



RABA INTERNETA V SLOVENIJI

CMI – Center za metodologijo in informatiko

FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani

<http://www.ris.org>, email: [info@ris.org](mailto:info@ris.org)

## RIS 2004/2005 - Gospodinjstva

---

### M-BANČNIŠTVO (#63)

#### **Povzetek:**

*V poročilu so analizirani rezultati reprezentativne telefonske ankete RIS, ki je zajela osebe v starosti od 10 do 75 let, konec leta 2004 in v začetku 2005. Glavne ugotovitve:*

- Svoj mobilni telefon ima 87.8% respondentov v starosti 10-75 let, kar je v skladu z drugimi ocenami na osnovi telefonskih anket. Podrobna primerjava z rezultati osebnega anketiranja (z visoko stopnjo sodelovanja) v anketi Statističnega urada RS in FDV pomladi 2005 pa sicer kaže, da je uporabnikov nekoliko manj.*
- Okoli 5% (73,000 oseb) uporabnikov mobilnih telefonov že uporablja SMS obveščanje o spremembah na njihovem bančnem računu. Podobno velja tudi za možnost dostopa do osebnega bančnega računa (6%, 88,000 oseb). Za uporabnike mobilnega bančništva (m-bančništva) smo šteli vse respondente, ki imajo dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega aparata.*
- Plačevanje preko računa mobilnega operaterja (npr. Moneta) je nekoliko bolj pogosto kot uporaba m-bančništva, vendar ga še vedno uporablja manj kot desetina uporabnikov mobilnih telefonov (8%, 120,000 oseb). Približno 74,000 oseb namerava pričeti z uporabo te storitve v naslednjih 6 mesecih.*
- Namere za uporabo mobilnega bančništva v naslednjih 6 mesecih so izjemno visoke. Slaba destina (9%) uporabnikov mobilnih telefonov v naslednjih 6 mesecih namerava urediti dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega telefona, še toliko pa jih o tem že razmišlja.*
- V celoti gledano, namere m-bančništva v naslednjih 6 mesecih opazno presegajo namere e-bančništva, v veliki meri tudi zato, ker je uporabnikov mobilne telefonije dvakrat več kot uporabnikov interneta.*

*Ljubljana, julij 2005*

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

---

**RIS 2004/2005**  
**M-BANČNIŠTVO**  
**#63**

---

Avtorji: Vasja Vehovar, Darja Lavtar, Luka Kronegger

*Ljubljana, julij 2005*

## GLAVNE UGOTOVITVE

Poročilo se nanaša na telefonsko anketo RIS – *december 2004* (n=2,364) in nadaljuje prejšnje raziskave projekta RIS na tem področju.

Glavne ugotovitve:

- V Sloveniji uporablja internet po novi definiciji RIS (vprašalnik RIS) 50.6% oseb, po standardizirani definiciji RIS (vprašalnik RIS-DCO), kjer je uporabljeno nekoliko drugačno anketno vprašanje, pa 42.7% oseb, starih od 10 do 75 let. Slednje se privzema kot standard za oceno o 750,000 mesečnih uporabnikov interneta, kar je usklajeno tudi z drugimi meritvami RIS od leta 1996 dalje.
- Svoj mobilni telefon ima 87.8% respondentov (1.5 milijona oseb), ki v povprečju v tipičnem delovnem dnevu opravijo 9.6 pogovorov prek mobilnega telefona.
- Izkaže se, da v grobem okoli 5% uporabnikov mobilnih telefonov uporablja SMS obveščanje o njihovem bančnem računu. Podobno velja tudi za uporabo dostopa do informacij osebnega bančnega računa (8% uporabnikov mobilnih telefonov). Obseg pregledovanja stanja na računu preko mobilnega telefona (5%) in opravljanje bančnih transakcij preko mobilnega telefona (3%) pa sta zaenkrat še razmeroma skromna.
- Za uporabnike mobilnega bančništva (m-bančništva) smo šteli vse respondente, ki imajo dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega aparata.
- Večina (88%) respondentov v populaciji 10-75 let poseduje mobilni telefon, zato je pričakovati na področju m-bančništva znaten potencial, saj so namere izjemno visoke: 9% uporabnikov mobilnih telefonov namerava v naslednjih 6 mesecih urediti dostop do bančnega računa preko mobilnega telefona.
- 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 (1,500,000 oseb) dvakrat več kot PC-uporabnikov interneta (750,000 oseb).
- Plačevanje preko računa mobilnega operaterja (npr. Moneta) je sicer nekoliko bolj pogosto kot uporaba m-bančništva: uporablja ga 8% uporabnikov mobilnih telefonov. Izpostaviti pa velja, da so 6 mesečne namere tovrstnega plačevanja (5% uporabnikov mobilnih telefonov) v primerjavi z m-bančništvom (9%) in e-bančništvom (15% uporabnikov interneta)

zaenkrat bistveno bolj skromne. Nasploh razmeroma malo uporabnikov mobilnih telefonov razmišlja o takem načinu plačevanja.

- Zadovoljstvo s plačevanjem preko operaterja mobilne telefonije (povprečna ocena: 4.2) je na splošno visoko in celo višje kot zadovoljstvo pri uporabi e-bančništva (4.1). Po drugi strani pa je zadovoljstvo pri opravljanju m-bančnih transakcij razmeroma nizko (3.7).

# KAZALO

GLAVNE UGOTOVITVE.....	4
KAZALO.....	6
KAZALO TABEL.....	7
KAZALO SLIK.....	10
<u>1 METODOLOGIJA.....</u>	<u>11</u>
<u>2 UPORABNIKI INTERNETA.....</u>	<u>12</u>
<u>3 POVZETEK POROČILA O E-BANČNIŠTVU.....</u>	<u>15</u>
<u>4 UPORABNIKI MOBILNEGA TELEFONA.....</u>	<u>17</u>
4.1 Mobilni telefon v gospodinjstvih.....	17
4.2 Osebna uporaba mobilnega telefona.....	18
4.3 Uporabniki mobilnih telefonov: primerjava z drugimi raziskavami.....	24
<u>5 MOBILNO BANČNIŠTVO.....</u>	<u>26</u>
5.1 Uporaba mobilnega bančništva.....	26
5.2 Mobilno bančništvo in e-bančništvo.....	32
5.3 Namere uporabe mobilnega bančništva.....	36
5.4 Mobilno plačevanje preko mobilnega operaterja (npr. MONETA).....	46
5.5 Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe mobilnega bančništva.....	53
5.6 Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev in namere uporabe mobilnega bančništva .....	56
5.7 Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja.....	59
5.8 Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev in namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja.....	61
<u>6 DRUGE RAZISKAVE O PLAČEVANJU Z MOBILNEGA RAČUNA.....</u>	<u>63</u>
6.1 DeloIT: mnenja o mobilni telefoniji.....	63

## Kazalo tabel

TABELA 1: POSEDOVANJE MOBILNEGA APARATA V GOSPODINJSTVIH (RIS, DECEMBER 2004).....	17
TABELA 2: POSEDOVANJE MOBILNEGA APARATA (RIS, DECEMBER 2004).....	18
TABELA 3: SOCIO-EMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (NE)UPORABNIKOV MOBILNIH TELEFONOVA; STRUKTURA PO VRSTICAH (RIS, DECEMBER 2004, N=2,195).....	19
TABELA 4: ŠTEVILO POGOVOROV PREK MOBILNEGA TELEFONA (RIS, DECEMBER 2004)....	20
TABELA 5: DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ŠTEVILA POGOVOROV PREK MOBILNEGA TELEFONA V TIPIČNEM DELOVNEM DNEVU (RIS, DECEMBER 2004, N=487).....	22
TABELA 6: OSEBE IN GOSPODINJSTVA GLEDE NA POSEDOVANJE MOBILNEGA TELEFONA; PRIMERJAVA.....	25
TABELA 7: UPORABA E-BANČNIŠTVA MED MESEČNIMI UPORABNIKI INTERNETA GLEDE NA UPORABO MOBILNEGA TELEFONA (RIS, DECEMBER 2004, N=605).....	26
TABELA 8: UPORABA MOBILNEGA BANČNIŠTVA IN OBVEŠČANJE PREK SMS SPOROČIL MED RESPONDENTI, KI UPORABLJAJO MOBILNI APARAT IN IMAJO NA BANKI ODPRT SVOJ BANČNI RAČUN (RIS, DECEMBER 2004).....	27
TABELA 9: UPORABA MOBILNEGA BANČNIŠTVA IN OBVEŠČANJE PREK SMS SPOROČIL V POPULACIJI OD 10-75 LET (RIS, DECEMBER 2004, N=2,150).....	27
TABELA 10: UPORABA STORITEV MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED RESPONDENTI, KI IMAJO DOSTOP DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA APARATA (RIS, DECEMBER 2004, N=59).....	28
TABELA 11: POGOSTOST UPORABE STORITEV MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED RESPONDENTI, KI UPORABLJAJO POSAMEZNO STORITEV (RIS, DECEMBER 2004).....	29
TABELA 12: UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV IN MOBILNEGA BANČNIŠTVA – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004).....	31
TABELA 13: UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV IN MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....	32
TABELA 14: UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV IN MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....	32
TABELA 15: UPORABA STORITEV MOBILNEGA BANČNIŠTVA GLEDE NA UPORABO E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....	33
TABELA 16: UPORABA MOBILNEGA BANČNIŠTVA GLEDE NA SICERŠNJO GLAVNO BANKO PRI UPORABI E-BANČNIŠTVA, MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA IN UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV (RIS, DECEMBER 2004).....	35
TABELA 17: ZADOVOLJSTVO Z OPRAVLJANJEM TRANSAKCIJ PREK MOBILNEGA TELEFONA MED RESPONDENTI, KI OPRAVLJAJO TRANSAKCIJE E-BANČNIŠTVA NA MOBILNEM TELEFONU (RIS, DECEMBER 2004, N=9).....	35
TABELA 18: NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004).....	41
TABELA 19: NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO INTERNET (RIS, DECEMBER 2004).....	42
TABELA 20: NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO STORITVE E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....	42

<b>TABELA 21: NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>44</b>
<b>TABELA 22: NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO INTERNET (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>45</b>
<b>TABELA 23: NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO STORITVE E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>45</b>
<b>TABELA 24: UPORABA PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV (RIS, DECEMBER 2004, N=963).....</b>	<b>46</b>
<b>TABELA 25: POGOSTOST PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNEGA PLAČEVANJA PREKO MOBILNEGA OPERATERJA (RIS, DECEMBER 2004, N=77)</b>	<b>46</b>
<b>TABELA 26: ZADOVOLJSTVO Z MOBILNIM PLAČEVANJEM PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNEGA PLAČEVANJA PREKO MOBILNEGA OPERATERJA (RIS, DECEMBER 2004, N=77).....</b>	<b>46</b>
<b>TABELA 27: NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREKO MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>49</b>
<b>TABELA 28: NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREKO MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO INTERNET (RIS, DECEMBER 2004)</b>	<b>50</b>
<b>TABELA 29: NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREKO MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV, KI UPORABLJAJO STORITVE E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>50</b>
<b>TABELA 30: ZADOVOLJSTVO S PLAČEVANJEM PREK MOBILNEGA OPERATERJA – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004, N=77).....</b>	<b>51</b>
<b>TABELA 31: ZADOVOLJSTVO S PLAČEVANJEM PREK MOBILNEGA OPERATERJA – SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI (RIS, DECEMBER 2004, N=77).....</b>	<b>52</b>
<b>TABELA 32: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004)</b>	<b>54</b>
<b>TABELA 33: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>54</b>
<b>TABELA 34: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>55</b>
<b>TABELA 35: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>55</b>
<b>TABELA 36: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>57</b>
<b>TABELA 37: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>57</b>
<b>TABELA 38: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>58</b>



<b>TABELA 39: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREKO MOBILNEGA TELEFONA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>58</b>
<b>TABELA 40: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>60</b>
<b>TABELA 41: PREDNOSTI IN OVIRE UPORABE E-BANČNIŠTVA GLEDE NA NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>60</b>
<b>TABELA 42: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>62</b>
<b>TABELA 43: POGOSTOST UPORABE SPLOŠNIH BANČNIH STORITEV GLEDE NA NAMERE UPORABE PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA MED UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>62</b>

## Kazalo slik

<b>SLIKA 1: DELEŽ UPORABNIKOV INTERNETA V CELOTNI POPULACIJI (RIS 1998 - 2005).....</b>	<b>12</b>
<b>SLIKA 2: GIBANJE DELEŽA MESEČNIH UPORABNIKOV INTERNETA V POPULACIJI OD 10 DO 75 LET – IZSEK IZ SLIKE 1 (RIS, 1996 - 2005).....</b>	<b>13</b>
<b>SLIKA 3: UPORABA INTERNETA V POPULACIJI OD 10 DO 75 LET (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>14</b>
<b>SLIKA 4: UPORABA MOBILNEGA BANČNIŠTVA IN OBVEŠČANJE PREK SMS SPOROČIL V POPULACIJI OD 10-75 LET (RIS, DECEMBER 2004, N=2,150).....</b>	<b>28</b>
<b>SLIKA 5: UPORABA E-BANČNIŠTVA IN MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA IN/ALI MOBILNIH TELEFONOV (RIS, DECEMBER 2004, N=567).....</b>	<b>34</b>
<b>SLIKA 6: NAMERE UPORABE MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>36</b>
<b>SLIKA 7: NAMERE UPORABE PREJEMANJA SMS SPOROČIL O SPREMEMBAH IN STANJU NA BANČNEM RAČUNU GLEDE NA UPORABO E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004, N=576).....</b>	<b>37</b>
<b>SLIKA 8: NAMERE UPORABE DOSTOPA DO BANČNEGA RAČUNA PREK MOBILEGA APARATA GLEDE NA UPORABO E-BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI INTERNETA (RIS, DECEMBER 2004, N=559).....</b>	<b>37</b>
<b>SLIKA 9: NAMERE UPORABE MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV (1.5 MILIJONA) – SMS SPOROČILA BANKE (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>38</b>
<b>SLIKA 10: NAMERE UPORABE MOBILNEGA BANČNIŠTVA MED UPORABNIKI MOBILNIH TELEFONOV (1.5 MILIJONA) – DOSTOP DO BANČNEGA RAČUNA (RIS, DECEMBER 2004).....</b>	<b>39</b>
<b>SLIKA 11: UPORABNIKI MOBILNEGA TELEFONA GLEDE NA TO, ALI PLAČEVANJE PREK MOBILNEGA OPERATERJA 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, DECEMBER 2004).....</b>	<b>47</b>
<b>SLIKA 12: UPORABA PLAČEVANJA PREK MOBILNEGA OPERATERJA GLEDE NA UPORABO E-BANČNIŠTVA, UPORABO OBVEŠČANJA PREK SMS SPOROČIL IN GLEDE NA DOSTOP DO BANČNEGA RAČUNA PREK MOBILNEGA APARATA (RIS, DECEMBER 2004, N=584).....</b>	<b>48</b>

## 1 Metodologija

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih (in dopolnjenih v januarju 2005) s telefonsko anketo, ki je bila izvedena v družbi CATI, v mesecu decembru 2004. Z metodo računalniško podprtega telefonskega anketiranja je bilo anketiranih 2,364 posameznikov v starosti od 10 do 75 let. Iz gospodinjstva so bili respondenti izbrani po metodi zadnjega rojstnega dne.

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  $\pm 2$  SE, statistično značilna razlika dveh neodvisnih ocen s podobno standardno napako pa je 2.8 SE.

Pri uteževanju je bil na osnovi populacijskih podatkov o starosti, izobrazbi, spolu, regiji, naselju in statusu opravljen postopek prilagajanja kontrolnim spremenljivkam – raking. Poleg navedenih spremenljivk (*margin*) je bila upoštevana tudi interakcija spola in starosti ter izobrazbe in zaposlitvenega statusa. V vseh navedenih kontrolnih spremenljivkah se torej vzorec ujema s slovensko populacijo.

