

RABA INTERNETA V SLOVENIJI

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

RIS2004/1 - e-bančništvo

uporabniki interneta (#53)

Povzetek:

Reprezentativna telefonska anketa v juniju 2004 kaže, da relativna uporaba e-bančništva v Sloveniji že štiri leta povsem stagnira; ustalila se je na okoli 19% aktivnih uporabnikov interneta. Kljub temu zaradi večanja števila uporabnikov interneta absolutno število še vedno hitro narašča, v grobem za 20,000 letno, in je v sredi leta 2004 doseglo okoli 140,000 uporabnikov. Pričakovana letna rast števila uporabnikov e-bančništva je zato okoli 15%.

Probleme pri razvoju osebnega e-bančništva v Sloveniji kažejo tudi mednarodne primerjave, pri čemer ostajajo razlogi za relativno nerazvitost osebnega bančništva razmeroma nejasni in tudi močno protislovni. Navedene probleme bo lahko osvetlila šele jesenska anketa RIS2004, ki bo na bistveno večjem vzorcu analizirala prednost in ovire e-bančništva, predvsem pa specifičnosti novih uporabnikov tako e-bančništva kot interneta nasploh.

Po drugi strani se je v zadnjih dveh letih zmanjšalo (na cca. 85,000) absolutno število uporabnikov interneta, ki načrtujejo e-bančništvo v naslednjih 6 mesecih, kot tudi število tistih, ki so o tem vsaj razmišljali (na cca. 110,000). Kljub navedenemu upadu pa so potenciali e-bančništva med 750,000 uporabniki interneta sredi leta 2004 še vedno izjemno veliki. Posebej velja to za segmente, ki niso zaposleni, saj slednji- čeprav so v celotni populaciji v manjšini - še vedno predstavljajo izrazito glavnino uporabnikov e-bančništva (88%).

V zadnjih dveh letih je prvič upadlo tudi splošno zadovoljstvo z e-bančništvom (4.4 → 4.1), ki pa je še vedno izjemno visoko. Po drugi strani pa se povprečna lojalnost glavni banki s tem ni zmanjšala, čeprav je delež kategorije povsem lojalnih uporabnikov nekoliko upadel.

V zadnjih 12 mesecih je v grobem slaba desetina uporabnikov e-bančništva zamenjala e-banko, še nekoliko več pa jih je začelo uporabljati e-bančništvo pri dodatni banki. Kljub temu vse večji delež uporabnikov dejansko e-posluje zgolj z eno samo banko (96%).

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.

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

E-bančništvo 2004/1

Avtorji: Vasja Vehovar, Sanja Čikić

Ljubljana, avgust 2004

KAZALO

1. METODOLOGIJA.....	5
2. OBSEG E-BANČNIŠTVA.....	6
2.1. UPORABA E-BANČNIŠTVA V SLOVENIJI.....	6
2.2. MEDNARODNA PRIMERJAVA UPORABE E-BANČNIŠTVA	9
2.3. SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI UPORABNIKOV E-BANČNIŠTVA	13
3. UPORABNIKI E-BANČNIŠTVA	15
3.1. ŠTEVILO BANK.....	15
3.2. GLAVNA BANKA	17
3.3. SPREMEMBE V ZADNJEM LETU.....	18
3.4. NAČIN PRIJAVE	19
3.5. ZADOVOLJSTVO Z E-BANČNIŠTVOM	23
3.6. ZADOVOLJSTVO GLEDE NA BANKO	26
3.7. LOJALNOST DO GLAVNE BANKE	27
4. NEUPORABNIKI E-BANČNIŠTVA	30
4.1. STRUKTURA NEUPORABNIKOV.....	30
4.2. VERJETNA BANKA.....	34
4.3. SOCIODEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI NEUPORABNIKOV.....	35
4.4. NAMERE UPORABE E-BANČNIŠTVA	36

1. Metodologija

Ugotovitve v poročilu temeljijo na reprezentativni telefonski anketi o e-bančništvu, ki je potekala v juniju 2004. V anketi je sodelovalo 329 uporabnikov interneta.

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://www.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 $\pm 2se$, pri deležih se izračun še poenostavi, in sicer znaša standardna napaka:

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

Pri uteževanju je bil na osnovi populacijskih podatkov o starosti, izobrazbi, spolu, regiji, naselju in statusu opravljen postopek iterativnega prilagajanja (raking). Poleg navedenih spremenljivk je bila upoštevana tudi interakcija spola in starosti ter izobrazbe in zaposlitvenega statusa. Vzorec se torej ujema s slovensko populacijo v vseh navedenih kontrolnih spremenljivkah. Zaradi uteževanja se v poročilu ponekod pojavlja nekoliko drugačno število enot za število uporabnikov interneta – 281, za uporabnike e-bančništva pa 53.

2. Obseg e-bančništva

2.1. Uporaba e-bančništva v Sloveniji

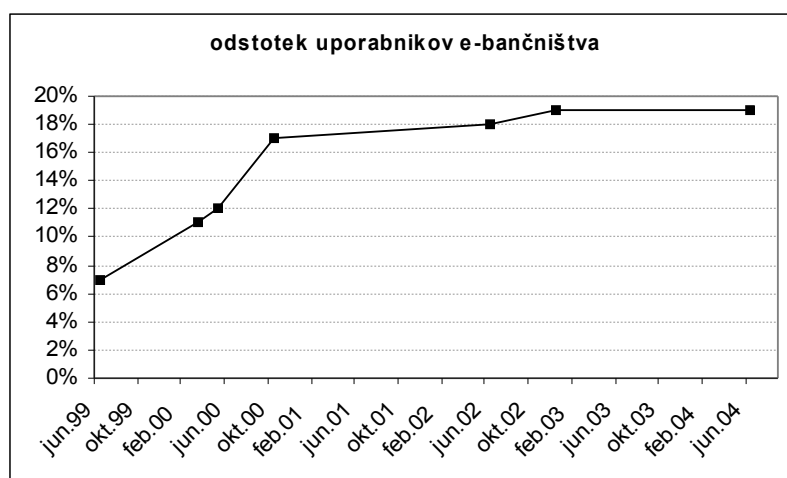
O uporabi e-bančništva smo spraševali aktivne oziroma mesečne uporabnike interneta s standardnim RISovim vprašanjem: »Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta v osebne namene?«

Tisti, ki so odgovorili z »da, uporabljam«, so označeni kot **uporabniki e-bančništva**, medtem ko so tisti, ki so odgovorili z »ne uporabljam«, **neuporabniki e-bančništva**. Delež uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta je 19%, pri čemer 95% interval zaupanja znaša $19\% \pm 4\%$, kar pomeni, da s 5% stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 15% in 23%. Seveda pa je bistveno bolj verjetno, da je delež bližje 19%, npr. dve tretjini (67%) možnosti je, da je delež v intervalu $17\% \pm 21\%$.

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

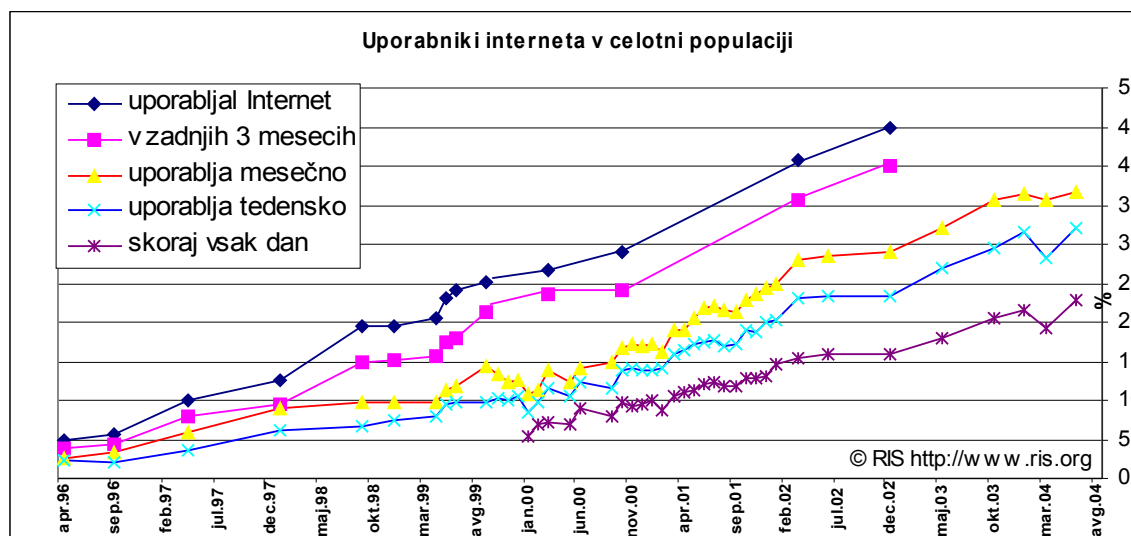
Tabela 1 Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta? (med mesečnimi uporabniki interneta) (junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002; junij 2004)

	junij 1999		marec 2000		maj 2000		oktober 2000		junij 2002		december 2002		junij 2004	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
uporabniki e-bančništva	57	7	28	11	63	12	148	17	42	18	78	16	53	19



