vseh sedanjih uporabnikov e-bančništva oz. okoli 15,000 oseb.

Tabela 17: Začetek uporabe e-bančništva (december 2004)

leto	<i>n</i>	%
1996	1	0.7
1997	3	2.7
1998	5	4.2
1999	16	13.1
2000	20	16.5
2001	18	14.8
2002	21	17.4
2003	24	20.6
2004 (letos)	12	10.2
Skupaj:	119	100.0

Uporabnike e-bančništva smo tudi tokrat spraševali, *ali so v zadnjih 12 mesecih morda:*

... zamenjali glavno banko za e-bančništvo

Tabela 18: Zamenjava glavne banke(junij, december 2004)

	junij 2004		december 2004	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Da	5	8.8	7	6.1
Ne	49	91.2	113	93.9
Skupaj	53	100	120	100

Videti je, da je kar 6% sedanjih uporabnikov torej menjalo banko, kar je sicer zelo groba ocena, ki pa vendarle kaže na opazen trend menjave. Po navedbah sedmih anketirancev, ki so v zadnjih 12 mesecih zamenjali glavno banko, imata dva sedaj glavno banko pri SKB, ostali pa pri različnih drugih bankah (A banka, Bank Austria, Hypo, Kärntner Sparkasse in Reiffeisen Krekovi banki). Prejšnje banke sicer nimamo navedene, kljub temu pa je to lahko zelo dobra ilustracija za dejansko dogajanje na trgu v letu 2004, kjer je opaziti večjo razpršenost tržnih deležev najverjetneje na račun NLB.

... začeli uporabljati e-bančništvo še pri dodatni banki.

Tabela 19: Začetek uporabe storitev dodatne banke (junij, december 2004)

	junij 2004		december 2004	
	n	%	n	%
Da	8	15.3	13	10.8
Ne	45	84.7	107	89.2
Skupaj	53	100	120	100

Storitve e-bančništva dodatne banke je v zadnjih 12 mesecih začelo uporabljati 11% uporabnikov. Štirje izmed teh so hkrati s tem zamenjali tudi glavno banko. Visok odstotek novih uporabnikov storitev dodatne banke se močno pozna tudi pri celotnem deležu anketirancev, ki e-bančništvo uporabljajo pri več kot eni banki, kar smo že omenili. Kot glavne banke anketirancev, ki so pričeli z uporabo e-bančništva pri dodatni banki, pa se največkrat pojavljajo Banka Celje (3), SKB (3) in NLB (2).

Podobno smo neuporabnike e-bančništva spraševali, če so e-bančništvo že kdaj uporabljali in so morda z uporabo v zadnjih 12 mesecih prenehali.

Tabela 20: Delež neuporabnikov e-bančništva, ki so v zadnjih 12 mesecih prenehali z uporabo.

	Junij 04		december 04	
	n	%	n	%
<i>Da</i>	2	•1	20	(4)
<i>Ne</i>	190	99	473	96
<i>skupaj</i>	192	100	492	100

Med **neuporabniki** e-bančništva, ki predstavljajo okoli 80% vseh uporabnikov interneta, jih torej kar 4% navaja, da so v zadnjih 12 mesecih prenehali uporabljati e-bančništvo. V celotni populaciji bi to pomenilo okoli 20,000 oseb. To je vsekakor delež, ki ga nismo pričakovali in ga zato tudi nismo podrobneje izprašali, zato ostaja ta fenomen v veliki meri nepojasnen. V bodoče bi vsekakor veljalo tudi ugotoviti, če gre za formalno prenehanje uporabe e-bančništva ali gre le za praktično prenehanje uporabe, predvsem pa bi veljalo preveriti, ali je pred tem dejansko šlo za aktivno uporabo e-bančništva.

Med **uporabniki** e-bančništva pa bi to pomenilo, da je z e-bančništvom v zadnjih 12 mesecih prenehalo kar 14% uporabnikov e-bančništva:

$$\% \text{ uporabnikov, ki so prenehali z uporabo} = \frac{(n) \text{ prenehali}}{(n) \text{ prenehali} + (n) \text{ uporabniki}} * 100$$

Pravzaprav je določen osip pričakovan, ker relativni delež uporabnikov e-bančništva bistveno ne narašča, hkrati pa je v zadnjih 12 mesecih vstopilo tudi veliko novih uporabnikov e-bančništva, torej so morali nekateri izstopiti iz uporabe.

Oglejmo si nekaj podrobnosti o tej skupini. Med anketiranci, ki so uporabljali e-bančništvo in so z uporabo prenehali, pa jih le nekaj manj kot 60% razmišlja o ponovni uporabi.

Tabela 21: Mnenje o ponovnem začetku uporabe e-bančništva med anketiranci, ki so z uporabo prenehali.

	<i>N</i>	%
ne razmišlja o uporabi	8•	42
razmišlja o tem, da bi začel uporabljati	4•	21
v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo	7•	37
skupaj	19	100

Ob obravnavi anketirancev, ki so uporabljali e-bančništvo in so z uporabo prenehali, se seveda, kot rečeno, pojavi predvsem vprašanje o dejanski uporabi e-bančništva pred prenehanjem uporabe, kar v raziskavo žal tokrat ni bilo zajeto.

V nadaljevanju primerjajmo še mnenja o prednosti in ovirah uporabe e-bančništva – kar sicer podrobno obravnavamo v kasnejših poglavjih – med rednimi uporabniki interneta, ki so prenehali z uporabo e-bančništva, med rednimi uporabniki interneta, ki storitev e-bančništva niso nikoli uporabljali in sedanjimi uporabniki e-bančništva.

Tabela 22: Razlika v odnosu do e-bančništva med uporabniki, ki so v zadnjem letu prenehali z uporabo, neuporabniki in uporabniki e-bančništva – ovire pri uporabi.

	Ali ste morda že uporabljali e-bančništvo in ste ga v zadnjih 12 mesecih prenehali uporabljati?				Uporabniki e-bančništva	
	Da		Ne		povpr.	N
	povpr.	N	povpr.	N		
moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.75	15	1.95	224	1.97	56
skrbi me varnost takšnega poslovanja	2.73	15	3.38	224	2.98	56
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	2.17	15	2.46	218	2	56
teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo	2.16	15	2.9	225	1.53	55
banka nudi preko interneta premalo storitev	3.22	15	2.63	201	2.67	56
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	2.15	15	2.74	197	2.34	55
nimam ustreznega bančnega računa	1.39	15	2.02	226	2.06	56

Anketiranci, ki so že uporabljali storitve e-bančništva in so z uporabo prenehali, so kot največjo oviro za uporabo e-bančništva ocenili premalo ponujenih storitev. Anketirancem, ki e-bančništva niso nikoli uporabljali, pa predstavlja največjo oviro pri (morebitni) uporabi e-bančništva varnost in nizek interes.

Oglejmo si še odnos do prednosti. Primerjava prednosti, ki jih nudi (morebitna) uporaba e-bančništva, pa nakazuje, da anketirancem, ki so prenehali z uporabo e-bančništva, sicer najbolj ustreza hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil, ki ga nudi e-bančništvo, še nekoliko manj izrazito kot ostali neuporabniki in uporabniki e-bančništva pa se najmanj strinjajo s trditvijo, da jih k uporabi e-bančništva pritegujejo nizke cene storitev e-bančništva. V ostalem pa se ta skupina glede odnosa do prednosti e-bančništva ne razlikuje bistveno od drugih neuporabnikov.

Tabela 23: Razlika v odnosu do e-bančništva med uporabniki, ki so v zadnjem letu prenehali z uporabo, neuporabniki in uporabniki e-bančništva – prednosti uporabe.

	Ali ste morda že uporabljali e-bančništvo in ste ga v zadnjih 12 mesecih prenehali uporabljati?				Uporabniki e-bančništva	
	Da		Ne		povpr.	N
	povpr.	N	povpr.	N		
poslovanje brez obiskovanja banke	3.85	15	3.74	227	4.62	56
hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	4.07	15	3.78	226	4.65	55
možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	3.94	15	3.88	227	4.84	56
večja preglednost poslovanja	3.68	15	3.63	224	4.48	56
nižje cene/provizije storitev	3.49	15	3.64	217	4.37	56
takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	3.85	15	3.74	227	4.61	56

Tabela 24: Sociodemografske značilnosti neuporabnikov e-bančništva, ki so e-bančništvo prenehali uporabljati (december 2004).

	<i>Ali ste morda že uporabljali e-bančništvo in ste ga v zadnjih 12 mesecih prenehali uporabljati?</i>			
	<i>Da</i>		<i>Ne</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL				
moški	16	6	247	94
ženski	4	2	226	98
STAROST				
10-23	8	4	175	96
24-37	5	3	152	97
38-51	4	3	112	97
52-65	3	8	31	92
66-79	0	0	2	100
REGIJA				
osrednja Slovenija	7	4	151	96
vzhodna Štajerska (MB)	5	5	89	95
savinjska (CE)	1	3	52	97
gorenjska	4	7	58	93
goriška	0	0	31	100
obala	1	2	30	98
dolenjska	1	2	34	98
Prekmurje	1	3	27	97
IZOBRAZBA				
osnovna šola in manj	0	0	13	100
poklicna šola	5	5	96	95
srednja šola	6	5	120	95
višja šola in več	3	6	53	94
šolajoči	5	3	149	97
ZAPOSLOTVENI STATUS				
učenci, dijaki, vajenci	4	3	120	97
študenti	1	1	43	99
zaposleni	10	4	257	96
neaktivni	4	8	48	92
ZAČETEK UPORABE INTERENTA				
2004	0	0	39	100
2002-2003	7	5	143	95
2000-2001	8	5	140	95
1998-1999	4	4	91	96
1996-1997	1	3	31	97
1994-1995	0	0	16	100
1993 in prej	0	0	12	100
SKUPAJ	20	4	473	96

Neuporabnikov e-bančništva, ki so e-bančništvo uporabljali in so prenehali z uporabo, je največ med moškimi anketiranci, starejšimi in neaktivnimi ter novejšimi uporabniki interneta.

4.4 Način prijave

Zanimalo nas je, kako se uporabniki prijavljajo v bančni sistem. V Sloveniji banke trenutno v največji meri razpolagajo s tremi različnimi načini prijavljanja v bančni sistem in sicer:

- s posebnim čitalcem kartice, ki je preklopljen na osebni računalnik,
- s certifikatom, ki si ga uporabnik naloži na osebni računalnik in
- z napravo za naključno generiranje gesel (»žeton«).

Da bi ugotovili, kako se uporabniki prijavljajo v bančne sisteme, smo najprej vse uporabnike e-bančništva vprašali: *»Ali ob uporabi e-bančništva pri prijavi v bančni sistem uporabljate posebno kartico, ki jo vstavite v čitalnik?«*

Tabela 25: Ali ob uporabi e-bančništva pri prijavi v bančni sistem uporabljate posebno kartico, ki jo vstavite v čitalnik? (december 2004)

	n	%
Da	25	21
Ne	95	79
Skupaj	120	100

Na to vprašanje so uporabniki e-bančništva lahko odgovorili bodisi pritrdilno, bodisi nikalno.

Tiste, ki so odgovorili nikalno, smo nadalje vprašali: *»Ali poleg gesla pri prijavi v bančni sistem uporabljate tudi napravo za generiranje gesla – naključnega zaporedja števil?«*

Tabela 26: Ali poleg gesla pri prijavi v bančni sistem uporabljate tudi napravo za generiranje gesla – naključnega zaporedja števil? (december 2004)

	n	%
Da	29	31
Ne	66	69
Skupaj	95	100

Tudi na to vprašanje so uporabniki e-bančništva lahko odgovorili bodisi pritrdilno, bodisi nikalno. Za tiste, ki so na obe vprašanji odgovorili nikalno, smo zastavili še tretje vprašanje: »Ali pri prijavi v bančni sistem za opravljanje transakcij za vaš glavni dostop uporabljate varnostni certifikat, ki ste ga namestili ob prvi uporabi?«

Tabela 27: Ali pri prijavi v bančni sistem za opravljanje transakcij za vaš glavni dostop uporabljate varnostni certifikat, ki ste ga namestili ob prvi uporabi? (december 2004)

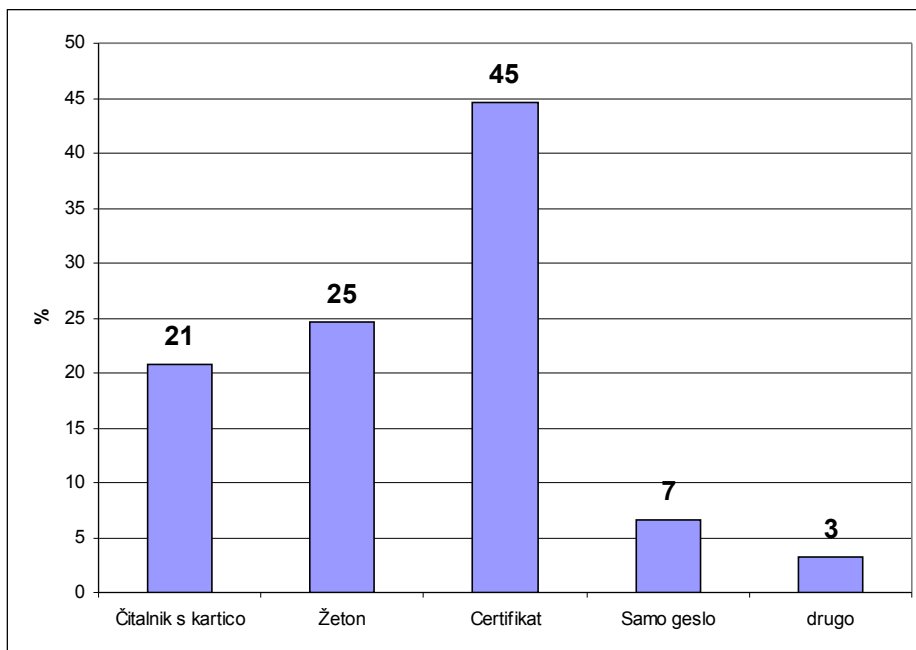
	n	%
Da	53	83
Ne	11	17
Skupaj	65	100

Med tistimi, ki so tudi v tretje odgovorili nikalno, je osem uporabnikov, ki se v bančni sistem prijavljajo zgolj z uporabniškim imenom in geslom in štirje (3%), ki se prijavljajo drugače. Podatki o načinu prijave slednjih žal niso na voljo, spadajo pa v to kategorijo uporabniki e-bančništva, ki od storitev e-bančništva uporabljajo le možnost vpogleda na stanje na računu.

Pri prijavi v bančni sistem torej petina uporabnikov e-bančništva navaja, da uporablja posebno kartico, ki jo vstavljajo v čitalnik, četrtnina se prijavlja z napravo za generiranje gesla (npr. »žeton«), slaba polovica s certifikatom in preostalih 12 odstotkov zgolj z geslom oz. kako drugače.

Tabela 28: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (december 2004)

	december 04	
	n	%
Čitalnik s kartico	25	21
Žeton	29	25
Certifikat	53	45
Samo geslo	8	7
drugo	4	3
Skupaj:	120	100



Slika 5: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (december 2004)

V nadaljevanju prikazujemo ilustrativno primerjavo s prejšnjimi leti, kjer smo uporabnike e-bančništva delili na tiste, ki v bančni sistem dostopajo s pomočjo certifikata, tiste, ki dostopajo s posebno kartico in čitalnikom ter tiste, ki do bančnega sistema dostopajo drugače.

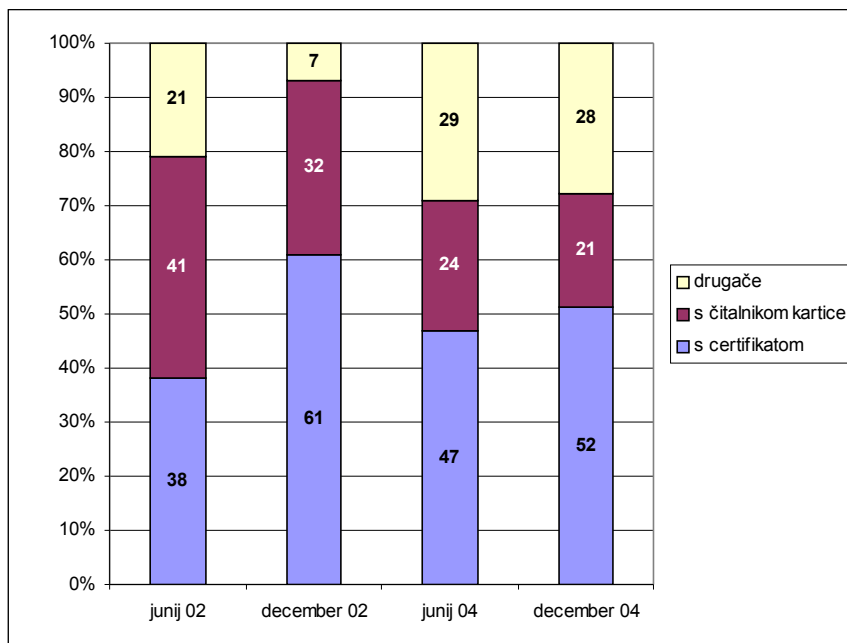
K uporabnikom, ki se prijavljajo s certifikatom, smo zaradi primerjave s prejšnjimi leti prišteli tudi tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo samo z geslom, tiste uporabnike, ki se s v bančni sistem prijavljajo s pomočjo naprave za generiranje naključnih gesel in drugače smo razvrstili med odgovore »drugače«.

Tabela 29: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002, junij, december 2004)

	junij 02		december 02		junij 04		december 04	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
s certifikatom *	((16))	38	46	61	(24)	47	53+8	45+7
s čitalnikom kartice	((17))	41	(24)	32	((12))	24	25	21
drugače**	•8	21	•6	7	((15))	29	29+4	25+3
<i>skupaj</i>	41	100	75	100	51	100	120	100

- v juniju 2004 lahko vključuje tudi uporabnike, ki uporabljajo zgolj geslo

** v juniju 2004 vključuje zgolj uporabnike »žetona«



Slika 6: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002, junij, december 2004)

Iz zgornjih tabel in slik je razvidno, da se je odstotek uporabnikov, ki za prijavo uporabljajo certifikat, iz leta 2002 v letu 2004 zmanjšal, podobno velja za prijavljanje s čitalnikom kartice. Pod odgovorom „drugače“ se v letu 2004 skrivajo tisti uporabniki e-bančništva, ki uporabljajo napravo za naključno generiranje gesel, pod odgovorom „drugače“ iz meritev v letu 2002 pa so vsi tisti uporabniki, ki svoj dostop do sistema niso mogli opisati ne kot dostop s certifikatom, ne kot dostop s posebnim čitalnikom.

V nadaljevanju si bomo pogledali demografsko strukturo uporabnikov e-bančništva glede na obliko prijavljanja v bančni sistem.

Tabela 30: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? – sociodemografske značilnosti (junij 2004).

	Čitalnik s kartico		»Žeton«		Certifikat		Samo geslo		drugo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SPOL										
moški	16	21	18	23	37	48	4	6	1	2
ženski	8	20	12	27	16	38	4	9	3	6
STAROST										
10-23	7	32	6	28	4	21	2	11	2	8
24-37	10	18	12	21	30	53	2	4	2	4
38-51	7	21	9	25	16	46	3	8	0	0
52-65	1	18	3	41	2	35	0	5	0	0
66-79	0	0	0	0	0	37	0	37	0	27
REGIJA										
osrednja Slovenija	10	22	10	21	24	51	1	3	1	3
vzhodna Štajerska (MB)	4	21	7	33	7	35	1	3	2	7
savinjska (CE)	3	27	2	13	7	60	0	0	0	0
gorenjska	0	0	4	47	4	42	1	12	0	0
goriška	1	16	1	27	2	43	0	0	1	14
obalna	1	13	2	22	2	15	5	46	0	3
dolenjska	4	40	3	33	3	27	0	0	0	0
Prekmurje	1	12	0	5	5	82	0	0	0	0
IZOBRAZBA										
osnovna šola in manj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
poklicna šola	4	32	4	36	2	21	1	12	0	0
srednja šola	10	24	7	17	24	56	1	3	0	0
višja šola in več	4	16	5	19	14	50	2	8	2	7
šolajoči	5	16	11	36	9	33	2	8	2	7
ZAPOSLOTVENI STATUS										
učenci, dijaki, vajenci	4	28	4	31	3	18	2	12	2	11
študenti	1	13	2	27	4	52	1	7	0	0
zaposleni	20	22	21	23	43	47	5	5	2	2
neaktivni	0	0	2	34	3	45	1	15	0	6
ZAČETEK UPORABE EB										
2004 (letos)	1	12	3	22	6	50	1	8	1	9
2002-2003	10	23	12	27	16	36	4	8	2	6
2000-2001	5	15	13	35	17	46	1	4	0	1
1999 in prej	8	30	2	8	15	55	2	7	0	0
POGOSTOST UPORABE EB										
dnevno	9	47	5	29	4	21	1	3	0	0
tedensko	11	18	12	19	33	53	4	7	1	2
mesečno ali redkeje	5	13	12	32	17	43	3	7	2	5
ZAČETEK UPORABE INTERENTA										
2004	0	0	0	0	1	72	0	0	0	28
2002-2003	1	7	2	22	5	59	1	12	0	0
2000-2001	6	25	7	29	9	36	2	10	0	0
1998-1999	11	33	9	27	10	30	3	9	0	0
1996-1997	3	16	2	10	11	63	0	0	2	12
1994-1995	3	13	6	25	13	55	0	0	2	7
1993 in prej	1	10	4	34	5	45	1	12	0	0
SKUPAJ	25	21	29	25	53	45	8	7	4	3

Zaradi majhnosti celic so zgornje navedbe zgolj ilustrativne. Sicer pa med anketiranci, ki za prijavo v bančni sistem uporabljajo čitalnik s kartico, nekoliko izstopajo mladi. Primerjava nakazuje, da žeton uporablja nekoliko več anketirancev starih med 52 in 65 let. Med tistimi, pri katerih je za varnost poskrbljeno s certifikatom, so bolj izobraženi anketiranci, med katerimi je tudi precej študentov.

Primerjajmo še način prijave v bančni sistem glede na glavno banko anketirancev. Ob primerjavi podatkov, ki so jih podali anketiranci in dejanskimi sredstvi zaščite, objavljenimi na spletnih straneh bank² (ti so v tabeli osenčeni), opazimo precejšnja odstopanja navedb od dejanskih možnosti.

Vzrok za odstopanja bi lahko bila nepoučenost anketirancev o varnostnih mehanizmih bank ali pa spremenjena ponudba bank. Drug vzrok pa je lahko mešanje načinov vstopa pri osebnem bančništvu z načini vstopa v sistem pri uporabi e-bančništva v poslovne namene (npr. v podjetjih). Vsekakor je v prihodnje potrebno to vprašanje bistveno izostriti oz. vprašati na drugačen način.

Tabela 31: Način prijave glede na banko – primerjava odgovorov z realnimi možnostmi bank (vir: RIS in spletne strani bank; december 2004)

	čitalnik s kartico	»žeton«	certifikat	samo geslo	drugo
	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>
A Banka	1	3	5		
Bank Austria Creditanstalt		3			
Banka Celje	3	1	3		
Banka Koper	2	1	1	6	
Gorenjska banka		0	2	1	
Hypo Alpe Adria Banka	1	1			
Kaerntner Sparkasse AG			1		
NKBM	3	5	4	1	2
NLB	12	5	32	0	2
PBS		2	1		
Reiffeisen Krekova Banka	1		1		
SKB	1	8	3	0	

Glede nekonsistentnosti nekoliko izstopajo anketiranci, katerih glavne banke so A banka, NKBM in SKB banka.

² Podatki iz spletnih strani bank so bili zbrani v prvi polovici Januarja 2005

4.5 Zadovoljstvo z e-bančništvom

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje: »Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?« Izkaže se, da so uporabniki še vedno – zdaj že tradicionalno nadvse zadovoljni z bančnim poslovanjem, saj povprečna ocena na lestvici od 1 (*povsem nezadovoljen*) do 5 (*zelo zadovoljen*), znaša 4.1. Kar 80% uporabnikov je odgovorilo z oceno 4 ali 5.

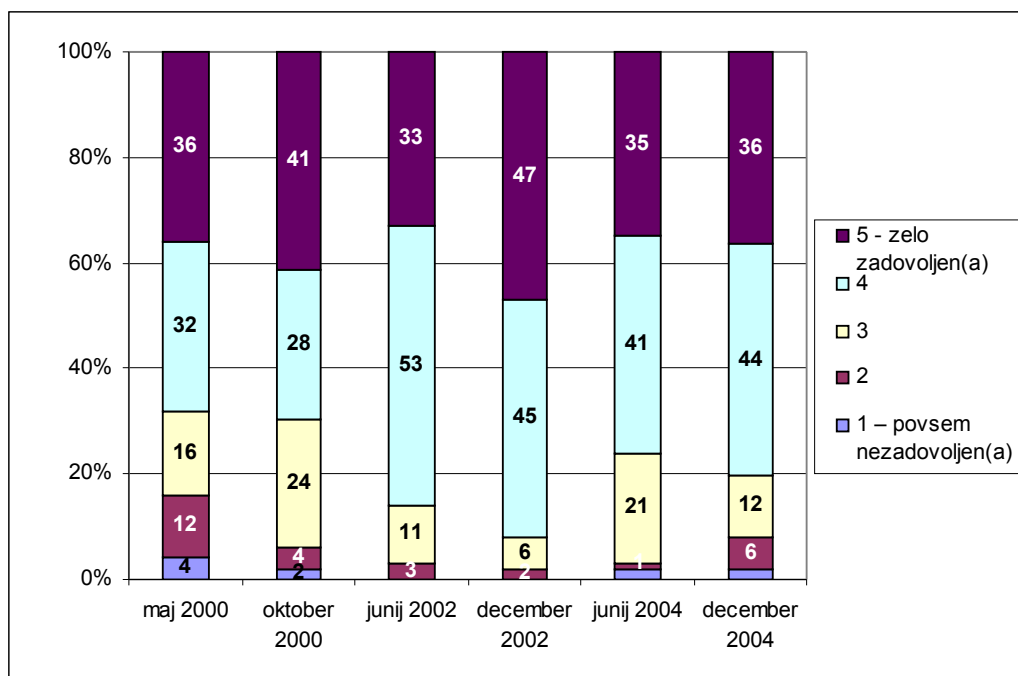
Tabela 32: Kako ste zadovoljni z e-bančništvom pri glavni banki? (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004)

	<i>maj 2000</i>	<i>oktober 2000</i>	<i>junij 2002</i>	<i>december 2002</i>	<i>junij 2004</i>	<i>december 2004</i>
	%	%	%	%	%	%
<i>1 – povsem nezadovoljen(a)</i>	4	2			2	2
<i>2</i>	12	4	3	2	1	6
<i>3</i>	16	24	11	6	21	12
<i>4</i>	32	28	53	45	41	44
<i>5 – zelo zadovoljen(a)</i>	36	41	33	47	35	36
<i>skupaj</i>	100	100	100	100	100	100
<i>povprečna ocena</i>	3.7	4	4.2	4.4	4.1	4.1

Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem se je doslej iz leta v leto večalo, upad zadovoljstva v primerjavi s prejšnjimi leti pa je opazen le v letu 2004, ko iz povprečne ocene zadovoljstva 4.4 v decembru 2002 v juniju 2004 pade na 4.1. Padec zaradi majhnega števila enot v juniju sicer še ni bil statistično značilen ($t=1.75$), značilna pa je razlika med oceno zadovoljstva v decembru 2002 in decembru 2004 ($t=2.14$), kar je posledica večjega števila enot v decembrski anketi. Sprememba precej verjetno nakazuje dejanski trend dolgoročnega nižanja zadovoljstva. V obdobju med junijem in decembrom 2004 pa se povprečno zadovoljstvo uporabnikov sicer ni spremenilo. Kot pri vseh trendih na tem področju lahko sprememba, izvira iz treh razlogov:

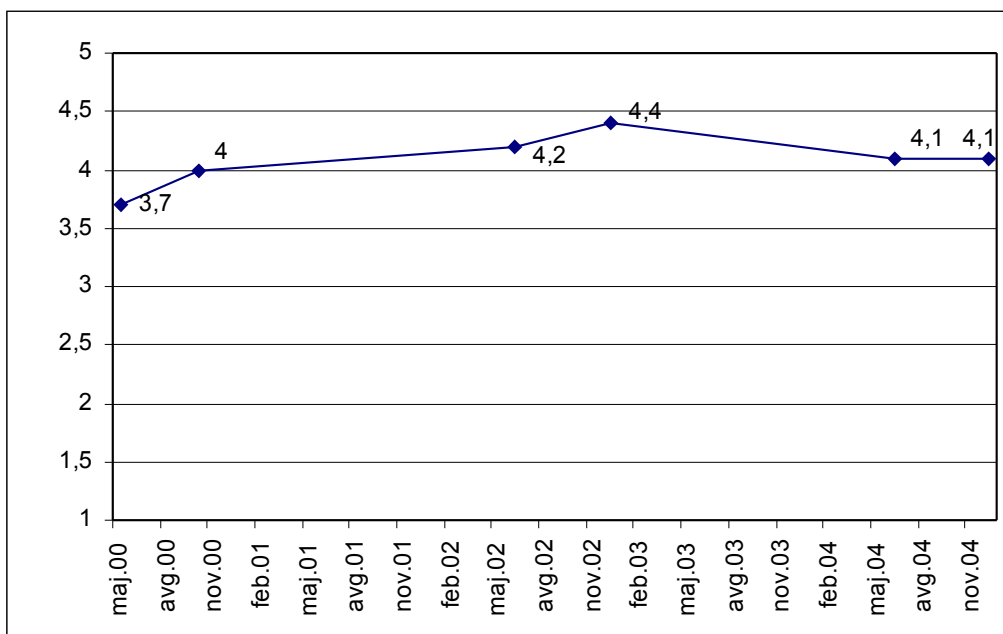
- v učinku novih uporabnikov, ki so bolj kritični in nezadovoljni (morda tudi manj informacijsko pismeni) – povprečna ocena zadovoljstva novih uporabnikov je namreč nižja 3.6 – vendar to zaradi majhnega deleža novih uporabnikov nima velikega vpliva;
- v individualnem nižanju osebnega zadovoljstva ob nespremenjenih okoliščinah: z daljšo uporabo pri posamezniku zadovoljstvo enostavno upade (ne da bi se karkoli spremenilo);
- v dejanskem upadu zadovoljstva, zaradi npr. težav pri e-bančništvu. Kot bomo videli v nadaljevanju gre zmanjšano zadovoljstvo skoraj v celoti na račun NLB.