## 2 Uporabniki interneta

Najprej ponovimo, koliko je uporabnikov interneta v Sloveniji. Na anketni vprašalnik RIS je odgovarjalo 2,364 respondentov, od katerih je 1,229 uporabnikov interneta. Vprašanje o uporabi interneta je bilo naslednje:

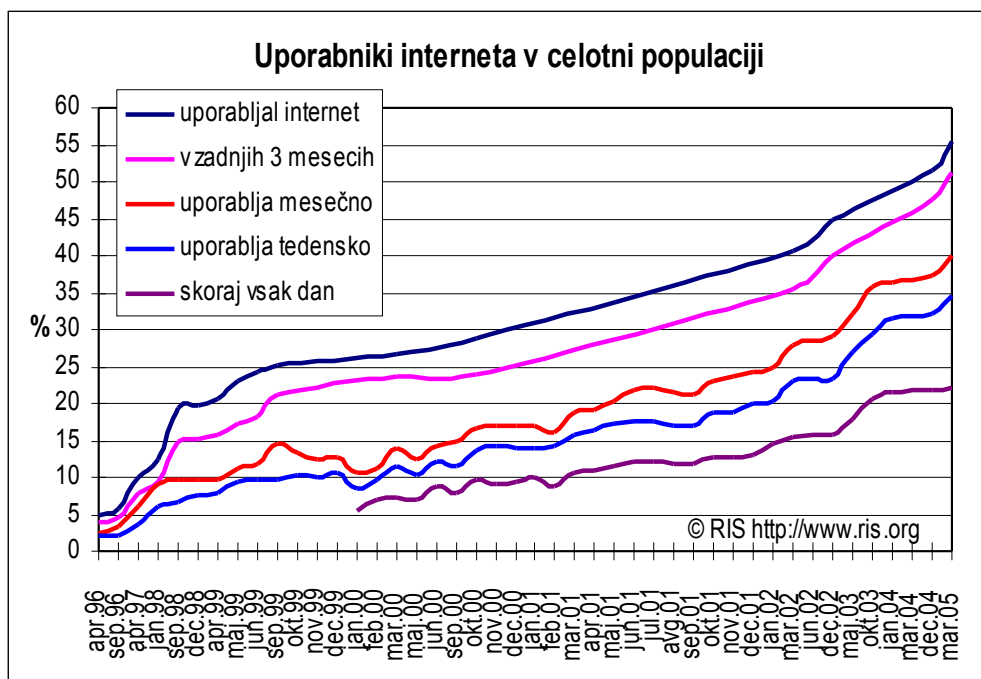
*Ali vi osebno uporabljate internet... pri tem mislimo elektronsko pošto, www, ftp, WAP ali katerokoli drugo internetno storitev, pri čemer lahko dostopate preko katerekoli naprave (računalnik, mobilni telefon, dlančnik, TV...)? (Možna odgovora: da, ne)*

Sledilo je vprašanje o pogostosti uporabe interneta:

*Kako pogosto uporabljate internet? (Možni odgovori: večkrat dnevno, skoraj vsak dan, nekajkrat tedensko, nekajkrat mesečno, manj kot 1 krat na mesec).*

Vprašanje o številu uporabnikov interneta je podrobneje obravnavano v poročilih RIS #55 (Dostop do interneta) in RIS #58 (Uporaba interneta).

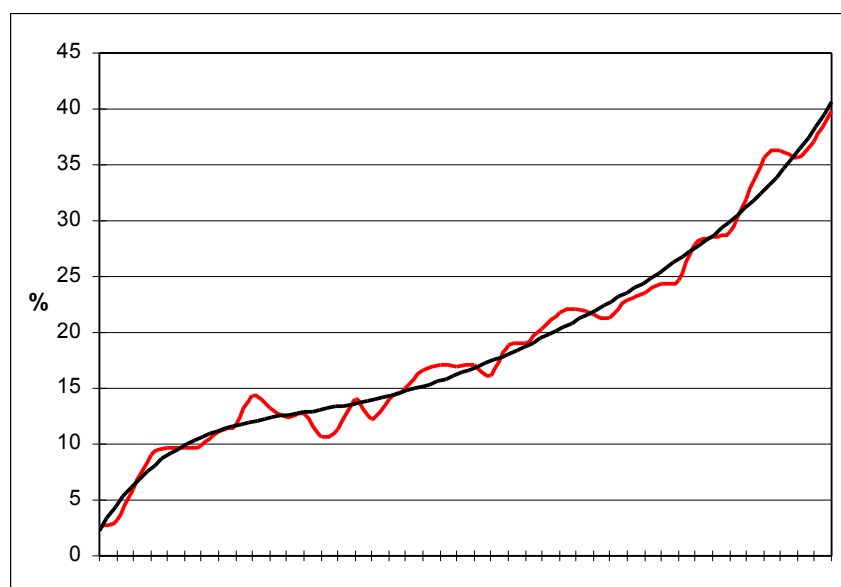
V nadaljevanju prikazujemo gibanje deleža uporabnikov interneta od leta 1996 do 2005 za celotno populacijo po podatkih RIS.



Slika 1: Delež uporabnikov interneta v celotni populaciji (RIS 1998 - 2005).

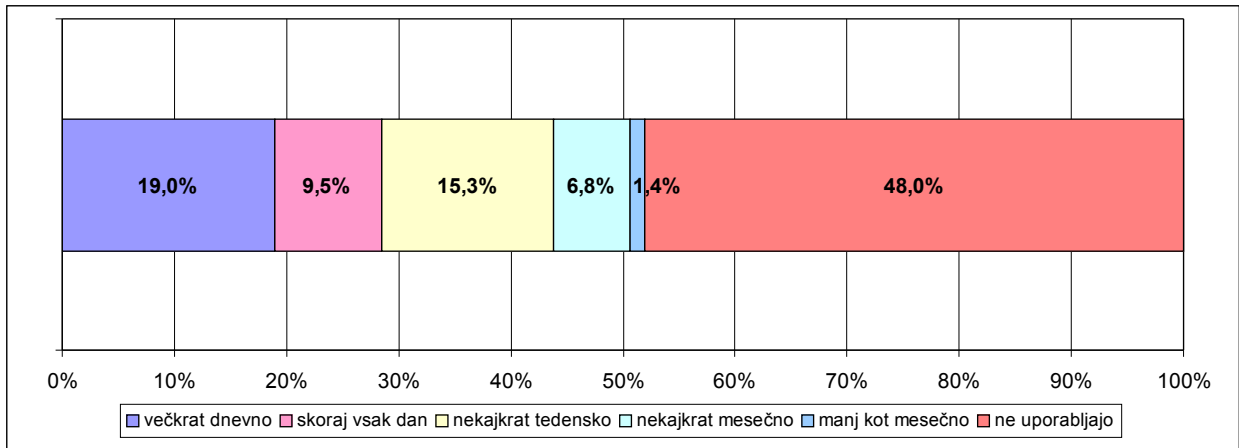
Podatki kažejo, da je odstotek mesečnih, tedenskih in dnevni uporabnikov, v primerjavi z zadnjo meritvijo RIS2004 (marec 2004), v decembru 2004 nekoliko narasel. V absolutnem smislu je število mesečnih uporabnikov naraslo s 710,600 uporabnikov v marcu 2004 na 745,000 uporabnikov v decembru 2004 (razlika 34,400 uporabnikov interneta). Pri tem naj opozorimo, da oscilacije niso nujno statistično značilne, saj je interval zaupanja v vsako smer okoli 24,000 uporabnikov.

Posebej si pogledjmo še gibanje mesečnih uporabnikov interneta v letih 1996 – 2005 po podatkih RIS. Slika 2 je v bistvu le izsek iz slike 1, saj gibanje deleža mesečnih uporabnikov interneta predstavljamo posebej.



**Slika 2: Gibanje deleža mesečnih uporabnikov interneta v populaciji od 10 do 75 let – izsek iz slike 1 (RIS, 1996 - 2005).**

Na naslednji sliki (Slika 3) so grafično prikazani deleži neuporabnikov interneta in uporabnikov interneta glede na pogostost uporabe interneta. Deleže prikazujemo za raziskavo RIS v starostni kategoriji 10 – 75 let. Vidimo lahko, da po podatkih RIS 19% oseb starih od 10 do 75 let, uporablja internet večkrat dnevno, slabih 10% skoraj vsak dan, dobrih 15% nekajkrat tedensko, slabih 7% nekajkrat mesečno in samo dober 1% oseb starih od 10 do 75 let uporablja internet manj kot mesečno. V starostni skupini 10 do 75 let je po podatkih RIS slaba polovica (48%) neuporabnikov interneta.



Slika 3: Uporaba interneta v populaciji od 10 do 75 let (RIS, december 2004).

### 3 Povzetek poročila o e-bančništvu

Glede na to, da stanje m-bančništva v nekaterih segmentih primerjamo tudi z e-bančništvom, so v tem poglavju predstavljene glavne ugotovitve RIS poročila o e-bančništvu 2004/2.

Reprezentativna telefonska anketa v decembru 2004 (n=2,364) 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%.

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 lojalen 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.

Podrobnosti o e-bančništvu 2004/2 so v RIS poročilu #53b (E-bančništvo).



## 4 Uporabniki mobilnega telefona

V tem poglavju bomo predstavili deleže uporabnikov mobilnih telefonov v Sloveniji, in sicer med osebami in gospodinjstvi. Rezultate raziskave RIS o mobilni telefoniji bomo primerjali z drugimi raziskavami v Sloveniji.

### 4.1 Mobilni telefon v gospodinjstvih

RIS-ovo vprašanje o posedovanju mobilnega telefona v gospodinjstvu so dobili vsi anketiranci. Vprašanje se je glasilo:

»Ali imate v vašem gospodinjstvu:

- TV sprejemnik;
- mobilni telefon (npr. Mobitel, SiMobil, Vega);
- prenosni računalnik (laptop, notebook);
- namizni osebni računalnik (PC) z ločenim monitorjem in tipkovnico;
- kabelsko televizijo;
- satelitsko televizijo.«

(Možna odgovora: da, ne.)

Mobilni telefon v gospodinjstvih ima 93% oseb v populaciji 10-75 let.

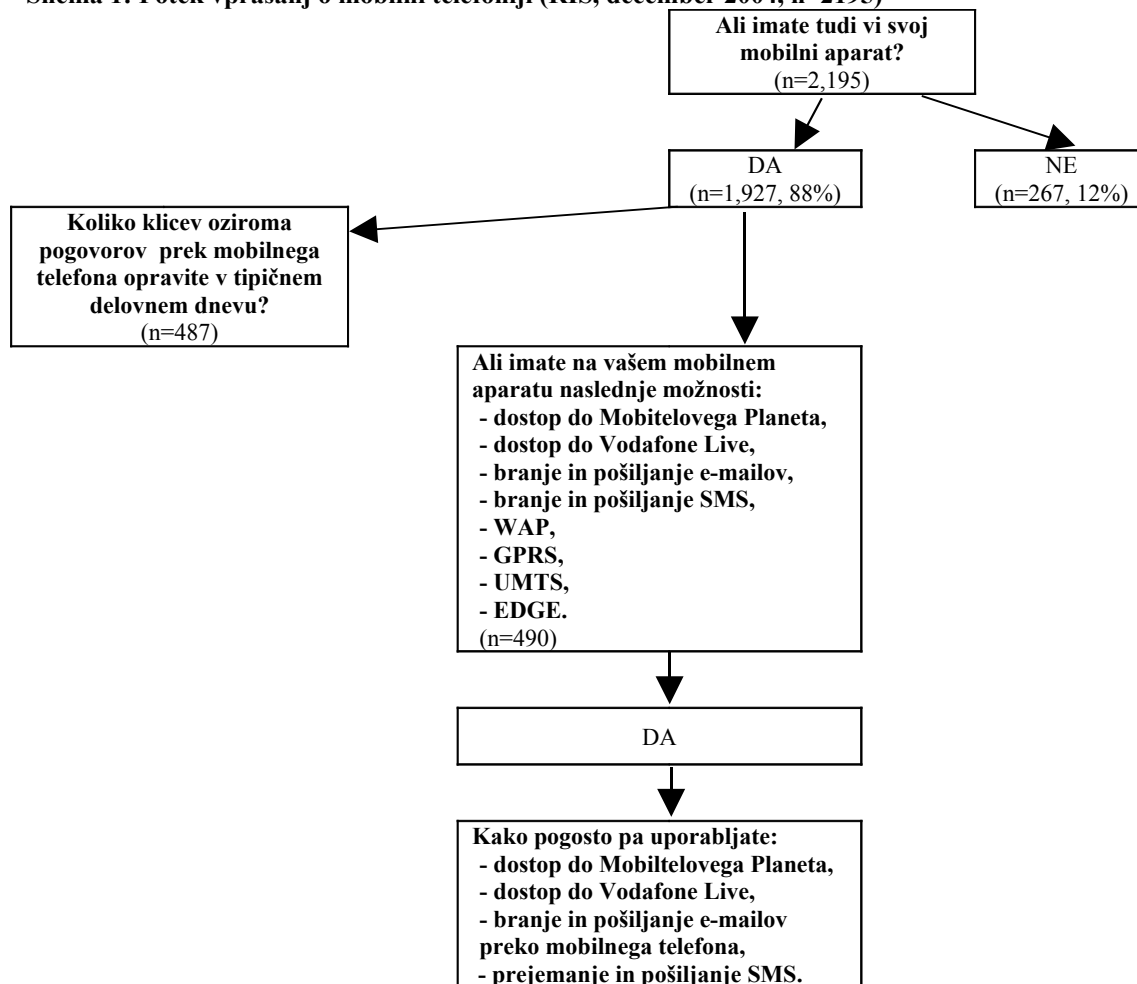
**Tabela 1: Posedovanje mobilnega aparata v gospodinjstvih (RIS, december 2004)**

	%	n
da	92.9%	2,196
ne	7.1%	168
skupaj	100.0%	2,364

## 4.2 Osebna uporaba mobilnega telefona

Shema 1 predstavlja potek vprašanj o mobilni telefoniji (na ravni oseb) v anketi RIS decembra 2004.

Shema 1: Potek vprašanj o mobilni telefoniji (RIS, december 2004, n=2195)



Najprej smo respondente povprašali, ali imajo svoj mobilni telefon. Kar 87.8% respondentov ima svoj mobilni telefon, in sicer enega ali več. V absolutnem smislu to pomeni, da ima v Sloveniji približno 1.5 milijona oseb svoj mobilni telefon.

Tabela 2: Posedovanje mobilnega aparata (RIS, december 2004)

<i>Ali imate tudi vi svoj mobilni aparat, enega ali več?</i>	%	n
da, enega ali več	87.8%	1,927
ne	12.2%	268
skupaj	100.0%	2,195

Poglejmo si demografsko strukturo respondentov, ki imajo oziroma nimajo svojega mobilnega telefona. Več uporabnikov mobilnih telefonov je med moškimi, starimi od 20 do 29 let, s končano vsaj srednjo šolo, iz osrednje Slovenije, zaposlenimi in šolajočimi, uporabniki interneta in mesečnimi bralci računalniških revij.