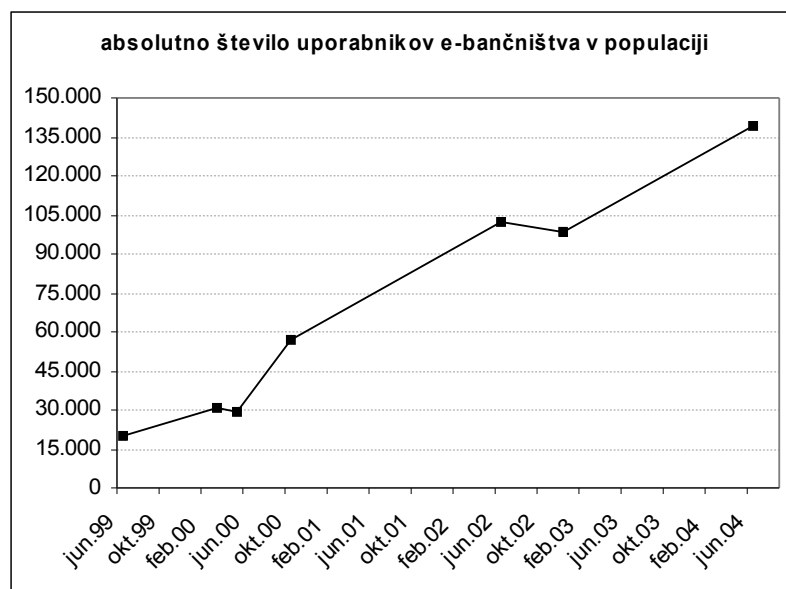
Slika 1: Odstotek uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta od leta 1999 do 2004 (Vir: junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

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



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

Iz spodnje slike se - kljub določenim oscilacijam vzorčnih ocen - vidi, da število uporabnikov e-bančništva praktično narašča predvsem zaradi naraščanja števila uporabnikov interneta.



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

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

V letu 2004 je med aktivnimi uporabniki interneta v Sloveniji (n=750,000) torej 19% uporabnikov e-bančništva, kar v absolutnem smislu pomeni okoli 140,000 uporabnikov e-bančništva. Ugotavljamo torej, da se je delež uporabnikov e-bančništva ustalil na okoli 20% in njihovo število, kot smo že rekli, narašča predvsem zaradi rasti absolutnega števila uporabnikov interneta.

V grobem lahko iz slike 3 tudi razberemo, da linearni trend nakazuje letno povečanje števila uporabnikov e-bančništva za okoli 20,000 letno.

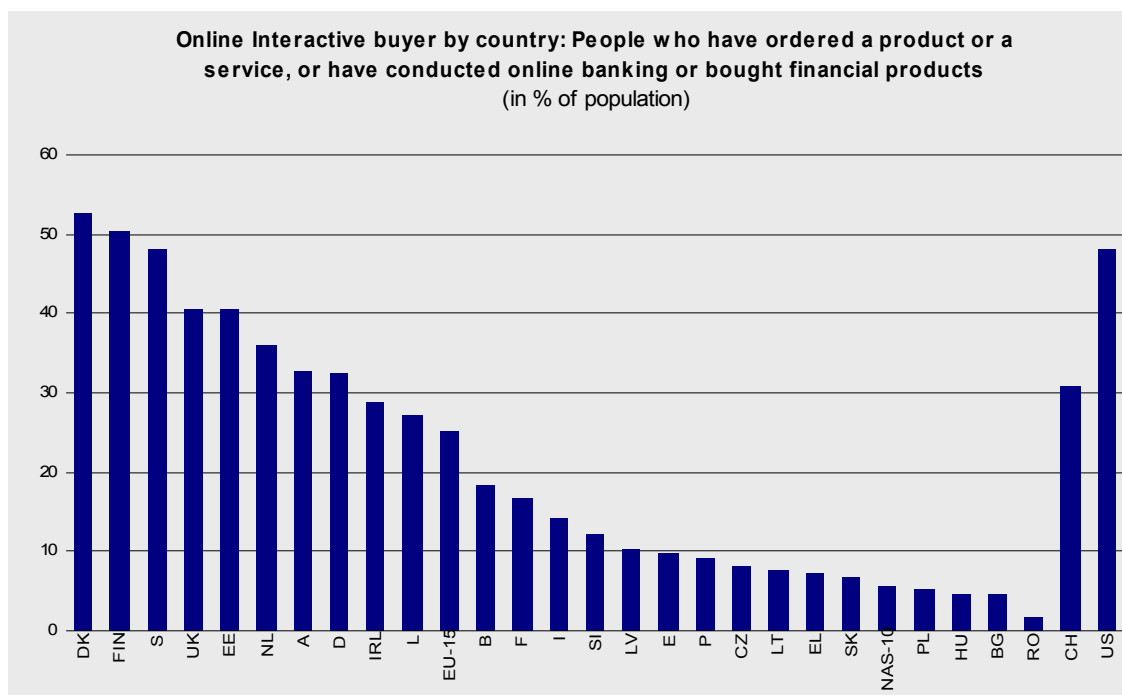
V pogledu pogostosti uporabe e-bančništva opazimo, da glavnina (68.8%) uporabnikov uporablja e-bančništvo nadvse pogosto, najmanj tedensko.

Tabela 1a: Pogostost uporabe e-bančništva

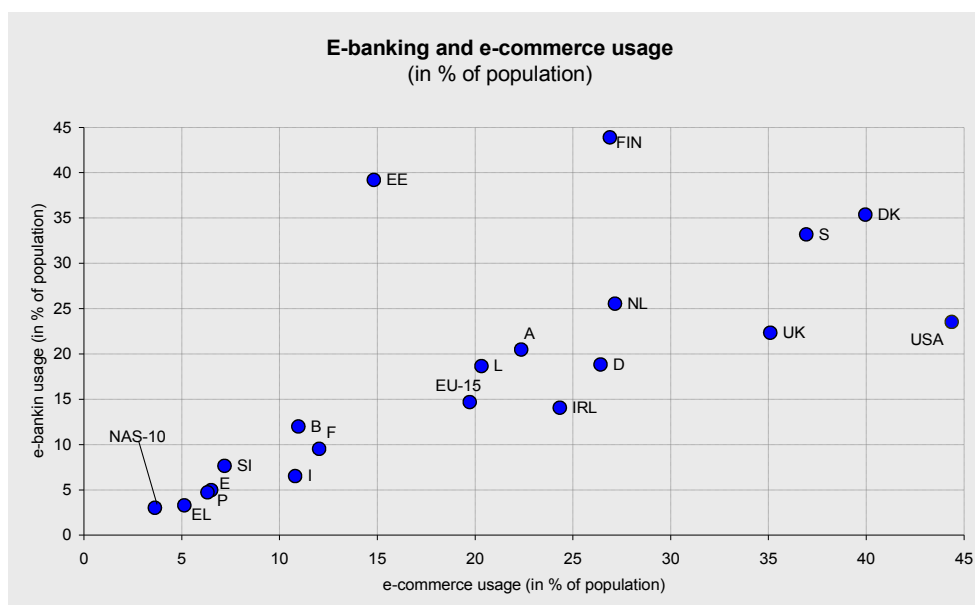
Pogostost	n	%
<i>dnevno</i>	8	15.4
<i>tedensko</i>	28	53.4
<i>mesečno</i>	15	28.7
<i>drugo</i>	1	2.6
Skupaj	53	100.0