Še bolj izrazito nakazuje upad zadovoljstva pregled po kategorijah. Razberemo, da se je predvsem delež zelo zadovoljnih (ocena 5) v letu 2004 bistveno zmanjšal, v decembru tega leta pa se je na račun prej neodločenih povečal tudi delež nezadovoljnih uporabnikov.



Slika 7: Kako ste zadovoljni z e-bančništvom pri glavni banki? (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004)

V letu 2002 je bila torej slaba polovica (47%) uporabnikov e-bančništva zelo zadovoljna (ocena 5) z bančnim poslovanjem, v decembru 2004 pa je zelo zadovoljnih 34% uporabnikov e-bančništva. V letu 2004 je opazen tudi večji odstotek uporabnikov, ki je na vprašanje odgovorilo z oceno 2 (8%).



Slika 8: Povprečno zadovoljstvo z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

V nadaljevanju so anketiranci ocenjevali zadovoljstvo z različnimi vidiki uporabe e-bančništva. V povprečju so najbolj zadovoljni z obliko in navigacijo bančne spletne aplikacije, najmanj pa s hitrostjo, stabilnostjo in zanesljivostjo delovanja.

Tabela 33: Kako pa ste v vaši glavni e-banki zadovoljni z naslednjimi vidiki uporabe e-bančništva.... (december 2004)

	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
z navigacijo oziroma kako se znajdete pri uporabi	4.36	120
z enostavnostjo prijave oziroma vstopa	4.33	120
z obliko oz. izgledom spletne strani	4.08	120
s pomočjo uporabnikom v primeru težav	3.98	106
s stabilnostjo in zanesljivostjo delovanja	3.95	120
s hitrostjo delovanja	3.95	120

Pokažimo še zadovoljstvo z načinom prijave glede na način vstopa oz. varnostnim sistemom uporabnikov. Bistvenih razlik med glavnimi načini vstopa očitno ni. V povprečju so način dostopa nekoliko slabše ocenili le uporabniki, ki v sistem dostopajo samo z geslom in tisti, ki so odgovorili z »drugo«.

Tabela 34: Ocena zadovoljstva z načinom prijave glede na način prijave oz. vstopa (december 2004)

	Povprečje	n
čitalnik s kartico	4.36	25
»žeton«	4.32	29
certifikat	4.35	53
samo geslo	4.27	8
drugo	3.89	3
skupaj:	4.33	120

Tabela 35: Ocena zadovoljstva z načinom prijave glede na banko (december 2004)

	zadovoljstvo z enostavnostjo prijave oziroma vstopa		
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>	<i>±1.96*se</i>
Hypo Alpe Adria Banka	•5.00	2	0.57
Reiffeisen Krekova Banka	•5.00	2	0.46
PBS	•4.79	3	0.34
Banka Koper	((4.45))	10	0.32
SKB	((4.41))	12	1.14
NLB	4.28	53	0.19
Gorenjska banka	•4.25	3	
Banka Celje	•4.20	6	0.41
NKBM	((4.20))	14	0.19
A Banka	((4.18))	10	0.57
Bank Austria Creditanstalt	•4.12	3	
Kaerntner Sparkasse AG	•4.00	1	0.50
skupaj	4.33	120	0.16
»Avstrijske« banke skupaj	((4.59))	8	0.62

Nekoliko večje razlike v zadovoljstvu z enostavnostjo prijave so, če respondente primerjamo po njihovih glavnih bankah. Po povprečnih ocenah izstopajo banke, kjer je podatkov premalo za realno oceno. Pri bankah z večjimi deleži na trgu so z enostavnostjo prijave najbolj zadovoljni uporabniki Banke Koper in SKB banke, sledijo jim uporabniki NLB in NKBM, vendar pa pri tem seveda ne gre za značilne razlike, ampak zgolj za nakazovanje možnosti, da prihaja do razlik.

V nadaljevanju prikazujemo sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva glede na zadovoljstvo z bančnim poslovanjem.

Tabela 36: Kako ste zadovoljni z e-bančništvom pri glavni banki? – sociodemografske značilnosti (december 2004)

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva		Kako ste v splošnem zadovoljni z e-bančništvom	z enostavnostjo prijave oziroma vstopa	z navigacijo oziroma kako se znajdete pri uporabi	s pomočjo uporabnikom v primeru težav	z obliko oz. izgledom spletne strani	s stabilnostjo in zanesljivostjo delovanja	s hitrostjo delovanja
	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>
SPOL								
moški	77	3.98	4.29	4.37	3.92	4.01	3.90	3.99
ženski	44	4.19	4.40	4.33	4.07	4.20	4.05	3.89
STAROST								
10-23	20	4.10	3.91	3.91	3.74	4.07	3.69	3.75
24-37	58	4.17	4.40	4.51	4.03	4.16	3.98	4.02
38-51	34	3.86	4.42	4.39	4.17	3.98	4.02	3.92
52-65	7	4.14	4.65	4.53	3.66	4.08	4.24	4.25
66-79	2	3.54	3.80	3.34	3.34	3.54	3.46	3.61
REGIJA								
osrednja Slovenija	48	3.86	4.45	4.41	4.00	3.92	3.80	3.93
vzhodna Štajerska (MB)	21	4.16	4.14	4.17	3.89	4.15	3.99	3.70
savinjska (CE)	12	3.83	4.18	4.28	3.74	3.88	3.88	3.89
gorenjska	9	4.21	4.48	4.69	3.84	3.89	4.02	4.16
goriška	5	3.73	4.15	4.35	4.08	4.45	3.96	3.81
obala	11	4.22	4.30	4.05	4.24	4.19	4.36	4.08
dolenjska	10	4.50	4.35	4.28	4.09	4.59	4.13	4.18
Prekmurje	6	4.69	4.23	4.84	3.90	4.51	4.07	4.32
IZOBRAZBA								
osnovna šola in manj	0							
poklicna šola	12	4.77	4.65	5.00	3.86	4.18	4.30	4.24
srednja šola	42	3.93	4.53	4.34	4.04	4.13	3.92	4.04
višja šola in več	30	3.98	4.38	4.45	4.01	4.05	4.01	3.92
šolajoči	29	4.01	3.90	4.02	4.15	4.10	3.73	3.71
ZAPOSLOTVENI STATUS								
učenci, dijaki, vajenci	14	4.09	3.80	3.67	3.95	4.12	3.53	3.57
študenti	7	4.09	4.11	4.46	3.16	3.83	4.20	3.94
zaposleni	92	4.07	4.42	4.47	4.04	4.06	4.01	4.03
neaktivni	6	3.80	4.49	4.12	3.83	4.32	3.78	3.87
ZAČETEK UPORABE EB								
2004 (letos)	11	3.60	4.06	4.05	4.11	4.03	3.77	3.73
2002-2003	45	4.14	4.32	4.25	3.67	4.15	4.03	3.83
2000 2001	37	3.97	4.36	4.46	4.23	4.07	3.96	4.01
1999 in prej	27	4.23	4.41	4.52	4.08	3.99	3.89	4.18

Tabela 37: Nadaljevanje Tabela 36 – sociodemografske značilnosti (43ecember 2004)

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva		Kako ste v splošnem zadovoljni z e-bančništvom	z enostavnostjo prijave oziroma vstopa	z navigacijo oziroma kako se znajdete pri uporabi	s pomočjo uporabnikom v primeru težav	z obliko oz. izgledom spletne strani	s stabilnostjo in zanesljivostjo delovanja	s hitrostjo delovanja
	n	povpr.	Povpr.	Povpr.	Povpr.	Povpr.	Povpr.	Povpr.
POGOSTOST UPORABE EB								
dnevno	19	4.42	4.40	4.51	4.03	4.16	3.98	4.02
tedensko	62	4.02	4.42	4.39	4.17	3.98	4.02	3.92
mesečno ali redkeje	39	3.94	4.65	4.53	3.66	4.08	4.24	4.25
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								
2004 (letos)	1	3.72	4.44	3.44	2.72	4.44	3.28	2.72
2002-2003	8	4.36	4.50	4.26	4.01	4.20	4.22	4.07
2000-2001	24	4.03	4.47	4.26	4.19	4.08	4.33	4.15
1998-1999	35	3.90	4.14	4.25	3.60	4.03	3.57	3.76
1996-1997	16	4.13	4.09	4.52	4.00	4.19	3.77	4.04
1994-1995	23	4.07	4.42	4.38	4.28	4.17	4.05	4.01
1994 in prej	12	4.26	4.59	4.78	4.13	3.79	4.25	3.91
SKUPAJ	120	4.06	4.33	4.36	3.98	4.08	3.95	3.95

Kljub majhnemu številu anketirancev znotraj posameznih kategorij se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da je zadovoljstvo z e-bančništvom nekoliko nižje pri moških, v pogledu regij – v goriški, savinjski regiji in osrednji Sloveniji, pri bolj izobraženih in starih med 38 in 51 let. Nekoliko izstopa tudi nezadovoljstvo dveh starejših, neaktivnih anketirancev.

Vse navedeno pravzaprav odseva standardne komponente razlik v zadovoljstvu, ki jih pri teh segmentih najdemo tudi sicer pri skoraj vsakem merjenju zadovoljstva s katerimikoli storitvami. Posebej starejši, moški in bolj izobraženi so tradicionalno bolj kritični potrošniki.

Natančnejši pregled zadovoljstva s posameznimi lastnostmi spletnih poslovalnic bank pokaže, da so v povprečju z navigacijo in hitrostjo delovanja bolj zadovoljni moški kot ženske, da so v splošnem bolj zadovoljni stari med 52 in 65 let ter manj izobraženi. Z obliko so najbolj zadovoljni uporabniki, ki e-bančništvo uporabljajo dnevno, pomoč pa najbolj cenijo šolajoči uporabniki e-bančništva.

4.6 Zadovoljstvo glede na banko

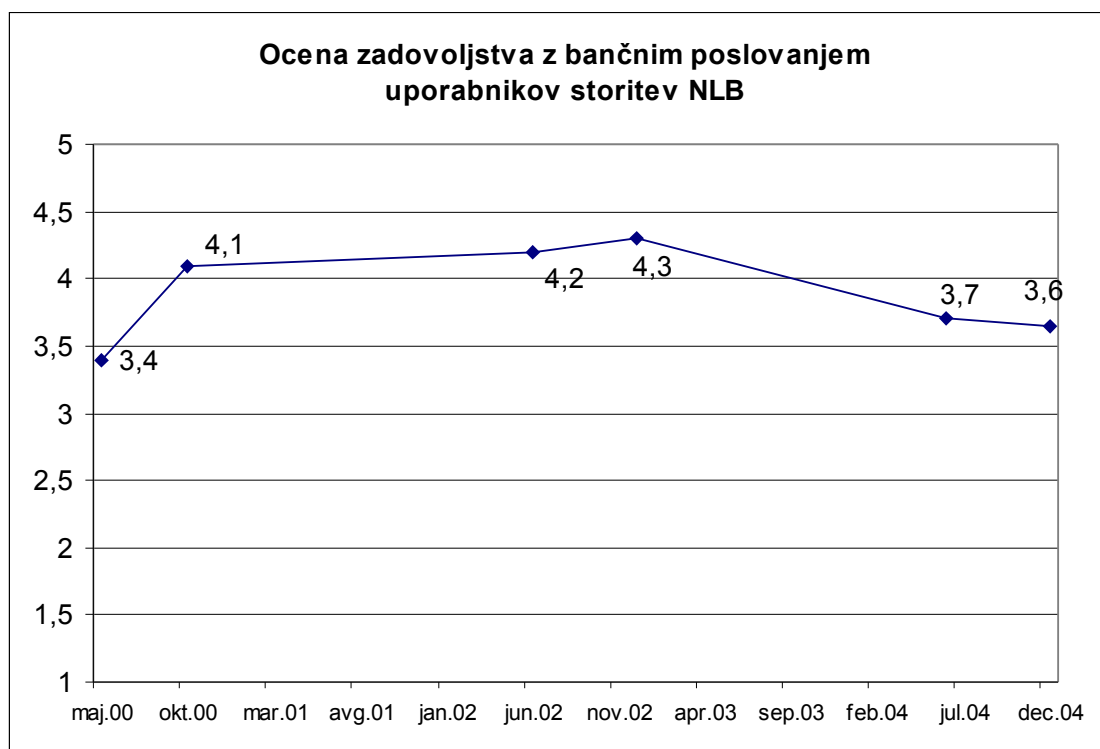
Povprečne ocene zadovoljstva z e-bančništvom glede na posamezno banko kažejo, da so z glavno banko najmanj zadovoljni uporabniki e-bančništva pri NLB, kjer je povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 (povsem nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen) iz decembra leta 2002 iz 4.3 v juniju 2004 padla na 3.7. Sprememba ocene je bila kljub majhnemu številu enot statistično značilna ($t=3.3$). V decembru 2004 se je ocena dodatno – sicer statistično neznačilno – znižala na 3.6.

Pri ostalih večjih bankah pomembnejših sprememb v zadovoljstvu uporabnikov ni zaznati. Pri Abanki in NKBM je zadovoljstvo uporabnikov po vzponu v prvem polletju 2004 v zadnjem času nekoliko padlo, pri SKB banki pa zadovoljstvo uporabnikov počasi in konstantno narašča. Še enkrat velja omeniti, da se vse navedeno le nakazuje in ni statistično značilno. Trditve o SKB banki lahko na primer, sprejmemo s 30% tveganjem, kar pa še vedno lahko pomeni razmeroma koristno informacijo.

Tabela 38: Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem preko interneta glede na posamezno banko (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

	<i>Maj 00</i>		<i>okt 00</i>		<i>jun 02</i>		<i>dec 02</i>		<i>jun 04</i>		<i>dec 04</i>	
	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>	<i>povpr. Ocena</i>	<i>n</i>
Abanka Ljubljana					3.8	6	3.9	8	4.8	5	4.5	38
Bank Austria Creditanstalt Ljubljana											3.8	4
Banka Celje					3.9	4	4	3			3.9	13
Banka Domžale							5	1				
Banka Koper	3.4	2	4	2	4.4	5	4.2	7			4.5	36
Banka Velenje									5	2		
Banka Vipava											5.0	3
Banka Zasavje, Trbovlje							5	1				
Factor banka					3	1						
Dolenjska banka							5	1	3	1		
Gorenjska banka					4	3	4.7	1	3	1	4.0	9
Hypo Alpe Adria banka											4.3	6
Kaerntner Sparkasse AG							4	1			4.7	2
Koroška banka							4	1			4.0	1
NKBM	4.2	3	3.6	8	4.2	7	4.4	7	4.7	7	4.2	33
NLB	3.4	12	4.1	37	4.2	33	4.3	26	3.7	28	3.7	133
Pomurska banka											4.0	1
PBS					5	1					3.7	7
Probanka											5.0	1
Reiffeisen Krekova banka											4.6	5
SKB banka	4.2	7	4	9	4.3	12	4.5	18	4.3	7	4.7	37
Volksbank – Ljudska banka											4.5	3
Skupaj:	3.7	24	4	61	4.2	72	4.4	75	4.1	51	4.1	332

Nizka ocena zadovoljstva pri NLB torej odločilno vpliva na celotno povprečje zadovoljstva z glavno banko, saj imajo povprečno oceno nižjo od celotnega povprečja le še štiri druge banke (Bank Austria, Banka Celje, Pomurska banka in Volksbank), skupaj zgolj z 8% tržnim deležem na slovenskem e-bančniškem trgu. Vsaka izmed omenjenih bank pa sama zase ni statistično značilno pod povprečjem.



Slika 9: Povprečno zadovoljstvo uporabnikov e-storitev NLB z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

Primerjava zadovoljstva z različnimi vidiki uporabe e-bančništva glede na glavno banko pokaže, da se zadovoljstvo z različnimi vidiki med bankami precej razlikuje. Z navigacijo so najbolj zadovoljni uporabniki NLB in SKB, z obliko uporabniki NKBM, z zanesljivostjo uporabniki banke Koper in s pomočjo uporabniki Abanke. S hitrostjo delovanja so manj zadovoljni uporabniki pri Abanki in banki Koper, s pomočjo pri NKBM, z zanesljivostjo so manj zadovoljni uporabniki NLB in z obliko uporabniki SKB.

Smiselno je upoštevati le ocene na več kot 10 enotah, ostale ocene so zgolj ilustrativne, čeprav so pri povprečjih precej informativne.

Tabela 39: Zadovoljstvo z različnimi vidiki uporabe glede na banko (december 2004)

	z enostavnostjo prijave oziroma vstopa		z navigacijo oziroma kako se znajdete pri uporabi		s pomočjo uporabnikom v primeru težav		z obliko oz. izgledom spletne strani		s stabilnostjo in zanesljivostjo delovanja		s hitrostjo delovanja	
	<i>povpr.</i>	<i>N</i>	<i>povpr.</i>	<i>N</i>	<i>povpr.</i>	<i>N</i>	<i>povpr.</i>	<i>N</i>	<i>povpr.</i>	<i>N</i>	<i>povpr.</i>	<i>N</i>
A Banka	4.18	10	4.11	10	4.61	7	4.26	10	4.08	10	3.94	9
Bank Austria Creditanstalt	4.12	3	4.68	3	4.45	3	3.54	3	4.18	3	4.18	3
Banka Celje	4.20	6	4.15	6	3.40	5	3.91	6	3.60	6	3.89	6
Banka Koper	4.45	10	4.11	10	4.13	10	4.24	10	4.56	10	4.09	10
Gorenjska banka	4.25	3	4.57	3	3.40	3	3.78	3	3.91	3	3.89	3
Hypo Alpe Adria Banka	5.00	2	5.00	2	3.99	2	3.99	2	3.63	2	3.13	2
Kaerntner Sparkasse AG	4.00	1	5.00	1	5.00	1	4.00	1	5.00	1	4.00	1
NKBM	4.20	14	4.18	13	3.78	12	4.36	14	4.08	14	3.98	14
NLB	4.28	52	4.34	52	3.89	49	4.00	52	3.59	52	3.90	52
PBS	4.79	3	5.00	3	3.65	3	3.65	3	4.58	3	3.07	3
Reiffeisen Krekova Banka	5.00	2	5.00	2	5.00	1	5.00	2	5.00	2	5.00	2
SKB	4.40	12	4.56	12	4.40	9	4.06	12	4.54	12	4.35	12
<i>Skupaj:</i>	4.33	120	4.36	120	3.98	106	4.08	120	3.95	120	3.95	120

Ker gre za približno normalno porazdelitev, so intervali zaupanja široki $\pm 1.96 \times \sqrt{\frac{1}{n_a}}$, kjer je na

število enot npr. za 10 uporabnikov A Banke je to $3.9 \pm 2 \times \sqrt{\frac{1}{10}} = 3.9 \pm 0.6$.

4.7 Lojalnost do glavne banke

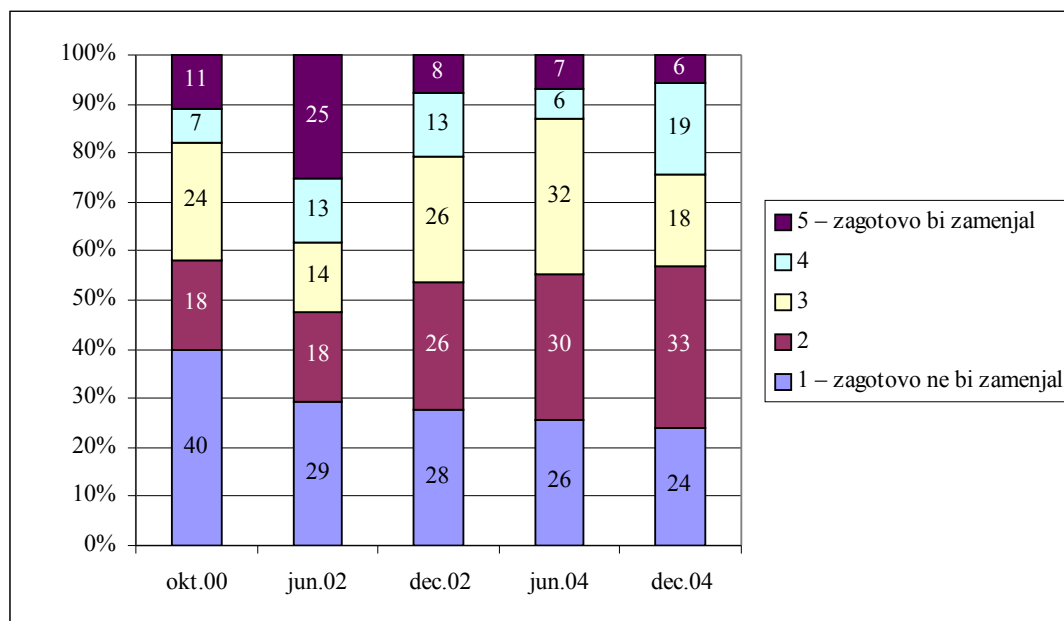
Na vprašanje: “Kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo elektronskega bančništva,” je 24% uporabnikov e-bančništva odgovorilo “zagotovo ne bi zamenjal” in 6% “zagotovo bi zamenjal”. Povprečna ocena na lestvici od 1 (*zagotovo ne bi zamenjal*) do 5 (*zagotovo bi zamenjal*), znaša 2.5, kar kaže na to, da so uporabniki v povprečju ustaljeno vedno bolj lojalni do svojih bank.

Tabela 40: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004)

	okt.00	jun.02		dec.02		jun.04		dec.04	
	%	%	n	%	n	%	n	%	n
1–zagotovo ne bi zamenjal	40	29	12	28	21	26	14	24	29
2	18	18	8	26	20	30	16	33	40
3	24	14	6	26	20	32	17	18	22
4	7	13	6	13	10	6	3	19	23
5–zagotovo bi zamenjal	11	25	11	8	6	7	3	6	7
skupaj	100	100	42	100	76	100	53	100	121
povprečna ocena	2	2.9		2.5		2.4		2.5	

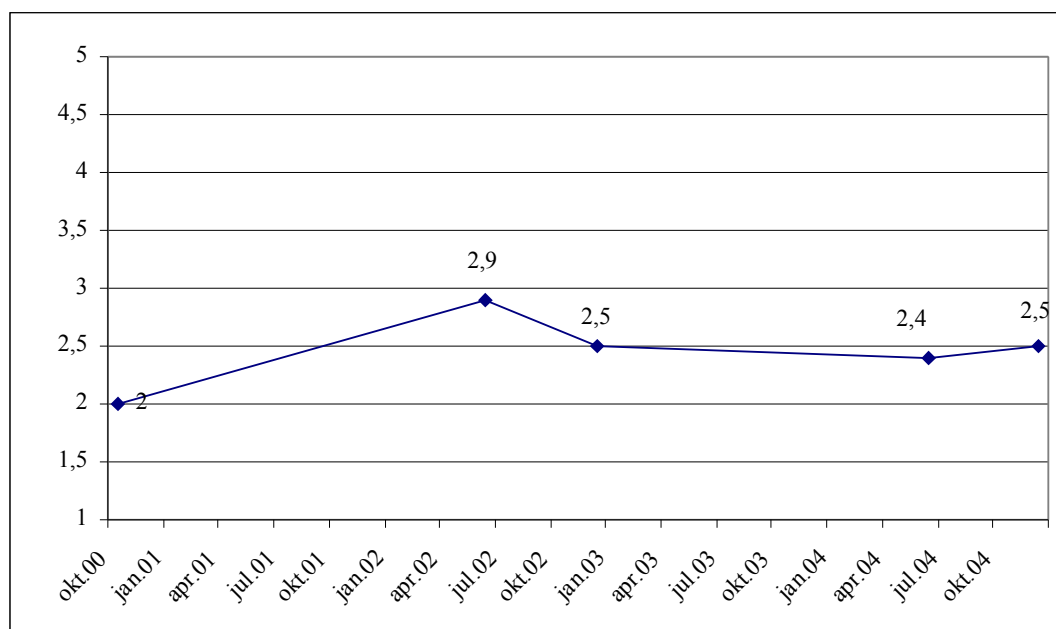
Dobra polovica (57%) uporabnikov e-bančništva torej ne bi zamenjala svoje banke, 25% bi zamenjalo svojo banko, 18% pa je neodločenih. Izkaže se, da je kljub praktično nespremenjeni povprečni stopnji lojalnosti, del uporabnikov, ki bi zamenjali svojo banko ob boljši konkurenčni ponudbi v primerjavi z dvema prejšnjima raziskavama precej narasel.

Povprečna ocena »nezamenjave« glavne banke je bila najvišja oktobra 2000, in sicer je na lestvici od 1 (*zagotovo ne bi zamenjal*) do 5 (*zagotovo bi zamenjal*), znašala 2, najnižja je bila junija 2002, ko je znašala 2.9, v decembru 2004 pa je povprečna ocena lojalnosti 2.5.



Slika 10: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

Kljub stagniranju trenda povprečne ocene, je torej razvidno, da so deleži predvsem absolutno lojalnih (24%), delno tudi absolutno nelojalnih (6%) ter neodločenih uporabnikov vse manjši, vse to na račun zmerno skrajnih kategorij (4) in (2).



Slika 11: Povprečne ocene verjetnosti zamenjave glavne banke (oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004)

Tabela 41: Povprečne ocene verjetnosti zamenjave glavne banke – sociodemografske značilnosti (december 2004).