**Tabela 3: Socio-emografske značilnosti (ne)uporabnikov mobilnih telefonov; struktura po vrsticah (RIS, december 2004, n=2,195)**

Ali imate tudi vi svoj mobilni aparat, enega ali več?		da		ne		skupaj	
		n	%	n	%	n	%
SPOL	moški	980	88.9%	122	11.1%	1103	100.0%
	ženski	946	86.7%	146	13.3%	1092	100.0%
STAROST	do 19	322	93.4%	23	6.6%	344	100.0%
	20 do 29	392	98.6%	5	1.4%	397	100.0%
	30 do 49	748	91.6%	68	8.4%	816	100.0%
	nad 49	459	72.8%	172	27.2%	631	100.0%
IZOBRAZBA	nedokončana OŠ	44	62.9%	26	37.1%	70	100.0%
	osnovna šola	256	75.3%	84	24.7%	340	100.0%
	poklicna šola	478	85.6%	80	14.4%	558	100.0%
	srednja šola	459	91.6%	42	8.4%	501	100.0%
	višja in visoka šola	284	95.4%	14	4.6%	297	100.0%
	šolajoči	405	94.7%	23	5.3%	428	100.0%
REGIJA	osrednja Slovenija	609	92.8%	47	7.2%	657	100.0%
	vzhodno štajerska (MB)	379	86.2%	60	13.8%	439	100.0%
	savinjska (CE)	236	85.1%	41	14.9%	277	100.0%
	gorenjska	185	86.0%	30	14.0%	216	100.0%
	goriška	110	87.0%	16	13.0%	126	100.0%
	obalna	134	89.8%	15	10.2%	149	100.0%
	dolenjska	172	87.7%	24	12.3%	196	100.0%
	Prekmurje	101	75.3%	33	24.7%	134	100.0%
ZAP. ST.	zaposleni	1089	91.5%	101	8.5%	1190	100.0%
	nezaposleni/brezposelni	127	88.9%	16	11.1%	142	100.0%
	upokojenci	294	69.8%	127	30.2%	422	100.0%
	šolajoči	403	94.7%	23	5.3%	426	100.0%
UPORABA INTERNETA	večkrat dnevno	440	98.3%	8	1.7%	448	100.0%
	skoraj vsak dan	216	98.3%	4	1.7%	219	100.0%
	nekajkrat tedensko	345	95.8%	15	4.2%	360	100.0%
	nekajkrat mesečno	149	93.7%	10	6.3%	159	100.0%
	manj kot enkrat na mesec	34	100.0%	0	0.0%	34	100.0%
	ne uporablja interneta	743	76.2%	232	23.8%	974	100.0%
INTERNET UPORABLJA OD...	1996 in prej	140	99.6%	1	0.4%	141	100.0%
	1997 - 1998	175	99.7%	1	0.3%	176	100.0%
	1999 - 2000	345	96.4%	13	3.6%	358	100.0%
	2001 - 2002	318	96.2%	12	3.8%	331	100.0%
		162	94.1%	10	5.9%	172	100.0%
	2003 in kasneje						

BRANJE RAČ. REVIZIJANJE ANGL. JEZIKA	<b>sploh ne znam</b>	286	69.8%	124	30.2%	409	100.0%
	<b>zelo slabo, delno</b>	742	91.2%	71	8.8%	813	100.0%
	<b>v glavnem znam, znam tekoče</b>	483	97.1%	14	2.9%	498	100.0%
BRANJE RAČ. REVIZIJANJE ANGL. JEZIKA	<b>nikoli</b>	474	92.1%	41	7.9%	514	100.0%
	<b>občasno</b>	471	95.3%	23	4.7%	494	100.0%
	<b>mesečno</b>	409	97.9%	9	2.1%	418	100.0%
<b>skupaj</b>		1,927	87.8%	268	12.2%	2,195	100.0%

Četrtno respondentov, ki imajo svoj mobilni aparat, smo vprašali, koliko klicev oziroma pogovorov opravijo v tipičnem delovnem dnevu prek mobilnega telefona. Skoraj polovica respondentov (47.3%) opravi 1 do 4 pogovore prek mobilnega telefona v tipičnem delovnem dnevu, približno desetina respondentov pa opravi 20 pogovorov in več. V povprečju opravijo respondenti v tipičnem delovnem dnevu 9.6 pogovorov prek mobilnega telefona. Ocenjujemo, da je to povprečje nekoliko precenjeno, ker gre za telefonsko anketo, kjer ponavadi vprašanja take narave dajejo nekoliko previsoke ocene.

**Tabela 4: Število pogovorov prek mobilnega telefona (RIS, december 2004)**

<i>Koliko klicev oziroma pogovorov prek mobilnega telefona pa opravite v tipičnem delovnem dnevu?</i>	%	n
mobilni telefon uporabljam le občasno	6.5%	32
1-4 pogovorov	47.3%	230
5-9 pogovorov	17.0%	83
10-19 pogovorov	18.3%	89
20-49 pogovorov	9.4%	46
50-100 pogovorov	1.1%	6
več kot 100 pogovorov	0.4%	2
skupaj	100.0%	487
povprečje		9.6

Povprečno število pogovorov prek mobilnega telefona v tipičnem delovnem dnevu glede na socio-demografske značilnosti pa je prikazano v naslednji tabeli.

Največ pogovorov prek mobilnega telefona v povprečju opravijo:

- moški,
- stari od 20 do 29 let,
- s končano višjo ali visoko šolo,
- zaposleni,
- ki uporabljajo internet večkrat dnevno,

- ki so začeli uporabljati internet v letih 1997 in 1998,
- občasno ali mesečno berejo računalniške revije in
- v glavnem oziroma tekoče znajo angleško.

Tabela 5: Demografske značilnosti števila pogovorov prek mobilnega telefona v tipičnem delovnem dnevu (RIS, december 2004, n=487)

		povprečno število pogovorov prek mobilnega telefona v tipičnem delovnem dnevu	<i>n</i>
SPOL	moški	13.0	244
	ženski	6.1	243
STAROST	do 19 let	7.6	87
	20 do 29 let	14.6	93
	30 do 49 let	10.0	205
	nad 49 let	5.9	100
IZOBRAZBA	nedokončana osnovna šola	1.8	11
	osnovna šola	5.0	77
	poklicna šola	9.3	117
	srednja šola	12.0	108
	višja in visoka šola	12.6	71
	šolajoči	9.5	104
REGIJA	osrednja Slovenija	9.1	159
	vzhodno štajerska (MB)	9.6	94
	savinjska (CE)	10.5	65
	gorenjska	10.0	38
	goriška	10.0	31
	obalna	10.8	34
	dolenjska	8.4	43
	Prekmurje	9.0	23
STATUS	zaposleni	11.5	288
	nezaposleni/brezposelni	4.0	29
	upokojenci	3.9	67
	šolajoči	9.5	102
UPORABA INTERNETA	večkrat dnevno	17.7	114
	skoraj vsak dan	7.3	52
	nekajkrat tedensko	9.7	90
	nekajkrat mesečno	9.6	28
	manj kot enkrat na mesec	2.5	8
	ne uporablja interneta	5.6	196
INTERNET UPORABLJA OD...	1996 in prej	13.5	39
	1997 - 1998	15.4	53
	1999 - 2000	12.8	98
	2001 - 2002	10.9	63
		8.6	30
	2003 in kasneje		
BRANJE RAČ. REVJE	nikoli	9.5	131
	občasno	13.1	110
	mesečno	12.8	109

ZNANJE ANGL. JEZIKA	<b>sploh ne znam</b>	4.9	72
	<b>zelo slabo, delno</b>	9.6	175
	<b>v glavnem znam, znam tekoče</b>	13.8	130
	<b>skupaj</b>	9.6	487

### 4.3 Uporabniki mobilnih telefonov: primerjava z drugimi raziskavami

RIS-ove podatke o deležu uporabnikov mobilnih telefonov in deležu gospodinjstev z mobilnim telefonov bomo primerjali tudi z drugimi raziskavami v Sloveniji.

Raziskave, vključene v primerjavo, so naslednje:

- **ADS 2003** in **ADS 2004**: Gre za Anketo o delovni sili (ADS), ki jo izvaja SURS (Statistični urad Republike Slovenije), in sicer bomo primerjali rezultate iz let 2003 in 2004. Anketa o delovni sili je najboljše uradno terensko anketiranje gospodinjstev v Sloveniji. Iz te ankete se pridobijo podatki o stanju in spremembah na slovenskem trgu dela – o velikosti, strukturi in značilnostih aktivnega in neaktivnega prebivalstva Slovenije. Sama anketa je usklajena z anketo o delovni sili Evropske unije in tako omogoča primerljivost z drugimi državami, ki izvajajo take ankete, in hkrati tudi časovno primerljivost podatkov s predhodnimi leti.
- **IKT-SURS**: Gre za Anketo o uporabi informacijsko – komunikacijske tehnologije (IKT), ki jo je v aprilu 2004 izvedel Statistični urad RS. V anketi je sodelovalo 1,455 oseb, starih od 16 do 75 let. Anketiranje se je izvajalo na terenu (gre za osebno anketiranje). Pri sestavi vprašalnika so se ravnali po priporočilih Eurostata, evropskega statističnega urada, zato so rezultati mednarodno primerljivi, saj enaka raziskovanja izvajajo v vseh državah članicah EU.
- **Delo**: Gre za Delovo anketo, ki je bila objavljena v Delovi prilogi Informacijska tehnologija 28.1.2005.

Izkaže se (Tabela 6), da je po podatkih RIS v populaciji 10-75 let 88% oseb, ki uporabljajo mobilni telefon (kar v grobem potrjuje tudi Delova anketa – 91%). Podatki SURS pa kažejo bistveno nižji delež uporabnikov mobilnih telefonov.

Iz raziskave ADS 2003 izhaja, da ima samo 62.6% vseh oseb<sup>1</sup> svoj mobilni telefon, pri čemer pa 87.2% oseb<sup>2</sup> živi v gospodinjstvu z vsaj enim mobilnim telefonom.<sup>3</sup> Prikazani so deleži uporabnikov mobilnih telefonov v različnih starostnih kategorijah. Za nas je najbolj zanimiva starostna kategorija 10 do 75 let, saj je tudi v raziskavi RIS ciljna populacija 10 do 75 let. Po

<sup>1</sup> Kar se nanaša na celotno slovensko populacijo – 2 milijona.

<sup>2</sup> Se tudi nanaša na celotno slovensko populacijo – 2 milijona.

<sup>3</sup> Vehovar, V., Belak, E., Batagelj, Z., Čikić, S. (2004): Mobile phones survey – the Slovenian case study. V *Advances in Methodology and Statistics* (Metodološki zvezki, 1, 1, str. 1-19), <http://mrvar.fdv.uni-lj.si/pub/mz/>



ADS 2003 je tej starostni kategoriji 72.4% uporabnikov mobilnega telefona, RIS-ovi rezultati pa kažejo na 88% uporabnikov mobilnega telefona.

Če pa gledamo delež dosegljivosti na mobilni telefon v gospodinjstvu, pa se razlike med raziskavami zmanjšajo.

Po podatkih Ankete o uporabi IKT 2004 je v Sloveniji 87% gospodinjstev, ki imajo mobilni telefon (558,000 gospodinjstev). Delež gospodinjstev z mobilnim telefonom se ujema z rezultati ADS 2003.

**Tabela 6: Osebe in gospodinjstva glede na posedovanje mobilnega telefona; primerjava**

raziskava	čas izvedbe	starostna skupina	delež oseb z mobilnim telefonom	delež gospodinjstev z mobilnim telefonom
<b>RIS</b>	december 2004	10 – 75 let	88%	93%
<b>ADS 2003</b>	2. četrletje 2003	10 – 75 let	72.4%	/
<b>ADS 2004</b>	4. četrletje 2004	11 – 75 let	76.8%	/
<b>ADS 2003</b>	2. četrletje 2003	celotna populacija	62.6%	87.2%
<b>ADS 2004</b>	1. četrletje 2004	celotna populacija	65.0%	87.2%
<b>ADS 2004</b>	2. četrletje 2004	celotna populacija	65.5%	87.8%
<b>ADS 2004</b>	3. četrletje 2004	celotna populacija	65.1%	87.5%
<b>ADS 2004</b>	4. četrletje 2004	celotna populacija	67.9%	88.4%
<b>IKT-SURS</b>	april 2004	16 – 74 let	/	87%
<b>DELO<sup>4</sup></b>	januar 2005	/	91%	/

<sup>4</sup> Vir: Delo IT, 28.1.2005

## 5 Mobilno bančništvo

O uporabi mobilnega bančništva smo spraševali vse anketirance, ki imajo svoj mobilni aparat. Kot smo že omenili, ima vsaj en mobilni aparat 88% respondentov v populaciji 10-75 let. V celotni populaciji 10-75 let v Sloveniji (1,700,000) tako mobilni telefon uporablja nekaj manj kot 1.5 milijona prebivalcev.

Oglejmo si najprej uporabo e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta glede na uporabo mobilnega telefona. Med uporabniki mobilnega telefona je 20% uporabnikov e-bančništva. Tudi v populaciji 10-75 let je petina (20%) uporabnikov e-bančništva.

**Tabela 7: Uporaba e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta glede na uporabo mobilnega telefona (RIS, december 2004, n=605)**

<i>uporaba e-bančništva glede na uporabo mobilnega telefona</i>	<i>uporablja e-bančništvo</i>		<i>skupaj</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
uporablja mobilni telefon	117	20%	585	100%
ne uporablja mobilnega telefona	3	15%	20	100%
skupaj	120	20%	605	100%

### 5.1 Uporaba mobilnega bančništva

Med vsemi uporabniki mobilnih telefonov ima neke vrste bančni račun 98.7% respondentov oz. 1,475,000 oseb). Med njimi, torej tistimi, ki imajo svoj mobilni telefon in svoj bančni račun, je 5% (približno 73,000 oseb) respondentov naročenih na avtomatska SMS sporočila banke, npr. o stanju ali spremembi na njihovem računu. Dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata pa ima 6% respondentov (približno 88,000 oseb) od tistih, ki uporabljajo mobilni telefon in imajo hkrati bančni račun.

**Kaj je mobilno bančništvo?** Za uporabnike mobilnega bančništva (m-bančništva) smo šteli vse respondente, ki imajo dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega aparata. Uporabniki mobilnega bančništva seveda uporabljajo mobilni telefon in imajo odprt svoj bančni račun na banki. Gre za široko pojmovanje mobilnega bančništva, saj upoštevamo le možnost dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona, ne pa posameznih storitev, ki jih m-bančništvo omogoča.

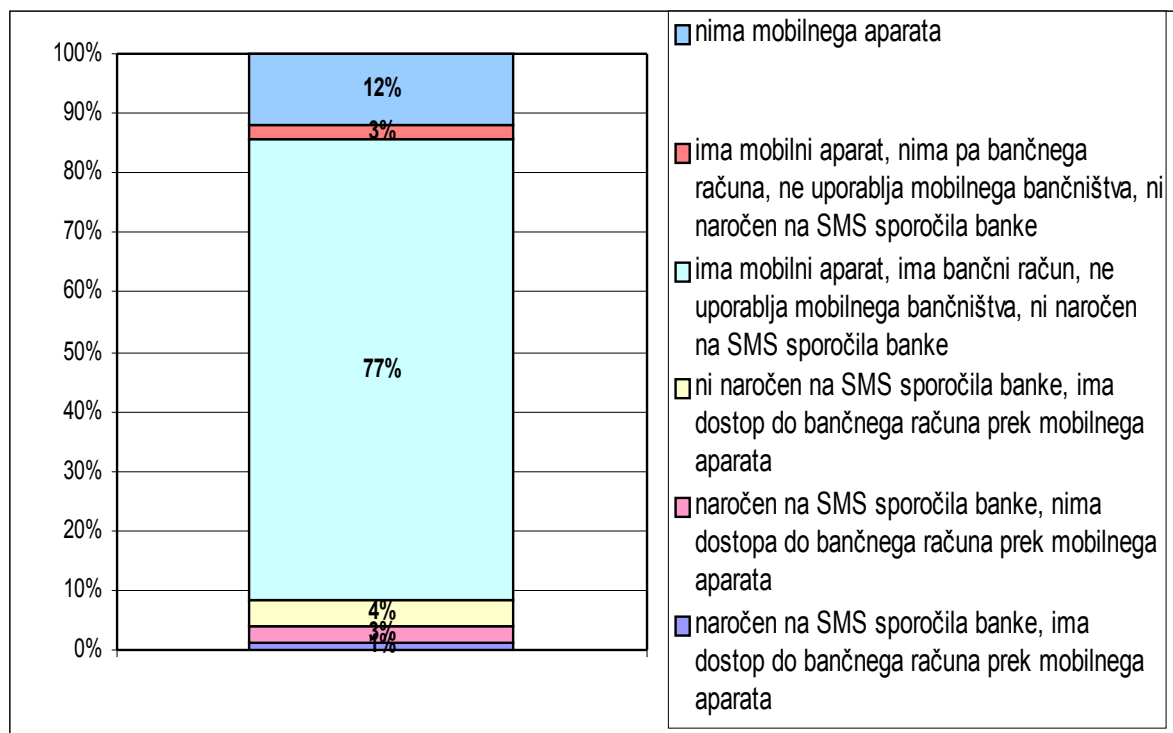
**Tabela 8: Uporaba mobilnega bančništva in obveščanje prek SMS sporočil med respondenti, ki uporabljajo mobilni aparat in imajo na banki odprt svoj bančni račun (RIS, december 2004)**

	<i>Ali ste morda naročeni na avtomatska SMS sporočila vaše banke, npr. o stanju ali spremembi na vašem računu?</i>		<i>Ali imate morda dostop do vašega bančnega računa preko mobilnega aparata?</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
da	43	5%	59	6%
ne	905	95%	861	94%
skupaj	948	100%	920	100%

V populaciji od 10-75 let 12% anketirancev (približno 202,000 oseb) nima mobilnega telefona, največji delež anketirancev (77% oz. približno 1,315,000 oseb) pa ima mobilni aparat in bančni račun, ne uporabljajo pa mobilnega bančništva (Slika 28 in Tabela 27).