2.2. Mednarodna primerjava uporabe e-bančništva

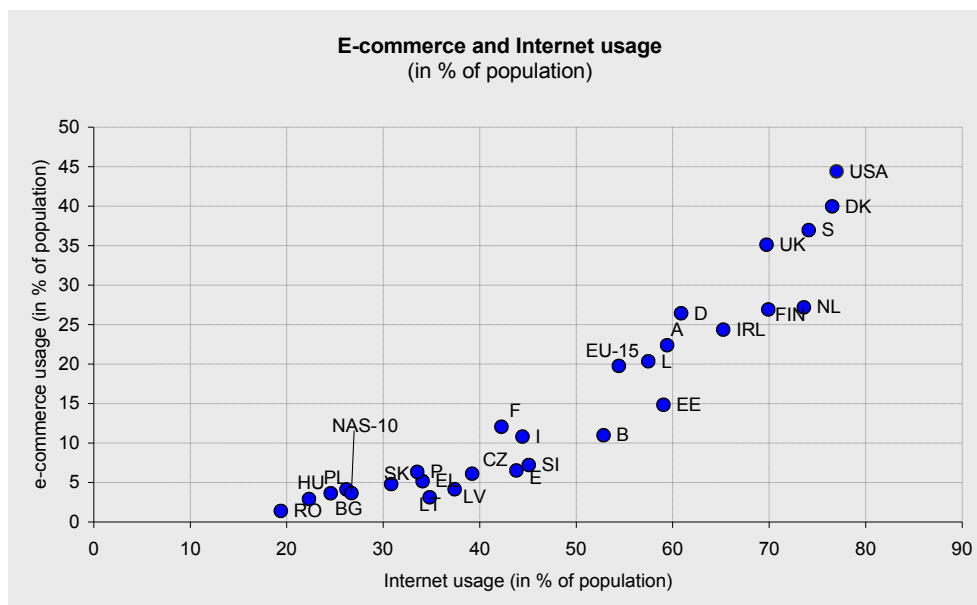
Mednarodno primerljivi podatki SIBIS+ za Slovenijo 2003 kažejo, da je kljub razmeroma dobri razvitosti informacijske tehnologije stopnja uporabe e-nakupovanja in e-bančništva v aktivni populaciji 15+ presenetljivo skromna (Slovenija – 7%, EU-15 – 14%).



Slika 4a: Respondenti, ki uporabljajo on-line nakupe in/ali e-bančništvo (Vir: SIBIS 2003)

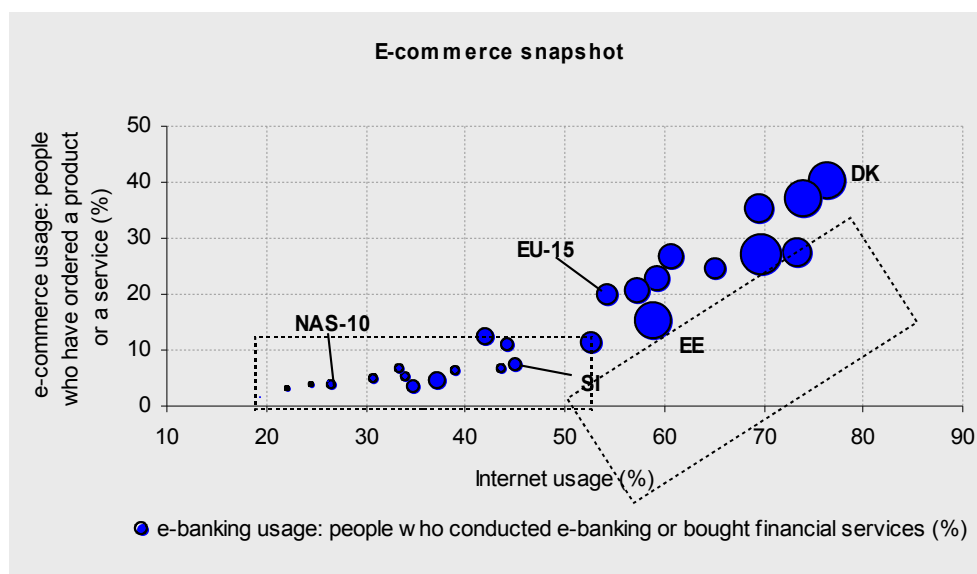


Slika 4b: E-nakupovanje in e-bančništvo (Vir: SIBIS 2003).



E-commerce: People who have ordered a product or a service

Slika 5c: E-nakupovalci in uporaba interneta (Vir: SIBIS 2003).



Legend:

- Internet usage (axis x);
- e-commerce usage: people who ordered a product or a service (axis y);
- e-banking usage: people who conducted e-banking or bought financial services (bubble size)

Slika 6d: Uporaba interneta, e-nakupovanje in e-bančništvo (Vir: SIBIS 2003).

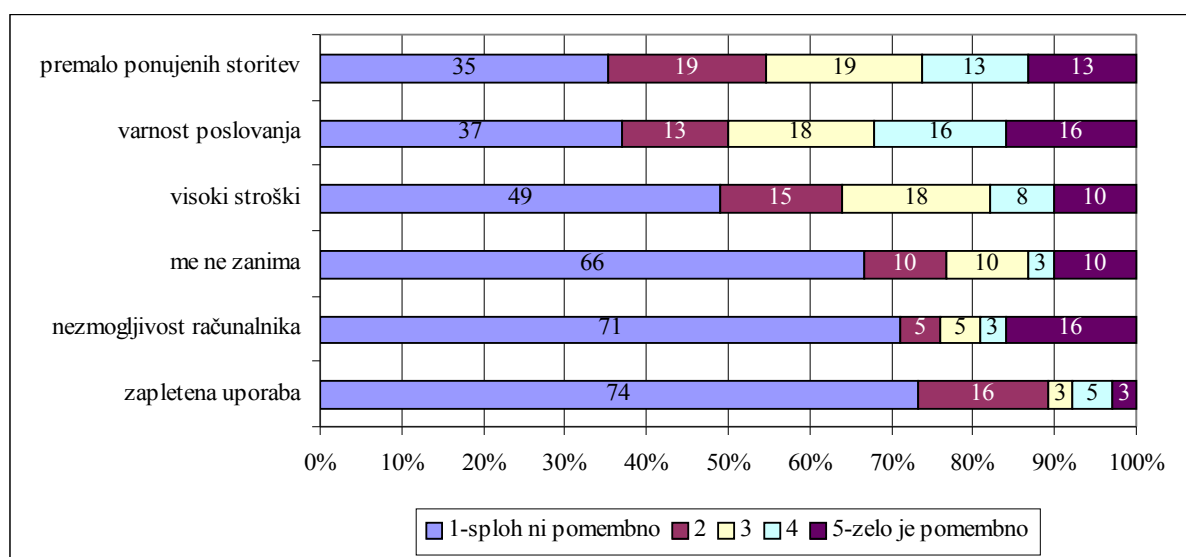
Celotno poročilo SIBIS+ je na <http://www.ris.org/main/novice/readnews.php?sid=12>, iz zgornjih ilustracij pa lahko razberemo, da je kot rečeno on-line nakupovanje in bančništvo v Sloveniji -glede na siceršnjo rabo interneta - presenetljivo nerazvito. Navedeno velja še nekoliko bolj za e-nakupovanje kot pa za e-bančništvo.