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva	<i>Lojalnost e-banki</i>	
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
SPOL		
moški	2.54	77
ženski	2.42	44
STAROST		
10-23	2.89	20
24-37	2.41	58
38-51	2.48	34
52-65	2.16	7
66-79	2.07	2
REGIJA		
osrednja Slovenija	2.46	48
vzhodna Štajerska (MB)	2.53	21
savinjska (CE)	2.64	12
gorenjska	2.21	9
goriška	3.36	5
obala	2.25	11
dolenjska	2.79	10
Prekmurje	2.05	6
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	.	0
poklicna šola	2.52	12
srednja šola	2.50	42
višja šola in več	2.33	30
šolajoči	2.62	29
ZAPOSLOTVENI STATUS		
učenci, dijaki, vajenci	2.96	14
študenti	2.49	7
zaposleni	2.43	92
neaktivni	2.35	6
ZAČETEK UPORABE EB		
2004	2.52	12
2002-2003	2.45	45
2000-2001	2.46	37
1999 in prej	2.60	27
POGOSTOST UPORABE EB		
dnevno	2.66	100
tedensko	2.36	20
mesečno ali redkeje	2.58	1
ZAČETEK UPORABE INTERENTA		
2004 (letos)	1.72	1
2002-2003	2.43	8
2000-2001	2.48	24
1998-1999	2.75	35
1996-1997	2.23	17
1994-1995	2.51	23
1994 in prej	2.26	12
SKUPAJ	2.49	121

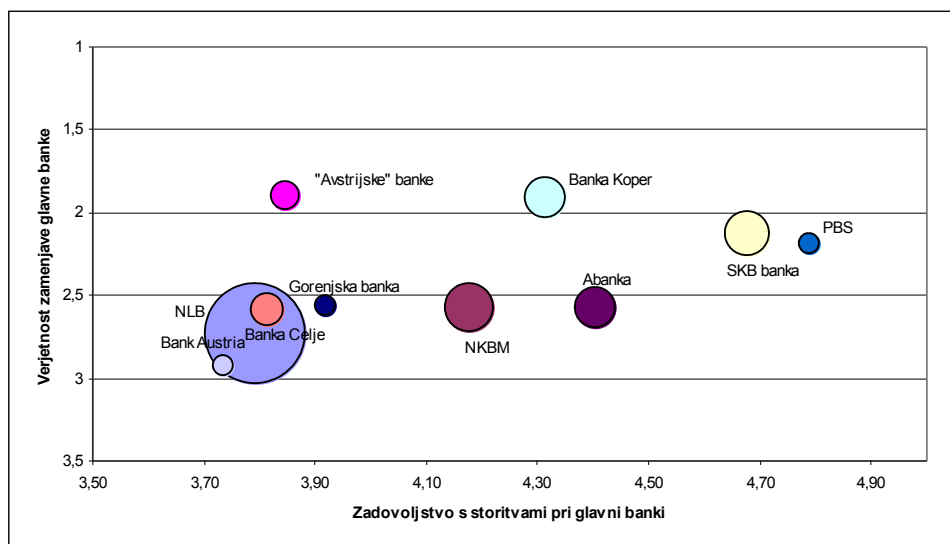
Karakteristike uporabnikov e-bančništva, ki so bolj lojalni svoji banki: so ženske, starejši anketiranci, bolj izobraženi in neaktivni. Manj lojalni svoji banki so moški, mladi anketiranci, manj izobraženi in šolajoči.

Tabela 42: Ocena verjetnosti zamenjave glavne banke in zadovoljstvo glede na sedanjo banko (december 2004)

	<i>zadovoljstvo</i>		<i>verjetnost zamenjave banke</i>	
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr</i>	<i>n</i>
A Banka	4.41	10	2.58	10
Bank Austria Creditanstalt	3.74	3	2.93	3
Banka Celje	3.82	6	2.59	6
Banka Koper	4.32	10	1.92	10
Gorenjska banka	3.92	3	2.57	3
Hypo Alpe Adria Banka	2.78	2	1.71	2
Kaerntner Sparkasse AG	5.00	1	1.00	1
NKBM	4.18	14	2.58	14
NLB	3.79	53	2.74	53
PBS	4.79	3	2.19	3
Reiffeisen Krekova Banka	4.51	2	1.00	2
SKB	4.68	12	2.13	12
Skupaj	4.06	120	2.49	121
»Avstrijske« banke skupaj	3.85	8	1.9	8

V pogledu lojalnosti – nizka vrednost pomeni visoko lojalnost – glede na banko (pri bankah kjer je n dovolj velik) ne opazimo posebnih odstopanj. Bolj zanimiva pa je primerjava lojalnosti in zadovoljstva glede na banko in tudi glede na njeno velikost, ki je v diagramu predstavljena z velikostjo kroga (predstavljene so le banke, kjer je število enot večje oz. enako 3). V diagramu je skala lojalnosti obrnjena, zato da je orientacija enaka kot pri zadovoljstvu.

Skupno zadovoljstvo je nižje kot v Tabela 2, saj imamo v tem primeru le tretjino vzorca in je zato tudi zadovoljstvo konsistentno nižje. Enako je tudi pri »avstrijskih« bankah, kjer je zadovoljstvo nižje zaradi manjšega vzorca (4.33 → 3.85).



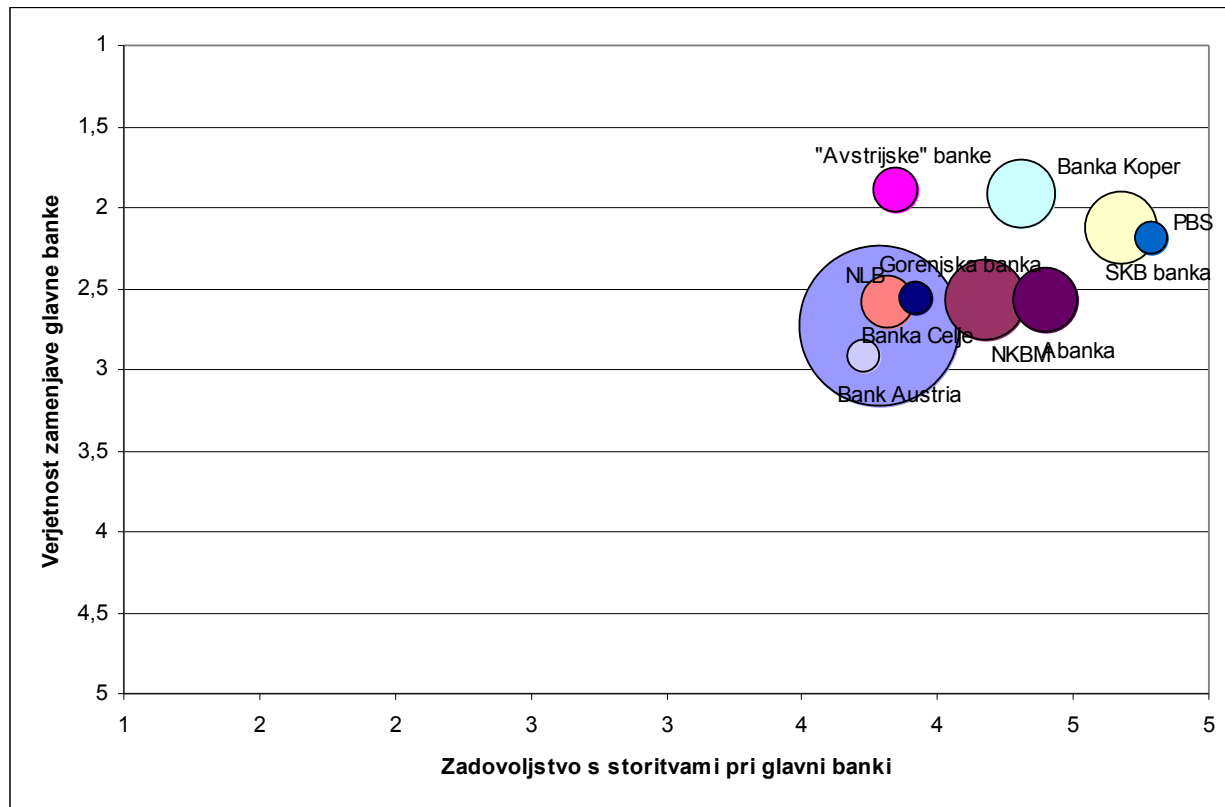
Slika 12: Lojalnost (obrnjena skala) in zadovoljstvo glede na banko (december 2004) – velikost kroga predstavlja delež banke na e-trgu.

Iz diagrama je mogoče razbrati smiselno oblikovano linearno razporejenost. Pri večini bank, je stopnja lojalnosti razmeroma podobna, ne glede na zadovoljstvo uporabnikov. Po pričakovanju se z višanjem zadovoljstva sicer nekoliko manjša tudi verjetnost zamenjave glavne banke. Vendar pa je tovrstna elastičnost izjemno nizka. Iz tega lahko sklepamo, da nezadovoljnost le šibko vpliva na potencialno zamenjavo glavne banke.

Nepojasnjeno pa izstopa skupina »avstrijskih« bank, z zgolj povprečnimi ali celo nekoliko podpovprečnim zadovoljstvom in izjemno visoko lojalnostjo.

Iz glavne skupine linearno razporejenih bank nekoliko izstopa tudi banka Koper, katere uporabniki so glede na zadovoljstvo s storitvami banke v primerjavi z drugimi bankami bolj lojalni.

Iz grafa predstavljenega na celotni skali pa je razvidno, da je zadovoljstvo uporabnikov e-bančništva relativno visoko in tudi razmeroma variabilno. Po drugi strani pa lojalnost v glavni banki oscilira v nekoliko manjšem razponu.



Slika 13: Verjetnost zamenjave glavne banke in zadovoljstvo glede na banko (december 2004) – velikost kroga predstavlja delež banke na e-trgu.

4.8 Pomoč uporabnikom

Zanimalo nas je, kakšne izkušnje imajo uporabniki e-bančništva z uporabo pomoči v različnih fazah uporabe e-bančništva. Pomoč pri instalaciji je potrebovalo 37% uporabnikov. Pri uporabi spletne aplikacije je pomoč že kdaj potrebovalo 22% uporabnikov e-bančništva, nejasnosti glede stanja na računu pa je z zaposlenimi v banki razčiščevalo 32% uporabnikov. Pomoč zaposlenih v banki je skupno že potrebovalo 57% uporabnikov e-bančništva.

Pri tem večina uporabnikov v primeru nejasnosti v katerikoli fazi uporabe storitev za pomoč zaprosi po telefonu.

Tabela 43: »Ali ste pri uporabi e-bančništva kdaj potrebovali pomoč zaposlenih v banki«

	pri instalaciji		pri uporabi spletne aplikacije		pri nejasnostih glede stanja na računu	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
da, po emailu	4	6	3	4	4	6
da, po telefonu	17	27	10	16	11	18
da, oboje	3	4	0	1	6	9
(skupaj) da	24	37	14	22	21	32
ne	40	63	50	78	44	68
Skupaj	64	100	64	100	64	100

Tabela 44 je zaradi majhnega števila enot sicer le informativnega značaja, vendar brez dvoma kaže, da uporabniki potrebujejo presenetljivo veliko pomoči.

Zadostno število enot za interpretacijo je le pri NLB, kjer je pomoč zaposlenih uporabilo 66% uporabnikov. Nakazuje pa se, da je pomoč potrebovalo tudi precej uporabnikov SKB.

Tabela 44: Uporaba pomoči glede na banko (december 2004)

	Pri instalaciji				pri uporabi spletne aplikacije				pri nejasnostih glede stanja na računu				Katerokoli izmed navedenih (skupaj)			
	<i>Da</i>		<i>ne</i>		<i>da</i>		<i>ne</i>		<i>da</i>		<i>ne</i>		<i>da</i>		<i>ne</i>	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
A Banka	1	13	4	87	0	0	4	100	1	14	4	86	1	27	3	73
Banka Koper	1	16	7	84	0	5	8	95	1	13	7	87	2	29	6	71
NKBM	3	46	3	54	1	19	5	81	1	19	5	81	3	46	3	54
NLB	10	39	16	61	6	22	20	78	9	34	17	66	17	66	9	34
SKB	3	58	2	42	2	45	3	55	3	49	3	51	5	88	1	12
<i>Druge banke</i>	6	28	8	72	4	19	10	81	7	44	7	56	7	53	5	47
<i>Skupaj:</i>	24	37	40	63	14	22	50	78	21	32	44	68	37	57	28	43

V nadaljevanju si oglejmo demografsko strukturo uporabnikov e-bančništva, ki so že potrebovali pomoč zaposlenih v banki.

Pomoč je doslej potrebovalo 57% moških in 58% žensk. Med uporabniki e-bančništva starimi med 38 in 65 let, jih je pomoč potrebovalo skoraj 70%. Taki uporabniki pa imajo tudi nekoliko nižjo izobrazbo.

Tabela 45: »Sociodemografske značilnosti uporabnikov glede na uporabo pomoči zaposlenih v banki«

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva	Ali ste pri uporabi e-bančništva že potrebovali pomoč zaposlenih v banki?			
	Da		Ne	
	n	%	n	%
SPOL				
moški	25	57	18	43
ženski	12	58	9	42
STAROST				
10-23	4	39	6	61
24-37	18	58	13	42
38-51	12	67	6	33
52-65	2	70	1	30
66-79	0	27	1	73
REGIJA				
osrednja Slovenija	16	57	12	43
vzhodna Štajerska (MB)	6	62	3	38
savinjska (CE)	3	46	3	54
gorenjska	4	75	1	25
goriška	1	42	1	58
obala	3	41	5	59
dolenjska	4	86	1	14
Prekmurje	1	38	1	62
IZOBRAZBA				
osnovna šola in manj	0	0	0	0
poklicna šola	7	100	0	0
srednja šola	14	61	9	39
višja šola in več	8	45	9	55
šolajoči	6	48	7	52
ZAPOSLOTVENI STATUS				
učenci, dijaki, vajenci	2	29	4	71
študenti	1	39	2	61
zaposleni	32	63	19	37
neaktivni	2	50	2	50
ZAČETEK UPORABE EB				
2004 (letos)	1	22	3	78
2002-2003	10	48	11	52
2000-2001	15	59	10	41
1999 in prej	12	75	4	25
POGOSTOST UPORABE EB				
dnevno	7	54	6	46
tedensko	21	60	14	40
mesečno ali redkeje	9	55	8	45
ZAČETEK UPORABE INTERENTA				
2004 (letos)	0	0	0	100
2002-2003	2	47	2	53
2000-2001	8	65	4	35
1998-1999	11	47	13	53
1996-1997	3	55	2	45
1994-1995	7	60	5	40
1994 in prej	6	82	1	18
SKUPAJ	37	57	28	43

Med uporabniki, ki so že potrebovali pomoč, je večina (72%) s pomočjo, ki je na voljo pri njihovi banki, zadovoljna. Nekaj manj kot petina je takih, ki so neopredeljeni, 11% pa s pomočjo uporabnikom niso zadovoljni.

Tabela 46: Zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom med uporabniki ki so potrebovali pomoč in ostalimi uporabniki (december 2004)

	<i>Uporabniki Z izkušnjami s pomočjo</i>		<i>Uporabniki BREZ izkušenj s pomočjo</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>1-povsem nezadovoljni</i>	2	5	0	0
<i>2</i>	2	6	0	2
<i>3</i>	6	17	7	32
<i>4</i>	17	45	10	41
<i>5-zelo zadovoljni</i>	10	27	6	26
skupaj:	37	100	24	100
<i>povprečje:</i>	<i>3.84</i>		<i>3.91</i>	

Nakazuje se, da je zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom med tistimi, ki so to pomoč že kdaj eksplicitno, potrebovali nekoliko nižje. Obratno se nakazuje, da je splošno zadovoljstvo uporabnikov, ki so že potrebovali pomoč, višje od tistih, ki pomoči niso potrebovali.

Tabela 47: Splošno zadovoljstvo z glavno banko med uporabniki, ki so potrebovali pomoč in ostalimi uporabniki (december 2004)

	<i>Uporabniki Z izkušnjami s pomočjo</i>		<i>Uporabniki BREZ izkušenj s pomočjo</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>1-povsem nezadovoljni</i>	0	0	0	0
<i>2</i>	2	5	3	10
<i>3</i>	2	4	3	12
<i>4</i>	18	48	14	52
<i>5-zelo zadovoljni</i>	16	43	7	26
skupaj:	37	100	28	100
<i>povprečje:</i>	<i>4.28</i>		<i>3.39</i>	

Navedeno je lahko učinek dejanskega kontakta z banko, lahko pa je to zgolj siceršnja lastnost obeh segmentov in interakcija z banko v resnici ni imela vpliva.

Ker smo uporabnike spraševali tudi po njihovem mnenju o pomembnosti takojšnje telefonske pomoči pri uporabi e-bančništva, si oglejmo povezanost z dejansko rabo te pomoči.

Tabela 48: »Možnost takojšnje telefonske pomoči pri uporabi e-bančništva je zame nadvse pomembna«

	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>1-sploh se ne strinjam</i>	10	8
<i>2</i>	10	8
<i>3</i>	11	9
<i>4</i>	24	19
<i>5-popolnoma se strinjam</i>	66	55
skupaj:	121	100
povprečje:	4.04	

Več kot polovica anketirancev se popolnoma strinja s trditvijo, da je možnost telefonske pomoči nadvse pomembna.

Glede na banko so uporabniki, ki že imajo izkušnje s pomočjo zaposlenih, najbolj zadovoljni uporabniki storitev SKB banke, nekoliko manj zadovoljni pa so uporabniki storitev NLB, NKBM in Banke Celje. Banke, kjer je število enot manjše od 3, so združene v kategoriji ostale banke. Določene razlike so tudi glede odnosov do pomembnosti takojšnje pomoči.

Tabela 49: Zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom in pomembnost možnosti takojšnje uporabe telefonske pomoči med uporabniki, ki so pomoč že potrebovali - po bankah (december 2004)

	<i>Uporabniki Z izkušnjami s pomočjo</i>				<i>Uporabniki BREZ izkušenj s pomočjo</i>			
	<i>Zadovoljstvo s pomočjo</i>		<i>Možnost takojšnje telefonske pomoči je pomembna</i>		<i>Možnost takojšnje telefonske pomoči je pomembna</i>		<i>Zadovoljstvo s pomočjo</i>	
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
Banka Celje	3.37	3	4.32	3	4.51	1	3.00	1
NKBM	3.59	3	4.68	3	3.11	3	3.64	3
NLB	3.74	17	4.31	17	4.04	9	3.76	8
SKB	4.40	5	4.06	5	2.91	1	4.00	1
Ostale banke	4.16	8	4.49	8	3.23	12	3.84	9
skupaj	3.84	36	4.31	36	3.61	27	3.91	23

Tabela 50: Pomembnost možnosti uporabe takojšnje pomoči glede na glavno banko – vsi uporabniki (december 2004).

	<i>možnost takojšnje telefonske pomoči pri uporabi e-bančništva je zame nadvse pomembna</i>	
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
A Banka	3.77	10
Bank Austria Creditanstalt	3.69	3
Banka Celje	3.94	6
Banka Koper	4.05	10
Gorenjska banka	3.85	3
Hypo Alpe Adria Banka	2.87	2
Kaerntner Sparkasse AG	2.00	1
NKBM	3.90	14
NLB	4.27	53
PBS	3.70	3
Reiffeisen Krekova Banka	3.05	2
SKB	4.19	12
skupaj:	4.04	118

Možnost takojšnje telefonske pomoči je posebej pomembna uporabnikom NLB, SKB in Banke Koper, uporabniki A banke in NKBM pa so jo ocenili kot nekoliko manj pomembno. Za ostale banke so zaradi majhnega števila enot ocene zgolj ilustrativne.

Možnost takojšnje pomoči se zdi pomembna starejšim anketirancem, anketirancem iz štajerske regije, manj izobraženim, neaktivnim anketirancem ter novim uporabnikom e-bančništva in interneta. Z nudeno pomočjo so najbolj zadovoljni anketiranci stari med 24 in 51 let, iz obalne regije, šolajoči, ter izkušeni uporabniki e-bančništva in interneta.

S pomočjo, ki so je bili deležni od zaposlenih v banki, so bile v povprečju bolj zadovoljne ženske, anketiranci stari med 38 in 51 let, ter prebivalci obalne regije. Med bolj zadovoljne sodijo še šolajoči, zaposleni in bolj izkušeni uporabniki e-bančništva. Manj zadovoljni z nudeno pomočjo so bili uporabniki e-bančništva stari več kot 52 let, prebivalci savinjske regije, ter manj izkušeni uporabniki e-bančništva.

Tabela 51: Pomembnost možnosti uporabe takojšnje pomoči in zadovoljstvo s pomočjo – sociodemografske značilnosti (december 2004).

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva	<i>možnost takojšnje telefonske pomoči pri uporabi e-bančništva je zame nadvse pomembna</i>		<i>Zadovoljstvo s pomočjo uporabnikom v primeru težav</i>	
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
SPOL				
moški	4.09	77	3.75	25
ženski	3.95	44	4.02	12
STAROST				
10-23	3.93	20	3.10	4
24-37	3.97	58	3.98	18
38-51	4.23	34	4.09	12
52-65	4.03	7	2.81	2
66-79	4.27	2	3.00	0
REGIJA				
osrednja Slovenija	3.98	48	3.73	16
vzhodna Štajerska (MB)	4.35	21	4.10	6
savinjska (CE)	4.29	12	3.37	3
gorenjska	2.91	9	3.79	4
goriška	4.02	5	4.00	1
obala	4.05	11	4.47	3
dolenjska	4.17	10	3.80	4
Prekmurje	4.39	6	3.00	1
IZOBRAZBA				
osnovna šola in manj	.	0	.	0
poklicna šola	4.86	12	4.00	7
srednja šola	4.13	42	3.90	14
višja šola in več	3.59	30	3.69	8
šolajoči	3.98	29	4.17	6
ZAPOSLOTVENI STATUS				
učenci, dijaki, vajenci	3.68	14	3.02	2
študenti	4.17	7	2.93	1
zaposleni	4.06	92	3.94	32
neaktivni	4.37	6	3.19	2
ZAČETEK UPORABE EB				
2004 (letos)	4.46	12	3.00	1
2002-2003	3.75	45	3.60	10
2000-2001	4.10	37	4.05	15
1999 in prej	4.27	27	3.82	12
POGOSTOST UPORABE EB				
dnevno	3.96	19	4.09	7
tedensko	3.89	62	3.69	21
mesečno ali redkeje	4.30	39	3.97	9
ZAČETEK UPORABE INTERENTA				
2004 (letos)	4.72	1	.	0
2002-2003	4.41	8	3.56	2
2000-2001	4.39	24	4.22	8
1998-1999	4.13	35	3.41	11
1996-1997	3.86	17	3.31	3
1994-1995	3.66	23	4.24	7
1994 in prej	3.73	12	4.01	6
SKUPAJ	4.04	121	3.84	37

4.9 Odnos do e-bančništva

Najprej si oglejmo splošen odnos celotne populacije uporabnikov interneta do varnosti podatkov na internetu. S trditvijo »*zelo me skrbi varnost podatkov na internetu*« se ne strinja 24% uporabnikov interneta, neodločenih je nekoliko manj kot tretjina, s trditvijo pa se strinja 45% uporabnikov interneta, od tega se 25% popolnoma strinja.

Sicer pa velja spomniti, da je v mednarodnih primerjavah splošna zaskrbljenost zaradi varnosti podatkov v Sloveniji razmeroma nizka.

Tabela 52: Odnos do varnosti na internetu med vsemi uporabniki interneta (december 2004).

	Uporabniki e-bančništva		Neuporabniki e-bančništva		Skupaj	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
<i>1-sploh se ne strinjam</i>	6	10	27	12	34	12
<i>2</i>	11	17	25	11	36	12
<i>3</i>	17	26	74	33	91	31
<i>4</i>	13	20	44	20	57	20
<i>5-popolnoma se strinjam</i>	18	28	54	24	75	25
skupaj:	66	100	225	100	291	100
<i>povprečje:</i>	3.40		3.33		3.35	

Tabela 53: Problem varnosti med uporabniki interneta (na lestvici od 1 do 5, kjer je 1 sploh se ne strinjam) (december 2004).

	<i>Zelo me skrbi varnost podatkov na internetu</i>	
	<i>povprečje</i>	<i>n</i>
SPOL		
moški	3.38	144
ženski	3.32	147
STAROST		
10-23	3.20	86
24-37	3.21	99
38-51	3.68	73
52-65	3.45	30
66-79	2.85	2
REGIJA		
osrednja Slovenija	3.44	98
vzhodna Štajerska (MB)	3.56	52
savinjska (CE)	3.44	29
gorenjska	3.07	36
goriška	2.64	16
obala	3.23	26
dolenjska	3.11	20
Prekmurje	3.76	16
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	3.76	10
poklicna šola	3.20	46
srednja šola	3.43	87
višja šola in več	3.49	42
šolajoči	3.19	80
ZAPOSLOTVENI STATUS		
učenci, dijaki, vajenci	3.22	59
študenti	3.47	27
zaposleni	3.44	176
neaktivni	2.95	31
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA		
nikoli	3.33	103
občasno	3.43	96
mesečno	3.11	34
tedensko	3.55	28
dnevno	3.76	7
ZAČETEK UPORABE INTERENTA		
2004 (letos)	3.43	19
2002-2003	3.10	67
2000-2001	3.41	93
1998-1999	3.37	60
1996-1997	3.69	32
1994-1995	3.48	10
1994 in prej	2.86	10
SKUPAJ	3.53	291

Varnost osebnih podatkov na internetu najbolj skrbi študente ter zaposlene, redne (dnevne ali tedenske) uporabnike interneta ter tiste, ki so začeli internet uporabljati pred 1995.

Uporabnike e-bančništva smo posebej povprašali še o strinjanju z različnimi trditvami, ki se nanašajo na uporabo e-bančništva.

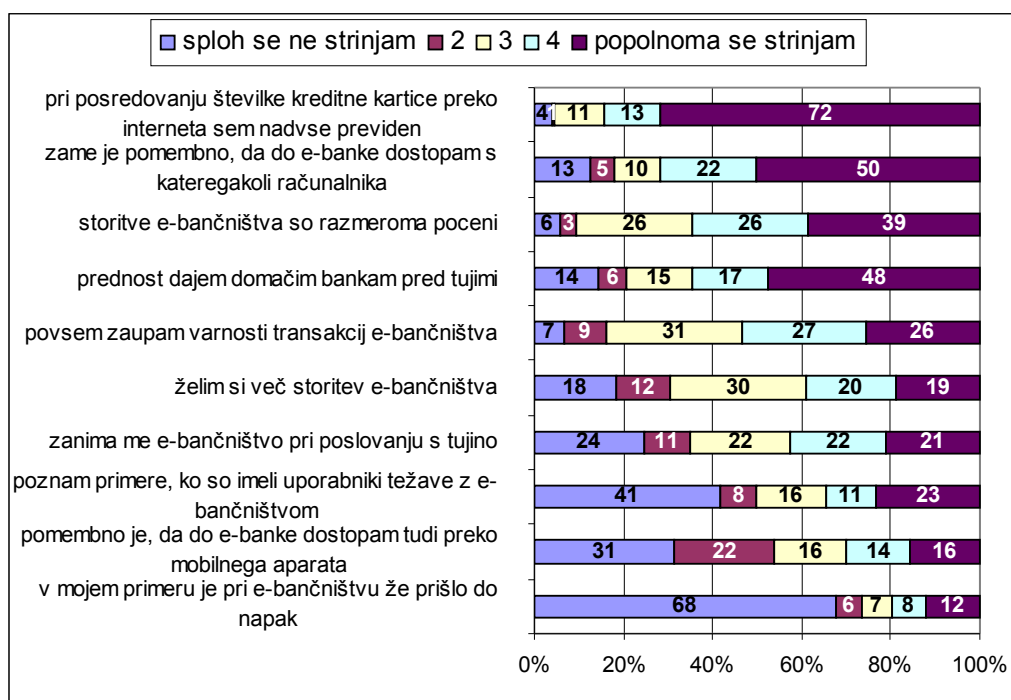
Svoje strinjanje so ocenili na lestvici od 1 (sploh se ne strinjam) do 5 (popolnoma se strinjam). V tabeli so predstavljene povprečne ocene, pri katerih srednjo vrednost (»niti-niti«) predstavlja 3.

V povprečju se zdi anketirancem precej pomembno, da lahko do banke dostopajo iz kateregakoli računalnika (3.91). V varnost transakcij e-bančništva dvomijo presenetljivo malo (3.56), kljub temu pa so pri poslovanju prek spleta zelo previdni (4.47). Večina daje izrazito prednost domačim bankam (3.77).

Znaten segment (30-40%) si želi več storitev e-bančniškega poslovanja s tujino, in mobilnega bančništva. Vsekakor pa je presenetljivo visok delež (12%), ki poroča o izkušnji z napako pri e-bančništvu, kot tudi segment, ki pozna takšne primere (23%). V obeh primerih pa je še okoli dvakrat toliko oseb, ki to potrjujejo v nekoliko blažji obliki.