**Tabela 9: Uporaba mobilnega bančništva in obveščanje prek SMS sporočil v populaciji od 10-75 let (RIS, december 2004, n=2,150)**

	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>absolutno število</i>
naročen na SMS sporočila banke, ima dostop do bančnega računa prek mobilnega aparata	1%	26	20,558
naročen na SMS sporočila banke, nima dostopa do bančnega računa prek mobilnega aparata	3%	58	45,860
ni naročen na SMS sporočila banke, ima dostop do bančnega računa prek mobilnega aparata	4%	92	72,744
ima mobilni aparat, ima bančni račun, ne uporablja mobilnega bančništva, ni naročen na SMS sporočila banke	77%	1,664	1,315,721
ima mobilni aparat, nima bančnega računa, ne uporablja mobilnega bančništva, ni naročen na SMS sporočila banke	3%	54	42,698
nima mobilnega aparata	12%	256	202,419
skupaj	100%	2,150	1,700,000



**Slika 4: Uporaba mobilnega bančništva in obveščanje prek SMS sporočil v populaciji od 10-75 let (RIS, december 2004, n=2,150)**

Zanimalo nas je, katere storitve uporabljajo respondenti, ki imajo dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata, torej: katere storitve uporabljajo uporabniki mobilnega bančništva. Med anketiranci z mobilnim dostopom do bančnega računa skoraj polovica (45% oz. 39,000 oseb) preko mobilnega aparata pregleduje stanje na svojem transakcijskem računu, 27% (23,000 oseb) pa ima možnost mobilni aparat uporabljati tudi za opravljanje transakcij.

**Tabela 10: Uporaba storitev mobilnega bančništva med respondenti, ki imajo dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata (RIS, december 2004, n=59)**

	<i>Ali preko mobilnega aparata pregledujete stanje na vašem transakcijskem računu?</i>		<i>Ali preko mobilnega aparata lahko opravljate tudi transakcije e-bančništva?</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
da	26	45%	16	27%
ne	33	55%	37	63%
ne vem			6	10%
skupaj	59	100%	59	100%

Oglejmo si pogostost uporabe storitev mobilnega bančništva (Tabela 11). Pri tem razjasnimo tudi, kateri respondenti so odgovarjali na posamezno vprašanje. Na vprašanje o pogostosti prejemanja SMS sporočil o stanju in spremembah na računu so odgovarjali tisti, ki so naročeni na to storitev (n=43, Tabela 8). Na vprašanje o pogostosti pregledovanja stanja na računu so odgovarjali tisti, ki so odgovorili pritrdilno na vprašanje o uporabi te storitve (n=26, Tabela 10). Pogostost opravljanja transakcij e-bančništva prek mobilnega aparata pa so ocenjevali tisti, ki to storitev uporabljajo (n=16, Tabela 10).

- Obvestila banke 38% uporabnikov prejema nekajkrat tedensko ali pogosteje. Več kot 90% uporabnikov ta sporočila prejema vsaj nekajkrat mesečno in le 8% manj kot enkrat na mesec.
- Stanje na računu prek mobilnega aparata večina uporabnikov te storitve (65%) pregleduje nekajkrat mesečno.
- Med uporabniki, ki imajo možnost opravljanja transakcij preko mobilnega aparata, je le okoli polovica (nekaj tisoč uporabnikov, kar je zaradi majhnega števila enot le nenatančna ocena, vsekakor pa je vrednost pod 10,000 oseb) takih, ki to storitev tudi uporabljajo. Meritve so zaradi majhnega števila enot nezanesljive.

**Tabela 11: Pogostost uporabe storitev mobilnega bančništva med respondenti, ki uporabljajo posamezno storitev (RIS, december 2004)**

	<i>prejemanje SMS sporočil o stanju in spremembah na računu</i>		<i>pregled stanja na računu</i>		<i>opravljanje transakcij e-bančništva</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
večkrat dnevno	1	3%				
skoraj vsak dan	3	7%				
nekajkrat tedensko	12	28%	9	33%	1	9%
nekajkrat mesečno	24	54%	17	65%	5	34%
manj kot 1 krat na mesec	3	8%	1	3%	2	12%
ne uporabljam	/	/	/	/	7	45%
skupaj	43	100%	26	100%	16	100%

V nadaljevanju so predstavljene še sociodemografske značilnosti uporabnikov mobilnih telefonov (navedene so še dodatne značilnosti, ki jih ni v Tabela 3), uporabnikov mobilnih telefonov, ki so naročeni na avtomatska SMS sporočila banke o spremembah in stanju na računu, ter uporabnikov mobilnih telefonov z dostopom do bančnega računa, ki imajo z mobilnikom možnost pregleda stanja na svojem računu in opravljajo transakcij.

Pri tem opozarjamo, da so nekatere ocene le ilustrativne zaradi majhnega števila enot.

Uporabnikov mobilnih telefonov je nekoliko manj med starejšimi anketiranci, manj izobraženimi in neaktivnimi. Glede na regijo jih je najmanj v Prekmurju.

Nakazuje se, da je na avtomatska SMS sporočila banke naročenih več:

- moških,
- mlajših,
- bolje izobraženih,
- šolajočih,
- uporabnikov interneta,
- dolgoletnih uporabnikov interneta,
- uporabnikov e-bančništva.

Dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata ima več:

- mladih do 23 let,
- oseb iz goriške in obalne regije,
- šolajočih,
- uporabnikov interneta,
- manj intenzivnih uporabnikov interneta,
- uporabnikov e-bančništva.

Tabela 12: Uporabniki mobilnih telefonov in mobilnega bančništva– sociodemografske značilnosti (RIS, december 2004)

	<i>Ali imate tudi vi svoj mobilni aparat, enega ali več?</i>		<i>Ali ste morda naročeni na avtomatska SMS sporočila vaše banke?<sup>5</sup></i>		<i>Ali imate morda dostop do vašega bančnega računa preko mobilnega aparata?<sup>6</sup></i>		<i>Ali preko mobilnega aparata pregledujete stanje na vašem transakcijskem računu?<sup>7</sup></i>		<i>Ali preko mobilnega aparata lahko opravljate tudi transakcije e-bančništva?<sup>8</sup></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>
	<b>odgovori "DA"</b>									
<b>SPOL</b>										
moški	980	89	32	6	29	6	14	49	10	43
ženski	946	87	12	3	30	7	12	41	6	20
<b>STAROST</b>										
10-23	457	95	14	7	27	13	8	31	7	33
24-37	542	96	11	4	11	4	9	78	4	39
38-51	526	90	13	5	13	5	7	50	1	12
52-65	302	76	4	3	3	2	1	30	2	65
66-79	94	59	1	3	4	9	1	33	1	18
<b>REGIJA</b>										
osrednja Slovenija	609	93	15	5	24	8	13	53	10	48
vzhodna Štajerska (MB)	379	86	6	3	4	2	2	55	0	9
savinjska (CE)	236	85	5	5	7	6	1	13	1	21
gorenjska	185	86	6	6	2	2	1	25	0	0
goriška	110	87	1	3	6	12	2	39	1	15
obala	134	90	5	7	9	14	3	36	1	8
dolenjska	172	88	5	6	5	6	3	56	3	55
prekmurje	101	75	0	0	2	3	1	80	0	0
<b>IZOBRAZBA</b>										
osnovna šola in manj	300	73	0	0	3	2	0	0	0	0
poklicna šola	478	86	7	3	13	5	4	32	0	0
srednja šola	459	92	16	7	15	6	10	67	5	34
višja šola in več	178	96	4	5	5	6	2	45	3	58
šolajoči	402	93	13	7	20	11	9	44	8	41
<b>ZAPOSLITVENI STATUS</b>										
učenci, dijaki, vajenci	296	93	12	9	15	12	7	46	5	42
študenti	108	100	4	7	3	7	1	38	0	22
zaposleni	1057	93	22	4	26	5	15	58	8	36
neaktivni	451	74	6	3	15	6	3	20	2	12
<b>UPORABA INTERNETA</b>										
da	1184	97	36	6	46	8	23	50	14	35
ne	741	76	8	2	13	4	3	27	2	13
<b>SKUPAJ</b>	1927	88	43	5	59	6	26	45	16	30

<sup>5</sup> Delež med tistimi, ki imajo mobilni telefon in bančni račun.<sup>6</sup> Delež med tistimi, ki imajo mobilni telefon in bančni račun.<sup>7</sup> Delež med tistimi, ki imajo dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega telefona.<sup>8</sup> Delež med tistimi, ki imajo dostop do svojega bančnega računa preko mobilnega telefona.

Tabela 13: Uporabniki mobilnih telefonov in mobilnega bančništva med uporabniki interneta (RIS, december 2004)

	<i>Ali imate tudi vi svoj mobilni aparat, enega ali več?</i>		<i>Ali ste morda naročeni na avtomatska SMS sporočila vaše banke?</i>		<i>Ali imate morda dostop do vašega bančnega računa preko mobilnega aparata?</i>		<i>Ali preko mobilnega aparata pregledujete stanje na vašem transakcijskem računu?</i>		<i>Ali preko mobilnega aparata lahko opravljate tudi transakcije e-bančništva?</i>	
	odgovori "DA"									
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>POGOSTOST UPORABE INTERNETA</b>										
večkrat dnevno	440	98	18	8	11	5	5	44	5	51
skoraj vsak dan	216	98	8	7	9	8	7	72	4	62
nekajkrat tedensko	345	96	5	3	17	10	8	47	5	35
nekajkrat mesečno	149	94	3	4	9	12	3	38	0	0
manj kot 1 krat na mesec	34	100	2	9	0	0	0	0	0	0
<b>ZAČETEK UPORABE INTERNETA</b>										
2004 (letos)	67	91	2	6	4	12	0	0	0	0
2002-2003	269	96	8	5	10	7	5	52	4	51
2000-2001	342	96	2	1	11	7	7	63	3	29
1998-1999	252	99	10	8	11	9	6	51	5	57
1996-1997	107	100	3	6	5	11	3	52	0	8
1994-1995	74	99	5	13	1	3	0	0	1	100
1994 in prej	38	100	4	17	4	17	3	70	1	22
<b>UPORABA E-BANČNIŠTVA</b>										
da	249	98	18	15	15	13	7	48	8	57
ne	900	97	16	4	31	7	16	51	6	23
<b>SKUPAJ</b>	1184	97	36	6	46	8	23	50	14	35

Tabela 14: Uporabniki mobilnih telefonov in mobilnega bančništva med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)

	<i>Ali imate tudi vi svoj mobilni aparat, enega ali več?</i>		<i>Ali ste morda naročeni na avtomatska SMS sporočila vaše banke?</i>		<i>Ali imate morda dostop do vašega bančnega računa preko mobilnega aparata?</i>		<i>Ali preko mobilnega aparata pregledujete stanje na vašem transakcijskem računu?</i>		<i>Ali preko mobilnega aparata lahko opravljate tudi transakcije e-bančništva?</i>	
	odgovori "DA"									
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>										
2004 (letos)	12	97	3	22	1	8	0	0	0	0
2002-2003	43	96	3	7	7	16	3	39	4	76
2000 2001	36	98	6	16	4	12	2	43	3	75
1999 in prej	27	100	7	25	3	12	3	85	0	14
<b>POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>										
dnevno	19	100	1	3	3	18	2	47	1	43
tedensko	59	96	8	13	5	9	4	72	3	69
mesečno ali redkeje	39	98	9	24	7	17	2	28	4	55
<b>SKUPAJ</b>	117	97	18	15	15	13	7	48	8	57

## 5.2 Mobilno bančništvo in e-bančništvo



V tem poglavju bomo predstavili uporabo različnih storitev mobilnega bančništva glede na siceršnjo uporabo e-bančništva. Med uporabniki e-bančništva je večji delež respondentov, ki prejema SMS sporočila o stanju in spremembah na računu (15%) kot med neuporabniki e-bančništva (3%). Prav tako dostop do bančnega računa na mobilnem telefonu uporablja več uporabnikov e-bančništva (13%) kot neuporabnikov e-bančništva (7%). Pri pregledovanju stanja na transakcijskem računu prek mobilnega telefona ni večjih razlik med uporabniki in neuporabniki e-bančništva. Transakcije e-bančništva prek mobilnega telefona opravlja večji delež uporabnikov e-bančništva (7%) kot neuporabnikov e-bančništva (1%).

Med uporabniki interneta jih 6% prejema SMS sporočila o stanju in spremembah na računu, 8% jih dostopa do bančnega računa na mobilnem telefonu (so uporabniki m-bančništva), 5% jih pregleduje stanje na računu, 3% pa opravlja transakcije e-bančništva.

Med uporabniki mobilnih telefonov jih 3% prejema SMS sporočila o stanju in spremembah na računu, 5% jih dostopa do bančnega računa na mobilnem telefonu (so uporabniki m-bančništva), 2% jih pregleduje stanje na računu, 1% pa opravlja transakcije e-bančništva.

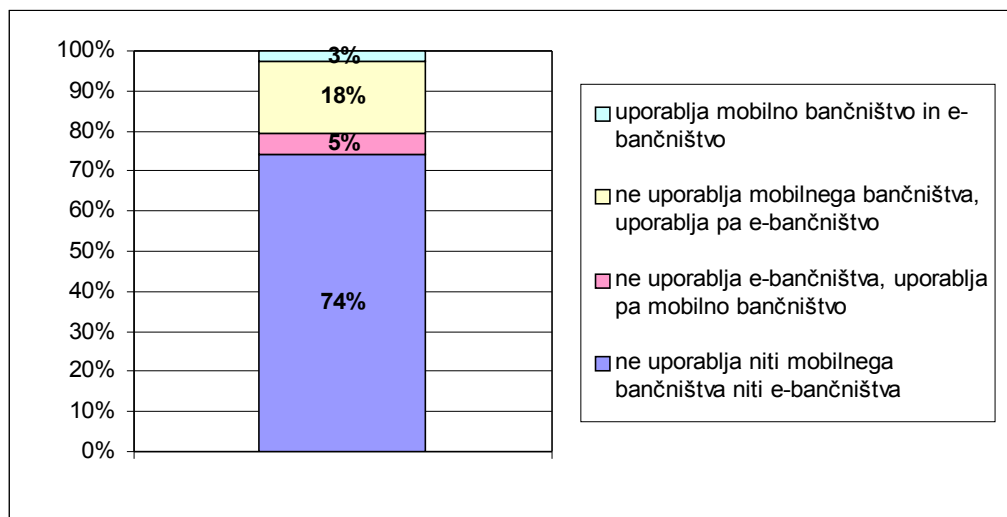
V populaciji 10-75 let jih 3% prejema SMS sporočila o stanju in spremembah na računu, 4% jih dostopa do bančnega računa na mobilnem telefonu (so uporabniki m-bančništva), 2% jih pregleduje stanje na računu, 1% pa opravlja transakcije e-bančništva.