Razlogi za to ostajajo v veliki meri nepojasneni, saj omenjeno poročilo SIBIS razkriva tudi naslednje:

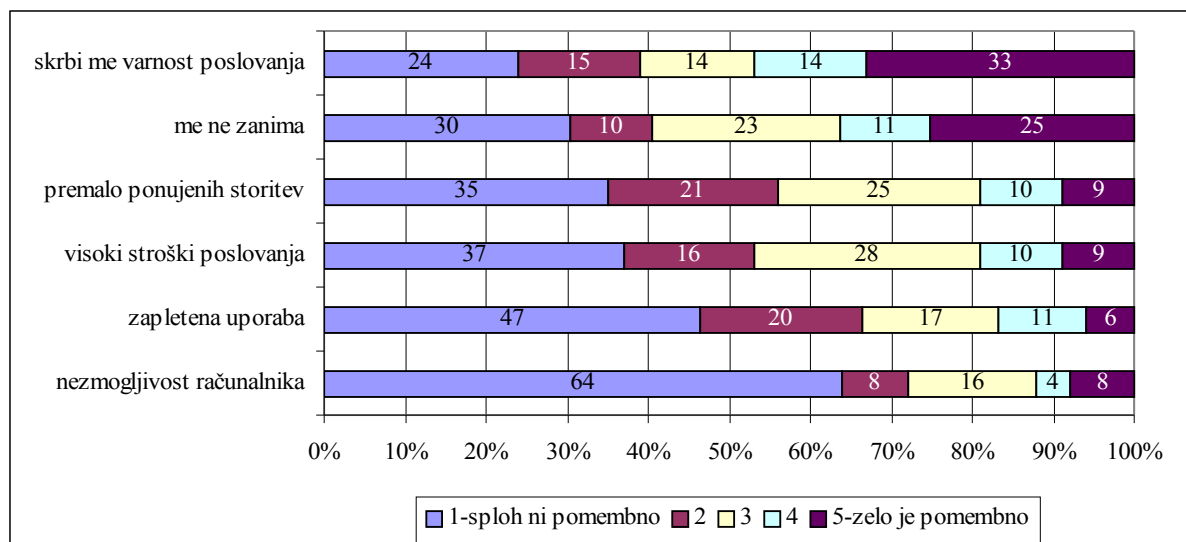
- v Sloveniji je v primerjavami z EU25 in ZDA izjemno nizka tudi splošna zaskrbljenost zaradi on-line varnosti in zasebnosti,
- zaskrbljenost zaradi on-line varnost predstavlja v primerjavi z drugimi državami v Sloveniji razmeroma nizko oviro za uporabo on-line poslovanja,
- v Sloveniji so primerjalno nizke tudi vse subjektivne ovire in predsodki za uporabo on-line storitev,
- hkrati s tem pa obstaja v Sloveniji tradicionalno visok načelen interes za uporabo on-line storitev.

Glede na zgornje dejavnike je razmeroma skromna uporaba e-bančništva vsekakor nenavadna. Na dlani se namreč ponuja razlaga, da je problem e-trgovin in e-bančništva v Sloveniji predvsem v nezadostni ali neustrezni promociji. Iz prejšnjih študij RIS e-bančništva namreč pri študiju vzrokov za neuporabo ne razberemo ničesar posebej izrazitega; vzroki za neuporabo so namreč konsistentni v vseh letih in tudi glede na vse načine anketiranja (spletno, telefonsko). Ovire so v celoti gledano razmeroma nizke in neizrazite, zato bi lahko rekli, da je glavni razlog lahko v pomanjkanju jasnega motiva oziroma prednosti e-bančništva.

Navajamo nekaj ilustracij o ovirah iz raziskave 2002.



Slika 6d: Ovire e-bančništva - uporabniki (RIS 2002)



Slika 6e: Ovire e-bančništva - neuporabniki (RIS 2002)

Problem bo poglobljeno obravnavan v jesenski anketi 2004, kjer bo vzorec omogočal podrobno analizo segmenta novih uporabnikov interneta in tudi e-bančništva, kot tudi primerjalno analizo ovir in prednosti e-bančništva.

2.3. Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva

Tabela 2: Uporabniki e-bančništva med uporabniki interneta – sociodemografske značilnosti (junij 2004).

Sociodemografske značilnosti populacije	<i>Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL		
moški	32	21
ženski	21	16
STAROST		
10-19	2	3
20-35	28	24
36-49	18	27
50-65	5	19
REGIJA		
osrednja Slovenija	22	21
vzhodna Štajerska (MB)	9	18
savinjska (CE)	11	38
gorenjska	6	19
goriška	1	5
obala	1	53
dolenjska	2	7
prekmurje	1	10
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	2	2
poklicna šola	2	6
srednja šola	28	32
višja šola in več	22	25
ZAPOSLOTVENI STATUS		
zaposleni	46	29
nezaposleni	3	19
šolajoči	4	4
SKUPAJ	53	19

Med ženskami je manj uporabnic (16%) kot med moškimi (21%). Največ uporabnikov e-bančništva je v skupini starih od 20 do 49 let, med izobraženimi in med zaposlenimi.

Tabela 3: Uporaba e-bančništva glede na zaposlitveni status (junij 2004).

Zaposlitveni status	Uporabniki e-bančništva	% med uporabniki e-bančništva
zaposleni	46	88
osnovnošolci, dijaki	2	4
študenti	2	4
neaktivni	2	4
Skupaj	52	100

Iz zgornje tabele je ponovno razvidno, da je večina uporabnikov e-bančništva zaposlenih (88%), ki v celotni populaciji sicer predstavljajo manj kot polovico.

3. Uporabniki e-bančništva

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na več vprašanj, ki si jih bomo v nadaljevanju podrobneje ogledali.

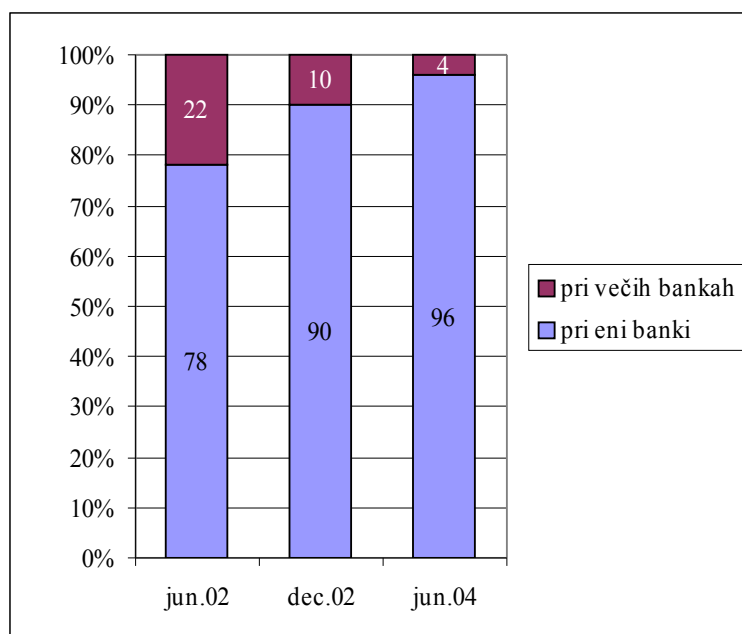
3.1. Število bank

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

Med uporabniki e-bančništva jih 96% uporablja e-bančne storitve pri samo eni banki, kar je navidez nekonsistentno s kasnejšim podatkom, da jih je v zadnjih 12 mesecih 15% začelo uporabljati e-bančništvo pri dodatni banki. Pri tem moramo namreč upoštevati dejstvo, da uporabniki e-bančništva pri uvedbi dodatne banke bodisi še naprej uporabljajo e-bančništvo zgolj pri prvotni banki, ali pa ga uporabljajo samo pri novi banki. Očitno pa ne uporabljajo e-bančništva pri dveh bankah hkrati:

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

	junij 2002		december 2002		junij 2004	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
pri eni banki	33	78	70	90	51	96
pri več bankah	9	22	7	10	2	4
<i>skupaj (n)</i>	42	100	78	100	53	100



Slika 7: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri več? (junij, december 2002, junij 2004)

V mesecu juniju 2002 je bilo med uporabniki e-bančništva 78% takih uporabnikov, ki e-bančništvo uporabljajo pri samo eni banki, decembra 2002 jih je pri samo eni banki uporabljalo e-bančništvo 90% v letu 2004 pa 96% uporabnikov e bančništva uporablja e-bančništvo pri samo eni banki.