Tabela 54: Ocena strinjanja z različnimi trditvami (december 2004)

	povpr.	n
pri posredovanju številke kreditne kartice preko interneta sem nadvse previden	4.47	120
zame je pomembno, da do e-banke dostopam s kateregakoli računalnika	3.91	121
storitve e-bančništva so razmeroma poceni	3.88	120
prednost dajem domačim bankam pred tujimi	3.77	121
povsem zaupam varnosti transakcij e-bančništva	3.56	121
želim si več storitev e-bančništva	3.09	119
e- zanima me bančništvo pri poslovanju s tujino	3.04	117
poznam primere, ko so imeli uporabniki težave z e-bančništvom	2.66	120
pomembno je, da do e-banke dostopam tudi preko mobilnega aparata	2.61	119
v mojem primeru je pri e-bančništvu že prišlo do napak	1.9	120



Slika 14: Odnos do e-bančništva.

Tabeli s sociodemografsko strukturo anketirancev in odnos do trditvev po bankah glede na obravnavane trditve, je zaradi količine podatkov nekoliko nepregledna. V naslednjem poglavju so zato predstavljene tipične značilnosti treh skupin, v katere smo razvrstili anketirance na podlagi trditvev o e-bančništvu iz tega poglavja.

Tabela 55: Sociodemografske značilnosti skupin uporabnikov glede na želje in izkušnje pri uporabi e-bančništva – 1. del (december 2004).

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva		<i>zame je pomembno, da do e-banke dostopam s kateregakoli računalnika</i>	<i>pomembno je, da do e-banke dostopam tudi preko mobilnega aparata</i>	<i>pri posredovanju številke kreditne kartice preko interneta sem nadvse previden</i>	<i>v mojem primeru je pri e-bančništvu že prišlo do napak</i>	<i>poznam primere, ko so imeli uporabniki težave z e-bančništvom</i>
	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>
SPOL						
moški	77	4.06	2.74	4.53	1.99	2.91
ženski	44	3.66	2.37	4.38	1.75	2.23
STAROST						
10-23	20	4.15	2.98	4.36	2.29	2.62
24-37	58	3.87	2.46	4.55	1.86	2.83
38-51	34	3.85	2.66	4.49	1.82	2.48
52-65	7	4.13	2.39	4.06	1.46	2.36
66-79	2	3.20	3.27	4.46	2.20	2.20
REGIJA						
osrednja Slovenija	48	3.54	2.24	4.38	1.85	2.62
vzhodna Štajerska (MB)	21	4.20	2.73	4.39	1.90	2.70
savinjska (CE)	12	4.51	2.90	4.85	2.25	3.71
gorenjska	9	3.75	2.24	4.66	1.79	2.08
goriška	5	3.88	2.70	4.82	1.54	2.76
obala	11	4.18	3.60	4.32	1.45	2.31
dolenjska	10	4.19	3.15	4.24	2.93	3.05
Prekmurje	6	4.12	2.31	4.90	1.27	1.68
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	0	.	.	.	.	.
poklicna šola	12	4.28	2.95	4.08	2.17	2.84
srednja šola	42	3.58	2.59	4.59	1.71	2.65
višja šola in več	30	4.00	2.19	4.66	1.72	2.49
šolajoči	29	4.16	2.68	4.24	2.24	2.66
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	14	4.16	2.93	4.24	2.30	2.51
študenti	7	3.77	3.27	4.50	1.61	2.93
zaposleni	92	3.95	2.51	4.51	1.85	2.68
neaktivni	6	2.93	2.61	4.29	1.90	2.35
ZAČETEK UPORABE EB						
2004 (letos)	12	4.20	3.07	4.75	1.99	2.76
2002-2003	45	3.85	2.47	4.35	1.84	2.64
2000-2001	37	3.71	2.37	4.43	1.98	2.23
1999 in prej	27	4.16	2.97	4.62	1.87	3.26
POGOSTOST UPORABE EB						
dnevno	14	4.14	3.18	4.07	2.23	2.77
tedensko	7	3.82	2.49	4.58	1.70	2.60
mesečno ali redkeje	92	3.96	2.49	4.50	2.07	2.74
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	1	3.28	3.28	5.00	3.72	4.44
2002-2003	8	3.38	2.86	4.52	1.80	1.79
2000-2001	24	4.18	2.88	4.16	2.06	2.54
1998-1999	35	4.13	2.61	4.53	2.10	2.75
1996-1997	17	3.20	2.47	4.65	1.67	2.14
1994-1995	23	3.86	2.21	4.42	1.84	2.87
1994 in prej	12	4.31	2.71	4.75	1.35	3.37
SKUPAJ	121	3.91	2.61	4.47	1.90	2.66

Tabela 56: Sociodemografske značilnosti skupin uporabnikov glede na želje in izkušnje pri uporabi e-bančništva – 2. del (december 2004).

Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva		<i>zanimam se e-bančništvo pri poslovanju s tujino</i>	<i>povsem zaupam varnosti transakcij e-bančništva</i>	<i>želim si več storitev e-bančništva</i>	<i>prednost dajem domačim bankam pred tujimi</i>	<i>storitve e-bančništva so razmeroma poceni</i>
	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>
SPOL						
moški	77	3.40	3.62	3.34	3.67	3.92
ženski	44	2.44	3.46	2.66	3.95	3.79
STAROST						
10-23	20	2.79	3.48	3.02	3.40	3.58
24-37	58	3.28	3.50	3.38	3.70	4.04
38-51	34	2.93	3.85	2.85	4.12	3.88
52-65	7	2.34	3.32	2.10	3.83	3.64
66-79	2	2.93	2.20	3.00	3.34	2.93
REGIJA						
osrednja Slovenija	48	3.34	3.55	3.16	3.71	3.72
vzhodna Štajerska (MB)	21	2.99	3.46	3.12	3.82	4.00
savinjska (CE)	12	3.32	3.58	3.44	3.08	4.04
gorenjska	9	2.69	3.57	2.64	3.46	3.86
goriška	5	3.49	3.14	2.56	4.34	4.29
obala	11	2.74	3.59	2.48	3.57	3.61
dolenjska	10	2.22	4.05	3.46	4.83	4.49
Prekmurje	6	2.46	3.49	3.25	4.02	3.63
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	0	.	.	.	.	.
poklicna šola	12	3.26	3.44	2.94	4.91	4.22
srednja šola	42	2.97	3.64	3.15	3.72	3.95
višja šola in več	30	3.20	3.48	3.04	3.74	3.79
šolajoči	29	2.75	3.54	3.14	3.48	3.62
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	14	2.45	3.42	2.98	3.38	3.54
študenti	7	3.50	3.56	2.86	3.62	4.18
zaposleni	92	3.13	3.64	3.14	3.80	3.92
neaktivni	6	2.37	2.94	2.86	4.32	3.38
ZAČETEK UPORABE EB						
2004 (letos)	12	2.68	3.10	2.99	3.62	3.68
2002-2003	45	2.82	3.29	3.00	3.75	3.68
2002-2003	37	3.18	3.91	3.26	3.83	4.00
2001 in prej	27	3.38	3.74	3.07	3.79	4.12
POGOSTOST UPORABE EB						
dnevno	14	2.89	4.13	3.42	4.09	4.18
tedensko	7	3.10	3.51	3.00	3.68	3.92
mesečno ali redkeje	92	2.97	3.40	3.09	3.75	3.67
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	1	1.84	3.00	3.00	4.16	4.00
2002-2003	8	1.62	3.44	2.62	4.65	4.22
2000-2001	24	2.69	3.68	3.24	3.90	3.67
1998-1999	35	3.23	3.69	3.09	3.69	3.99
1996-1997	17	3.24	2.85	2.99	3.64	3.53
1994-1995	23	3.17	3.70	3.25	3.93	3.97
1994 in prej	12	3.68	3.84	2.92	2.97	4.05
SKUPAJ	121	3.04	3.56	3.09	3.77	3.88

Tabela 57: Odnos do e-bančništva – po bankah 1. del (december 2004).

		<i>zame je pomembno, da do e-banke dostopam s kateregakoli računalnika</i>	<i>pomembno je, da do e-banke dostopam tudi preko mobilnega aparata</i>	<i>pri posredovanju številke kreditne kartice preko interneta sem nadvse previden</i>	<i>v mojem primeru je pri e-bančništvu že prišlo do napak</i>	<i>poznam primere, ko so imeli uporabniki težave z e-bančništvom</i>
	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>
A Banka	10	3.72	2.40	4.74	2.35	2.21
Bank Austria Creditanstalt	3	5.00	1.99	4.29	1.00	2.27
Banka Celje	6	4.35	2.89	4.73	2.94	4.66
Banka Koper	10	4.66	3.59	4.28	1.20	2.40
Gorenjska banka	3	3.03	2.55	4.59	2.83	1.66
Hypo Alpe Adria Banka	2	3.60	1.36	5.00	1.00	3.50
Kaerntner Sparkasse AG	1	5.00	1.00	5.00	4.00	1.00
NKBM	14	4.15	2.40	4.19	1.52	2.29
NLB	53	3.79	2.81	4.58	2.12	2.63
PBS	3	4.14	1.99	4.58	2.71	4.79
Reiffeisen Krekova Banka	2	3.05	2.03	5.00	1.00	2.95
SKB	11	3.63	2.01	3.75	1.08	2.17
<i>Skupaj »Avstrijske« banke</i>	9	4.03	1.86	4.65	1.44	2.52
<i>SKUPAJ</i>	118	3.91	2.61	4.47	1.90	2.66

Tabela 58: Odnos do e-bančništva – po bankah 2. del (december 2004).

		<i>zanima me e-bančništvo pri poslovanju s tujino</i>	<i>povsem zaupam varnosti transakcij e-bančništva</i>	<i>želim si več storitev e-bančništva</i>	<i>prednost dajem domačim bankam pred tujimi</i>	<i>storitve e-bančništva so razmeroma poceni</i>
	<i>n</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>	<i>povprečje</i>
A Banka	10	2.71	3.36	2.94	3.54	4.30
Bank Austria Creditanstalt	3	3.46	4.49	2.62	2.72	2.95
Banka Celje	6	3.45	3.39	3.31	2.79	4.48
Banka Koper	10	2.34	4.06	2.76	3.98	3.68
Gorenjska banka	3	3.20	3.58	3.01	3.02	3.51
Hypo Alpe Adria Banka	2	4.29	2.65	2.99	1.58	2.43
Kaerntner Sparkasse AG	1	3.00	4.00	4.00	1.00	5.00
NKBM	14	2.48	3.31	2.78	4.15	4.02
NLB	53	3.17	3.47	3.40	4.10	3.82
PBS	3	3.70	2.22	3.93	4.17	3.65
Reiffeisen Krekova Banka	2	5.00	4.03	2.54	1.51	4.49
SKB	11	2.95	4.40	2.37	3.69	3.87
<i>Skupaj »Avstrijske« banke</i>	9	3.77	3.87	2.88	2.26	3.41
<i>SKUPAJ</i>	118	3.04	3.56	3.09	3.77	3.88

4.10 Razvrščanje v skupine

Glede na vprašanja o odnosu do e-bančništva smo z metodo glavnih voditeljev (K-means) odgovore anketirancev razvrstili v tri skupine.

V prvo skupino so uvrščeni uporabniki e-bančništva, za katere je pomembna dostopnost bančnega računa (iz vsakega računalnika in mobilnega telefona), poznajo uporabnike, ki so imeli težave z napakami pri uporabi oz. imajo sami izkušnje z napakami pri uporabi e-bančništva, zanima jih več storitev e-bančništva in menijo, da je telefonska pomoč uporabnikom pomembna. Nekoliko manj so navdušeni nad poslovanjem s tujino. Z vsemi trditvami so se nadpovprečno strinjali tako, da bi jih na kratko najenostavneje opisali kot **aktivne uporabnike**. V to skupino je uvrščenih 34% uporabnikov e-bančništva.

Druga skupina uporabnikov najbolj izstopa na področju poslovanja s tujino, predvsem pa z dejstvu, da ne dajejo prednosti domačim bankam. Pri poslovanju s kreditnimi karticami prek interneta so nadvse previdni in tudi najmanj zaupajo e-bančnim transakcijam, čeprav nimajo posebej slabih izkušenj pri uporabi e-bančništva. Uporabnikom iz te skupine se telefonska pomoč uslužbencev bank zdi najmanj pomembna, storitve e-bančništva pa se jim ne zdijo poceni. To skupino lahko opredelimo kot **previdne uporabnike**, vanjo je uvrščenih 26% uporabnikov.

Tretjo skupino predstavljajo uporabniki e-bančništva, za katere mobilno bančništvo ni pomembno, preferirajo domače banke, dodatne bančne storitve pa jih ne zanimajo. Slabih izkušenj z napakami pri poslovanju nimajo. Skupino lahko opredelimo kot **pasivne uporabnike**. V tej skupini je 40% uporabnikov e-bančništva.

V tabeli so z enako barvo označene skupine, med katerimi pri posamezni trditvi ni statistično značilnih razlik. Višja vrednost v tabeli pomeni, da se anketiranec s trditvijo bolj strinja.

Tabela 59: Sociodemografske značilnosti skupin uporabnikov glede na želje in izkušnje pri uporabi e-bančništva (december 2004).

	1. skupina	2. skupina	3. skupina
	Aktivni uporabniki	Previdni uporabniki	Pasivni uporabniki
zame je pomembno, da do e-banke dostopam s kateregakoli računalnika	4.54	3.77	3.51
pomembno je, da do e-banke dostopam tudi preko mobilnega aparata	3.75	2.45	1.70
pri posredovanju številke kreditne kartice preko interneta sem nadvse previden	4.51	4.54	4.38
v mojem primeru je pri e-bančništvu že prišlo do napak	2.76	1.59	1.38
poznam primere, ko so imeli uporabniki težave z e-bančništvom	3.83	2.79	1.54
zanima me e-bančništvo pri poslovanju s tujino	3.51	3.96	2.12
povsem zaupam varnosti transakcij e-bančništva	3.66	3.26	3.79
želim si več storitev e-bančništva	4.01	2.74	2.69
prednost dajem domačim bankam pred tujimi	4.32	1.93	4.43
storitve e-bančništva so razmeroma poceni	4.18	3.55	3.72
možnost takojšnje telefonske pomoči pri uporabi e-bančništva je zame nadvse pomembna	4.75	3.54	3.83
anketiranci po skupinah	n	38	29
	%	34	26
		46	40

Poglejmo si sociodemografske značilnosti tipičnih pripadnikov opredeljenih skupin. Moški so v skupine porazdeljeni enakomerno, medtem ko je večina žensk (56%) uvrščenih v skupino pasivnih uporabnikov. Anketiranci stari do 23 let, so v večji meri uvrščeni v skupino aktivnih, glede na regijo lahko trdimo, da je največ aktivnih uporabnikov med Štajerci in Dolenjci, pasivnih uporabnikov pa je največ v Prekmurju, na goriškem in gorenjskem. K aktivnim in previdnim uporabnikom lahko štejemo tudi študente.

Tabela 60: Sociodemografske značilnosti skupin uporabnikov glede na želje in izkušnje pri uporabi e-bančništva (december 2004).

Sociodemografske značilnosti	1. skupina Aktivni uporabniki		2. skupina Previdni uporabniki		3. skupina Pasivni uporabniki	
	n	%	n	%	n	%
SPOL						
moški	28	38	22	30	23	31
ženski	10	26	7	18	23	56
STAROST						
10-23	9	46	4	22	6	32
24-37	16	30	15	29	22	41
38-51	11	35	7	22	14	44
52-65	1	23	1	22	3	54
66-79	0	0	1	63	0	37
REGIJA						
osrednja Slovenija	15	32	14	30	17	37
vzhodna Štajerska (MB)	8	40	3	16	8	44
savinjska (CE)	4	39	4	38	2	23
gorenjska	1	16	3	33	4	51
goriška	1	18	1	25	2	58
obala	3	25	4	38	4	37
dolenjska	7	67	0	0	3	33
Prekmurje	1	12	1	12	5	76
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	0	0	0	0	0	0
poklicna šola	5	56	0	0	4	44
srednja šola	13	32	11	26	17	41
višja šola in več	6	20	9	34	12	45
šolajoči	10	37	6	22	11	40
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	6	39	3	18	6	42
študenti	3	42	3	40	1	18
zaposleni	27	32	22	26	36	42
neaktivni	2	33	1	17	3	50
ZAČETEK UPORABE EB						
2004 (letos)	4	37	3	31	3	33
2002-2003	13	31	11	27	17	41
2000-2001	12	33	7	20	17	46
1999 in prej	9	37	7	29	8	34
POGOSTOST UPORABE EB						
dnevno	7	43	3	18	7	39
tedensko	18	31	18	31	22	39
mesečno ali redkeje	13	34	8	22	17	44
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	1	72	0	28	0	0
2002-2003	1	22	0	0	4	78
2000-2001	11	45	4	17	9	38
1998-1999	13	40	8	24	12	37
1996-1997	3	20	6	39	7	41
1994-1995	5	22	4	21	12	57
1994 in prej	4	35	6	52	1	13
SKUPAJ	38	34	29	26	46	40

Med uporabniki storitev NLB je na 43% uvrščenih v prvo skupino aktivnih uporabnikov, 22% v drugo in 36% v skupino pasivnih uporabnikov. Med anketiranci, katerih glavna banka je ena izmed »Avstrijskih« bank, ki poslujejo na slovenskem trgu je 73% uporabnikov uvrščenih v skupino previdnih uporabnikov, 23% pa v skupino pasivnih uporabnikov.

Tabela 61: Skupine uporabnikov glede na želje in izkušnje pri uporabi e-bančništva po bankah (december 2004).

	<i>1. skupina Aktivni uporabniki</i>		<i>2. skupina Previdni uporabniki</i>		<i>3. skupina Pasivni uporabniki</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
A Banka	3	33	2	17	5	50
Bank Austria Creditanstalt	0	12	1	51	1	37
Banka Celje	2	34	2	51	1	15
Banka Koper	3	27	2	26	4	46
Gorenjska banka	1	24	1	41	1	35
Hypo Alpe Adria Banka			2	100		
Kaerntner Sparkasse AG,			1	100		
NKBM	4	32	1	7	7	61
NLB	22	43	11	22	19	36
PBS	2	57	1	21	1	22
Reiffeisen Krekova Banka			1	100		
SKB	2	21	3	24	6	56
»Avstrijske« banke skupaj	0	5	5	73	2	23
SKUPAJ	38	34	29	26	46	40

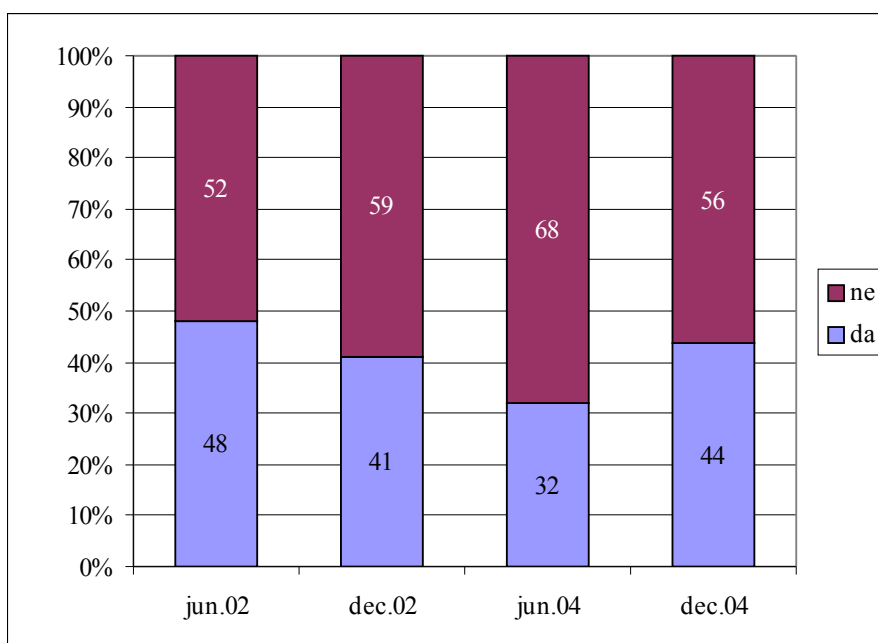
5 Neuporabniki e-bančništva

5.1 Struktura neuporabnikov

Neuporabniki so najprej odgovarjali na vprašanje: »Ali ste o e-bančništvu že razmišljali«. Izkaže se, da je med neuporabniki e-bančništva (vendar še vedno med uporabniki interneta) kar 44% takih, ki so o tem že razmišljali.

Tabela 62: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002; junij, december 2004)

	junij 2002		december 2002		junij 2004		december 2004	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
da	92	48	171	41	73	32	214	44
ne	100	52	245	59	154	68	277	56
<i>skupaj (n)</i>	192	100	416	100	227	100	491	100



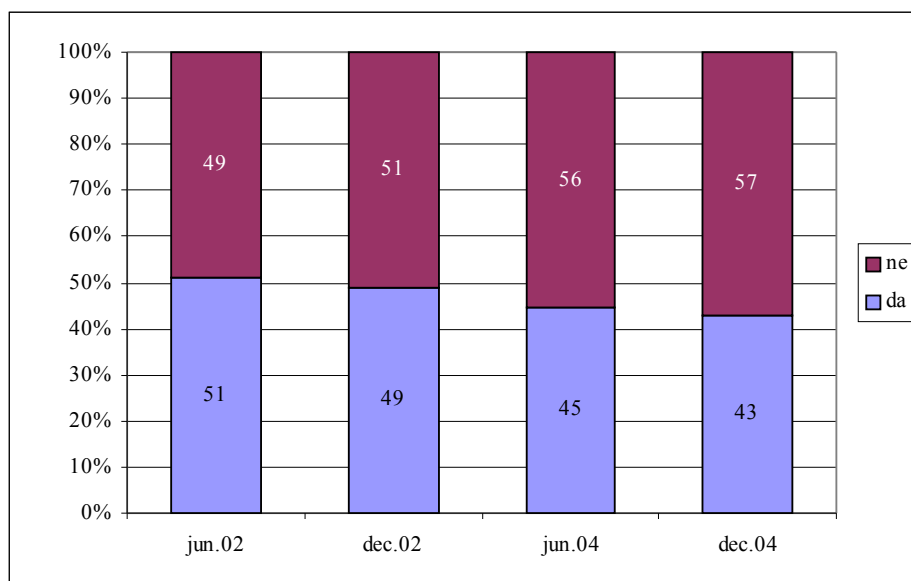
Slika 15: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002; junij, december 2004); Uporabniki interneta, ki so razmišljali, da bi začeli uporabljati e-bančništvo.

Relativni odstotek tistih, ki razmišljajo o začetku uporabe, se je od junija 2002 do junija 2004 zmanjševal. V decembru 2004 je prišlo do preobrata, tako da je odstotek neuporabnikov, ki razmišljajo o uporabi e-bančništva, nekoliko večji (44%).

Nadalje smo tiste uporabnike interneta, ki so že razmišljali o uporabi e-bančništva, vprašali, ali razmišljajo o začetku uporabe e-bančništva v naslednjih 6 mesecih.

Tabela 63: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002; junij, december 2004)

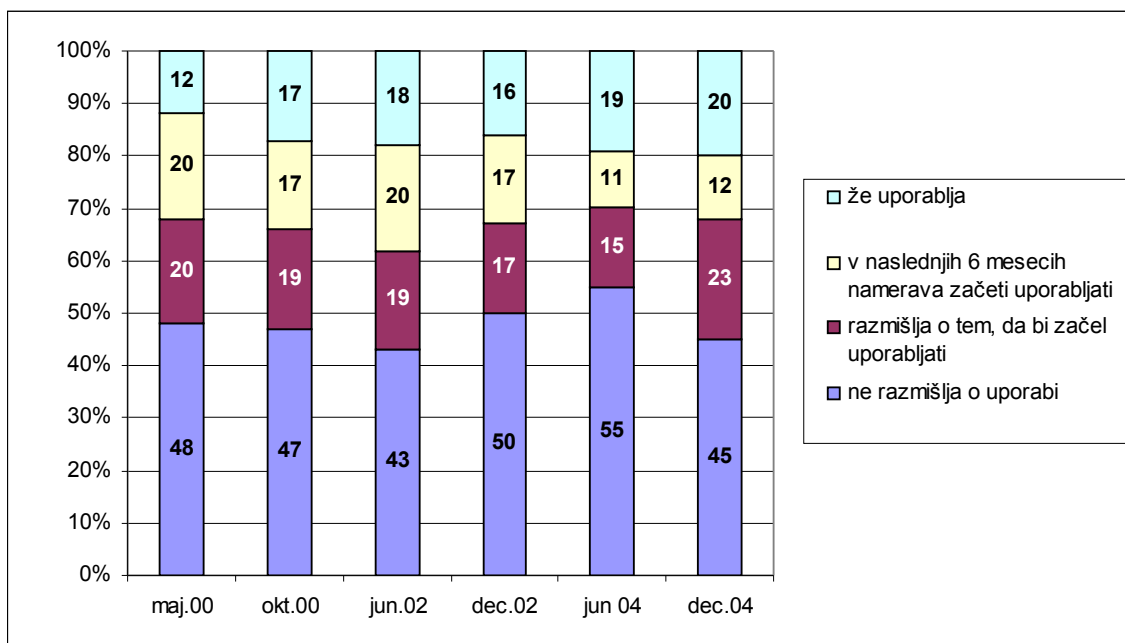
	<i>junij 2002</i>		<i>december 2002</i>		<i>junij 2004</i>		<i>december 2004</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
da	42	51	79	49	30	45	75	43
ne	41	49	84	51	36	55	99	57
<i>skupaj (n)</i>	83	100	163	100	66	100	174	100



Slika 16: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002; junij, december 2004), uporabniki interneta, ki so razmišljali, da bi začeli uporabljati e-bančništvo.

Med tistimi, ki so že razmišljali o uporabi e-bančništva, jih slaba polovica (43%) namerava začeti uporabljati e-bančništvo v naslednje pol leta. Ta odstotek se z vsako meritvijo nekoliko zmanjša, tako je od junija 2002 delež nižji za 8%. Videti je, da so v relativnem smislu namere med tistimi, ki o e-bančništvu razmišljajo, vse manj resne.

V nadaljevanju prikazujemo razdelitev aktivnih uporabnikov interneta glede na to, ali e-bančništvo že uporabljajo, ga nameravajo začeti uporabljati v naslednje pol leta, razmišljajo o tem, da bi začeli uporabljati in niti ne razmišljajo o uporabi e-bančništva.