**Tabela 15: Uporaba storitev mobilnega bančništva glede na uporabo e-bančništva (RIS, december 2004)**

	storitve mobilnega bančništva											
	prejemanje SMS sporočil o stanju in spremembah na računu			dostop do bančnega računa na mobilnem telefonu			pregled stanja na računu			opravljanje transakcij e-bančništva		
	da (n)	da (%)	skupaj (n)	da (n)	da (%)	skupaj (n)	da (n)	da (%)	skupaj (n)	da (n)	da (%)	skupaj (n)
uporablja e-bančništvo za osebne namene (mes. up. int.)	18	15%	117	15	13%	116	7	6%	116	8	7%	116
ne uporablja e-bančništva za osebne namene (mes. up. int.)	16	3%	468	31	7%	451	16	4%	443	6	1%	443
skupaj med uporabniki interneta	34	6%	585	46	8%	567	23	5%	559	14	3%	559
skupaj med uporabniki mobilnih telefonov	34	3%	1017	46	5%	986	23	2%	971	14	1%	971
skupaj med vsemi respondenti 10-75 let	34	3%	1156	46	4%	1120	23	2%	1104	14	1%	1104

Zanimiv je še drugačen presek, in sicer med uporabo e-bančništva in mobilnega bančništva – med uporabnike slednjega smo šteli tiste, ki imajo dostop do svojega bančnega računa prek mobilnega aparata (Slika 5):

- tri petine (74%) jih ne uporablja niti e-bančništva niti mobilnega bančništva,
- petina (18%) jih uporablja e-bančništvo, ne uporabljajo pa mobilnega bančništva,
- 5% jih uporablja mobilno bančništvo, ne uporabljajo pa e-bančništva,
- 3% respondentov pa uporabljajo tako e-bančništvo kot tudi mobilno bančništvo.



**Slika 5: Uporaba e-bančništva in mobilnega bančništva<sup>9</sup> med uporabniki interneta in/ali mobilnih telefonov (RIS, december 2004, n=567)**

V naslednji tabeli (Tabela 16) pa sta predstavljeni naslednji storitvi:

- prejemanje SMS sporočil o stanju in spremembah na računu,
  - dostop do bančnega računa prek mobilnega aparata,
- glede na siceršnjo glavno banko pri uporabi e-bančništva. Zaradi majhnega števila enot so ocene le ilustrativne.

<sup>9</sup> Za uporabnike mobilnega bančništva smo šteli tiste, ki imajo dostop do svojega bančnega računa.

**Tabela 16: Uporaba mobilnega bančništva glede na siceršnjo glavno banko pri uporabi e-bančništva, med uporabniki e-bančništva in uporabniki mobilnih telefonov (RIS, december 2004)**

	<i>prejemanje SMS sporočil o stanju in spremembah na računu</i>				<i>dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata</i>			
	<i>da</i>		<i>ne</i>		<i>da</i>		<i>ne</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
A banka	1	8%	9	92%	2	24%	8	76%
Bank Austria	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
Banka Celje	1	20%	5	80%	1	12%	6	88%
Banka Koper	2	21%	8	79%	2	21%	8	79%
Gorenjska banka	0	0%	3	100%	1	38%	1	62%
Hypo Alpe Adria banka	1	36%	1	64%	0	0%	2	100%
Kaerntner Sparrkasse	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
NKBM	1	11%	12	89%	2	14%	12	86%
NLB	11	21%	40	79%	4	9%	46	91%
PBS	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
Reiffeisen Krekova banka	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
SKB	1	9%	9	91%	3	25%	8	75%
skupaj med uporabniki e-bančništva	15%		85%		13%		87%	

**Tabela 17: Zadovoljstvo z opravljanjem transakcij prek mobilnega telefona med respondenti, ki opravljajo transakcije e-bančništva na mobilnem telefonu (RIS, december 2004, n=9)**

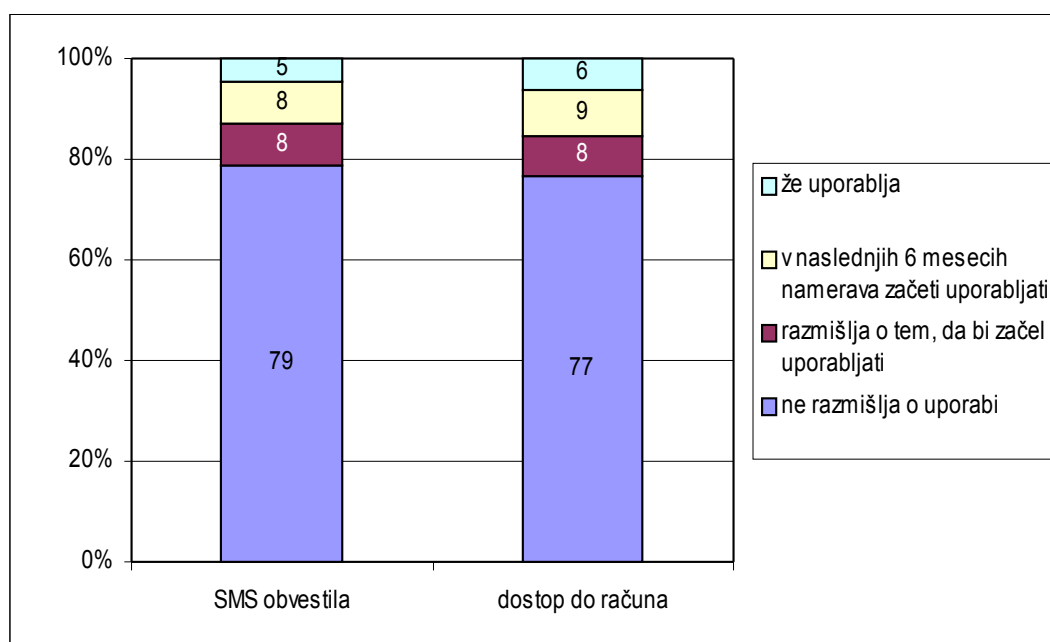
	<i>n</i>	<i>%</i>
1 - povsem nezadovoljni	1	8%
2	0	5%
3	2	17%
4	5	52%
5 - zelo zadovoljni	2	18%
skupaj	9	100%
povprečna ocena	3.7	

Kjub temu, da je ocena (povprečna ocena 3.7) zaradi majhnega števila enot relativno nenatančna se nakazuje, da je nekoliko nižja kot povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov e-bančništva z storitvami e-bančništva pri njihovi glavni banki (4.1), vendar pa razlika ni statistično značilna ( $t=1.02$ ). Kaj uporabnike mobilnega bančništva moti pri uporabi, velja v prihodnje natančneje raziskati.

### 5.3 Namere uporabe mobilnega bančništva

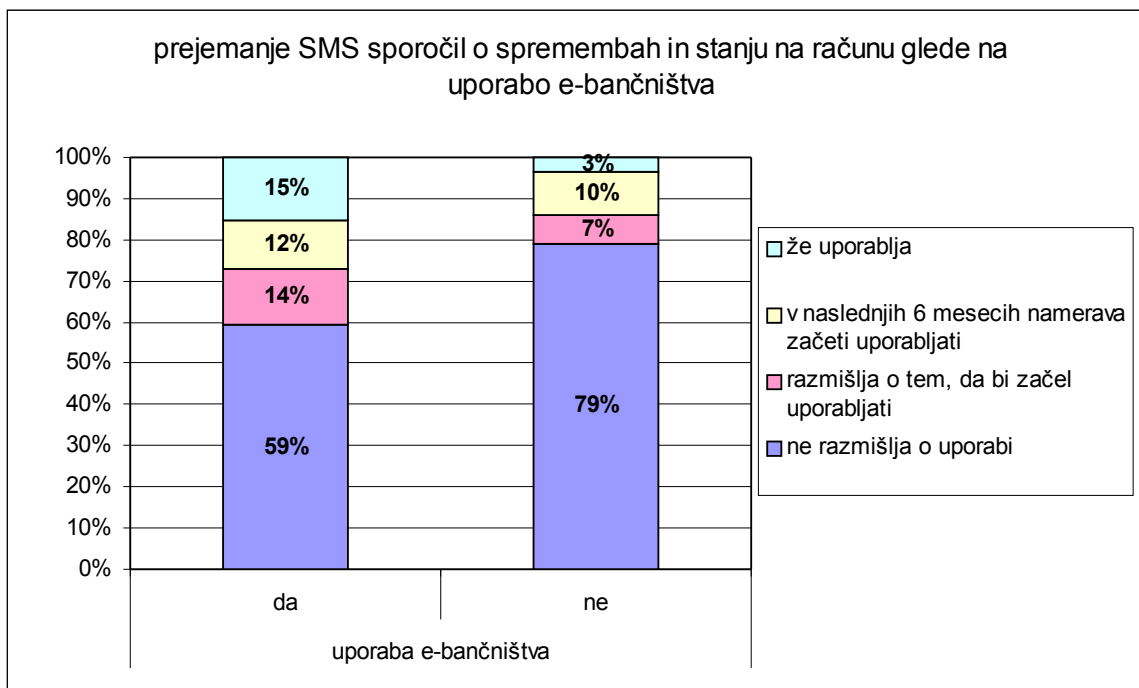
Oglejmo si namere uporabe mobilnega bančništva. Kot smo videli, na avtomatska SMS sporočila banke o stanju oziroma spremembah na računu je naročenih 5% uporabnikov mobilnih aparatov. To storitev namerava v naslednjih šestih mesecih začeti uporabljati še 8% uporabnikov mobilnih aparatov, nadaljnjih 8% pa je o tem že razmišljalo. V celotni populaciji uporabnikov mobilnih telefonov o uporabi te storitve tako razmišlja oziroma namerava začeti z uporabo 14% uporabnikov.

Dostop do bančnega računa ima preko mobilnega telefona 6% uporabnikov. Takih, ki nameravajo to storitev začeti uporabljati v naslednje pol leta, je 9% uporabnikov, 8% pa jih o tej možnosti le razmišlja. V celotni populaciji uporabnikov mobilnih telefonov o uporabi te storitve tako razmišlja oziroma namerava začeti z uporabo 15% (225,000) uporabnikov mobilnih telefonov.



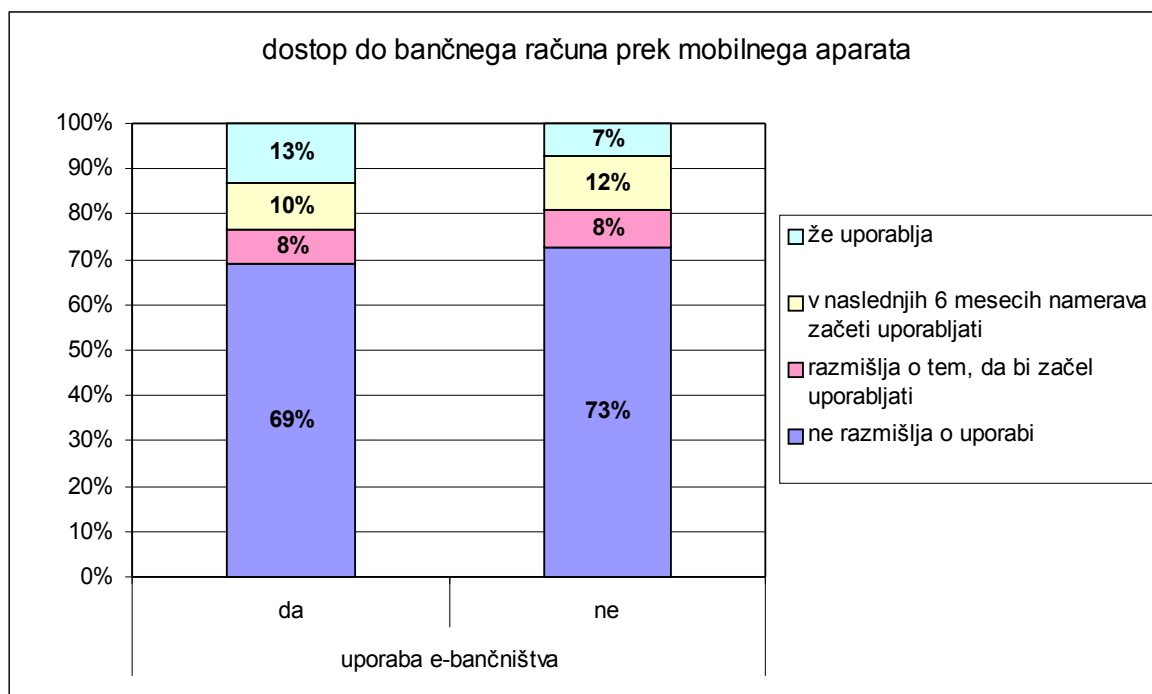
Slika 6: Namere uporabe mobilnega bančništva med uporabniki mobilnih telefonov (RIS, december 2004)

Med uporabniki e-bančništva je večji delež takih, ki že prejemajo SMS sporočila o spremembah in stanju na bančnem računu (15%) kot med neuporabniki e-bančništva (3%). Med neuporabniki e-bančništva pa je večji delež tistih, ki ne razmišljajo o uporabi te storitve (79%) kot med uporabniki e-bančništva (59%) (Slika 7).



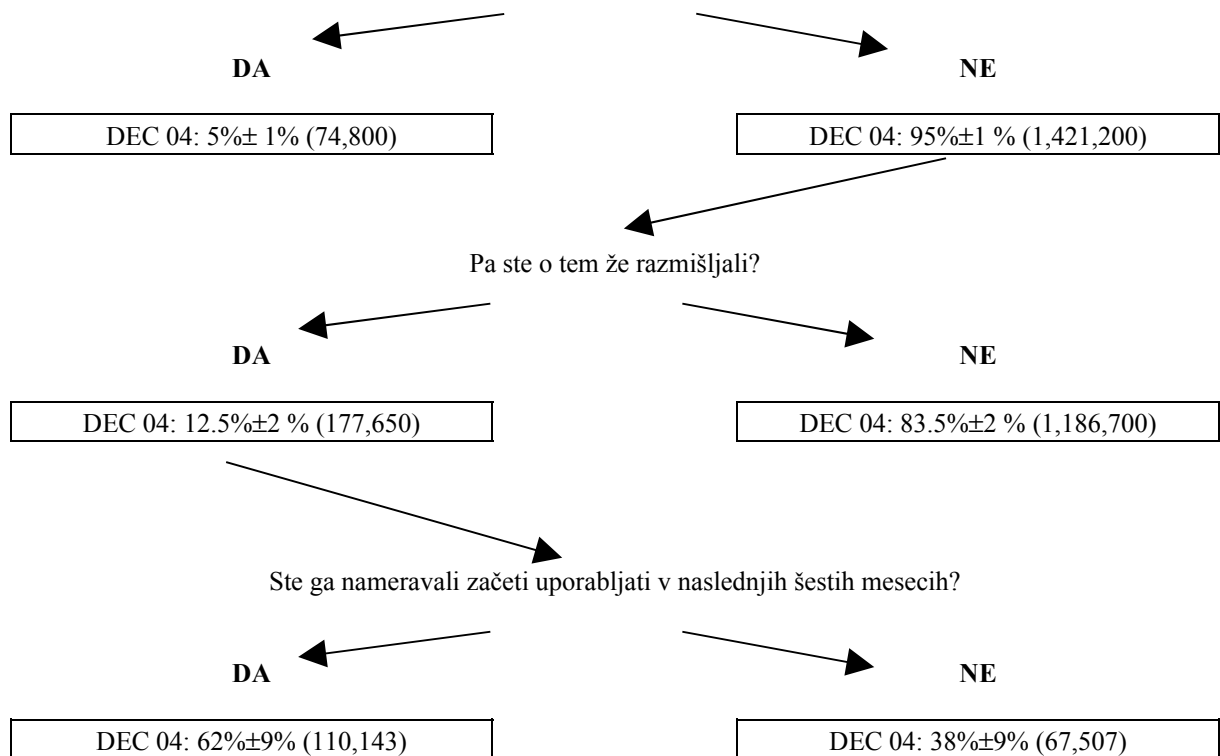
Slika 7: Namere uporabe prejetja SMS sporočil o spremembah in stanju na bančnem računu glede na uporabo e-bančništva med uporabniki interneta (RIS, december 2004, n=576)

Tudi do bančnega računa prek mobilnega aparata dostopa nekoliko večji delež uporabnikov e-bančništva (13%) kot neuporabnikov e-bančništva (7%) (Slika 8).