Očitno se torej zmanjšuje odstotek uporabe e-bančništva pri več bankah, kar je mogoče pojasniti naslednjim:

- starejši uporabniki so sčasoma opustili uporabo oziroma testiranje dveh bank,
- novejši uporabniki pa s tem ne eksperimentirajo, veliki meri zato, ker so manj izobraženi in manj tehnično podkovani.

3.2. Glavna banka

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje, pri kateri banki uporabljajo e-bančništvo.

Tabela 5: Uporaba e-bančništva glede na banko (maj, oktober 2000, junij 2002, junij 2004).

	RIS 2000		RIS 2002		RIS 2004	
	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>
Abanka			6	3	10	5
Banka Celje	1	1	7	3		
Banka Koper	5	4	7	3		
Factor banka			1	1		
Gorenjska banka			2	1	1	3
NKBM	13	11	12	5	13	7
NLB	61	52	44	18	55	28
PBS			2	1		
SKB banka	20	17	18	7	15	7
Dolenjska banka					1	1
Banka Velenje					4	2
<i>skupaj</i>		85		41		51

Iz tabele je razvidno, da se je v primerjavi z letom 2002 v letu 2004 med uporabniki e-bančništva povečal odstotek uporabnikov e-bančništva pri NLB (2002 – 44%, 2004 – 55%), pri čemer razlika ni statistično značilna (vrednost statistike $t = 1.05$, statistično značilna razlika: $t > 1.96$).

Kljub statistično neznačilni razliki, pa je precej verjetno, da delež NLB kljub znanim težavam v letu 2003 in 2004 – upoštevajoč veliko število komitentov v relativnem smislu ni bistveno upadel. Po drugi strani pa je povsem mogoče, da je prehod iz NLB v kakšno manjšo banko za to banko pomenil opazno spremembo, vendar tega v tem vzorcu ne moremo zaznati.

Nakazuje se torej, da se je v primeru NLB – vsaj v pogledu uporabnikov on-line bančništva – morebitni izpad komitentov zaradi težav pri poslovanju NLB več kot kompenziral s siceršnjim vstopom novih uporabnikov.

Tudi demografska struktura uporabnikov e-bančništva glede na to, pri kateri banki uporabljajo e-bančništvo, bo informativna, šele ko bo izveden tudi jesenski del raziskave, saj bomo takrat razpolagali z večjim številom enot, kar prinaša natančnejše ocene.

Zgornje ocene torej zgoj v grobem nakazujejo razmerja med bankami, in zato tudi banke, ki so v našem vzorcu brez navedb, seveda lahko imajo pozitivne deleže, čeprav ne posebej velike.

3.3. Spremembe v zadnjem letu

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

... zamenjali glavno e-banko

	n	%
Da	5	8,8
Ne	49	91,2
Skupaj	53	100,0

Videti je, da je slaba desetina torej menjala banko. Po navedbah petih respondentov, ki so v zadnjih 12 mesecih zamenjali glavno banko, imajo sedaj glavno banko pri SKB (2 navedbi), A banki (1 navedba), NLB (1 navedba). Prejšnje banke nimamo navedene.

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

	n	%
Da	8	15.3
Ne	45	84.7
Skupaj	53	100,0

Dodatno banko je preizkusilo 15% uporabnikov. Oba zgornja deleža (zamenjava in dodatna banka) sta – čeprav zgoj ilustrativna, saj je v celicah manj kot 10 enot - razmeroma visoka, še posebej zato, ker so anketiranci odgovarjali konsistentno in niso nikoli hkrati pritrdili na obe vprašanji. V grobem je torej v zadnjih 12 mesecih znaten delež (razmeroma nenatančna ocena kaže celo na petino uporabnikov e-bančništva) preizkušal dodatno e-banko in jo v manjši meri tudi zamenjal.

..... pričeli z uporabo e-bančništva

	n	%
Da	23	43.9
Ne	30	56.1
Skupaj	53	100,0

Zgornji odstotek je visok zato, ker so se v to kategorijo prišteli tudi vsi tisti, ki so pričeli uporabljati e-bančništvo pri dodatni banki oziroma so jo zgoj zamenjali. Če jih odštejemo, je delež novih uporabnikov okoli dobre četrtine, kar je še vedno razmeroma visoko, vendar se

odgovarjajoči interval zaupanja s spodnjo mejo približuje oceni bolj realni oceni o deležu 10%. V bodoče velja vsekakor zgornje vprašanje bolj precizirati v smislu nasploh prve uporabe e-bančništva.

Dodati velja, da jih med **neuporabniki** e-bančništva 1% navaja, da so v zadnjih 12 mesecih prenehali uporabljati e-bančništvo. Ocena je sicer zelo nenatančna, med **uporabniki** e-bančništva pa bi to pomenilo, da je z e-bančništvom v 12 mesecih prenehalo okoli 5% uporabnikov e-bančništva.

3.4. Način prijave

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

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

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

	n	%
Da	12	23.2
Ne	40	74.5
Skupaj	52	100,0

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

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

	n	%
Da	15	37.6
Ne	24	60.6
Skupaj	39	100,0

Tudi na to vprašanje so uporabniki e-bančništva lahko odgovorili bodisi pritrdilno, bodisi nikalno. Za tiste, ki so odgovorili nikalno, sklepamo, da se v bančni sistem prijavljajo s pomočjo certifikata, kar pomeni, da se v bančni sistem lahko prijavijo le s tistega osebnega računalnika, na katerega imajo naložen certifikat. V to skupino pa lahko spadajo tudi morebitni primeri, ko se uporabnik prijavi zgolj z uporabniškim imenom in geslom, česar nismo posebej ločevali. V bodoče velja natančneje vprašati o certifikatu oziroma o možnostih za dostop iz poljubnega računalnika.

Pri prijavi v bančni sistem torej skoraj četrtnina uporabnikov e-bančništva navaja, da uporablja posebno kartico, ki jo vstavljajo v čitalnik, okoli tretjina se jih prijavlja z napravo za generiranje gesla (npr. »žeton«), slaba polovica pa s certifikatom (oziroma zgolj z geslom).

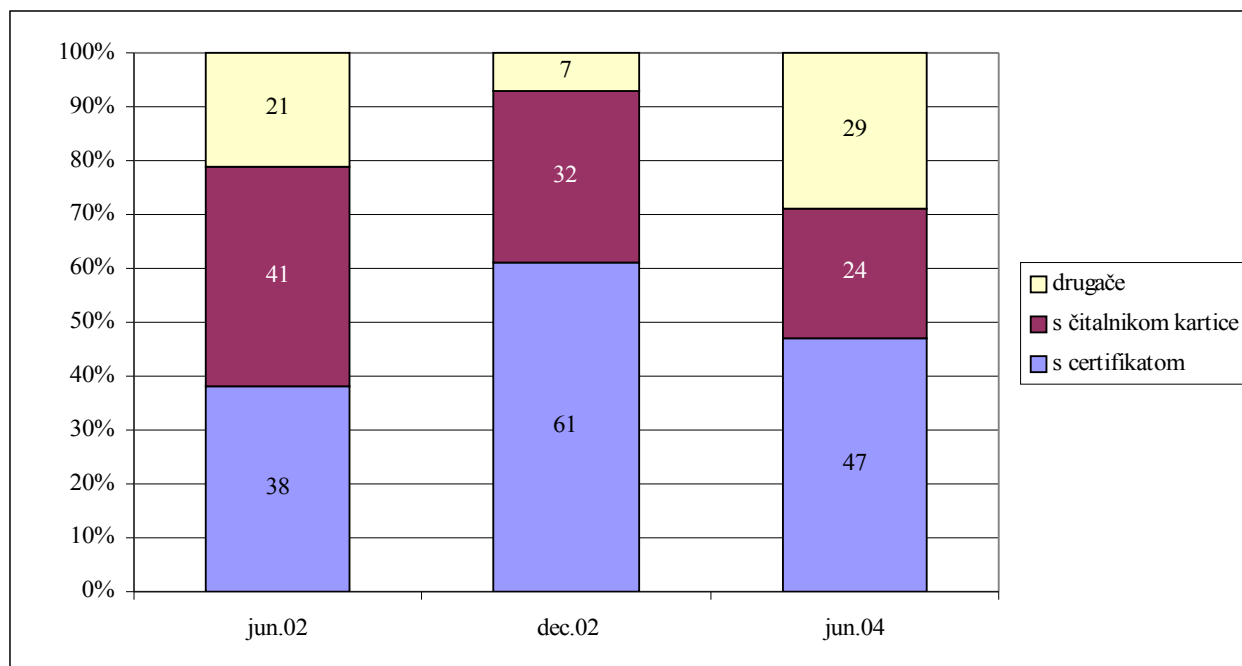
V nadaljevanju prikazujemo ilustrativno primerjavo s prejšnjimi leti, kjer smo uporabnike e-bančništva delili na tiste, ki v bančni sistem dostopajo s pomočjo certifikata, tiste, ki dostopajo s posebno kartico in čitalnikom ter tiste, ki do bančnega sistema dostopajo drugače. V tokratni meritvi smo upoštevali tudi prijavljanje s pomočjo naprave za naključno generiranje gesel (npr. »žeton«) – tiste uporabnike, ki se s pomočjo te naprave prijavljajo v bančni sistem, smo za primerjavo s prejšnjimi leti razvrstili med odgovore »drugače«.