Slika 17: Uporabniki interneta glede na to, ali e-bančništvo že uporabljajo, nameravajo začeti uporabljati v naslednje pol leta, razmišljajo o tem, da bi začeli uporabljati in niti ne razmišljajo o uporabi e-bančništva (RIS, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

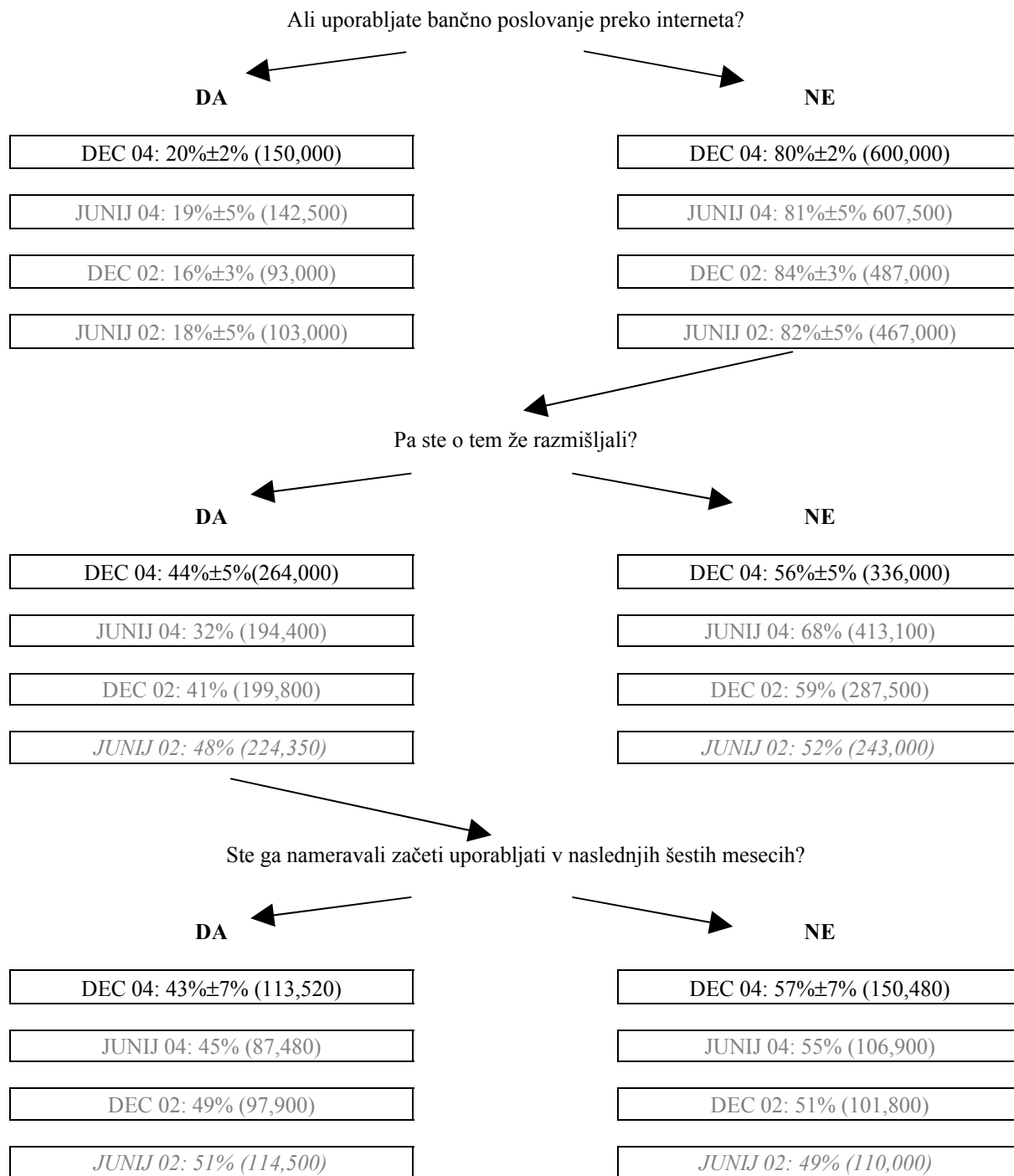
Opazimo, da se sama struktura glede namenov uporabe e-bančništva med uporabniki interneta v zadnjih letih ni bistveno spremenila. Delež uporabnikov e-bančništva pa je v populaciji uporabnikov interneta največji ob zadnji meritvi, torej v decembru 2004.

Med aktivnimi uporabniki interneta jih petina torej uporablja e-bančništvo, desetina jih namerava začeti uporabljati v naslednjih 6 mesecih, 23% jih razmišlja o tem, da bi začeli uporabljati e-bančništvo, slaba polovica aktivnih uporabnikov interneta pa še ne razmišlja o uporabi e-bančništva.

Iz zgornje slike sicer izhaja kot da v letu 2005 o e-bančništvu ne razmišlja podoben odstotek kot v let 2000 (45% oz. 48%). Seveda pa gre pri tem v absolutnem smislu za drugačno in cca. 4 krat večjo populacijo uporabnikov interneta.

5.2 Namere uporabe e-bančništva

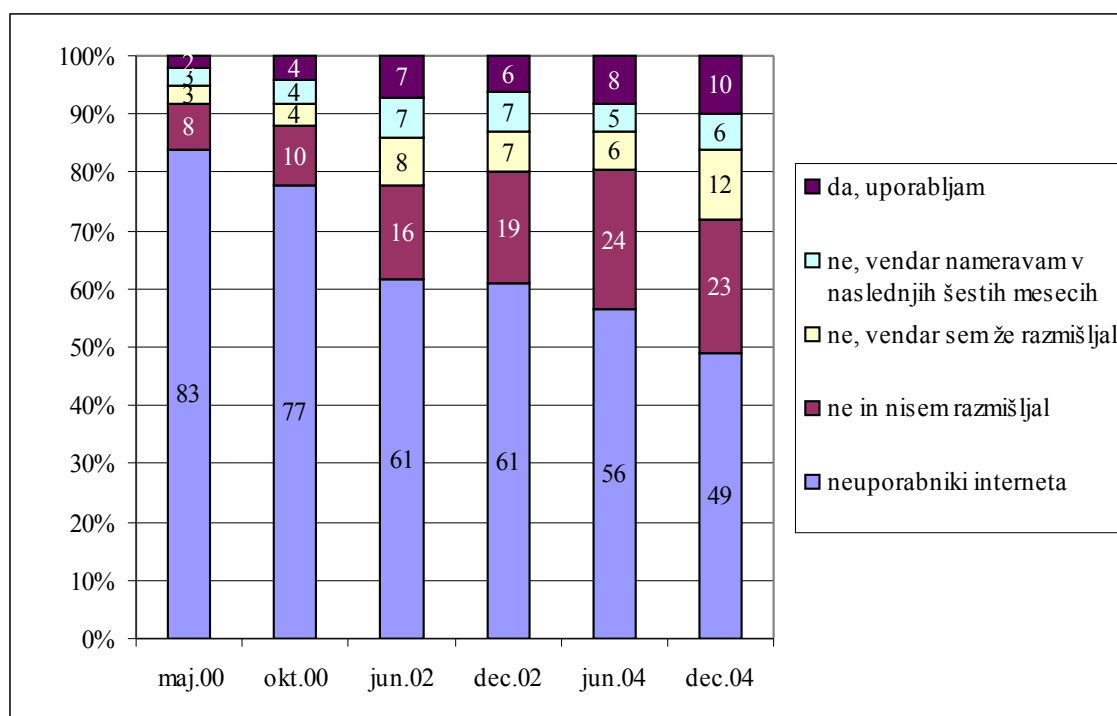
Oglejmo si še nekoliko bolj podrobno spremembe v strukturi segmentov e-bančništva v zadnjih štirih meritvah. Uporabnike interneta razdelimo glede uporabe, razmišljanja in namer e-bančništva in ob tem izračunamo populacijske agregate.



Slika 18: Namere e-bančništva – primerjava med raziskavami v letih 2002 in 2004 (junij, december 2002, junij, december 2004).

Delež tistih, ki so že razmišljali o uporabi, a ne nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, znaša torej $[23\% \pm 3\%]$, kar predstavlja $[172,500 \pm 5,175]$ uporabnikov interneta. Delež tistih, ki nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, pa znaša $[12\% \pm 3\%]$, kar predstavlja $[90,000 \pm 2,700]$ uporabnikov interneta.

Oglejmo si še strukturo namer uporabe e-bančništva v celotni populaciji starih 10-79 let (1,700,000) in ne le v populaciji uporabnikov interneta. Pri tem naj opozorimo, da so podatki iz prejšnjih let podani za populacijo od 12 do 65 let, vendar pa to praktično v ničemer ne vpliva na kategorije uporabnikov e-bančništva in oseb, ki o tem razmišljajo oziroma to načrtujejo.



Slika 19: Namere uporabe e-bančništva v celotni populaciji (RIS, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

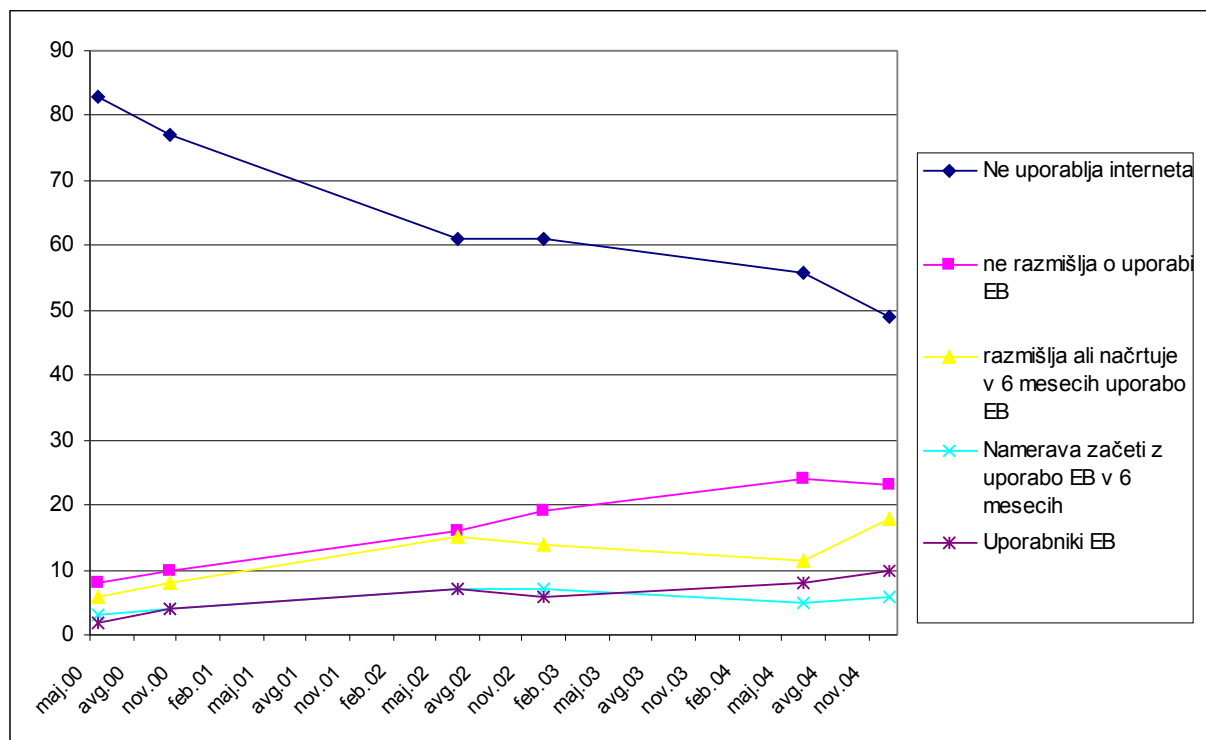
Ocenimo lahko, da se na račun večanja rabe interneta večajo tudi vsi štirje segmenti:

- delež tistih uporabnikov interneta, ki e-bančništva ne uporabljajo in o tem niti niso razmišljali – v letu 2002 je bil ta delež v juniju 16%, v decembru 19%, v juniju 2004 pa je ta delež 24%. V decembru 2004 ta delež sicer pade na 23%, kar še vedno predstavlja skoraj četrtno aktivne slovenske populacije.
- Delež uporabnikov e-bančništva se počasi, a vztrajno večja in v decembru 2004 dosega 10% med aktivno slovensko populacijo.

- Delež segmenta, ki kaže 6 mesečne namere je v zadnjih letih razmeroma stabilen (5-7%).
- Segment, ki razmišlja o e-bančništvu, pa se je tokrat podvojil (12%).

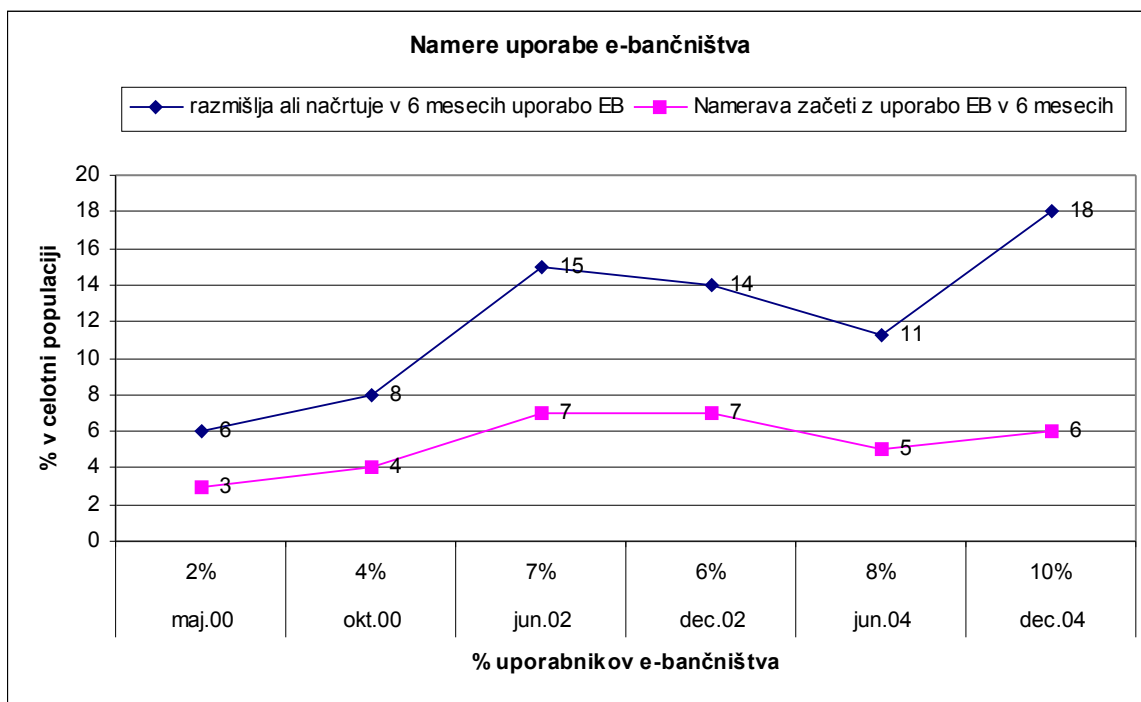
Očitno je, da so segmenti aktivnih prebivalcev, ki nameravajo ali razmišljajo o uporabi, skoraj dve leti upadal, da pa se je v decembru 2004 trend obrnil. V drugem poletju 2004, se je občutno povečal delež aktivnih prebivalcev, ki so o uporabi e-bančništva že razmišljali.

Podobna analiza prehodov med stanji je pomembna, čeprav razmeroma težavna, saj bi za natančne ocene – podobno kot pri oceni zaposlitvenih statusov – potrebovali panelne podatke nadvse velikega vzorca.



Slika 20: Namere uporabe e-bančništva v celotni populaciji (RIS, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

Isti podatki, kot so predstavljeni v prejšnjem grafu prikazani s črtnim diagramom, lepo ponazarjajo odnos med deležem celotne populacije, ki ne uporablja interneta ter namerami uporabe e-bančništva. V naslednjem grafu je prikazano razmerje med deležem uporabnikov e-bančništva in uporabniki interneta, ki razmišljajo o uporabi e-bančništva v celotni populaciji.



Slika 21: Namere uporabe e-bančništva glede na delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji (RIS, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).

5.3 Sociodemografske značilnosti neuporabnikov

V nadaljevanju je predstavljena sociodemografska struktura uporabnikov interneta glede na namere uporabe e-bančništva.

Tabela 64: Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali? – sociodemografske značilnosti uporabnikov interneta – 1. del (RIS, december 2004)

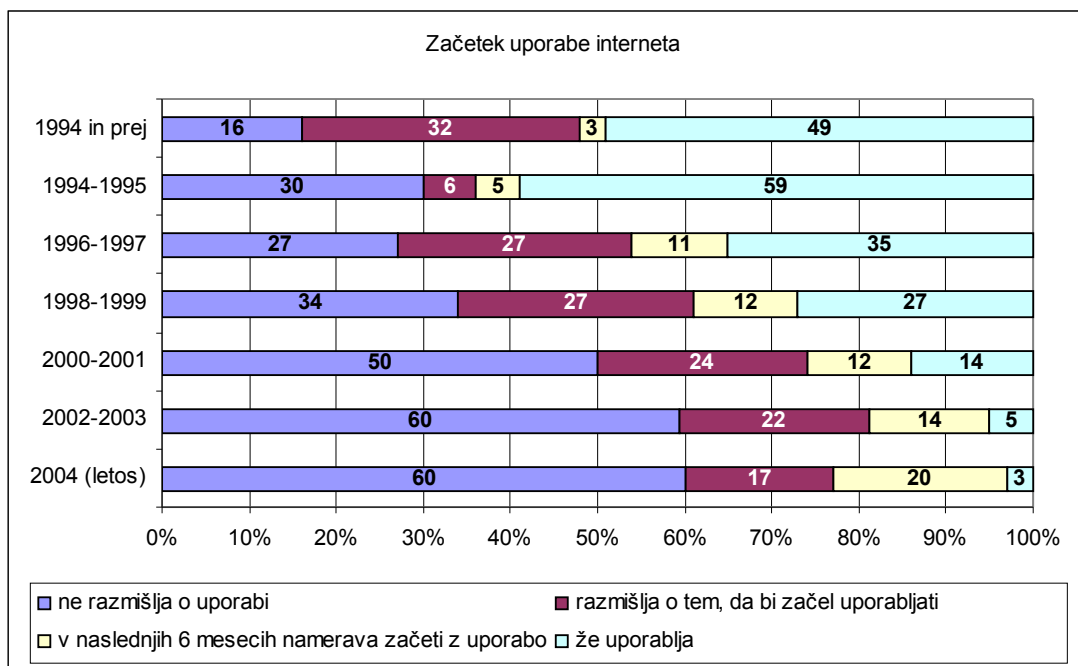
	<i>ne razmišlja o uporabi</i>		<i>razmišlja o tem, da bi začel uporabljati</i>		<i>v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo</i>		<i>že uporablja</i>		<i>Skupaj</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL										
moški	136	40	82	24	45	13	77	23	340	100
ženski	141	52	59	22	29	11	44	16	273	100
STAROST										
10-23	147	72	25	12	11	5	20	10	203	100
24-37	67	31	59	28	31	14	58	27	215	100
38-51	44	30	46	31	25	17	34	23	149	100
52-65	17	41	10	24	7	18	7	17	41	100
66-79	1	27	0	9	1	21	2	43	4	100
REGIJA										
osrednja Slovenija	90	43	42	20	27	13	48	23	206	100
vzhodna Štajerska (MB)	44	39	35	30	15	13	21	18	114	100
savinjska (CE)	33	50	15	23	6	9	12	18	65	100
gorenjska	35	50	15	21	12	17	9	12	71	100
goriška	19	53	8	23	4	11	5	13	36	100
obalna	20	47	11	25	1	2	11	26	42	100
dolenjska	20	45	11	25	3	8	10	22	44	100
Prekmurje	16	48	4	12	7	22	6	19	34	100
IZOBRAZBA										
osnovna šola in manj	9	70	0	0	4	30	0	0	13	100
poklicna šola	56	50	27	24	18	16	12	11	113	100
srednja šola	54	32	50	30	21	13	42	25	168	100
višja šola in več	18	21	26	30	13	15	30	35	86	100
šolajoči	113	62	27	15	14	8	29	16	182	100
ZAPOSLOTVENI STATUS										
učenci, dijaki, vajenci	103	74	15	11	6	5	14	10	138	100
študenti	27	53	11	22	6	11	7	14	51	100
zaposleni	112	31	103	29	52	15	92	26	359	100
neaktivni	34	59	7	13	10	18	6	11	58	100
SKUPAJ	227	45	141	23	75	12	121	20	564	100

Tabela 65: Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali? – sociodemografske značilnosti uporabnikov interneta 2. del (RIS, december 2004)

	<i>ne razmišlja o uporabi</i>		<i>razmišlja o tem, da bi začel uporabljati</i>		<i>v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo</i>		<i>že uporablja</i>		<i>Skupaj</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
POGOSTOST OBISKOVANJA SPLETNIH STRANI Z RAČUNALNIŠKO VSEBINO										
nikoli	113	53	41	20	30	14	28	13	211	100
občasno	76	41	51	28	22	12	34	19	183	100
mesečno	32	39	18	21	10	12	22	27	82	100
tedensko ali pogosteje	41	36	26	22	11	9	37	32	114	100
POGOSTOST UPORABE INTERNETA										
dnevno	115	34	82	24	43	13	100	29	340	100
tedensko	102	56	41	22	18	10	20	11	182	100
mesečno ali redkeje	60	65	18	20	13	14	1	1	92	100
ZAČETEK UPORABE INTERENTA										
2004	24	60	7	17	8	20	1	3	40	100
2002-2003	94	60	34	22	22	14	8	5	158	100
2000-2001	86	50	41	24	21	12	24	14	172	100
1998-1999	44	34	36	27	16	12	35	27	130	100
1996-1997	13	27	13	27	5	11	17	35	49	100
1994-1995	12	30	2	6	2	5	23	59	39	100
1994 in prej	4	16	8	32	1	3	12	49	24	100
SKUPAJ	227	45	141	23	75	12	121	20	564	100

V segmentu rednih uporabnikov interneta, ki ne razmišljajo o uporabi e-bančništva, je več kot polovica žensk (52%), skoraj tri četrtine anketirancev mlajših od 23 let, ter 40% anketirancev starih med 52 in 65 let. Glede na regijo je v tem segmentu polovica prebivalcev savinjske, gorenjske in goriške regije. Izstopajo tudi uporabniki interneta z nižjo izobrazbo in šolajoči ter po pričakovanjih manj redni uporabniki interneta in anketiranci, ki jih računalniške vsebine ne zanimajo. Močan vpliv na razmišljanje uporabnikov interneta o uporabi e-bančništva ima tudi leto prve uporabe interneta.

Uporabnikov interneta, ki razmišljajo o uporabi e-bančništva, je največ med anketiranci starimi med 24 in 51 let. Nekoliko izstopajo prebivalci vzhodne štajerske, obalne in dolenske regije, anketiranci z višjo izobrazbo in zaposleni.



Slika 22: Leto začetka uporabe interneta glede na uporabo in razmišljanje o uporabi e-bančništva (december 2004).

Iz slike je jasno razvidno, da se z daljšim časom uporabe interneta povečuje delež tistih, ki že uporabljajo e-bančništvo.

Med rednimi uporabniki interneta namerava z uporabo e-bančništva v naslednjih 6 mesecih pričeti 17% prebivalcev gorenjske regije in 22% Prekmurcev. V tem segmentu uporabnikov interneta izstopajo tudi manj izobraženi in neaktivni anketiranci. Ter anketiranci, ki so z uporabo interneta pričeli v letu 2004.

V bodoče pa bi veljalo raziskati tudi namere med uporabniki e-bančništva o menjavi e-banke. Videli smo, da več kot desetina uporabnikov e-bančništva v letu dni menjala glavno e-banko ali pa prične uporabljati dodatno e-banko.

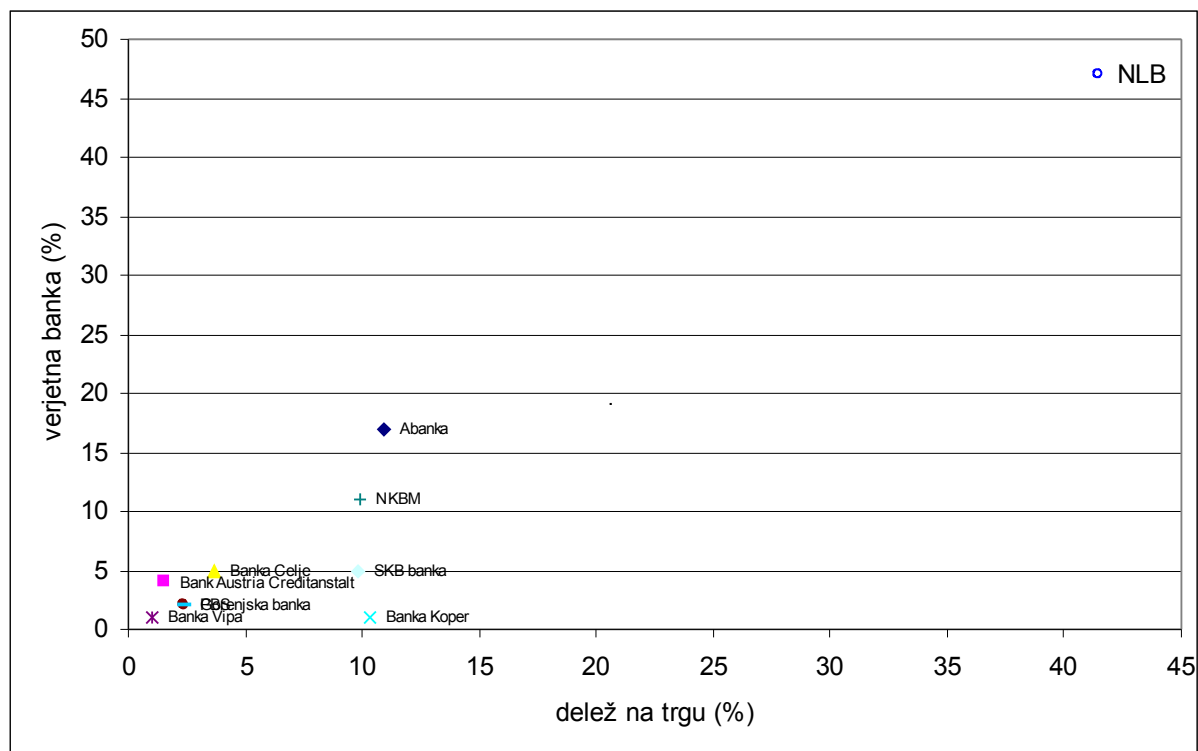
5.4 Verjetna banka

Med neuporabniki, ki nameravajo začeti uporabljati e-bančništvo v naslednjih šestih mesecih, jih 47% navaja, da bi e-bančništvo uporabljali pri NLB, 13% pri Abanki in 8% pri NKBM. Pri meritvi v juniju 2004, kjer so bile ocene razmeroma nenatančne, je močno izstopal povišan delež potencialnih uporabnikov NKBM (39%), ki je ob zadnji meritvi nižji in primerljiv z deležem, ki ga je ta banka imela v letu 2002. Pri tem naj opozorimo na majhno število enot in zato nenatančnost ocen.

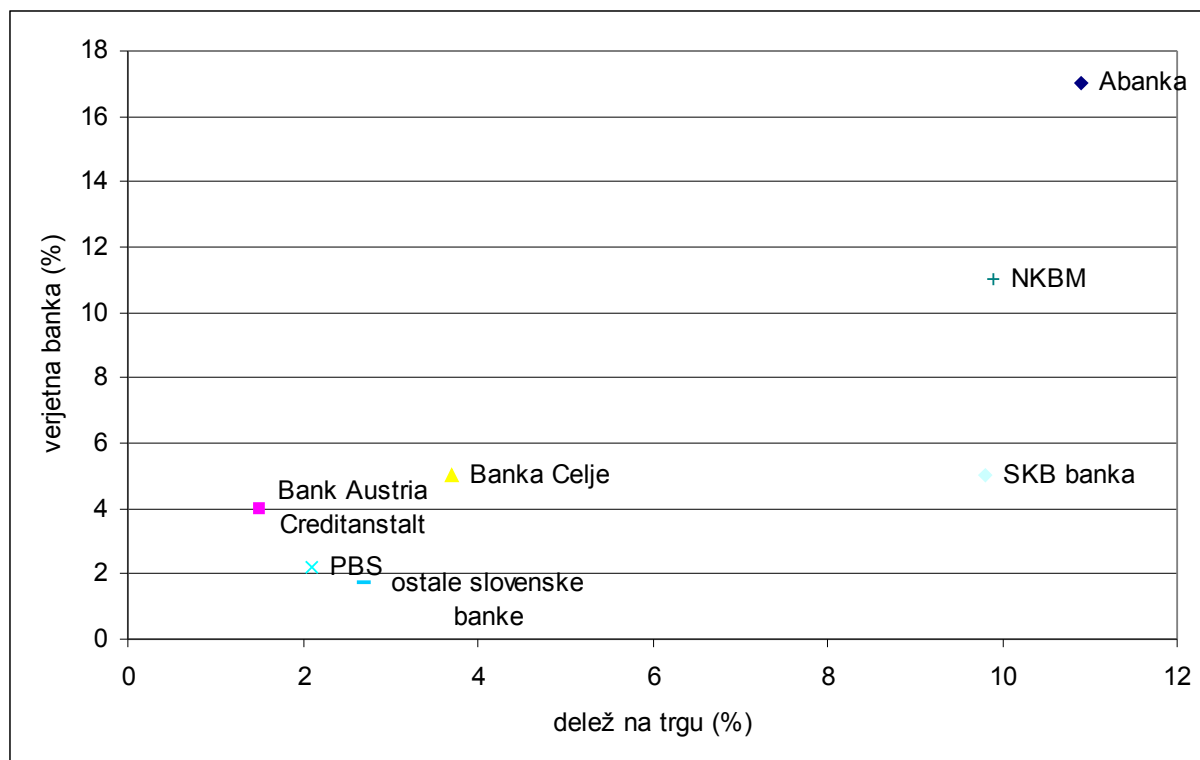
Tabela 66: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo? (junij, december 2002; junij, december 2004)

	<i>jun.02</i>		<i>dec.02</i>		<i>jun.04</i>		<i>dec.04</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Abanka	4	10	8	10	4	14	13	17
Bank Austria Creditinstalt							3	4
Banka Celje	1	3	3	4	1	5	4	5
Banka Domžale							3	4
Banka Koper	1	3	6	8			1	1
Banka Vipava							1	1
Gorenjska banka	3	8	5	6	2	7	1	2
NKBM	2	6	8	10	11	39	8	11
NLB	27	65	45	53	9	32	34	47
Poštna banka Slovenije			1	1			2	2
SKB banka	2	4	7	8	1	4	3	5
<i>skupaj</i>	40	100	79	100	27	100	72	100

V nadaljevanju je na dveh diagramih prikazana primerjava med trenutnim deležem bank na trgu in deležem, ki ga ima banka kot verjetna banka med neuporabniki e-bančništva. Iz prvega diagrama je razvidno, da v obeh pogledih močno izstopa NLB. Na drugem diagramu pa so natančneje predstavljena razmerja pri ostalih bankah.