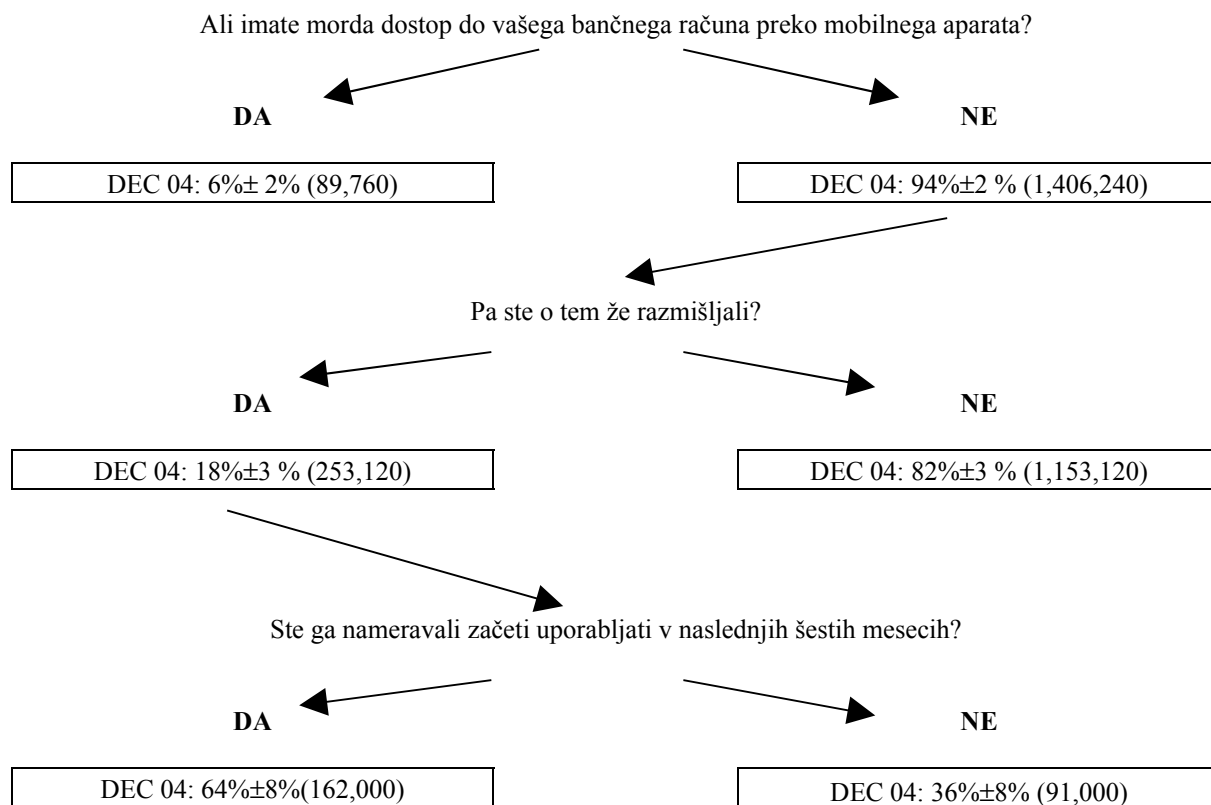


Slika 8: Namere uporabe dostopa do bančnega računa prek mobilnega aparata glede na uporabo e-bančništva med uporabniki interneta (RIS, december 2004, n=559)

Ali ste morda naročeni na avtomatska SMS sporočila vaše banke, npr. o stanju ali spremembi na vašem računu?



**Slika 9: Namere uporabe mobilnega bančništva med uporabniki mobilnih telefonov (1.5 milijona) – SMS sporočila banke (RIS, december 2004)**



**Slika 10: Namere uporabe mobilnega bančništva med uporabniki mobilnih telefonov (1.5 milijona) – dostop do bančnega računa (RIS, december 2004)**

Glede na socio-demografske značilnosti se nakazuje, da je med respondenti, ki v naslednjih 6 mesecih nameravajo začeti z obveščanjem banke prek SMS sporočil, več:

- moških,
- manj izobraženih,
- zaposlenih,
- oseb, ki so vstopile v uporabo interneta v letih 2003 in 2004,
- uporabnikov e-bančništva.

Med respondenti, ki ne razmišljajo o obveščanju bank prek SMS sporočil, je več:

- žensk,
- starejših od 50 let,
- neuporabnikov interneta,
- neuporabnikov e-bančništva.



Tabela 18: Namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki mobilnih telefonov – sociodemografske značilnosti (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>SPOL</b>								
moški	366	74	48	10	50	10	32	6
ženski	372	85	29	7	27	6	12	3
<b>STAROST</b>								
10-23	170	80	14	7	14	7	14	7
24-37	213	76	26	9	31	11	11	4
38-51	191	75	23	9	26	10	13	5
52-65	128	89	8	6	5	3	4	3
66-79	36	84	4	10	1	2	1	3
<b>REGIJA</b>								
osrednja Slovenija	230	78	24	8	25	9	15	5
vzhodna Štajerska (MB)	160	84	10	5	14	7	6	3
savinjska (CE)	89	80	9	8	7	6	5	5
gorenjska	70	76	8	9	8	9	6	6
goriška	39	77	6	12	4	8	1	3
obala	55	85	2	4	3	5	5	7
dolenjska	56	70	9	11	10	13	5	6
prekmurje	40	76	7	14	5	10	0	0
<b>IZOBRAZBA</b>								
osnovna šola in manj	111	83	12	9	10	8	0	0
poklicna šola	190	78	20	8	28	11	7	3
srednja šola	177	77	16	7	23	10	16	7
višja šola in več	66	76	10	12	6	7	4	5
šolajoči	151	80	16	8	8	4	13	7
<b>ZAPOSLOTVENI STATUS</b>								
učenci, dijaki, vajenci	106	80	10	7	5	4	12	9
študenti	43	81	3	6	3	6	4	7
zaposleni	387	75	44	9	60	12	22	4
neaktivni	194	85	19	8	10	4	6	3
<b>UPORABA INTERNETA</b>								
da	437	75	50	9	62	11	36	6
ne	302	86	26	7	16	5	8	2
<b>SKUPAJ</b>	739	79	77	8	77	8	43	5

Tabela 19: Namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo internet (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>POGOSTOST UPORABE INTERNETA</b>								
večkrat dnevno	155	73	23	11	18	8	18	8
skoraj vsak dan	79	73	7	7	14	13	8	7
nekajkrat tedensko	131	79	10	6	20	12	5	3
nekajkrat mesečno	59	74	7	9	10	13	3	4
manj kot 1 krat na mesec	13	76	2	15	0	0	2	9
<b>ZAČETEK UPORABE INTERNETA</b>								
2004 (letos)	24	66	3	8	7	20	2	6
2002-2003	108	75	7	5	20	14	8	5
2000-2001	122	78	18	12	13	9	2	1
1998-1999	90	72	9	7	15	12	10	8
1996-1997	38	83	3	6	2	5	3	6
1994-1995	25	68	4	11	3	8	5	13
1994 in prej	16	68	3	12	1	3	4	17
<b>UPORABA E-BANČNIŠTVA</b>								
da	70	59	16	13	14	12	18	15
ne	354	79	32	7	48	11	16	4
<b>SKUPAJ</b>	<b>437</b>	<b>75</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>62</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>6</b>

Tabela 20: Namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo storitve e-bančništva (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
2004 (letos)	7	62	2	16	0	0	3	22
2002-2003	27	62	7	17	6	15	3	7
2000-2001	23	64	3	9	4	11	6	16
1999 in prej	13	48	4	13	4	14	7	25
<b>POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
dnevno	12	63	4	19	3	15	1	3
tedensko	36	61	8	14	7	11	8	13
mesečno ali redkeje	21	54	4	10	4	11	9	24
<b>SKUPAJ</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>15</b>

Glede na socio-demografske značilnosti se nakazuje, da je med respondenti, ki v naslednjih 6 mesecih nameravajo začeti z dostopom do bančnega računa preko mobilnega telefona, več:

- moških,
- starih od 24 do 37 let,
- zaposlenih,
- uporabnikov interneta.

Med respondenti, ki ne razmišljajo o dostopu do bančnega računa preko mobilnega telefona, je več:

- žensk,
- starejših od 37 let,
- manj izobraženih,
- neuporabnikov interneta,
- intenzivnih uporabnikov med uporabniki interneta.

Tabela 21: Namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki mobilnih telefonov – sociodemografske značilnosti (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>SPOL</b>								
moški	358	73	47	10	57	12	29	6
ženski	348	81	26	6	25	6	30	7
<b>STAROST</b>								
10-23	151	74	14	7	14	7	27	13
24-37	203	74	23	8	39	14	11	4
38-51	200	79	17	7	24	9	13	5
52-65	116	82	18	12	4	3	3	2
66-79	35	82	3	6	1	2	4	9
<b>REGIJA</b>								
osrednja Slovenija	216	75	24	8	24	8	24	8
vzhodna Štajerska (MB)	158	83	12	6	16	8	4	2
savinjska (CE)	82	75	9	9	10	10	7	6
gorenjska	69	78	6	7	12	13	2	2
goriška	34	67	7	13	4	8	6	12
obala	44	69	6	10	4	7	9	14
dolenjska	62	78	5	6	8	11	5	6
prekmurje	42	80	5	9	4	7	2	3
<b>IZOBRAZBA</b>								
osnovna šola in manj	114	87	6	4	9	7	3	2
poklicna šola	181	75	17	7	32	13	13	5
srednja šola	170	74	24	10	21	9	15	6
višja šola in več	61	72	10	11	8	10	5	6
šolajoči	140	77	13	7	8	5	20	11
<b>ZAPOSLOTVENI STATUS</b>								
učenci, dijaki, vajenci	97	77	11	8	4	3	15	12
študenti	40	78	4	8	4	7	3	7
zaposleni	385	75	36	7	63	12	26	5
neaktivni	177	79	22	10	10	5	15	6
<b>UPORABA INTERNETA</b>								
da	416	72	48	8	65	11	46	8
ne	290	84	25	7	17	5	13	4
<b>SKUPAJ</b>	706	77	73	8	82	9	59	6

Tabela 22: Namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo internet (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>POGOSTOST UPORABE INTERNETA</b>								
večkrat dnevno	158	75	18	9	22	11	11	5
skoraj vsak dan	69	65	17	15	13	12	9	8
nekajkrat tedensko	120	72	10	6	19	11	17	10
nekajkrat mesečno	54	70	3	4	11	14	9	12
manj kot 1 krat na mesec	16	100	0	0	0	0	0	0
<b>ZAČETEK UPORABE INTERNETA</b>								
2004 (letos)	22	60	3	8	7	20	4	12
2002-2003	92	66	14	10	25	18	10	7
2000-2001	118	77	13	9	12	8	11	7
1998-1999	89	73	7	6	15	12	11	9
1996-1997	34	75	5	11	1	3	5	11
1994-1995	29	78	3	7	4	12	1	3
1994 in prej	16	68	4	16	0	0	4	17
<b>UPORABA E-BANČNIŠTVA</b>								
da	80	69	9	7	12	11	15	13
ne	320	72	40	9	52	12	31	7
<b>SKUPAJ</b>	<b>416</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>65</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>8</b>

Tabela 23: Namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo storitve e-bančništva (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
2004 (letos)	10	83	0	0	1	9	1	8
2002-2003	27	63	3	8	6	14	7	16
2000-2001	24	67	4	12	3	9	4	12
1999 in prej	20	75	1	5	2	8	3	12
<b>POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
dnevno	12	67	0	0	3	15	3	18
tedensko	45	75	4	6	5	9	5	9
mesečno ali redkeje	22	59	5	13	4	11	7	17
<b>SKUPAJ</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

## 5.4 Mobilno plačevanje preko mobilnega operaterja (npr. MONETA)

O uporabi plačevanja preko mobilnega operaterja smo spraševali 963 anketirancev, ki imajo vsaj en mobilni telefon.

**Tabela 24: Uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki mobilnih telefonov (RIS, december 2004, n=963)**

<i>Ali morda uporabljate (tudi) mobilno plačevanje preko vašega mobilnega operaterja - npr. MONETA, kar ni povezano z vašo banko?</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
da	77	8%
ne	886	92%
skupaj	963	100%

Med anketiranimi jih je  $8\% \pm 2\%$  odgovorilo, da uporablja plačevanje prek mobilnega operaterja. Gledano absolutno to storitev uporablja približno 120,000 prebivalcev Slovenije.

**Tabela 25: Pogostost plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki mobilnega plačevanja preko mobilnega operaterja (RIS, december 2004, n=77)**

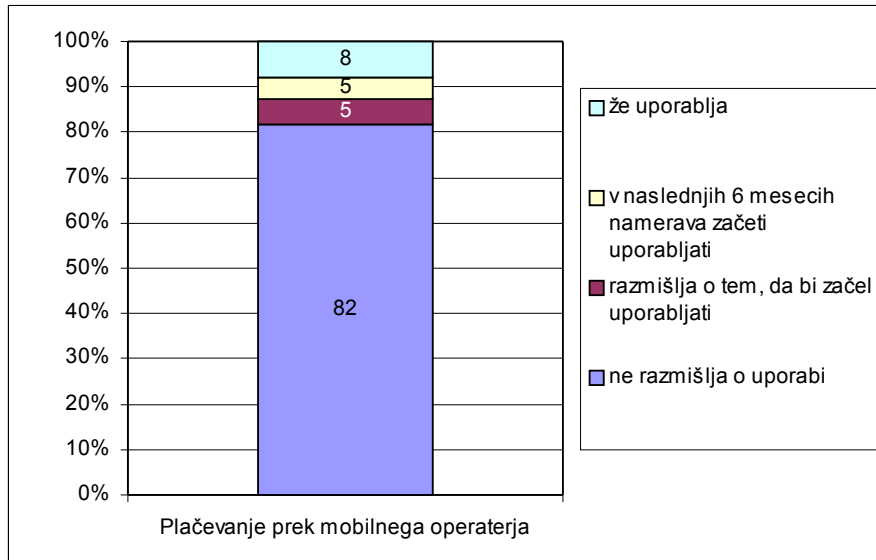
<i>Kako pogosto ga uporabljate?</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
večkrat dnevno	2	3%
skoraj vsak dan	1	1%
nekajkrat tedensko	10	13%
nekajkrat mesečno	39	50%
manj kot 1 krat na mesec	25	33%
skupaj	77	100%

Med uporabniki mobilnega plačevanja prek mobilnega operaterja je 17% takih, ki to storitev uporabljajo nekajkrat tedensko, polovica to počne nekajkrat mesečno, tretjina pa storitev uporablja manj kot enkrat mesečno.