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

	<i>junij 2002</i>		<i>december 2002</i>		<i>junij 2004</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
s certifikatom *	((16))	38	46	61	(24)	47
s čitalnikom kartice	((17))	41	(24)	32	((12))	24
drugače**	•8	21	•6	7	((15))	29
<i>skupaj</i>	41	100	75	100	51	100

* v letu 2004 lahko vključuje tudi uporabnike, ki uporabljajo zgolj geslo

** v letu 2004 vključuje zgolj uporabnike »žetona«



Slika 8: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002, junij 2004)

Iz tabele in slike je razvidno, da se je iz leta 2002 v letu 2004 delež uporabnikov e-bančništva, ki za prijavo uporabljajo certifikat, zmanjšal. Podobno velja za prijavljanje s čitalnikom kartice. Pod odgovorom „drugače“ se v letu 2004 skrivajo tisti uporabniki e-bančništva, ki uporabljajo napravo za naključno generiranje gesel. Pod odgovorom „drugače“ iz meritev v letu 2002 pa so vsi tisti uporabniki, ki svoj dostop do sistema niso mogli opisati ne kot dostop s certifikatom, ne kot dostop s posebnim čitalnikom. Tako je iz zgornje slike razvidno, da se vedno bolj uporabljajo tudi drugi sistemi dostopa, ki so bolj varni - kot je naključno generiranje gesel.

V nadaljevanju si bomo pogledali demografsko strukturo uporabnikov e-bančništva glede na obliko prijavljanja v bančni sistem. Tabela podajamo le kot osnovo za ilustrativno razumevanje trendov, saj bi bile interpretacije zaradi majhnega števila enot nenatančne.

Tabela 7: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? – sociodemografske značilnosti (junij 2004).

Sociodemografske značilnosti populacije	Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem?					
	s certifikatom		s čitalnikom kartice		»žeton«	
	n	%	n	%	n	%
SPOL						
moški	8	26	13	43	9	30
ženski	4	20	11	52	6	27
STAROST						
10-19	2	75	1	25	-	-
20-35	6	20	13	50	8	30
36-49	4	21	7	40	7	39
50-65	1	34	2	58	0	8
REGIJA						
osrednja Slovenija	5	24	12	57	4	19
vzhodna Štajerska (MB)	1	13	4	47	4	40
savinjska (CE)	2	22	5	51	3	27
gorenjska	2	28	1	23	3	49
goriška	1	100	-	-	-	-
obala	1	100	-	-	-	-
dolenjska	-	-	1	54	1	46
prekmurje	-	-	-	-	1	100
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	2	100	-	-	-	-
poklicna šola	-	-	-	-	2	100
srednja šola	6	24	14	52	6	24
višja šola in več	4	20	10	48	7	32
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposlen (pri delodajalcu)	10	21	22	49	13	30
lastnik podjetja	1	37	1	34	1	28
samostojni podjetnik	2	44	1	37	1	19
SKUPAJ	12	24	24	47	15	29

Zaradi majhnosti celic so zgornje navedbe zgolj ilustrativne. Dodati velja, da v tem pogledu večjih razlik pravzaprav ni pričakovati.

3.5. Zadovoljstvo z e-bančništvom

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje: »Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?« Izkaže se, da so uporabniki še vedno – zdaj že tradicionalno - nadvse zadovoljni z bančnim poslovanjem, saj povprečna ocena na lestvici od 1 (*povsem nezadovoljen*) do 5 (*zelo zadovoljen*), znaša 4.1. Kar 75.7% uporabnikov je odgovorilo z oceno 4 ali 5.

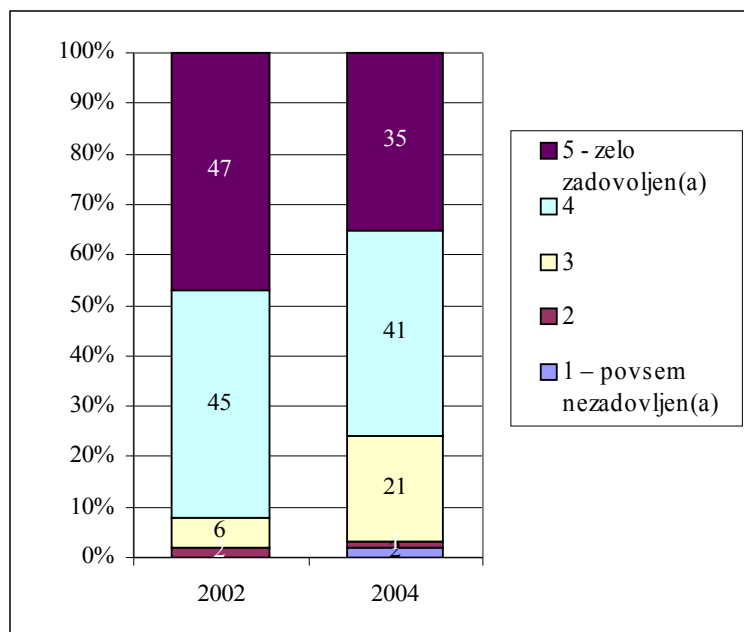
Tabela 8: Kako ste zadovoljni z e-bančništvom pri glavni banki? (maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij, 2004)

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

Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem se je doslej iz leta v leto večalo, upad zadovoljstva v primerjavi s prejšnjimi leti pa je opazen le v letu 2004, ko z že dosežene povprečne vrednosti zadovoljstva – 4.4 v decembru 2002, v juniju 2004 pade na 4.1. Padec zadovoljstva sicer ni statistično značilen, precej verjetno pa nakazuje trend nižanja zadovoljstva. Kot pri vseh trendih na tem področju lahko razlog izvira iz dveh razlogov:

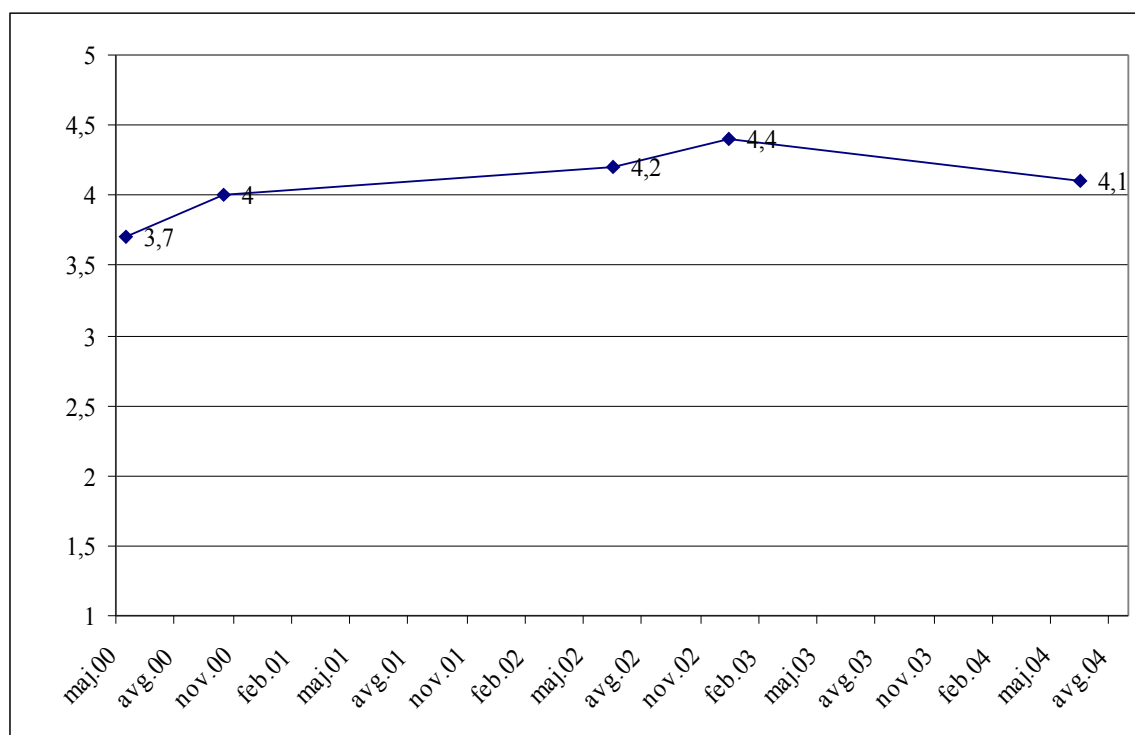
- v učinku novih uporabnikov, ki so bolj kritični in nezadovoljni,
- v dejanskem upadu zadovoljstva.

Še bolj izrazito nakazuje upad zadovoljstva pregled po kategorijah. Razberemo, da se je predvsem delež zelo zadovoljnih uporabnikov (ocena 5) bistveno zmanjšal.



Slika 9: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? (december 2002, junij 2004)

V letu 2002 je bila torej slaba polovica (47%) uporabnikov e-bančništva zelo zadovoljna (ocena 5) z bančnim poslovanjem, v letu 2004 pa je zelo zadovoljnih 35% uporabnikov e-bančništva.



Slika 10: Povprečno zadovoljstvo z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

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

Slika 11: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? – sociodemografske značilnosti (junij 2004)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?</i>	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>
SPOL		
moški	3,92	32
ženski	4,27	21
STAROST		
10-19	4,00	2
20-35	4,00	28
36-49	4,12	18
50-65	4,04	5
REGIJA		
osrednja Slovenija	3,85	22
vzhodna Štajerska (MB)	4,55	9
savinjska (CE)	4,11	11
gorenjska	4,16	6
goriška	4,00	1
obala	5,00	1
dolenjska	3,36	2
prekmurje	4,00	1
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	4,00	2
poklicna šola	5,00	2
srednja šola	4,12	28
višja šola in več	3,91	22
ZAPOSLITVENI STATUS		
zaposleni	4,09	46
nezaposleni	4,03	3
šolajoči	3,74	4
SKUPAJ	4,06	53

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih kategorij se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da je zadovoljstvo z e-bančništvom nekoliko nižje pri moških, v pogledu regij – v osrednji Sloveniji, pri bolj izobraženih.

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

3.6. Zadovoljstvo glede na banko

Povprečne ocene zadovoljstva z e-bančništvom glede na posamezno banko so zaradi majhnega števila enot zgolj ilustrativne. Bolj informativne bodo omenjene povprečne cene agregirane s podatki, ki jih bomo zbirali jeseni 2004.

Med vsemi bankami, je le pri NLB dovolj veliko število enot (n=28), da lahko nakažemo, da je zadovoljstvo v primerjavi z letom 2002 precej nižje. Razlika oziroma upad v zadovoljstvu (4.3→3.7) je namreč tako velika, da je kljub majhnemu vzorcu statistično značilna.

Slika 12: Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem preko interneta glede na posamezno banko (maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

	maj 2000		oktober 2000		junij 2002		december 2002		junij 2004	
	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n
Abanka					3.8	6	3.9	8	4.8	5
banka Celje					3.9	4	4	3		
banka Domžale							5	1		
banka Koper	3.4	2	4	2	4.4	5	4.2	7		
banka Zasavje Trbovlje							5	1		
Factor banka					3	1				
Dolenjska banka							5	1	3	1
Gorenjska banka					4	3	4.7	1	3	1
Kaerntner Sparkasse AG, Celovec							4	1		
Koroška banka							4	1		
Krekova banka							4	1		
Nova kreditna banka MB	4.2	3	3.6	8	4.2	7	4.4	7	4.7	7
NLB	3.4	12	4.1	37	4.2	33	4.3	26	3.7	28
Poštna banka Slovenije					5	1				
SKB banka	4.2	7	4	9	4.3	12	4.5	18	4.3	7
Banka Velenje									5	2
<i>skupaj</i>	3.7	24	4	61	4.2	72	4.4	75	4.0	51

3.7. Lojalnost do glavne banke

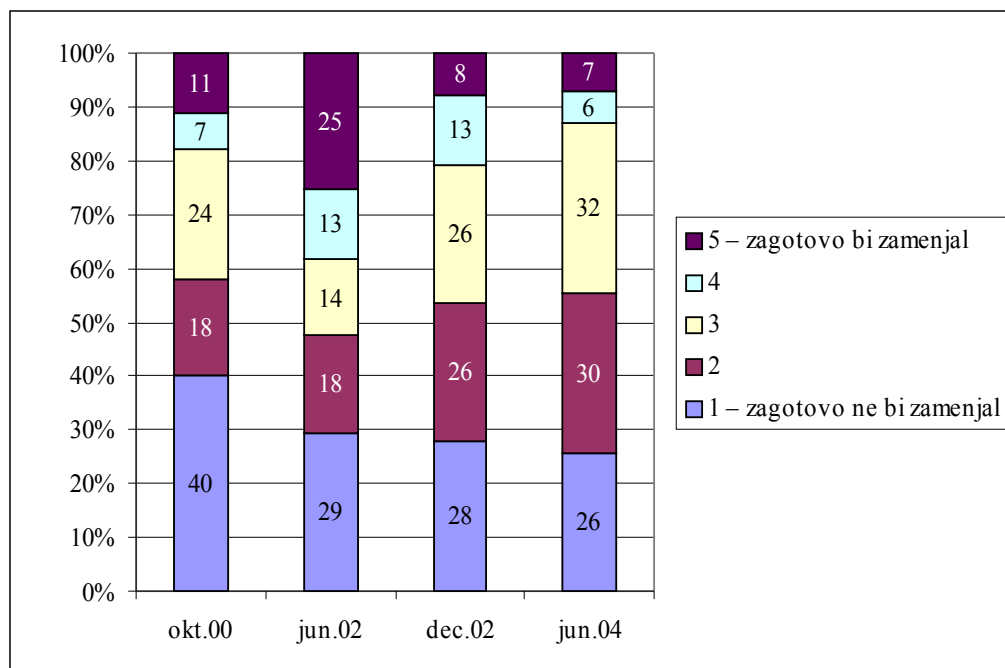
Na vprašanje: “Kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo elektronskega bančništva,” je 26% uporabnikov e-bančništva odgovorilo “zagotovo ne bi zamenjal” in 7% “zagotovo bi zamenjal”. Povprečna ocena na lestvici od 1 (zagotovo ne bi zamenjal) do 5 (zagotovo bi zamenjal), znaša 2.4, kar kaže na to, da so uporabniki razmeroma lojalni do svojih bank, še posebej, ker je trend naraščanja lojalnosti v upadanju. Očitno s časom uporabe e-bančništva, uporabniki vse težje zamenjajo banko.