Slika 23: Banke glede na deleže: Glavne banke med uporabniki e-bančništva in verjetne banke med neuporabniki e-bančništva, ki nameravajo vstopiti v uporabo v 6 mesecih (december 2004).



Slika 24: Banke glede na deleže: Glavne banke med uporabniki e-bančništva in verjetne banke med neuporabniki e-bančništva, ki nameravajo vstopiti v uporabo v 6 mesecih (brez NLB) (december 2004).³

Prikazane so le banke z vsaj 3 enotami, kar je seveda še vedno zgolj ilustrativno. Kljub temu se nakazuje, da namere zaenkrat ne odstopajo izraziteje od obstoječih deležev. Nekoliko izstopa le A Banka.

³ V kategorijo »ostale slovenske banke« so zaradi nizkih vrednosti v celicah zajete Banka Domžale, Banka Koper, Gorenjska Banka in Banka Vipava.

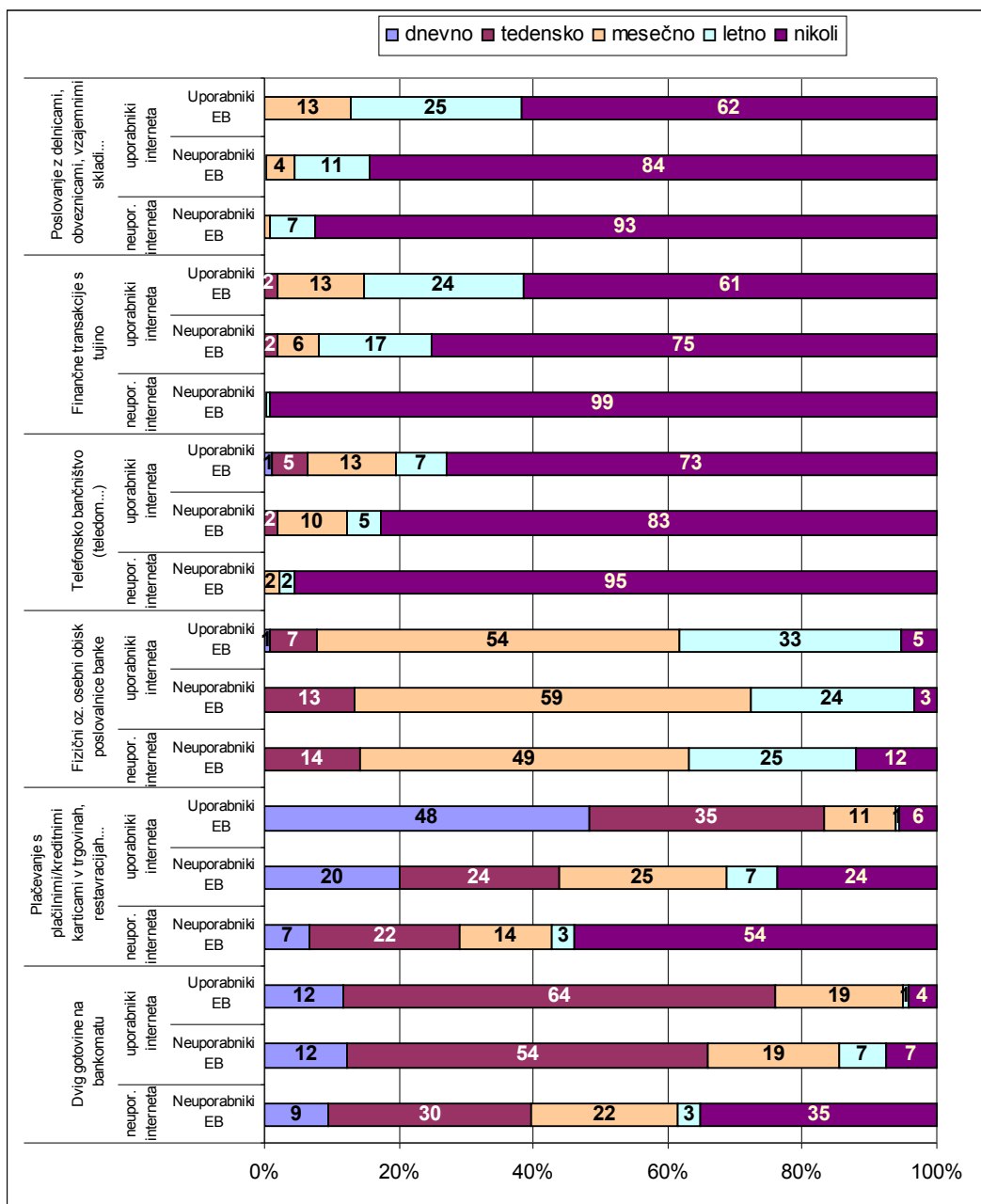
6 Bančništvo in uporabniki interneta

6.1 Splošna uporaba bančnih storitev

V nadaljevanju smo uporabnike in neuporabnike interneta primerjali glede na uporabo e-bančništva in pogostost uporabe splošnih bančnih storitev. Uporabniki e-bančništva so na splošno rednejši uporabniki siceršnjih bančnih storitev. Po pričakovanjih jih neuporabniki prekašajo le v pogostosti osebnih obiskov banke. Še pogostejši obiskovalci bank pa so uporabniki interneta, ki ne uporabljajo e-bančništva, vsaj enkrat mesečno jih obiskuje banko 72%. Med uporabniki e-bančništva je takih sicer le 61%, kar je še vedno presenetljivo visok delež, kar bi v veljalo v bodoče podrobneje raziskati. Močno izstopa podatek o plačevanju s plačilno kartico, kjer storitev uporablja manj kot polovica neuporabnikov interneta in 94% uporabnikov e-bančništva.

Tabela 67: »Kako pogosto v osebne namene uporabljate....?« - primerjava med uporabniki in neuporabniki interneta in e-bančništva (december 2004)

	Uporaba interneta	Uporaba EB	dnevno	tedensko	mesečno	letno	nikoli	skupaj	skupaj (n)
			%	%	%	%	%	%	
Dvig gotovine na bankomatu	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	9	30	22	3	35	100	126
	Uporabniki interneta	Neuporabniki EB	12	54	19	7	7	100	126
		Uporabniki EB	12	64	19	1	4	100	121
	Skupaj		11	49	20	4	16	100	373
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	7	22	14	3	54	100	126
	Uporabniki interneta	Neuporabniki EB	20	24	25	7	24	100	126
		Uporabniki EB	48	35	11	1	6	100	121
	Skupaj		25	27	16	4	28	100	373
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	14	49	25	12	100	129
	Uporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	13	59	24	3	100	126
		Uporabniki EB	1	7	54	33	5	100	121
	Skupaj		0	12	54	27	7	100	376
Telefonsko bančništvo (teledom...)	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	0	2	2	95	100	128
	Uporabniki interneta	Uporabniki EB	1	5	13	7	73	100	120
		Uporabniki EB	1	5	13	7	73	100	120
	Skupaj		1	3	9	6	81	100	369
Finančne transakcije s tujino	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	0	0	1	99	100	129
	Uporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	2	6	17	75	100	125
		Uporabniki EB	0	2	13	24	61	100	121
	Skupaj		0	1	6	13	79	100	375
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	Neuporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	0	1	7	93	100	129
	Uporabniki interneta	Neuporabniki EB	0	0	4	11	84	100	126
		Uporabniki EB	0	0	13	25	62	100	120
	Skupaj		0	0	6	14	80	100	375



Slika 25: Pogostost uporabe bančništva v osebne namene (v celotni populaciji 10-65 let, december 2004)

6.2 Razvrščanje v skupine

Da bi primerjave iz prejšnjega podpoglavja naredili bolj pregledne, smo s pomočjo metode glavnih voditeljev anketirance razdelili v skupine. Ker so podatki zbrani v različnih sklopih vprašalnika, na katere so odgovarjali različni anketiranci, so uporabniki e-bančništva in neuporabniki e-bančništva obravnavani posebej.

Uporabnike e-bančništva smo razdelili v tri skupine. V prvo skupino so uvrščeni napredni uporabniki, ki pogosteje poslujejo s tujino, z delnicami in obveznicami, ter uporabljajo teledom. V drugo skupino so razvrščeni anketiranci, ki pogosteje na bankomatih dvigujejo gotovino in plačujejo s kreditnimi in plačilnimi karticami, in v tretjo uporabniki, ki v nekoliko večji meri uporabljajo le dvig gotovine na bankomatu.

V tabeli so z enako barvo označene skupine, med katerimi pri posamezni storitvi ni statistično značilnih razlik. Pri fizičnem obisku poslovalnice, med skupinami ni statističnih razlik, zato so celice neobarvane. Nižje vrednosti v tabeli predstavljajo pogostejšo uporabo posameznih storitev., saj so anketiranci izbirali med odgovori dnevno (1), tedensko (2), mesečno (3), letno (4) in nikoli (5).

Tabela 68: Skupine uporabnikov e-bančništva glede na pogostost uporabe splošnih bančnih storitev – pogostejšo rabo nakazuje nižja vrednost v tabeli. (december 2004) (na lestvici od 1 do 5, kjer visoka vrednost pomeni redko uporabo).

		1. skupina	2. skupina	3. skupina
		napredni uporabniki	intenzivni uporabniki	pasivni uporabniki
		povprečje	povprečje	povprečje
Dvig gotovine na bankomatu		2.35	2.03	2.66
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...		1.70	1.33	3.64
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke		3.17	3.42	3.34
Telefonsko bančništvo (teledom...)		2.77	4.95	4.84
Finančne transakcije s tujino		3.93	4.58	4.72
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...		4.01	4.60	4.70
anketiranci po skupinah	n	26	21	73
	%	22	17	61

Tabela 69: Sociodemografske lastnosti skupin uporabnikov e-bančništva glede na pogostost uporabe splošnih bančnih storitev (december 2004)

	1. skupina		2. skupina		3. skupina		Skupaj	
	napredni uporabniki		intenzivni uporabniki		pasivni uporabniki		vsi	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
SPOL								
moški	20	26	45	60	11	14	76	100
ženski	6	15	28	63	10	22	44	100
STAROST								
10-23	7	34	5	23	9	43	20	100
24-37	11	19	38	66	8	15	57	100
38-51	7	22	24	72	2	6	34	100
52-65	0	8	5	75	1	17	6	100
66-79	0	27	1	54	0	20	2	100
REGIJA								
osrednja Slovenija	11	23	35	75	1	2	47	100
vzhodna Štajerska (MB)	7	33	8	40	5	27	21	100
savinjska (CE)	2	22	5	45	4	33	11	100
gorenjska	1	6	7	79	1	14	9	100
goriška	0	0	4	82	1	18	5	100
obala	2	14	6	57	3	29	11	100
dolenjska	4	40	3	26	3	34	10	100
Prekmurje	0	0	5	70	2	30	6	100
IZOBRAZBA								
osnovna šola in manj	0	0	0	0	0	0	0	0
poklicna šola	4	32	5	45	3	23	12	100
srednja šola	8	20	27	65	6	14	41	100
višja šola in več	3	11	24	82	2	7	30	100
šolajoči	9	30	11	40	9	30	29	100
ZAPOSLITVENI STATUS								
učenci, dijaki, vajenci	5	33	2	13	8	54	14	100
študenti	2	26	4	60	1	14	7	100
zaposleni	17	19	62	68	12	13	90	100
neaktivni	2	30	4	64	0	6	6	100
ZAČETEK UPORABE EB								
2004 (letos)	2	13	7	58	3	28	12	100
2002-2003	10	22	25	55	10	22	45	100
2000-2001	8	22	25	69	4	10	37	100
1999 in prej	6	25	15	61	3	14	25	100
POGOSTOST UPORABE EB								
dnevno	5	25	12	66	2	9	19	100
tedensko	11	19	41	68	8	14	61	100
mesečno ali redkeje	10	26	19	47	11	27	39	100
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								
2004 (letos)	0	0	0	0	1	100	1	100
2002-2003	4	45	2	28	2	27	8	100
2000-2001	6	25	15	60	4	16	24	100
1998-1999	10	29	18	54	6	17	34	100
1996-1997	1	7	14	79	2	15	17	100
1994-1995	4	18	15	66	4	16	23	100
1994 in prej	1	12	9	78	1	10	11	100
SKUPAJ	26	22	73	61	21	17	119	100

V skupini naprednih uporabnikov je visok delež starih do 23 let. V drugi skupini tudi nekoliko več moških in uporabnikov e-bančništva, ki so z uporabo tega začeli pred letom 2001. Bančno kartico za dvigovanje denarja in plačevanje v večji meri uporabljajo zaposleni anketiranci stari med 38 in 65 let, z višjo izobrazbo, ki živijo v goriški regiji in osrednji Sloveniji. V tretjo skupino so uvrščene predvsem ženske, mladi uporabniki, šolajoči, ter taki, ki so z uporabo interneta začeli po letu 2000.

Neuporabnike e-bančništva smo razvrstili v dve skupini. V prvi skupini so anketiranci, ki bančne storitve z izjemo osebnega obiska poslovalnice uporabljajo le redko, v drugi pa napredni uporabniki bančnih storitev, ki pogosteje uporabljajo plačilne in kreditne kartice, na bankomatih dvigujejo denar in uporabljajo teledom. Anketiranci uvrščeni v drugo skupino so tako tudi potencialni uporabniki e-bančništva. Poudariti velja, da so v to analizo uvrščeni tako uporabniki kot tudi neuporabniki interneta.

Tabela 70: Skupine neuporabnikov e-bančništva glede na pogostost uporabe splošnih bančnih storitev (december 2004)

		Pasivni uporabniki	Aktivni uporabniki
		povprečje	povprečje
Dvig gotovine na bankomatu		3.72	2.13
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...		4.83	2.12
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke		3.22	3.27
Telefonsko bančništvo (teledom...)		4.90	4.73
Finančne transakcije s tujino		4.88	4.78
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...		4.88	4.83
anketiranci po skupinah	n	109	137
	%	44	56

Neuporabnikov e-bančništva uvrščenih v prvo skupino je največ med starejšimi in delovno neaktivnimi anketiranci. Med aktivnimi uporabniki pa je visok delež žensk, anketirancev starih med 24 in 37 let, bolj izobraženih in zaposlenih. Največji delež anketirancev iz druge skupine je v obalni in goriški regiji. Internet uporablja 30% neuporabnikov e-bančništva uvrščenih v prvo skupino in 70% naprednih uporabnikov bančnih storitev.

Tabela 71: Sociodemografske lastnosti skupin neuporabnikov interneta glede na pogostost uporabe splošnih bančnih storitev (december 2004)

	<i>1. skupina</i>		<i>2. skupina</i>		<i>skupaj</i>	
	Pasivni uporabniki		Aktivni uporabniki		Vsi neuporabniki e-bančništva	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL						
moški	57	49	60	51	118	100
ženski	52	40	77	60	129	100
STAROST						
10-23	23	45	28	55	51	100
24-37	16	30	38	70	54	100
38-51	25	42	35	58	59	100
52-65	19	43	26	57	45	100
66-79	26	71	10	29	36	100
REGIJA						
osrednja Slovenija	29	47	34	53	63	100
vzhodna Štajerska (MB)	31	53	28	47	59	100
savinjska (CE)	10	37	18	63	29	100
gorenjska	10	43	13	57	23	100
goriška	3	22	9	78	12	100
obala	3	14	17	86	20	100
dolenjska	7	39	11	61	18	100
Prekmurje	16	67	7	33	23	100
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	33	70	14	30	46	100
poklicna šola	42	50	42	50	84	100
srednja šola	10	23	34	77	44	100
višja šola in več	3	15	15	85	17	100
šolajoči	18	39	28	61	46	100
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	17	50	17	50	33	100
študenti	4	47	4	53	8	100
zaposleni	38	35	70	65	108	100
neaktivni	51	52	46	48	97	100
UPORABA INTERENTA						
da	36	30	86	70	122	100
ne	73	59	51	41	124	100
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	6	50	6	50	13	100
2002-2003	16	44	21	56	38	100
2000-2001	5	15	25	85	30	100
1998-1999	3	15	19	85	22	100
1996-1997	0	0	10	100	10	100
1994-1995	3	66	2	34	5	100
1994 in prej	1	49	1	51	2	100
SKUPAJ	109	44	137	56	247	100

Na tej točki analize ne nadaljujemo s poglobljenim razvrščanjem, ki bi dodatno upoštevalo intenzivnost in profil rabe e-bančništva, interneta in stališča oziroma odnos do ovir in prednosti e-bančništva, saj bi vse to presegalo zastavljeni obseg poročila.

6.3 On-line plačevanje majhnih zneskov

Uporabnike interneta – in ne le uporabnike e-bančništva – smo spraševali po njihovem mnenju o uporabnosti različnih načinov plačevanja: »Recimo, da želite preko interneta plačati nek izdelek ali storitev manjše vrednosti (npr. 1000 sit).« Primernost posameznih načinov so ocenjevali na lestvici od 1 (sploh ni uporaben) do 5 (nadvse uporaben).

Tabela 72: Uporabnost načinov plačevanja majhnih zneskov pri on-line nakupu. (december 2004)

	Uporabniki EB		Neuporabniki EB		skupno povprečje	t-test
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>		
kreditna/plačilna kartica z on-line avtorizacijo	2.85	63	2.82	220	2.83	0.16
kreditna/plačilna kartica s telefonsko/fax avtorizacijo	2.52	58	2.78	227	2.73	1.39
on-line plačilo z bančnega računa (npr. Klik)	3.90	64	2.81	228	3.05	6.53
plačilo iz mobilnega računa (npr. Moneta)	2.48	61	2.96	230	2.86	2.62
plačilo iz bančnega računa preko mobilnega bančništva (npr. Moba)	2.21	61	2.71	228	2.61	2.74
telefonsko nakazilo (npr. Teledom)	2.20	63	2.75	226	2.63	2.85
plačilo po povzetju	3.18	64	3.62	242	3.53	2.5
plačilo po položnici	3.44	61	3.46	245	3.46	0.12

Razlike v oceni primernosti med uporabniki in neuporabniki e-bančništva so statistično značilne, kadar je vrednost statistike t višja od 2. Iz tabele je tako razvidno, da uporabniki e-bančništva preferirajo predvsem on-line plačevanje iz bančnega računa. Neuporabniki e-bančništva pa menijo, da je bolj uporabno plačevanje iz mobilnega računa, plačilo po povzetju, plačilo iz bančnega računa preko mobilnega bančništva in telefonsko nakazilo.

Tako uporabniki kot tudi neuporabniki e-bančništva pa imajo visoko mnenje o plačevanju on-line nakupov po položnici in po povzetju.

Tabela 73: Uporabnost načinov plačevanja ob nakupu prek spleta - sociodemografske značilnosti – 1. del (december 2004)

	on-line plačilo z bančnega računa (npr. Klik)				plačilo iz mobilnega računa (npr. Moneta)			
	uporabniki EB		neuporabniki EB		uporabniki EB		neuporabniki EB	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
SPOL								
moški	3.98	42	2.77	132	2.63	40	2.88	132
ženski	3.74	22	2.87	96	2.20	22	3.08	98
STAROST								
10-23	3.30	9	2.72	87	3.23	9	3.20	87
24-37	4.18	32	2.90	73	2.64	31	3.19	76
38-51	3.54	17	2.92	55	1.96	16	2.53	52
52-65	4.59	4	2.40	12	2.11	4	1.90	13
66-79	4.07	2	4.57	1	0.90	1	4.57	1
REGIJA								
osrednja Slovenija	4.10	28	2.91	79	2.34	26	3.18	77
vzhodna Štajerska (MB)	3.42	9	2.65	35	2.85	9	2.79	36
savinjska (CE)	3.87	5	2.94	23	1.81	5	2.90	25
gorenjska	4.15	6	2.85	30	3.20	5	2.73	29
goriška	2.96	3	2.07	16	2.82	3	2.61	17
obalna	3.58	7	2.86	11	2.16	6	3.84	11
dolenjska	4.06	5	2.72	20	2.71	5	2.93	21
Prekmurje	4.75	2	3.36	13	2.73	2	2.58	13
IZOBRAZBA								
osnovna šola in manj	.	0	2.27	4	.	0	2.69	4
poklicna šola	3.83	5	2.61	46	2.87	5	2.90	44
srednja šola	3.97	23	2.78	59	2.44	23	2.89	63
višja šola in več	3.94	18	3.19	25	2.03	16	2.70	24
šolajoči	3.80	13	2.84	76	2.79	12	3.13	75
ZAPOSLOTVENI STATUS								
učenci, dijaki, vajenci	3.10	6	2.66	62	2.80	6	3.17	62
študenti	3.46	4	2.89	20	3.64	4	3.10	20
zaposleni	4.01	49	2.95	125	2.44	47	2.97	125
neaktivni	4.09	3	2.44	17	1.26	3	2.31	19
POGOSTOST OBISKOVANJA SPLETNIH STRANI Z RAČUNALNIŠKO VSEBINO								
nikoli	3.98	14	2.92	82	1.87	13	3.07	82
občasno	3.81	20	2.68	73	2.19	18	2.94	72
mesečno	4.01	13	2.79	31	2.87	13	2.73	31
tedensko ali pogosteje	3.85	17	2.79	33	2.97	17	2.98	35
POGOSTOST UPORABE INTERNETA								
dnevno	3.82	52	2.90	111	2.31	50	2.90	114
tedensko	4.36	11	2.71	68	3.29	11	3.09	66
mesečno ali redkeje	3.00	1	2.74	50	2.00	1	2.94	50
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								
2004 (letos)	3.00	0	2.96	20	2.00	0	2.91	20
2002-2003	4.42	3	3.18	65	2.89	3	3.20	64
2000-2001	3.94	12	2.37	71	2.46	11	2.80	73
1998-1999	3.73	24	2.81	49	2.35	24	2.85	49
1996-1997	3.31	6	3.18	11	2.14	6	3.39	11
1994-1995	4.47	12	2.79	6	2.91	10	2.34	6
1994 in prej	3.76	6	2.83	6	2.46	6	3.52	6
SKUPAJ	3.90	64	2.81	228	2.48	61	2.96	230

Tabela 74: Uporabnost načinov plačevanja ob nakupu prek spleta. - sociodemografske značilnosti – 2. del (december 2004)

	telefonsko nakazilo (npr. Teledom)				plačilo po povzetju			
	uporabniki EB		neuporabniki EB		uporabniki EB		neuporabniki EB	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
SPOL								
moški	2.22	41	2.58	132	3.12	42	3.47	134
ženski	2.16	22	3.00	94	3.30	22	3.79	108
STAROST								
10-23	2.34	9	2.72	85	3.63	9	3.50	88
24-37	2.06	31	2.79	73	3.20	32	3.87	79
38-51	2.37	17	2.86	53	2.90	17	3.67	59
52-65	2.09	4	2.39	13	3.22	4	2.81	14
66-79	2.41	2	4.00	1	3.07	2	4.57	1
REGIJA								
osrednja Slovenija	2.34	27	2.93	76	3.19	28	3.69	84
vzhodna Štajerska (MB)	1.73	9	2.53	34	3.53	9	3.74	38
savinjska (CE)	1.67	5	2.69	25	2.35	5	3.62	25
gorenjska	1.78	5	2.64	32	3.24	6	3.72	30
goriška	2.70	3	2.43	14	2.48	3	3.56	17
obalna	2.46	8	3.30	11	2.09	7	3.52	14
dolenjska	2.85	5	2.09	20	5.00	5	3.01	21
Prekmurje	1.74	2	3.52	13	4.26	2	3.63	14
IZOBRAZBA								
osnovna šola in manj	.	0	2.69	4	.	0	3.00	4
poklicna šola	2.90	7	3.15	43	3.73	5	3.79	46
srednja šola	2.29	23	2.58	62	3.44	23	3.72	69
višja šola in več	1.94	16	2.88	25	3.04	18	3.65	26
šolajoči	2.25	13	2.69	73	2.57	13	3.42	77
ZAPOSLOTVENI STATUS								
učenci, dijaki, vajenci	2.47	6	2.70	61	3.22	6	3.32	63
študenti	1.74	4	2.45	19	3.57	4	3.70	20
zaposleni	2.25	48	2.90	123	3.15	49	3.72	132
neaktivni	1.92	3	2.26	19	2.73	3	3.71	22
POGOSTOST OBISKOVANJA SPLETNIH STRANI Z RAČUNALNIŠKO VSEBINO								
nikoli	2.08	13	2.83	80	2.24	14	3.63	91
občasno	2.21	20	2.81	74	3.28	20	3.52	76
mesečno	2.48	13	2.74	31	4.09	13	4.03	31
tedensko ali pogosteje	2.06	17	2.51	31	3.18	17	3.55	35
POGOSTOST UPORABE INTERNETA								
dnevno	2.02	51	2.64	111	2.96	52	3.84	120
tedensko	3.07	11	2.85	67	4.13	11	3.64	69
mesečno ali redkeje	2.00	1	2.87	49	5.00	1	3.09	53
ZAČETEK UPORABE INTERENTA								
2004 (letos)	0.00	0	3.03	19	2.00	0	3.59	22
2002-2003	3.20	3	3.25	67	4.56	3	3.87	69
2000-2001	1.94	11	2.33	73	3.29	12	3.38	78
1998-1999	2.35	24	2.55	46	3.16	24	3.63	49
1996-1997	1.79	6	2.89	10	2.76	6	3.74	12
1994-1995	2.37	11	2.59	6	3.57	12	3.15	6
1994 in prej	1.83	7	2.77	4	2.07	6	3.90	6
SKUPAJ	2.20	63	2.75	226	3.18	64	3.62	242

Tabela 75: Uporabnost načinov plačevanja ob nakupu prek spleta – skupine uporabnikov e-bančništva glede na pogostost uporabe splošnih bančnih storitev (december 2004)

	1. skupina Napredni uporabniki		2. skupina Intenzivni uporabniki		3. skupina Pasivni uporabniki		Skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	Povpr.	n
kreditna/plačilna kartica z on-line avtorizacijo	3.65	15	1.91	12	2.87	35	2.87	62
kreditna/plačilna kartica s telefonsko/fax avtorizacijo	3.50	14	2.24	11	2.25	31	2.57	57
on-line plačilo z bančnega računa (npr. Klik)	3.86	15	3.64	12	3.95	35	3.87	62
plačilo iz mobilnega računa (npr. Moneta)	2.92	14	2.35	12	2.38	33	2.51	60
plačilo iz bančnega računa preko mobilnega bančništva (npr. Moba)	2.98	15	1.63	12	2.14	33	2.25	60
telefonsko nakazilo (npr. Teledom)	3.65	15	1.10	12	2.03	34	2.24	61
plačilo po povzetju	3.44	15	3.55	12	2.93	35	3.17	62
plačilo po položnici	3.96	15	3.43	12	3.17	34	3.42	61

Primerjava primernosti različnih načinov plačevanja on-line nakupov po skupinah uporabnikov e-bančništva, v katere smo uporabnike razvrstili v prejšnjem poglavju, pokaže precej nenavadno sliko, saj skupina naprednih uporabnikov e-bančništva plačevanje po položnici (3.96) preferira pred on-line plačevanjem z bančnega računa (3.86). Plačevanje po položnici je sicer pri intenzivnih uporabnikih na tretjem (3.43) mestu za on-line plačevanjem z bančnega računa in plačilom po povzetju, pri pasivnih pa na drugem mestu, za on-line plačilom z računa.