**Tabela 26: Zadovoljstvo z mobilnim plačevanjem prek mobilnega operaterja med uporabniki mobilnega plačevanja preko mobilnega operaterja (RIS, december 2004, n=77)**

<i>Kako pa ste zadovoljni s tovrstnim plačevanjem?</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
1 - povsem nezadovoljni	1	1%
2	1	1%
3	14	18%
4	26	33%
5 - zelo zadovoljni	36	47%
skupaj	77	100%
povprečna ocena		4.2

Večina uporabnikov mobilnega plačevanja prek mobilnega operaterja je s storitvijo zelo zadovoljna (povprečna vrednost 4.2), še posebej če primerjamo z zadovoljstvom z opravljanjem transakcij e-bančništva prek mobilnega aparata (3.7) in zadovoljstvom z e-bančništvom pri svoji banki (4.1).



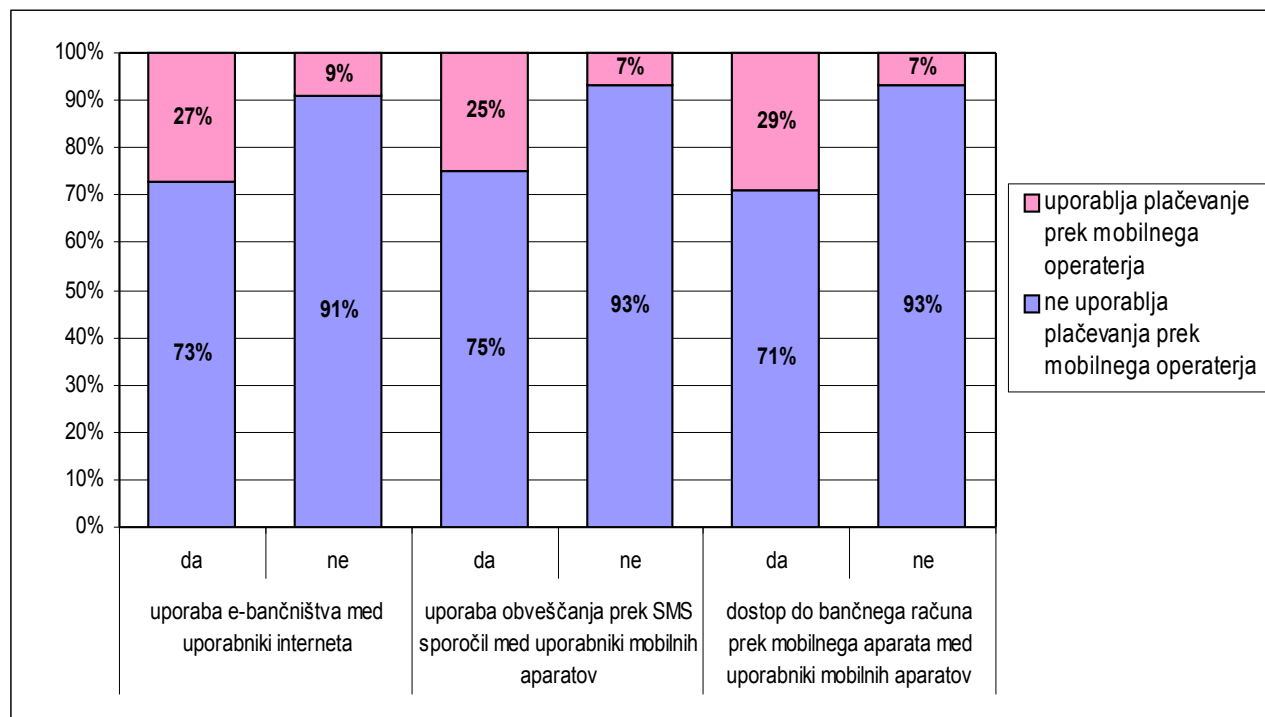
**Slika 11: Uporabniki mobilnega telefona glede na to, ali plačevanje prek mobilnega operaterja že uporabljajo, nameravajo začeti uporabljati v naslednje pol leta, razmišljajo o tem, da bi začeli uporabljati in niti ne razmišljajo o uporabi e-bančništva (RIS, december 2004)**

Poleg 8% uporabnikov mobilnih aparatov (120,000 oseb), ki že uporabljajo mobilno plačevanje prek mobilnega aparata, namerava z uporabo storitve v naslednjih šestih mesecih začeti 5% uporabnikov (74,800 oseb), 5% uporabnikov (74,800 oseb) pa o uporabi razmišlja.

Na naslednji sliki (Slika 36) pa prikazujemo uporabo plačevanja prek mobilnega operaterja glede na:

- uporabo e-bančništva,
- uporabo obveščanja prek SMS sporočil,
- dostop do bančnega računa prek mobilnega aparata.

Med uporabniki zgoraj navedenih storitev je večji delež tistih, ki uporabljajo plačevanje prek mobilnega operaterja, kot med tistimi, ki ne uporabljajo zgoraj navedenih storitev.



**Slika 12: Uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja glede na uporabo e-bančništva, uporabo obveščanja prek SMS sporočil in glede na dostop do bančnega računa prek mobilnega aparata (RIS, december 2004, n=584)**

Glede na socio-demografske značilnosti je uporabnikov plačevanja prek mobilnega operaterja največ med (Tabela 27):

- moškimi,
- med anketiranci mlajšimi od 37 let,
- med bolj izobraženimi,
- šolajočimi,
- glede na regije med prebivalci savinjske regije in osrednje Slovenije,
- uporabniki interneta.

Glede na socio-demografske značilnosti je največ respondentov, ki ne razmišljajo o plačevanju prek mobilnega operaterja, med (Tabela 27):

- ženskami,
- med anketiranci starejšimi od 37 let,
- med manj izobraženimi,
- glede na regije med prebivalci goriške regije,



- neuporabniki interneta,
- neuporabniki e-bančništva.

**Tabela 27: Namere uporabe plačevanja preko mobilnega operaterja med uporabniki mobilnih telefonov – sociodemografske značilnosti (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>SPOL</b>								
moški	393	77	31	6	28	5	58	11
ženski	395	87	21	5	18	4	20	4
<b>STAROST</b>								
10-23	175	76	15	6	11	5	31	13
24-37	214	75	18	6	20	7	32	11
38-51	217	85	15	6	11	4	13	5
52-65	139	94	4	2	3	2	2	1
66-79	43	97	1	3	0	0	0	0
<b>REGIJA</b>								
osrednja Slovenija	234	76	24	8	20	6	32	10
vzhodna Štajerska (MB)	167	87	6	3	7	4	12	6
savinjska (CE)	89	78	6	5	7	6	13	11
gorenjska	79	85	6	6	1	1	7	8
goriška	47	92	1	1	2	4	1	3
obala	58	88	3	5	1	1	3	5
dolenjska	72	87	2	2	4	5	5	6
prekmurje	42	77	5	9	4	8	3	6
<b>IZOBRAZBA</b>								
osnovna šola in manj	129	94	4	3	4	3	0	0
poklicna šola	211	86	1	1	18	7	17	7
srednja šola	183	79	16	7	11	5	22	10
višja šola in več	63	72	12	13	3	3	10	11
šolajoči	165	80	17	8	6	3	18	9
<b>ZAPOSLOTVENI STATUS</b>								
učenci, dijaki, vajenci	118	79	13	8	4	3	15	10
študenti	38	71	3	5	3	6	10	18
zaposleni	409	80	28	5	33	6	45	9
neaktivni	215	91	8	3	5	2	7	3
<b>UPORABA INTERNETA</b>								
da	452	75	43	7	35	6	72	12
ne	337	93	9	3	10	3	5	1
<b>SKUPAJ</b>	<b>788</b>	<b>82</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>5</b>	<b>77</b>	<b>8</b>

**Tabela 28: Namere uporabe plačevanja preko mobilnega operaterja med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo internet (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>POGOSTOST UPORABE INTERNETA</b>								
večkrat dnevno	143	66	24	11	12	5	38	17
skoraj vsak dan	92	82	6	6	3	3	11	10
nekajkrat tedensko	134	77	9	5	15	9	16	9
nekajkrat mesečno	68	81	3	3	6	7	8	9
manj kot 1 krat na mesec	16	91	2	9	0	0	0	0
<b>ZAČETEK UPORABE INTERENTA</b>								
2004 (letos)	33	87	1	2	1	1	4	10
2002-2003	114	75	8	5	15	10	14	9
2000-2001	130	80	7	4	5	3	20	12
1998-1999	88	71	16	12	8	6	13	10
1996-1997	29	61	6	12	2	3	11	23
1994-1995	26	67	1	2	5	13	7	19
1994 in prej	16	68	4	15	0	0	4	17
<b>UPORABA E-BANČNIŠTVA</b>								
da	68	58	10	8	8	7	32	27
ne	368	79	32	7	28	6	40	9
<b>SKUPAJ</b>	452	75	43	7	35	6	72	12

**Tabela 29: Namere uporabe plačevanja preko mobilnega operaterja med uporabniki mobilnih telefonov, ki uporabljajo storitve e-bančništva (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>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<b>ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
2004 (letos)	6	49	1	5	1	8	4	37
2002-2003	24	56	6	13	2	4	12	27
2000 2001	25	71	1	2	2	5	8	22
1999 in prej	12	47	3	10	3	12	8	31
<b>POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>								
dnevno	13	72	1	7	2	12	2	10
tedensko	35	60	5	9	3	5	16	27
mesečno ali redkeje	18	47	3	9	3	7	14	37
<b>SKUPAJ</b>	68	58	10	8	8	7	32	27

**Tabela 30: Zadovoljstvo s plačevanjem prek mobilnega operaterja – sociodemografske značilnosti (RIS, december 2004, n=77)**

	<i>n</i>	<i>zadovoljstvo s plačevanjem prek mobilnega operaterja povpr.</i>
<b>SPOL</b>		
moški	58	4.28
ženski	20	4.15
<b>STAROST</b>		
10-23	31	4.17
24-37	32	4.16
38-51	13	4.68
52-65	2	3.57
66-79	0	.
<b>REGIJA</b>		
osrednja Slovenija	32	4.26
vzhodna Štajerska (MB)	12	4.51
savinjska (CE)	13	4.34
gorenjska	7	4.15
goriška	1	5.00
obalna	3	3.23
dolenjska	5	3.70
prekmurje	3	4,59
<b>IZOBRAZBA</b>		
osnovna šola in manj	0	.
poklicna šola	17	4.09
srednja šola	22	4.13
višja šola in več	10	4.48
šolajoči	18	4.29
<b>ZAPOSLITVENI STATUS</b>		
učenci, dijaki, vajenci	15	4.20
študenti	10	4.45
zaposleni	45	4.25
neaktivni	7	4.05
<b>ZAČETEK UPORABE INTERNETA</b>		
2004 (letos)	4	4.26
2002-2003	14	3.86
2000-2001	20	4.34
1998-1999	13	4.40
1996-1997	11	4.41
1994-1995	7	4.38
1994 in prej	4	3.94
<b>SKUPAJ</b>	77	4.24

**Tabela 31: Zadovoljstvo s plačevanjem prek mobilnega operaterja – sociodemografske značilnosti (RIS, december 2004, n=77)**

	<i>n</i>	<i>zadovoljstvo s plačevanjem prek mobilnega operaterja povpr.</i>
<b>POGOSTOST UPORABE INTERNETA</b>		
dnevno	49	4.41
tedensko	16	3.84
mesečno ali redkeje	8	4.09
<b>ZAČETEK UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>		
2004 (letos)	4	4.37
2002-2003	12	4.37
2000-2001	8	4.38
1999 in prej	8	4.23
<b>POGOSTOST UPORABE E-BANČNIŠTVA</b>		
dnevno	2	4.77
tedensko	16	4.31
mesečno ali redkeje	14	4.31
<b>POGOSTOST SPREMLJANJA REVIJ IZ PODROČJA RAČUNALNIŠTVA</b>		
nikoli	14	3.67
občasno	27	4.09
mesečno	17	4.39
tedensko ali pogosteje	20	4.74
<b>SKUPAJ</b>	<b>77</b>	<b>4.24</b>

Glede na socio-demografske značilnosti je zadovoljstvo s plačevanjem prek mobilnega operaterja (Tabela 30, Tabela 31) je največje med:

- moškimi,
- starimi od 38 do 51 let,
- bolj izobraženimi,
- študenti,
- dnevnimi uporabniki interneta,
- osebami, ki tedensko ali pogosteje berejo računalniške revije.

Pri tem znova opozarjamo na majhno število enot v posameznih kategorijah, zato so ocene le ilustrativne.

## 5.5 Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe mobilnega bančništva

V tem poglavju je predstavljeno mnenje respondentov o e-bančništvu glede na namere uporabe mobilnega bančništva (obveščanje prek SMS sporočil in dostop do bančnega računa). V tabelah so prikazane povprečne vrednosti pri posamezni trditvi za različne namere glede uporabe določene storitve mobilnega bančništva.

Pri naslednjih trditvah so respondenti pomembnost posameznega vidika e-bančništva ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni pomembno«, 5 pa »zelo je pomembno«:

- poslovanje brez obiskovanja banke,
- hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil,
- možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri,
- večja preglednost poslovanja,
- nižje cene/provizije storitev,
- moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv.

Pri naslednjih trditvah so respondenti ovire posameznega vidika e-bančništva ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni ovira«, 5 pa »zelo velika ovira«:

- moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv,
- skrbi me varnost takšnega poslovanja,
- uporaba teh storitev se mi zdi zapletena,
- 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.

### ***Primer interpretacije podatkov v naslednjih tabelah (Tabela 32 do Tabela 35):***

Med uporabniki interneta (Tabela 32) se tistim, ki ne razmišljajo o uporabi obveščanja prek SMS sporočil, pri e-bančništvu zdita najpomembnejši takojšnja informacija o morebitnem plačilu (povprečna vrednost 4.04) in možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri (4.02), največjo oviro pa jim predstavlja skrb glede varnosti takšnega poslovanja (3.34).

**Tabela 32: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

obveščanje prek SMS sporočil		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
potembenet	poslovanje brez obiskovanja banke	3.88	220	4.37	20	4.32	22	4.00	18	3.91	297
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	3.88	219	4.31	20	4.14	22	4.23	18	3.95	296
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	4.02	220	4.44	20	4.56	22	4.14	18	4.06	298
	večja preglednost poslovanja	3.77	217	4.03	20	3.98	22	3.82	18	3.79	295
	nižje cene/provizije storitev	3.67	212	3.92	20	4.31	22	3.77	18	3.77	288
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	4.04	217	4.30	20	4.22	22	4.10	18	4.05	294
	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.86	217	2.19	20	2.29	22	2.29	18	1.95	294
otito	skrbi me varnost takšnega poslovanja	3.34	219	3.35	19	3.32	22	2.72	18	3.27	295
	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	2.36	212	2.58	20	2.43	22	1.87	18	2.35	289
	uporaba teh storitev je zamudna	2.72	218	2.27	19	2.01	22	2.14	18	2.61	294
	teh storitev ne potrebujem v večji meri	2.76	200	2.87	18	2.75	19	2.31	18	2.67	271
	banka nudi preko interneta premalo storitev	2.70	198	2.34	18	2.53	19	2.20	18	2.62	268
	stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	1.88	219	2.17	20	2.15	22	2.05	18	1.99	296

**Tabela 33: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

obveščanje prek SMS sporočil		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
potembenet	poslovanje brez obiskovanja banke	3.77	186	4.15	13	4.17	17	3.23	9	3.74	242
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	3.72	186	4.23	13	4.01	17	4.08	9	3.79	241
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	3.88	187	4.23	13	4.48	17	3.47	9	3.88	242
	večja preglednost poslovanja	3.63	184	3.89	13	3.83	17	3.24	9	3.63	239
	nižje cene/provizije storitev	3.54	179	3.94	13	4.24	17	3.15	9	3.63	232
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	3.94	183	4.22	13	4.05	17	3.61	9	3.92	239
	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.86	183	2.19	13	2.22	17	2.78	9	1.94	239
otito	skrbi me varnost takšnega poslovanja	3.36	185	3.95	12	3.32	17	2.81	9	3.34	239
	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	2.43	179	2.88	13	2.40	17	2.01	9	2.44	233
	uporaba teh storitev je zamudna	2.95	185	2.51	13	2.21	17	2.39	9	2.86	240
	teh storitev ne potrebujem v večji meri	2.78	166	2.57	12	2.68	14	2.51	9	2.67	216
	banka nudi preko interneta premalo storitev	2.75	165	2.55	12	2.65	14	2.03	9	2.70	212
	stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	1.86	185	1.88	13	2.12	17	2.38	9	1.98	241

**Tabela 34: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

dostop do bančnega računa		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
potencialne prednosti	poslovanje brez obiskovanja banke	3.87	201	4.34	19	4.42	27	3.76	29	3.91	297
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	3.96	201	4.29	19	4.20	26	3.44	29	3.95	296
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	4.02	202	4.51	19	4.53	27	4.03	29	4.06	298
	večja preglednost poslovanja	3.74	198	3.91	19	4.29	27	3.69	29	3.79	295
	nižje cene/provizije storitev	3.67	196	4.25	18	4.14	26	3.58	29	3.77	288
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	4.01	200	4.41	18	4.14	27	4.32	29	4.05	294
	ovire	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.89	201	1.61	18	2.29	26	2.24	29	1.95
skrbi me varnost takšnega poslovanja		3.41	201	3.51	18	3.11	26	2.57	29	3.27	295
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena		2.32	196	2.93	19	2.47	25	1.89	29	2.35	289
uporaba teh storitev je zamudna		2.73	200	2.55	19	1.87	26	2.35	29	2.61	294
teh storitev ne potrebujem v večji meri		2.75	183	2.36	16	2.69	24	2.83	29	2.67	271
banka nudi preko interneta premalo storitev		2.56	180	2.76	18	2.66	24	2.85	28	2.62	268
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki		1.91	201	1.85	19	1.85	26	2.13	29	1.99	296

**Tabela 35: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

dostop do bančnega računa		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
potencialne prednosti	poslovanje brez obiskovanja banke	3.72	164	4.21	16	4.40	22	3.35	21	3.74	242
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	3.77	164	4.14	16	4.15	22	3.19	21	3.79	241
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	3.84	164	4.41	16	4.47	22	3.71	21	3.88	242
	večja preglednost poslovanja	3.56	161	3.77	16	4.27	22	3.48	21	3.63	239
	nižje cene/provizije storitev	3.51	159	4.14	15	4.04	21	3.39	21	3.63	232
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	3.87	162	4.36	15	4.01	22	4.21	21	3.92	239
ovire	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.88	163	1.60	15	2.23	21	2.36	21	1.94	239
	skrbi me varnost takšnega poslovanja	3.43	163	3.82	15	3.16	21	2.86	21	3.34	239
	uporaba teh storitev se mi zdi zapletena	2.38	158	3.09	16	2.45	20	2.09	21	2.44	233
	uporaba teh storitev je zamudna	3.00	163	2.65	16	1.99	21	2.63	21	2.86	240
	teh storitev ne potrebujem v večji meri	2.72	146	2.45	13	2.77	19	3.05	21	2.67	216
	banka nudi preko interneta premalo storitev	2.61	143	2.70	14	2.71	19	3.18	20	2.70	212
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki	1.88	164	1.83	16	1.76	21	2.14	21	1.98	241	

## 5.6 Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev in namere uporabe mobilnega bančništva

V tem poglavju predstavljamo pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe mobilnega bančništva (obveščanje prek SMS sporočil in dostop do bančnega računa). V tabelah so prikazane povprečne vrednosti pri posamezni splošni bančni storitvi za različne namere glede uporabe določene storitve mobilnega bančništva.

Pri naslednjih splošnih bančnih storitvah so respondenti ocenjevali pogostost uporabe na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »dnevno«, 2 »tedensko«, 3 »mesečno«, 4 »letno«, 5 pa »nikoli«:

- dvig gotovine na bankomatu,
- plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...,
- fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke,
- telefonsko bančništvo (teledom...),
- finančne transakcije s tujino,
- poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...

Nižja povprečna vrednost torej pomeni bolj pogosto uporabo posamezne splošne bančne storitve.

### ***Primer interpretacije podatkov v naslednjih tabelah (Tabela 36 do Tabela 39):***

Uporabniki interneta (Tabela 36) najpogosteje dvigujejo gotovino na bankomatu (povprečna vrednost 2.40). Tisti, ki že uporabljajo obveščanje prek SMS sporočil, pogosteje opravljajo finančne transakcije s tujino (4.17) kot tisti, ki ne razmišljajo o obveščanju prek SMS sporočil (4.71).



**Tabela 36: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

obveščanje prek SMS sporočil	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.48	377	2.19	42	2.05	41	2.11	46	2.40	526
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	2.45	378	2.61	42	2.14	39	2.09	46	2.43	525
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.33	380	3.28	42	3.16	41	3.22	46	3.32	529
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.71	374	4.52	42	4.26	41	4.30	46	4.61	519
Finančne transakcije s tujino	4.71	378	4.38	42	4.34	41	4.17	46	4.60	527
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.72	379	4.54	42	4.30	41	4.49	46	4.65	528

**Tabela 37: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe obveščanja prek SMS sporočil med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

obveščanje prek SMS sporočil	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.62	161	2.48	17	1.99	13	2.41	7	2.22	117
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	3.07	161	3.55	17	2.81	12	3.04	7	1.80	117
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.28	162	3.42	17	3.26	13	2.50	7	3.35	117
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.83	159	4.84	17	4.18	12	4.82	7	4.45	116
Finančne transakcije s tujino	4.81	162	4.73	17	4.83	12	4.35	7	4.43	117
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.88	162	4.96	17	4.41	13	4.74	7	4.47	116

**Tabela 38: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

dostop do bančnega računa	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.62	483	2.48	52	1.99	40	2.41	22	2.53	526
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	3.07	483	3.55	52	2.81	37	3.04	22	2.84	525
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.28	487	3.42	52	3.26	40	2.50	22	3.29	529
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.83	477	4.84	52	4.18	36	4.82	22	4.71	519
Finančne transakcije s tujino	4.81	487	4.73	52	4.83	36	4.35	22	4.71	527
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.88	487	4.96	52	4.41	40	4.74	22	4.77	528

**Tabela 39: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe dostopa do bančnega računa preko mobilnega telefona med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

dostop do bančnega računa	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.28	80	2.00	9	2.08	12	2.16	15	2.22	117
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	1.82	80	1.56	9	1.86	12	1.79	15	1.80	117
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.37	80	3.16	9	3.23	12	3.33	15	3.35	117
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.61	79	4.17	9	4.09	12	4.10	15	4.45	116
Finančne transakcije s tujino	4.57	80	3.96	9	4.06	12	4.23	15	4.43	117
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.58	79	4.28	9	4.10	12	4.30	15	4.47	116

## 5.7 Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja

V tem poglavju je predstavljeno mnenje respondentov o e-bančništvu glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja. V tabelah so prikazane povprečne vrednosti pri posamezni trditvi za različne namere glede uporabe plačevanje prek mobilnega operaterja.

Pri naslednjih trditvah so respondenti pomembnost posameznega vidika e-bančništva ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni pomembno«, 5 pa »zelo je pomembno«:

- poslovanje brez obiskovanja banke,
- hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil,
- možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri,
- večja preglednost poslovanja,
- nižje cene/provizije storitev,
- moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv.

Pri naslednjih trditvah so respondenti ovire posameznega vidika e-bančništva ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni ovira«, 5 pa »zelo velika ovira«:

- moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv,
- skrbi me varnost takšnega poslovanja,
- uporaba teh storitev se mi zdi zapletena,
- 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.

### ***Primer interpretacije podatkov v naslednjih tabelah (Tabela 40 do Tabela 41):***

Med uporabniki interneta (Tabela 40) se tistim, ki ne razmišljajo o uporabi plačevanja prek mobilnega operaterja, pri e-bančništvu zdita najpomembnejši takojšnja informacija o morebitnem plačilu (povprečna vrednost 4.09) in možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri (4.05), največjo oviro pa jim predstavlja skrb glede varnosti takšnega poslovanja (3.31).

**Tabela 40: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
prednosti	poslovanje brez obiskovanja banke	3.93	223	3.62	15	4.24	13	3.90	40	3.91	297
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	4.00	223	3.96	14	3.71	13	3.82	40	3.95	296
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	4.05	224	4.14	15	4.27	13	4.09	40	4.06	298
	večja preglednost poslovanja	3.79	220	3.75	15	3.80	13	3.88	40	3.79	295
	nižje cene/provizije storitev	3.83	215	3.64	15	3.38	12	3.65	40	3.77	288
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	4.09	220	4.45	15	3.44	13	4.07	40	4.05	294
	ovire	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.93	220	2.12	15	2.64	13	1.77	40	1.95
skrbi me varnost takšnega poslovanja		3.31	220	2.80	15	3.51	13	3.17	40	3.27	295
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena		2.43	216	1.78	15	2.58	13	2.11	40	2.35	289
uporaba teh storitev je zamudna		2.76	220	2.32	15	1.85	13	2.28	40	2.61	294
teh storitev ne potrebujem v večji meri		2.73	202	2.73	13	1.98	12	2.71	39	2.67	271
banka nudi preko interneta premalo storitev		2.67	198	2.58	13	2.44	12	2.59	40	2.62	268
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki		2.01	222	1.63	15	1.71	13	2.08	40	1.99	296

**Tabela 41: Prednosti in ovire uporabe e-bančništva glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja		ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
		povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
prednosti	poslovanje brez obiskovanja banke	3.83	194	3.16	11	4.05	11	3.35	21	3.74	242
	hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil	3.91	194	3.75	11	3.51	11	3.10	21	3.79	241
	možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri	3.93	195	3.91	11	4.15	11	3.45	21	3.88	242
	večja preglednost poslovanja	3.67	191	3.34	11	3.72	11	3.53	21	3.63	239
	nižje cene/provizije storitev	3.74	186	3.41	11	3.17	9	3.08	21	3.63	232
	takojšnja informacija o morebitnem nakazilu	4.01	191	4.27	11	3.27	11	3.58	21	3.92	239
	ovire	moj osebni računalnik oziroma dostop do interneta ni dovolj zmogljiv	1.89	191	2.49	11	3.04	11	1.60	21	1.94
skrbi me varnost takšnega poslovanja		3.34	192	3.22	11	3.39	11	3.40	21	3.34	239
uporaba teh storitev se mi zdi zapletena		2.48	187	2.04	11	2.66	11	2.25	21	2.44	233
uporaba teh storitev je zamudna		2.93	192	2.75	11	1.85	11	2.97	21	2.86	240
teh storitev ne potrebujem v večji meri		2.71	173	2.70	10	2.01	9	2.91	20	2.67	216
banka nudi preko interneta premalo storitev		2.72	169	2.89	10	2.73	9	2.56	21	2.70	212
stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki		1.98	193	1.83	11	1.78	11	2.09	21	1.98	241

## 5.8 Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev in namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja

V tem poglavju predstavljamo pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja. V tabelah so prikazane povprečne vrednosti pri posamezni splošni bančni storitvi za različne namere glede uporabe določene storitve mobilnega bančništva.

Pri naslednjih splošnih bančnih storitvah so respondenti ocenjevali pogostost uporabe na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »dnevno«, 2 »tedensko«, 3 »mesečno«, 4 »letno«, 5 pa »nikoli«:

- dvig gotovine na bankomatu,
- plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...,
- fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke,
- telefonsko bančništvo (teledom...),
- finančne transakcije s tujino,
- poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...

Nižja povprečna vrednost torej pomeni bolj pogosto uporabo posamezne splošne bančne storitve.

### ***Primer interpretacije podatkov v naslednjih tabelah (Tabela 42 do Tabela 43):***

Uporabniki interneta (Tabela 42) najpogosteje dvigujejo gotovino na bankomatu (povprečna vrednost 2.53). Tisti, ki že uporabljajo plačevanje prek mobilnega operaterja, pogosteje opravljajo finančne transakcije s tujino (4.15) kot tisti, ki ne razmišlja o uporabi plačevanja prek mobilnega operaterja (4.79).

Uporabniki e-bančništva (Tabela 43) pa najpogosteje plačujejo s plačilnimi / kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah (1.80).

**Tabela 42: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki interneta (RIS, december 2004)**

uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.62	427	2.61	22	2.67	16	1.77	61	2.53	526
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	2.94	426	3.27	22	2.44	16	2.14	61	2.84	525
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.28	430	3.78	22	3.03	16	3.32	61	3.29	529
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.73	422	4.83	20	4.52	16	4.61	61	4.71	519
Finančne transakcije s tujino	4.79	430	4.69	20	4.62	16	4.15	61	4.71	527
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.80	430	4.84	22	4.34	16	4.57	60	4.77	528

**Tabela 43: Pogostost uporabe splošnih bančnih storitev glede na namere uporabe plačevanja prek mobilnega operaterja med uporabniki e-bančništva (RIS, december 2004)**

uporaba plačevanja prek mobilnega operaterja	ne razmišlja o uporabi		razmišlja o tem, da bi začel uporabljati		v naslednjih 6 mesecih namerava začeti z uporabo		že uporablja		skupaj	
	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n	povpr.	n
Dvig gotovine na bankomatu	2.41	68	1.90	10	2.21	8	1.92	32	2.22	117
Plačevanje s plačilnimi/kreditnimi karticami v trgovinah, restavracijah...	1.74	68	1.65	10	1.66	8	2.01	32	1.80	117
Fizični oz. osebni obisk poslovalnice banke	3.33	68	3.64	10	3.40	8	3.27	32	3.35	117
Telefonsko bančništvo (teledom...)	4.48	67	4.65	10	3.99	8	4.44	32	4.45	116
Finančne transakcije s tujino	4.56	68	4.37	10	4.19	8	4.25	32	4.43	117
Poslovanje z delnicami, obveznicami, vzajemnimi skladi...	4.53	68	4.63	10	4.20	8	4.36	31	4.47	116

## 6 Druge raziskave o plačevanju z mobilnega računa

### 6.1 Deloitte: mnenja o mobilni telefoniji

Delo IT<sup>10</sup> je 25.2.2005 objavilo rezultate telefonske ankete, ki so jo izvedli v januarju letos. Predstavili so nekatera mnenja o mobilnih telefonih, med katerimi je tudi trditev o mobilnem plačevanju.

68% vprašanih se v celoti strinja s trditvijo, da so zadovoljni s svojim ponudnikom mobilne telefonije, 16% se jih v glavnem strinja. V glavnem in sploh se ne strinja s trditvijo 5% vprašanih.

Strinjanje na naslednje trditve je bilo ovrednoteno z 1 do 5, pri čemer 1 pomeni »sploh se ne strinjam« in 5 »v celoti se strinjam«. Podatki so za 470 vprašanih, od katerih jih je bilo 70 brez telefona.

- Uporabo mobilnega telefona brez prostoročnega kompleta med vožnjo bi morali bolj strogo kaznovati: povprečna vrednost 4.34.
- Sevanje mobilnih telefonov je škodljivo: 4.32.
- O kulturi telefoniranja in uporabi mobilnih telefonov otrok bi morali odločati izključno starši: 4.2.
- Nedopustno je pregledovanje partnerjeve vsebine telefona: 4.16.
- Stroški mobilne telefonije so previsoki: 3.62.
- Mobilno plačevanje je uporabno: 3.58.
- Brez mobilnega telefona si ne predstavljam običajnega dne: 3.19.
- Otroci ne bi smeli imeti mobilnega telefona: 3.11.

---

<sup>10</sup> dostopno na: <http://www.ris.org/uploads/editor/DeloIT050225-18.pdf>