V nadaljevanju si oglejmo še oceno primernosti različnih načinov plačevanja on-line nakupov glede na glavno banko uporabnikov e-bančništva.

Tabela 76: Uporabnost načinov plačevanja ob nakupu prek spleta glede na glavno banko – 1. del (december 2004)

	kreditna/plačilna kartica z on-line avtorizacijo		kreditna/plačilna kartica s telefonsko/fax avtorizacijo		on-line plačilo z bančnega računa (npr. Klik)		plačilo iz mobilnega računa (npr. Moneta)	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
A Banka	1.74	4	2.03	4	2.40	4	2.21	4
Banka Celje	1.91	4	1.55	4	4.20	4	1.18	4
Banka Koper	3.32	8	3.04	7	3.51	7	1.77	7
NKBM	2.17	6	2.17	5	3.91	6	2.81	6
NLB	3.42	27	2.95	24	4.34	27	2.96	26
SKB	2.11	6	2.47	6	3.48	6	1.47	6
Skupaj:	2.85	62	2.56	56	3.91	62	2.54	59
"Avstrijske" banke skupaj	2.89	5	2.03	5	4.12	7	3.72	6

Plačevanje s kreditno oz. plačilno kartico z on-line avtorizacijo so kot najbolj uporabno ocenili uporabniki NLB in banke Koper. Plačevanje s kreditno oz. plačilno kartico z on-line avtorizacijo preferirajo uporabniki e-bančništva pri banki Koper. Uporabniki NLB, so kot najuporabnejše plačevanje označili on-line plačevanje z bančnega računa.⁴

Tabela 77: Uporabnost načinov plačevanja ob nakupu prek spleta glede na glavno banko – 2. del (december 2004)

	plačilo iz bančnega računa preko mobilnega bančništva (npr. Moba)		telefonsko nakazilo (npr. Teledom)		plačilo po povzetju		plačilo po položnici	
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>
A Banka	1.80	4	1.99	4	2.30	4	4.28	4
Banka Celje	0.93	4	1.54	4	1.95	4	3.64	4
Banka Koper	1.90	7	2.65	8	2.00	7	2.98	7
NKBM	2.21	6	1.71	6	3.32	6	3.06	6
NLB	2.68	27	2.74	27	3.88	27	3.51	27
SKB	1.95	6	1.32	6	3.10	6	3.31	5
Skupaj:	2.21	60	2.22	61	3.20	62	3.46	60
"Avstrijske" banke skupaj	2.12	5	1.45	5	3.15	7	3.53	6

⁴ Tudi na tem mestu velja omeniti, da je interval zaupanja približno $\pm 2\sqrt{\frac{1}{n_a}}$.

6.4 Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva

Uporabnike interneta smo spraševali o priložnostih in ovirah, ki jih nudi (morebitna) uporaba e-bančništva. Prednosti in slabosti so anketiranci ocenjevali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno).

Tabela 78: Prednosti uporabe e-bančništva (december 2004)

	Uporabniki e-bančništva		Neuporabniki e-bančništva		SKUPAJ	
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>
poslovanje brez obiskovanja banke	4.62	56	3.74	242	3.91	297
hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	4.65	55	3.79	241	3.95	296
možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	4.84	56	3.88	242	4.06	298
večja preglednost poslovanja	4.48	56	3.63	239	3.79	295
nižje cene/provizije storitev	4.37	56	3.63	232	3.77	288
takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	4.61	56	3.92	239	4.05	294

Razlike ob primerjavi pozitivnih razlogov za uporabo e-bančništva med uporabniki in neuporabniki e-bančništva so na vseh področjih statistično značilne, znotraj obeh skupin pa razlike niso velike. Kot najpomembnejše prednosti so uporabniki e-bančništva ocenili možnost poslovanja ob kateri koli uri, hitro opravljanje storitev in poslovanje brez obiskovanja bank. Za neuporabnike pa bi bila najpomembnejša prednost, ki jo lahko nudi uporaba e-bančništva, takojšnja informacija o nakazilu in možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri.

V nadaljevanju smo uporabnike interneta na podoben način povprašali še o ovirah uporabe e-bančništva. *»Našteli vam bomo nekaj morebitnih ovir o tem zakaj ne uporabljate bančnih storitev na internetu v še večji meri.«* Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da sploh ni ovira, 5 pa da je zelo velika ovira, kjer so ocenjevali 6 trditev, katere so prikazane v naslednji tabeli.

Tabela 79: Ovire pri uporabi e-bančništva (december 2004)

	december 2004					
	Uporabniki		Neuporabniki		Skupaj	
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>
moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.97	56	1.94	239	1.95	294
skrbi me varnost takšnega poslovanja	2.98	56	3.34	239	3.27	295
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	2.00	56	2.44	233	2.35	289
uporaba teh storitev je zamudna	1.53	55	2.86	240	2.61	294
teh storitev ne potrebujem v večji meri	2.67	56	2.67	216	2.67	271
banka nudi preko interneta premalo storitev	2.34	55	2.70	212	2.62	268
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	2.06	56	1.98	241	1.99	296

Razlike mnenj o ovirah uporabe e-bančništva med uporabniki in neuporabniki storitev so razmeroma majhne. Pri obeh skupinah anketirancev največji pomislek pri uporabi e-bančništva predstavlja varnost takšnega poslovanja. Nekoliko nenavadno pa je, da neuporabnikom ena največjih ovir predstava oziroma predsodek o zamudnosti opravljanja e-bančnih storitev.

Oglejmo si še rezultate iz leta 2003.

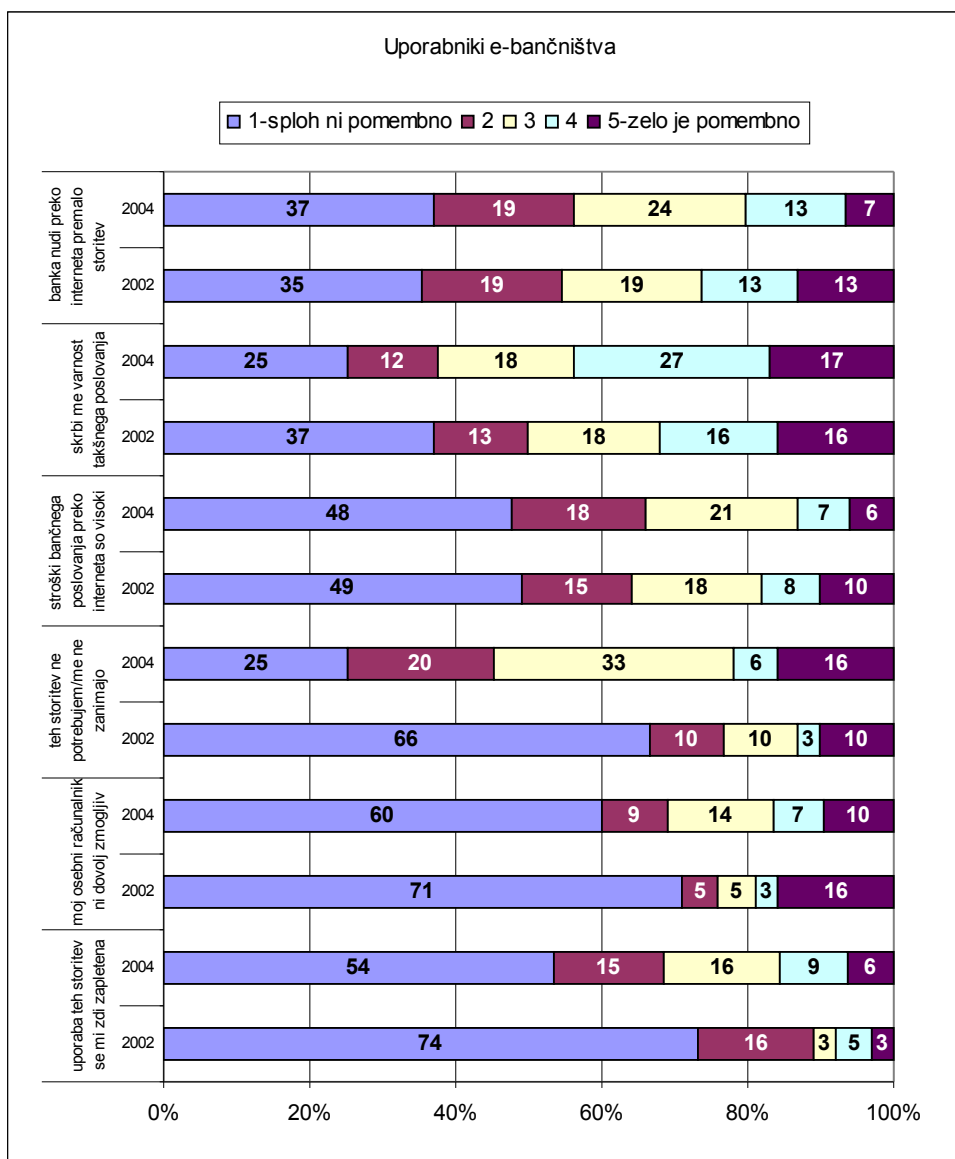
Tabela 80: Ovire pri uporabi e-bančništva (junij 2002)

	junij 2002					
	Uporabniki		Neuporabniki		Skupaj	
	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>n</i>
moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.9	42	1.9	192	1.90	234
skrbi me varnost takšnega poslovanja	2.6	42	3.2	192	3.09	234
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	1.5	42	2.1	192	1.99	234
uporaba teh storitev je zamudna	/	/	/	/	/	/
teh storitev ne potrebujem v večji meri	1.8	42	2.9	192	2.70	234
banka nudi preko interneta premalo storitev	2.5	42	2.8	192	2.75	234
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	1.9	42	1.9	192	1.90	234

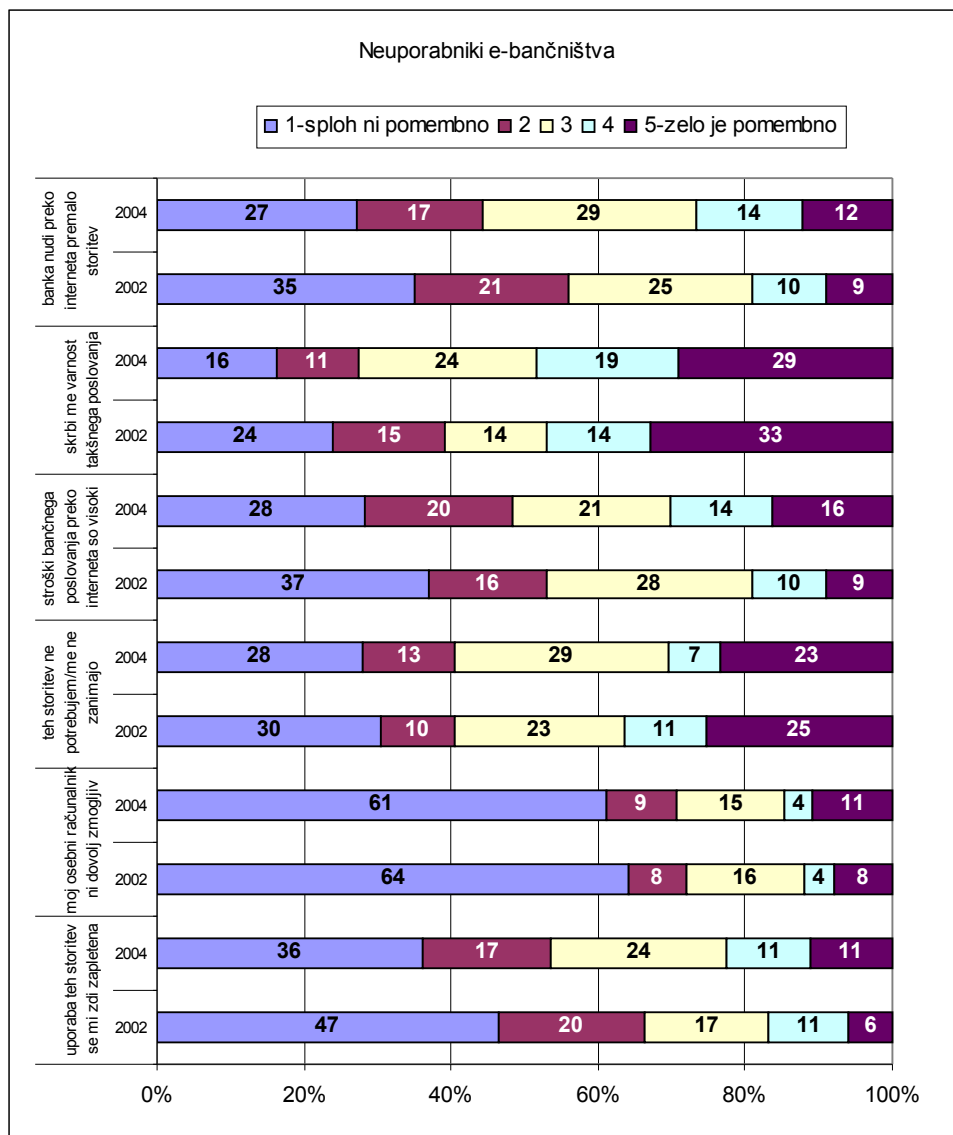
V primerjavi z letom 2002 ugotovimo naslednje:

- Najbolj drastično je narasla predstava oziroma predsodek, da je e-bančništvo zapleteno, posebej pri uporabnikih e-bančništva.
- Porasla je zaskrbljenost za varnost in to v obeh skupinah.
- Posebej med uporabniki e-bančništva se je izrazito povečal občutek, da e-bančništvo potrebujem (1.8 → 2.67).

Demografske značilnosti uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva glede na ovire in priložnosti, ki jih nudi uporaba e-bančništva so prikazane v prilogi.



Slika 26: Mnenja o ovirah uporabe e-bančništva – primerjava uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (junij 2002, december 2004) 1. del



Slika 27: Mnenja o ovirah uporabe e-bančništva – primerjava uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (junij 2002, december 2004) 2. del

Podrobna sociodemografska struktura respondentov glede na prednosti in ovire e-bančništva se nahaja v prilogi.

7 M-bančništvo

Poleg e-bančništva je bilo v okviru raziskave o mobilni telefoniji podrobno analizirano tudi m-bančništvo. Povzemamo glavne ugotovitve:

Večina (88%) respondentov v populaciji 10-75 poseduje mobilni telefon, zato je pričakovati na področju m-bančništva znaten potencial.

Izkaže se, da v grobem okoli 5% uporabnikov mobilnih telefonov uporablja določen tip SMS obveščanja o njihovem bančnem računu. Podobno velja tudi za uporabo katerega od načinov za dostop do informacij osebnega bančnega računa. Dejanski dostop in opravljanje bančni transakcij preko mobilnega telefona pa je zaenkrat še razmeroma skromen.

Namere v naslednjih 6 mesecih so izjemno visoke. Skupaj z osebami, ki o m-bančništvu že razmišljajo, število potencialnih uporabnikov več kot za 3x presega število sedanje uporabnike.

V celoti gledano, namere m-bančništva v naslednjih 6 mesecih opazno presegajo tudi namere e-bančništva, v veliki meri tudi zato, ker je uporabnikov mobilne telefonije dva krat več kot PC-uporabnikov interneta.

Plačevanje preko računa mobilnega operaterja (npr. Moneta) je sicer nekoliko bolj pogosto kot uporaba m-bančništva, vendar ga še vedno uporablja manj kot 10% uporabnikov mobilnih telefonov. Izpostaviti pa velja, da so 6 mesečne namere tovrstnega plačevanja v primerjavi z m-bančništvom in e-bančništvom zaenkrat bistveno bolj skromne. Nasploh razmeroma malo uporabnikov mobilnih telefonov razmišlja o takem načinu.

Zadovoljstvo s plačevanjem preko operaterja mobilne telefonije je na splošno visoko in celo višje kot zadovoljstvo pri uporabi e-bančništva. Po drugi strani pa je zadovoljstvo pri opravljanju m-bančnih transakcij razmeroma nizko.

Hkratna analiza m-bančništva in e-bančništva pa pokaže, da gre v določenih segmentih za dopolnjujočo, pri drugih pa za izključujočo aktivnost.

Podrobnosti v poročilu *RIS – mobilna telefonija* (RIS 2004, #57).

8 Priloga

Tabela 81: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - uporabniki EB 1a. del (december 2004)

		poslovanje brez obiskovanja banke	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	večja preglednost poslovanja	nižje cene/provizije storitev
	<i>n</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>
SPOL						
moški	34	4.62	4.64	4.88	4.53	4.32
ženski	22	4.64	4.68	4.77	4.41	4.45
STAROST						
10-23	11	4.36	4.69	4.67	3.70	4.22
24-37	26	4.79	4.74	4.90	4.62	4.26
38-51	16	4.55	4.42	4.85	4.69	4.54
52-65	3	4.51	5.00	4.81	5.00	4.86
66-79	0	.	.	.	.	.
REGIJA						
osrednja Slovenija	21	4.75	4.51	4.90	4.42	4.27
vzhodna Štajerska (MB)	11	4.62	4.65	4.62	4.24	4.62
savinjska (CE)	6	4.82	4.67	4.82	4.68	4.17
gorenjska	3	4.38	4.46	4.75	5.00	4.12
goriška	2	5.00	5.00	5.00	4.73	4.73
obala	3	4.11	4.40	5.00	3.96	4.25
dolenjska	5	4.60	5.00	4.82	4.70	4.43
Prekmurje	5	4.12	5.00	5.00	4.76	4.46
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	0	.	.	.	.	.
poklicna šola	5	4.52	5.00	5.00	4.68	4.52
srednja šola	19	4.60	4.71	4.90	4.81	4.46
višja šola in več	12	5.00	4.68	4.89	4.54	4.13
šolajoči	16	4.36	4.54	4.63	4.11	4.44
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	8	4.21	4.69	4.57	3.60	4.24
študenti	3	4.88	4.25	5.00	4.01	4.12
zaposleni	41	4.70	4.66	4.86	4.67	4.40
neaktivni	3	4.37	5.00	5.00	5.00	4.67
ZAČETEK UPORABE EB						
občasno	8	4.49	4.42	4.67	4.31	4.26
mesečno	25	4.70	4.57	4.85	4.37	4.46
tedensko	12	4.73	4.91	5.00	4.85	4.45
dnevno	11	4.42	4.73	4.75	4.46	4.15
POGOSTOST UPORABE EB						
dnevno	6	5.00	4.86	5.00	4.90	3.80
tedensko	28	4.65	4.67	4.91	4.61	4.38
mesečno ali redkeje	22	4.50	4.58	4.71	4.22	4.50
SKUPAJ	56	4.62	4.65	4.84	4.48	4.37

Tabela 82: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - uporabniki EB 1b. del (december 2004)

		poslovanje brez obiskovanja banke	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	večja preglednost poslovanja	nižje cene/provizije storitev
	<i>n</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>	<i>Povpr.</i>
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA						
nikoli	14	4.66	4.78	4.84	4.47	4.36
občasno	15	4.73	4.63	4.83	4.25	4.49
mesečno	16	4.58	4.43	4.79	4.50	4.29
tedensko	9	4.49	5.00	4.87	4.81	4.30
dnevno	2	4.44	4.39	5.00	4.72	4.34
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	1	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
2002-2003	5	4.67	4.31	4.84	4.42	4.47
2000-2001	12	4.63	4.51	4.93	4.43	4.14
1998-1999	11	4.62	4.79	4.83	4.56	4.54
1996-1997	11	4.53	4.85	4.88	4.48	4.24
1994-1995	12	4.61	4.85	4.79	4.54	4.65
1994 in prej	4	4.75	4.04	4.75	4.46	3.92
SKUPAJ	56	4.62	4.65	4.84	4.48	4.37

Tabela 83: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - uporabniki EB 2. del (december 2004)

		takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmoqljiv	skrbi me varnost takšnega poslovanja	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena
	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>
SPOL					
moški	34	4.62	1.78	2.68	1.89
ženski	22	4.59	2.28	3.46	2.16
STAROST					
10-23	11	4.54	2.21	3.31	2.39
24-37	26	4.71	1.61	3.01	1.93
38-51	16	4.40	2.41	2.61	2.00
52-65	3	5.00	1.87	3.37	1.28
66-79	0	.	.	.	.
REGIJA					
osrednja Slovenija	21	4.43	1.62	2.24	1.84
vzhodna Štajerska (MB)	11	4.64	2.79	4.17	2.46
savinjska (CE)	6	5.00	1.68	3.35	1.92
gorenjska	3	4.75	1.51	1.77	1.00
goriška	2	4.73	2.05	3.66	2.52
obala	3	4.40	2.86	3.75	1.71
dolenjska	5	4.47	1.84	2.30	1.93
Prekmurje	5	4.93	1.78	3.58	2.24
IZOBRAZBA					
osnovna šola in manj	0	.	.	.	.
poklicna šola	5	5.00	2.49	4.00	2.92
srednja šola	19	4.63	1.90	2.58	1.85
višja šola in več	12	4.55	1.38	2.89	1.62
šolajoči	16	4.48	2.27	3.25	2.16
ZAPOSLOTVENI STATUS					
učenci, dijaki, vajenci	8	4.51	2.53	3.54	2.65
študenti	3	4.72	2.16	2.67	1.92
zaposleni	41	4.61	1.79	2.90	1.94
neaktivni	3	4.71	2.76	2.91	1.00
ZAČETEK UPORABE EB					
občasno	8	4.68	1.70	3.47	2.68
mesečno	25	4.42	2.44	3.03	2.07
tedensko	12	4.74	1.60	2.06	1.37
dnevno	11	4.84	1.53	3.54	2.03
POGOSTOST UPORABE EB					
dnevno	6	4.77	2.20	2.93	1.79
tedensko	28	4.58	1.67	2.74	1.84
mesečno ali redkeje	22	4.60	2.28	3.29	2.24
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA					
nikoli	14	4.57	2.82	3.85	2.59
občasno	15	4.59	1.74	2.90	1.94
mesečno	16	4.45	1.85	2.55	1.92
tedensko	9	4.94	1.24	2.52	1.58
dnevno	2	4.72	2.00	2.99	1.00
ZAČETEK UPORABE INTERENTA					
2004 (letos)	1	5.00	1.00	2.00	2.00
2002-2003	5	4.10	2.98	3.60	2.58
2000-2001	12	4.50	2.53	2.86	2.33
1998-1999	11	4.85	2.04	2.81	1.82
1996-1997	11	4.65	1.51	3.54	2.14
1994-1995	12	4.56	1.44	2.84	1.58
1994 in prej	4	4.83	1.83	2.21	1.60
SKUPAJ	56	4.61	1.97	2.98	2.00

Tabela 84: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - uporabniki EB 3. del (december 2004)

		uporaba teh storitev je zamudna	teh storitev ne potrebujem v večji meri	banka nudi preko interneta premalo storitev	stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki
	<i>n</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>	<i>povpr.</i>
SPOL					
moški	34	1.47	2.48	2.28	1.91
ženski	22	1.63	2.98	2.42	2.29
STAROST					
10-23	11	1.68	3.37	2.68	3.15
24-37	26	1.35	2.41	2.11	1.63
38-51	16	1.80	2.67	2.49	2.15
52-65	3	1.28	2.46	2.27	1.30
66-79	0	.	.	.	.
REGIJA					
osrednja Slovenija	21	1.67	2.60	2.14	1.83
vzhodna Štajerska (MB)	11	1.65	2.87	2.83	2.64
savinjska (CE)	6	1.15	2.64	1.96	1.79
gorenjska	3	1.00	2.04	1.70	1.81
goriška	2	2.26	1.79	2.06	2.05
obala	3	1.71	3.80	3.30	2.86
dolenjska	5	1.20	2.09	1.37	2.34
Prekmurje	5	1.41	3.39	3.48	1.34
IZOBRAZBA					
osnovna šola in manj	0	.	.	.	.
poklicna šola	5	1.00	2.80	2.80	1.85
srednja šola	19	1.52	2.40	2.05	1.81
višja šola in več	12	1.56	2.98	2.41	1.61
šolajoči	16	1.73	2.73	2.58	2.77
ZAPOSLOTVENI STATUS					
učenci, dijaki, vajenci	8	1.84	3.41	2.88	3.46
študenti	3	1.38	2.66	1.75	1.86
zaposleni	41	1.46	2.57	2.24	1.81
neaktivni	3	1.86	1.95	3.09	1.73
ZAČETEK UPORABE EB					
občasno	8	1.54	3.07	1.93	2.60
mesečno	25	1.58	2.85	2.48	2.41
tedensko	12	1.74	2.07	2.64	1.37
dnevno	11	1.19	2.66	1.96	1.61
POGOSTOST UPORABE EB					
dnevno	6	1.51	2.28	2.01	2.29
tedensko	28	1.41	2.74	2.10	1.80
mesečno ali redkeje	22	1.69	2.70	2.73	2.32
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA					
nikoli	14	1.84	3.68	2.56	2.79
občasno	15	1.43	2.32	2.29	2.02
mesečno	16	1.76	2.47	2.27	2.07
tedensko	9	1.00	2.27	2.12	1.10
dnevno	2	1.00	2.03	2.61	1.50
ZAČETEK UPORABE INTERENTA					
2004 (letos)	1	1.00	2.00	1.00	5.00
2002-2003	5	1.56	2.61	2.27	2.91
2000-2001	12	1.80	3.37	2.46	2.44
1998-1999	11	1.28	2.84	1.75	1.88
1996-1997	11	1.34	2.99	2.90	1.73
1994-1995	12	1.80	1.88	2.49	1.85
1994 in prej	4	1.29	1.78	1.89	1.19
SKUPAJ	56	1.53	2.67	2.34	2.06

Tabela 85: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - neuporabniki EB 1. del (december 2004)

		poslovanje brez obiskovanja banke	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	večja preglednost poslovanja	nižje cene/provizije storitev
	<i>n</i>					
SPOL						
moški	125	3.71	3.68	3.81	3.58	3.40
ženski	118	3.78	3.92	3.96	3.69	3.87
STAROST						
10-23	90	3.74	3.89	3.92	3.62	3.86
24-37	78	3.71	3.78	3.96	3.87	3.55
38-51	53	3.81	3.66	3.79	3.38	3.45
52-65	19	3.65	3.89	3.62	3.46	3.33
66-79	2	4.52	2.00	4.27	2.76	3.00
REGIJA						
osrednja Slovenija	71	3.71	3.91	3.97	3.66	3.82
vzhodna Štajerska (MB)	56	3.86	3.75	3.57	3.71	3.33
savinjska (CE)	29	3.93	3.92	3.63	4.12	3.78
gorenjska	31	3.65	3.95	4.12	3.37	3.36
goriška	13	4.07	3.97	4.41	3.31	3.84
obala	16	3.29	3.19	4.03	3.07	3.67
dolenjska	13	3.87	3.10	3.81	3.59	3.66
Prekmurje	14	3.33	3.89	4.11	3.72	3.89
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	8	3.45	4.10	4.73	3.83	3.67
poklicna šola	53	3.43	3.04	3.84	3.49	3.19
srednja šola	57	3.78	4.01	3.82	3.71	3.47
višja šola in več	28	4.14	4.17	4.16	3.76	3.93
šolajoči	73	3.73	3.90	3.65	3.62	3.90
ZAPOSLOTVENI STATUS						
učenci, dijaki, vajenci	56	3.65	3.92	3.62	3.56	3.88
študenti	23	4.03	4.10	4.21	3.58	3.77
zaposleni	131	3.70	3.72	3.87	3.65	3.47
neaktivni	30	3.87	3.58	4.11	3.62	3.64
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA						
nikoli	64	3.77	3.63	3.97	3.67	3.70
občasno	89	3.73	3.88	3.65	3.73	3.58
mesečno	45	3.73	3.96	4.14	3.48	3.58
tedensko	23	3.92	3.86	3.80	3.77	3.62
dnevno	9	4.25	3.61	3.79	3.73	3.41
ZAČETEK UPORABE INTERENTA						
2004 (letos)	17	3.32	3.56	4.05	3.68	4.06
2002-2003	79	3.36	3.59	3.52	3.53	3.36
2000-2001	68	3.75	3.71	3.93	3.54	3.62
1998-1999	43	4.15	4.11	4.10	3.70	3.80
1996-1997	20	4.51	4.24	4.40	4.13	3.87
1994-1995	9	3.85	3.85	4.18	3.40	3.36
1994 in prej	5	4.33	4.28	3.94	4.09	4.87
SKUPAJ	242	3.74	3.79	3.88	3.63	3.63

Tabela 86: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - neuporabniki EB 2. del (december 2004)

		moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	skrbi me varnost takšnega poslovanja	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo
	<i>n</i>				
SPOL					
moški	125	1.98	3.53	2.23	2.63
ženski	118	1.90	3.14	2.66	3.10
STAROST					
10-23	90	1.93	2.89	2.49	3.09
24-37	78	2.12	3.53	2.11	2.77
38-51	53	1.66	3.84	2.63	2.62
52-65	19	1.85	3.21	2.72	2.66
66-79	2	4.03	5.00	5.00	4.03
REGIJA					
osrednja Slovenija	71	2.29	3.58	2.52	2.91
vzhodna Štajerska (MB)	56	1.67	3.40	2.42	3.01
savinjska (CE)	29	1.78	3.32	2.40	2.32
gorenjska	31	1.41	2.76	1.99	2.69
goriška	13	1.78	3.47	3.30	2.61
obala	16	1.84	3.21	2.29	3.28
dolenjska	13	2.87	3.31	2.24	3.15
Prekmurje	14	2.12	3.29	2.74	3.00
IZOBRAZBA					
osnovna šola in manj	8	2.41	3.31	2.73	1.95
poklicna šola	53	1.76	3.51	2.58	2.96
srednja šola	57	2.15	3.48	2.26	2.55
višja šola in več	28	1.51	3.52	2.21	2.83
šolajoči	73	2.02	3.08	2.72	3.00
ZAPOSLOTVENI STATUS					
učenci, dijaki, vajenci	56	2.05	2.89	2.77	3.06
študenti	23	1.91	3.23	1.86	3.27
zaposleni	131	1.97	3.55	2.30	2.65
neaktivni	30	1.66	3.30	2.88	3.16
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA					
nikoli	64	1.88	3.25	2.53	2.87
občasno	89	2.21	3.43	2.63	2.92
mesečno	45	1.83	3.55	2.33	2.73
tedensko	23	1.69	3.36	2.04	2.87
dnevno	9	1.14	3.12	2.13	2.80
ZAČETEK UPORABE INTERENTA					
2004 (letos)	17	1.92	2.98	3.01	3.27
2002-2003	79	2.20	3.40	2.54	2.98
2000-2001	68	1.94	3.29	2.35	2.83
1998-1999	43	1.75	3.15	2.46	2.49
1996-1997	20	1.61	3.61	2.13	2.48
1994-1995	9	1.52	3.94	2.04	3.88
1994 in prej	5	1.65	3.85	2.13	2.53
SKUPAJ	242	1.94	3.34	2.44	2.86

Tabela 87: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva - neuporabniki EB 3. del (december 2004)

		banka nudi preko interneta premalo storitev	stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	nimam ustreznega bančnega računa
	<i>n</i>			
SPOL				
moški	125	2.73	2.46	1.96
ženski	118	2.61	2.97	2.00
STAROST				
10-23	90	2.96	2.82	2.57
24-37	78	2.41	2.74	1.70
38-51	53	2.55	2.38	1.45
52-65	19	2.43	2.58	1.85
66-79	2	4.76	4.03	1.24
REGIJA				
osrednja Slovenija	71	2.63	2.59	2.13
vzhodna Štajerska (MB)	56	2.67	2.79	1.91
savinjska (CE)	29	2.81	3.40	2.18
gorenjska	31	2.61	2.14	1.54
goriška	13	2.55	2.48	2.68
obala	16	2.72	3.04	1.94
dolenjska	13	2.51	1.99	1.29
Prekmurje	14	2.94	3.19	2.03
IZOBRAZBA				
osnovna šola in manj	8	3.35	4.24	2.30
poklicna šola	53	3.16	2.85	1.66
srednja šola	57	2.44	2.56	1.69
višja šola in več	28	2.05	2.30	1.24
šolajoči	73	2.72	2.68	2.63
ZAPOSLITVENI STATUS				
učenci, dijaki, vajenci	56	2.72	2.78	2.86
študenti	23	2.56	2.53	2.10
zaposleni	131	2.58	2.50	1.66
neaktivni	30	3.13	3.31	1.65
POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA				
nikoli	64	2.77	2.62	1.96
občasno	89	2.44	2.87	2.07
mesečno	45	2.86	2.59	1.86
tedensko	23	2.92	2.40	1.97
dnevno	9	2.46	2.38	2.36
ZAČETEK UPORABE INTERENTA				
2004 (letos)	17	3.82	4.08	1.98
2002-2003	79	2.94	2.87	2.24
2000-2001	68	2.36	2.36	1.73
1998-1999	43	2.62	2.53	2.02
1996-1997	20	2.68	2.54	1.79
1994-1995	9	1.84	2.20	2.14
1994 in prej	5	1.43	2.39	1.38
SKUPAJ	242	2.67	2.70	1.98

Tabela 88: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva po bankah med uporabniki e-bančništva EB 1. del (december 2004)

		poslovanje brez obiskovanja banke	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	večja preglednost poslovanja	nižje cene/provizije storitev
	n	povpr.	povpr.	povpr.	povpr.	povpr.
A Banka	6	4.44	4.55	5.00	4.05	4.03
Bank Austria Creditanstalt	1	3.48	5.00	5.00	4.76	5.00
Banka Celje	2	4.54	5.00	4.54	4.54	4.09
Banka Koper	2	4.18	4.00	5.00	4.59	4.41
Gorenjska banka	1	3.59	4.35	5.00	5.00	3.70
Hypo Alpe Adria Banka	1	5.00	.	5.00	5.00	5.00
NKBM	8	4.56	4.72	4.56	4.23	4.62
NLB	26	4.73	4.77	4.89	4.60	4.41
PBS	2	5.00	5.00	5.00	3.73	4.47
SKB	5	4.83	4.20	4.70	4.67	4.13
skupaj	55	4.62	4.65	4.84	4.48	4.37

Tabela 89: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva po bankah med uporabniki e-bančništva EB 2. del (december 2004)

		takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	skrbi me varnost takšnega poslovanja	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena
	n	povpr.	povpr.	povpr.	povpr.
A Banka	6	4.43	2.15	2.77	1.26
Bank Austria Creditanstalt	1	3.24	1.00	1.24	1.00
Banka Celje	2	5.00	1.00	3.63	1.00
Banka Koper	2	4.00	2.76	3.59	2.18
Gorenjska banka	1	5.00	1.00	1.35	1.00
Hypo Alpe Adria Banka	1	5.00	1.00	3.00	1.00
NKBM	8	4.60	2.39	4.36	2.14
NLB	26	4.64	1.73	2.84	2.15
PBS	2	5.00	3.93	3.20	3.20
SKB	5	4.70	2.10	1.97	2.29
skupaj	55	4.61	1.97	2.98	2.00

Tabela 90: Ovire in priložnosti uporabe e-bančništva po bankah med uporabniki e-bančništva EB 3. del (december 2004)

		uporaba teh storitev je zamudna	teh storitev ne potrebujem v večji meri#	banka nudi preko interneta premalo storitev	stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki
	n	povpr.	povpr.	povpr.	povpr.
A Banka	6	1.68	2.63	2.69	1.97
Bank Austria Creditanstalt	1	2.00	1.48	1.48	1.00
Banka Celje	2	1.00	2.54	2.09	2.09
Banka Koper	2	2.18	3.00	2.18	2.76
Gorenjska banka	1	1.00	1.65	2.00	1.00
Hypo Alpe Adria Banka	1	1.00	3.00	3.00	1.00
NKBM	8	1.72	2.56	2.71	2.61
NLB	26	1.50	2.83	2.31	2.02
PBS	2	1.00	3.53	2.47	2.47
SKB	5	1.50	2.16	1.50	1.91
skupaj	55	1.53	2.67	2.34	2.06

9 Kazalo tabel

TABELA 1: UPORABA E-BANČNIŠTVA MED MESEČNIMI UPORABNIKI INTERNETA: PRIMERJAVA RAZLIČNIH MERJENJ (DECEMBER 2004).....	6
TABELA 2: GLAVNA BANKA – PRIMERJAVA RAZLIČNIH MERJENJ (DECEMBER 2004).....	6
TABELA 3: ZADOVOLJSTVO Z E-BANČNIŠTVOM PRI GLAVNI BANKI – PRIMERJAVA RAZLIČNIH MERJENJ (DECEMBER 2004).....	7
TABELA 4: ZADOVOLJSTVO Z E-BANČNIŠTVOM GLEDE NA BANKO – PRIMERJAVA RAZLIČNIH MERJENJ (DECEMBER 2004).....	7
TABELA 5: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA – PRIMERJAVA RAZLIČNIH MERJENJ (DECEMBER 2004).....	9
TABELA 6: ALI UPORABLJATE BANČNO POSLOVANJE PREKO INTERNETA? (MED MESEČNIMI UPORABNIKI INTERNETA) (JUNIJ 1999; MAREC, MAJ, OKTOBER 2000; JUNIJ 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	10
TABELA 7: POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA.....	14
TABELA 8: POGOSTOST UPORABE INTERNETA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA IN VSEMI UPORABNIKI INTERNETA.....	14
TABELA 9: POGOSTOST UPORABE POSAMEZNIH STORITEV (DECEMBER 2004).....	15
TABELA 10: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA – 1. DEL (DECEMBER, 2004).....	16
TABELA 11: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA – 2. DEL (DECEMBER, 2004).....	17
TABELA 12: ALI UPORABLJATE E-BANČNIŠTVO PRI SAMO ENI BANKI, ALI PRI VEČ? (JUNIJ, DECEMBER 2002, JUNIJ, DECEMBER 2004).....	19
TABELA 13: UPORABA E-BANČNIŠTVA PRI VEČ KOT ENI BANKI (DECEMBER 2004).....	22
TABELA 14: UPORABA E-BANČNIŠTVA GLEDE NA BANKO (MAJ, OKTOBER 2000, JUNIJ 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004 RIS A+B).....	23
TABELA 15: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA GLAVNO BANKO – 1. DEL (DECEMBER 2004).....	24
TABELA 16: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA GLAVNO BANKO – 2. DEL (DECEMBER 2004).....	25
TABELA 17: ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	27
TABELA 18: ZAMENJAVA GLAVNE BANKE(JUNIJ, DECEMBER 2004).....	27
TABELA 19: ZAČETEK UPORABE STORITEV DODATNE BANKE (JUNIJ, DECEMBER 2004).....	28
TABELA 20: DELEŽ NEUPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA, KI SO V ZADNJIH 12 MESECIH PRENEHALI Z UPORABO.....	28
TABELA 21: MNENJE O PONOVNEM ZAČETKU UPORABE E-BANČNIŠTVA MED ANKETIRANCI, KI SO Z UPORABO PRENEHALI.....	29
TABELA 22: RAZLIKA V ODNOSU DO E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI, KI SO V ZADNJEM LETU PRENEHALI Z UPORABO, NEUPORABNIKI IN UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA – OVIRE PRI UPORABI.....	30
TABELA 23: RAZLIKA V ODNOSU DO E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI, KI SO V ZADNJEM LETU PRENEHALI Z UPORABO, NEUPORABNIKI IN UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA – PREDNOSTI UPORABE.....	30
TABELA 24: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI NEUPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA, KI SO E-BANČNIŠTVO PRENEHALI UPORABLJATI (DECEMBER 2004).....	31

TABELA 25: ALI OB UPORABI E-BANČNIŠTVA PRI PRIJAVI V BANČNI SISTEM UPORABLJATE POSEBNO KARTICO, KI JO VSTAVITE V ČITALNIK? (DECEMBER 2004).....	32
TABELA 26: ALI POLEG GESLA PRI PRIJAVI V BANČNI SISTEM UPORABLJATE TUDI NAPRAVO ZA GENERIRANJE GESLA – NAKLJUČNEGA ZAPOREDJA ŠTEVIL? (DECEMBER 2004).....	32
TABELA 27: ALI PRI PRIJAVI V BANČNI SISTEM ZA OPRAVLJANJE TRANSAKCIJ ZA VAŠ GLAVNI DOSTOP UPORABLJATE VARNOSTNI CERTIFIKAT, KI STE GA NAMESTILI OB PRVI UPORABI? (DECEMBER 2004).....	33
TABELA 28: NA KAKŠEN NAČIN SE PRIJAVLJATE V BANČNI SISTEM? (DECEMBER 2004).....	33
TABELA 29: NA KAKŠEN NAČIN SE PRIJAVLJATE V BANČNI SISTEM? (JUNIJ, DECEMBER 2002, JUNIJ, DECEMBER 2004).....	34
TABELA 30: NA KAKŠEN NAČIN SE PRIJAVLJATE V BANČNI SISTEM? – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (JUNIJ 2004).....	36
TABELA 31: NAČIN PRIJAVE GLEDE NA BANKO – PRIMERJAVA ODGOVOROV Z REALNIMI MOŽNOSTMI BANK (VIR: RIS IN SPLETNE STRANI BANK; DECEMBER 2004).....	37
TABELA 32: KAKO STE ZADOVOLJNI Z E-BANČNIŠTVOM PRI GLAVNI BANKI? (MAJ, OKTOBER 2000; JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	38
TABELA 33: KAKO PA STE V VAŠI GLAVNI E-BANKI ZADOVOLJNI Z NASLEDNJIMI VIDIKI UPORABE E-BANČNIŠTVA.... (DECEMBER 2004).....	40
TABELA 34: OCENA ZADOVOLJSTVA Z NAČINOM PRIJAVE GLEDE NA NAČIN PRIJAVE OZ. VSTOPA (DECEMBER 2004).....	41
TABELA 35: OCENA ZADOVOLJSTVA Z NAČINOM PRIJAVE GLEDE NA BANKO (DECEMBER 2004).....	41
TABELA 36: KAKO STE ZADOVOLJNI Z E-BANČNIŠTVOM PRI GLAVNI BANKI? – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (DECEMBER 2004).....	42
TABELA 37: NADALJEVANJE TABELA 36 – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (117ECEMBER 2004).....	43
TABELA 38: ZADOVOLJSTVO Z BANČNIM POSLOVANJEM PREKO INTERNETA GLEDE NA POSAMEZNO BANKO (MAJ, OKTOBER 2000; JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	44
TABELA 39: ZADOVOLJSTVO Z RAZLIČNIMI VIDIKI UPORABE GLEDE NA BANKO (DECEMBER 2004).....	46
TABELA 40: OCENITE, KAKO VERJETNO BI ZAMENJALI SVOJO BANKO V PRIMERU, DA BI IMELA KONKURENČNA BANKA BOLJŠO PONUDBO BANČNIŠTVA? (OKTOBER 2000; JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	47
TABELA 41: POVPREČNE OCENE VERJETNOSTI ZAMENJAVE GLAVNE BANKE – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (DECEMBER 2004).....	49
TABELA 42: OCENA VERJETNOSTI ZAMENJAVE GLAVNE BANKE IN ZADOVOLJSTVO GLEDE NA SEDANJO BANKO (DECEMBER 2004).....	50
TABELA 43: »ALI STE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA KDAJ POTREBOVALI POMOČ ZAPOSLENIH V BANKI«.....	53
TABELA 44: UPORABA POMOČI GLEDE NA BANKO (DECEMBER 2004).....	54
TABELA 45: »SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV GLEDE NA UPORABO POMOČI ZAPOSLENIH V BANKI«.....	55
TABELA 46: ZADOVOLJSTVO S POMOČJO UPORABNIKOM MED UPORABNIKI KI SO POTREBOVALI POMOČ IN OSTALIMI UPORABNIKI (DECEMBER 2004).....	56
TABELA 47: SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO Z GLAVNO BANKO MED UPORABNIKI, KI SO POTREBOVALI POMOČ IN OSTALIMI UPORABNIKI (DECEMBER 2004).....	56

TABELA 48: »MOŽNOST TAKOJŠNJE TELEFONSKE POMOČI PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA JE ZAME NADVSE POMEMBNA«.....	57
TABELA 49: ZADOVOLJSTVO S POMOČJO UPORABNIKOM IN POMEMBNOST MOŽNOSTI TAKOJŠNJE UPORABE TELEFONSKE POMOČI MED UPORABNIKI, KI SO POMOČ ŽE POTREBOVALI - PO BANKAH (DECEMBER 2004).....	57
TABELA 50: POMEMBNOST MOŽNOSTI UPORABE TAKOJŠNJE POMOČI GLEDE NA GLAVNO BANKO – VSI UPORABNIKI (DECEMBER 2004).	58
TABELA 51: POMEMBNOST MOŽNOSTI UPORABE TAKOJŠNJE POMOČI IN ZADOVOLJSTVO S POMOČJO – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (DECEMBER 2004).....	59
TABELA 52: ODNOS DO VARNOSTI NA INTERNETU MED VSEMI UPORABNIKI INTERNETA (DECEMBER 2004).	60
TABELA 53: PROBLEM VARNOSTI MED UPORABNIKI INTERNETA (NA LESTVICI OD 1 DO 5, KJER JE 1 SPLOH SE NE STRINJAM) (DECEMBER 2004).	61
TABELA 54: OCENA STRINJANJA Z RAZLIČNIMI TRDITVAMI (DECEMBER 2004).....	63
TABELA 55: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI SKUPIN UPORABNIKOV GLEDE NA ŽELJE IN IZKUŠNJE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA – 1. DEL (DECEMBER 2004).....	64
TABELA 56: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI SKUPIN UPORABNIKOV GLEDE NA ŽELJE IN IZKUŠNJE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA – 2. DEL (DECEMBER 2004).....	65
TABELA 57: ODNOS DO E-BANČNIŠTVA – PO BANKAH 1. DEL (DECEMBER 2004).....	66
TABELA 58: ODNOS DO E-BANČNIŠTVA – PO BANKAH 2. DEL (DECEMBER 2004).....	66
TABELA 59: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI SKUPIN UPORABNIKOV GLEDE NA ŽELJE IN IZKUŠNJE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	68
TABELA 60: SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI SKUPIN UPORABNIKOV GLEDE NA ŽELJE IN IZKUŠNJE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	69
TABELA 61: SKUPINE UPORABNIKOV GLEDE NA ŽELJE IN IZKUŠNJE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA PO BANKAH (DECEMBER 2004).....	70
TABELA 62: PA STE O TEM ŽE RAZMIŠLJALI? (JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	71
TABELA 63: STE GA NAMERAVALI ZAČETI UPORABLJATI V NASLEDNJIH ŠESTIH MESECIH? (JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	72
TABELA 64: ALI STE O UPORABI E-BANČNIŠTVA ŽE RAZMIŠLJALI? – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV INTERNETA – 1. DEL (RIS, DECEMBER 2004).....	78
TABELA 65: ALI STE O UPORABI E-BANČNIŠTVA ŽE RAZMIŠLJALI? – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV INTERNETA 2. DEL (RIS, DECEMBER 2004).....	79
TABELA 66: PRI KATERI BANKI NAMERAVATE ZAČETI UPORABLJATI E-BANČNIŠTVO? (JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	82
TABELA 67: »KAKO POGOSTO V OSEBNE NAMENE UPORABLJATE....?« - PRIMERJAVA MED UPORABNIKI IN NEUPORABNIKI INTERNETA IN E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	85
TABELA 68: SKUPINE UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV – POGOSTEJŠO RABO NAKAZUJE NIŽJA VREDNOST V TABELI. (DECEMBER 2004) (NA LESTVICI OD 1 DO 5, KJER VISOKA VREDNOST POMENI REDKO UPORABO).	87
TABELA 69: SOCIODEMOGRAFSKE LASTNOSTI SKUPIN UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV (DECEMBER 2004).....	88
TABELA 70: SKUPINE NEUPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV (DECEMBER 2004).....	89
TABELA 71: SOCIODEMOGRAFSKE LASTNOSTI SKUPIN NEUPORABNIKOV INTERNETA GLEDE NA POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV (DECEMBER 2004).....	90

TABELA 72: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA MAJHNIH ZNESKOV PRI ON-LINE NAKUPU. (DECEMBER 2004).....	91
TABELA 73: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA OB NAKUPU PREK SPLETA - SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI – 1. DEL (DECEMBER 2004).....	92
TABELA 74: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA OB NAKUPU PREK SPLETA. - SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI – 2. DEL (DECEMBER 2004).....	93
TABELA 75: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA OB NAKUPU PREK SPLETA – SKUPINE UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA GLEDE NA POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV (DECEMBER 2004).....	94
TABELA 76: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA OB NAKUPU PREK SPLETA GLEDE NA GLAVNO BANKO – 1. DEL (DECEMBER 2004).....	94
TABELA 77: UPORABNOST NAČINOV PLAČEVANJA OB NAKUPU PREK SPLETA GLEDE NA GLAVNO BANKO – 2. DEL (DECEMBER 2004).....	95
TABELA 78: PREDNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	96
TABELA 79: OVIRE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	97
TABELA 80: OVIRE PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA (JUNIJ 2002).....	97
TABELA 81: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - UPORABNIKI EB 1A. DEL (DECEMBER 2004).....	102
TABELA 82: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - UPORABNIKI EB 1B. DEL (DECEMBER 2004).....	103
TABELA 83: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - UPORABNIKI EB 2. DEL (DECEMBER 2004).....	104
TABELA 84: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - UPORABNIKI EB 3. DEL (DECEMBER 2004).....	105
TABELA 85: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - NEUPORABNIKI EB 1. DEL (DECEMBER 2004).....	106
TABELA 86: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - NEUPORABNIKI EB 2. DEL (DECEMBER 2004).....	107
TABELA 87: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA - NEUPORABNIKI EB 3. DEL (DECEMBER 2004).....	108
TABELA 88: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA PO BANKAH MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA EB 1. DEL (DECEMBER 2004).....	109
TABELA 89: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA PO BANKAH MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA EB 2. DEL (DECEMBER 2004).....	109
TABELA 90: OVIRE IN PRILOŽNOSTI UPORABE E-BANČNIŠTVA PO BANKAH MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA EB 3. DEL (DECEMBER 2004).....	110

10 Kazalo slik

SLIKA 1: Odstotek uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta od leta 1999 do 2004 (vir: junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij 2002; junij, december 2004).....	11
SLIKA 2: Uporabniki interneta v celotni populaciji (ris, 1996-2004).....	12
SLIKA 3: Absolutno število uporabnikov e-bančništva v slovenski populaciji od leta 1999 do 2004 (vir: junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	12
SLIKA 4: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri več? (junij, december 2002, junij, december 2004).....	20
SLIKA 5: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (december 2004).....	34
SLIKA 6: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002, junij, december 2004).....	35
SLIKA 7: Kako ste zadovoljni z e-bančništvom pri glavni banki? (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	39
SLIKA 8: Povprečno zadovoljstvo z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	40
SLIKA 9: Povprečno zadovoljstvo uporabnikov e-storitev NLB z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	45
SLIKA 10: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	48
SLIKA 11: Povprečne ocene verjetnosti zamenjave glavne banke (oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	48
SLIKA 12: Lojalnost (obrnjena skala) in zadovoljstvo glede na banko (december 2004) – velikost kroga predstavlja delež banke na e-trgu.....	51
SLIKA 13: Verjetnost zamenjave glavne banke in zadovoljstvo glede na banko (december 2004) – velikost kroga predstavlja delež banke na e-trgu..	52
SLIKA 14: Odnos do e-bančništva.....	63
SLIKA 15: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002; junij, december 2004); uporabniki interneta, ki so razmišljali, da bi začeli uporabljati e-bančništvo.....	71
SLIKA 16: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002; junij, december 2004), uporabniki interneta, ki so razmišljali, da bi začeli uporabljati e-bančništvo.....	72
SLIKA 17: Uporabniki interneta glede na to, ali e-bančništvo že uporabljajo, nameravajo začeti uporabljati v naslednje pol leta, razmišljajo o tem, da bi začeli uporabljati in niti ne razmišljajo o uporabi e-bančništva (ris, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	73
SLIKA 18: Namere e-bančništva – primerjava med raziskavami v letih 2002 in 2004 (junij, december 2002, junij, december 2004).....	74
SLIKA 19: Namere uporabe e-bančništva v celotni populaciji (ris, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	75
SLIKA 20: Namere uporabe e-bančništva v celotni populaciji (ris, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij, december 2004).....	76

SLIKA 21: NAMERE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA DELEŽ UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA V CELOTNI POPULACIJI (RIS, MAJ, OKTOBER 2000; JUNIJ, DECEMBER 2002; JUNIJ, DECEMBER 2004).....	77
SLIKA 22: LETO ZAČETKA UPORABE INTERNETA GLEDE NA UPORABO IN RAZMIŠLJANJE O UPORABI E-BANČNIŠTVA (DECEMBER 2004).....	80
SLIKA 23: BANKE GLEDE NA DELEŽE: GLAVNE BANKE MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA IN VERJETNE BANKE MED NEUPORABNIKI E-BANČNIŠTVA, KI NAMERAVAJO VSTOPITI V UPORABO V 6 MESECIH (DECEMBER 2004).....	83
SLIKA 24: BANKE GLEDE NA DELEŽE: GLAVNE BANKE MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA IN VERJETNE BANKE MED NEUPORABNIKI E-BANČNIŠTVA, KI NAMERAVAJO VSTOPITI V UPORABO V 6 MESECIH (BREZ NLB) (DECEMBER 2004).....	84
SLIKA 25: POGOSTOST UPORABE BANČNIŠTVA V OSEBNE NAMENE (V CELOTNI POPULACIJI 10-65 LET, DECEMBER 2004).....	86
SLIKA 26: MNENJA O OVIRAH UPORABE E-BANČNIŠTVA – PRIMERJAVA UPORABNIKOV IN NEUPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA (JUNIJ 2002,DECEMBER 2004) 1. DEL.....	99
SLIKA 27: MNENJA O OVIRAH UPORABE E-BANČNIŠTVA – PRIMERJAVA UPORABNIKOV IN NEUPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA (JUNIJ 2002,DECEMBER 2004) 2. DEL.....	100

11 Priporočila in vprašanja

- Napaka v poteku (QML)
Vprašanje EB22 možen odgovor nimam računalnika, sledi mu vprašanje EB23, ki ima spet enak možen odgovor

*Popravek QMLja pri uporabnikih mobi

```
IF (eb23=3) eb22 = 3 .
EXECUTE .
IF (eb23=3) eb23 = eb24 .
EXECUTE .
```

- Zmeda pri začetku uporabe interneta in uporabe E-bančništva (odgovori so neuskklajeni)

*Popravek baze _ uskladitev začetka uporabe EB in uporabe interneta.

```
DO IF (eb2<uv7) .
COMPUTE uv7 = eb2 .
END IF .
EXECUTE .
```

- Spremenljivka EB17 – vsi odgovori so na eni vrednosti (zelo je pomembno) – to je vprašanje za uporabnike EB, enako vprašanje je tudi za neuporabnike (je treba biti previden pri uklajevanju)
- Zmeda s spremenljivko, ki meri lojalnost glavni banki (čudno je zasukana-obratno kot prejšnja leta)
- Vprašanje o načinu prijave v e-bančni sistem je nezanesljiva (glede na možne načine prijave po posameznih bankah, ki so dostopni prek interneta) Spremeniti je treba merilni inštrument – predlagana varianta je, da respondent vidi možne odgovore, saj se tako lažje odloči za pravo opcijo.
- Predlagana vprašanja:
 - a. Vzrok za uporabo druge banke
 - b. Vzrok za zamenjavo glavne banke
 - c. Katera je druga banka
 - d. Katera je bila glavna banka pred menjavo glavne banke
 - e. Vzrok za prenehanje uporabe e-bančništva
 - f. Kako resni uporabniki so prenehali z uporabo e-bančništva
 - g. Katera je bila glavna banka pred prenehanjem uporabe e-bančništva?
 - h. Certifikat na USB-ključu? (Kärtner Sparkasse to uporablja kot možnost)
 - i. Koliko bank uporabniki, ki imajo več bank dejansko uporabljajo?
 - j. Pomoč uporabnikom – Kdaj? (gledano časovno in ne faze uporabe).
 - k. Kaj bi vas prepričalo v uporabo e-bančništva (odprto vprašanje)
 - l. Narava osebnih obiskov v banki