Tabela 9: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004)

	oktober 2000		junij 2002		december 2002		Junij 2004	
	%		%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>
1 – zagotovo ne bi zamenjal	40		29	12	28	21	26	14
2	18		18	8	26	20	30	16
3	24		14	6	26	20	32	17
4	7		13	6	13	10	6	3
5 – zagotovo bi zamenjal	11		25	11	8	6	7	3
<i>skupaj</i>	100		100	42	100	76	100	53
<i>povprečna ocena</i>	2		2,9		2,5		2,4	

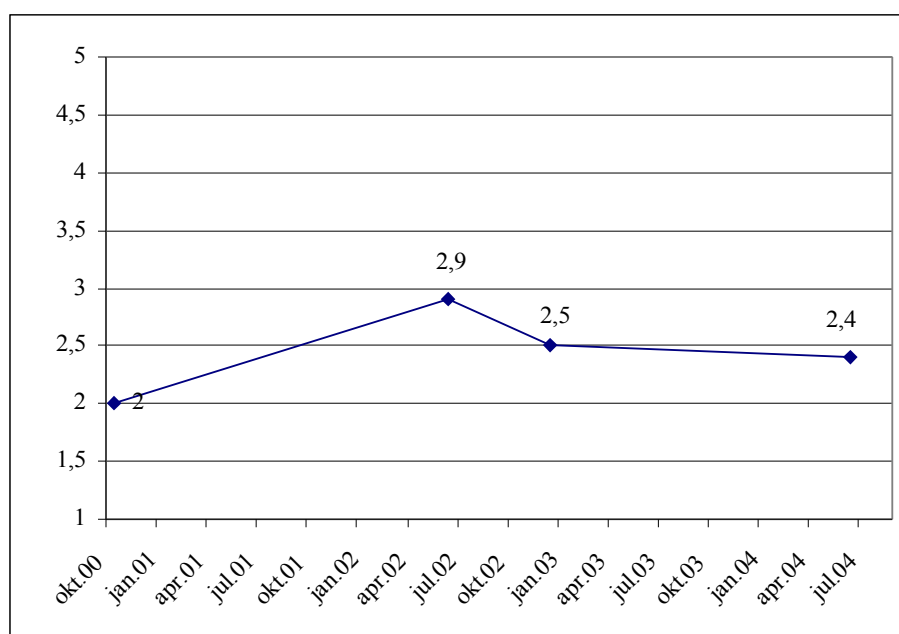
Dobra polovica (56%) uporabnikov e-bančništva sploh ne bi zamenjala svoje banke, 13% bi jih zamenjalo svojo banko, tretjina (32%) pa je neodločenih. Tako se izkaže, da ostajajo uporabniki e-bančništva do svoje sedanje banke, v primerjavi z decembrom 2002, približno enako lojalni. Opaziti pa je, da se je v primerjavi s prejšnjimi leti precej zmanjšal delež tistih, ki zagotovo ne bi zamenjali svoje banke, v primeru, da bi druga banka ponudila boljše pogoje.

Povprečna ocena nezamenjave glavne banke je bila najvišja oktobra 2000, in sicer je na lestvici od 1 (*zagotovo ne bi zamenjal*) do 5 (*zagotovo bi zamenjal*), znašala 2. Najnižja je bila junija 2002, ko je znašala 2.9, v juniju 2004 pa je povprečna ocena lojalnosti 2.4.



Slika 13: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljše ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

Kljub linearnemu trendu nižanja za povprečne ocene, pa je po drugi strani razvidno, da gre za zmanjševanje deleža absolutno lojalnih uporabnikov. Vse manj (26%) je torej uporabnikov, ki so povsem lojalni svoji banki in zagotovo ne bi menjali banke.



Slika 14: Lojalnost banki: povprečne ocene verjetnosti zamenjave glavne banke (oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

Tabela 10: Lojalnost do e-bančništva – sociodemografske značilnosti (junij 2004).

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Lojalnost do e-bančništva</i>	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>
SPOL		
moški	2,26	32
ženski	2,55	21
STAROST		
10-19	1,99	2
20-35	2,35	28
36-49	2,49	18
50-65	2,55	4
REGIJA		
osrednja Slovenija	2,32	22
vzhodna Štajerska (MB)	1,84	9
savinjska (CE)	2,68	11
gorenjska	2,10	6
goriška	2,00	1
obala	5,00	1
dolenjska	3,60	2
prekmurje	3,00	1
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	1,00	2
poklicna šola	1,00	2
srednja šola	2,27	27
višja šola in več	2,72	22
ZAPOSLITVENI STATUS		
zaposleni	2,37	46
nezaposleni	2,97	3
šolajoči	1,99	4
POGOSTOST UPORABE INTERNETA	2,37	53

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so nekoliko bolj lojalni moški, mladi (do 35 let), šolajoči.

V pogledu lojalnosti – nizka vrednost pomeni visoko lojalnost - glede na banko ne opazimo posebej dramatičnih odstopanj. Pri NLB opazimo podobno odstopanje kot pri zadovoljstvu, seveda v obratno smer in v nekoliko manjši meri: uporabniki poročajo o nekoliko nižji lojalnosti, in to tako v primerjavi s celotnimi povprečjem kot tudi v primerjavi z zadnjo meritvijo v letu 2002 (NLB - 2.4).

Tabela 11a: Lojalnost in zadovoljstvo glede na banko 2004

	<i>lojalnost</i>		<i>zadovoljstvo</i>	
	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>
Abanka	2.0	5	4.8	5
Dolenjska banka	3.0	1	3.0	1
Gorenjska banka	3.0	1	3.0	1
NKBM	2.2	7	4.7	7
NLB	2.7	28	3.7	28
SKB banka	2.0	7	4.3	7
Banka Velenje	1.0	2	5.0	2
<i>skupaj</i>	2.4	51	4.1	51

Razvidno je, da na individualnem nivoju analize po bankah velja - kar zaradi različnih struktur v agregirani obliki medletnih primerjav ni bilo povsem razvidno - da so z uporabniki, ki so bolj zadovoljni, tudi bolj lojalni. Odgovarjajoči koeficient korelacije na nivoju bank je enak $r = 0.76$.

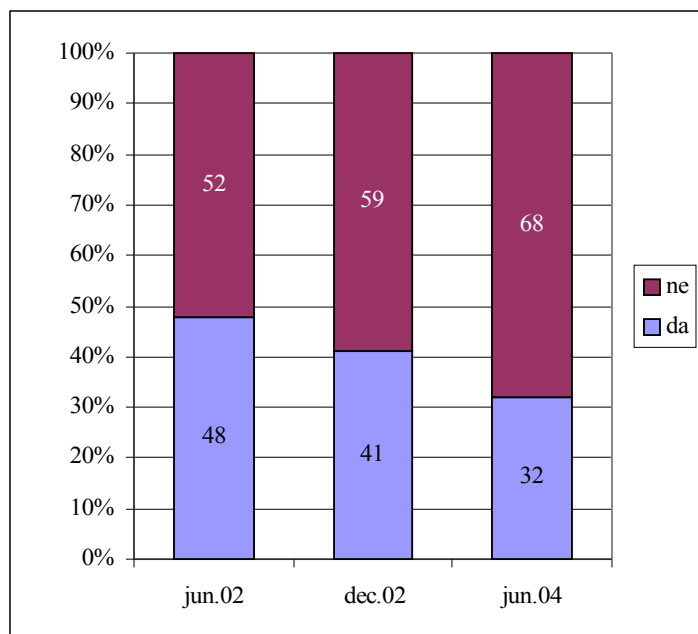
4. Neuporabniki e-bančništva

4.1. Struktura neuporabnikov

Neuporabniki so najprej odgovarjali na vprašanje: »Ali ste o e-bančništvu že razmišljali«. Izkaže se, da je med neuporabniki e-bančništva, ki so sicer uporabniki interneta, samo tretjina (32%) takih, ki so o tem že razmišljali.

Tabela 12: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002, junij 2004)

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



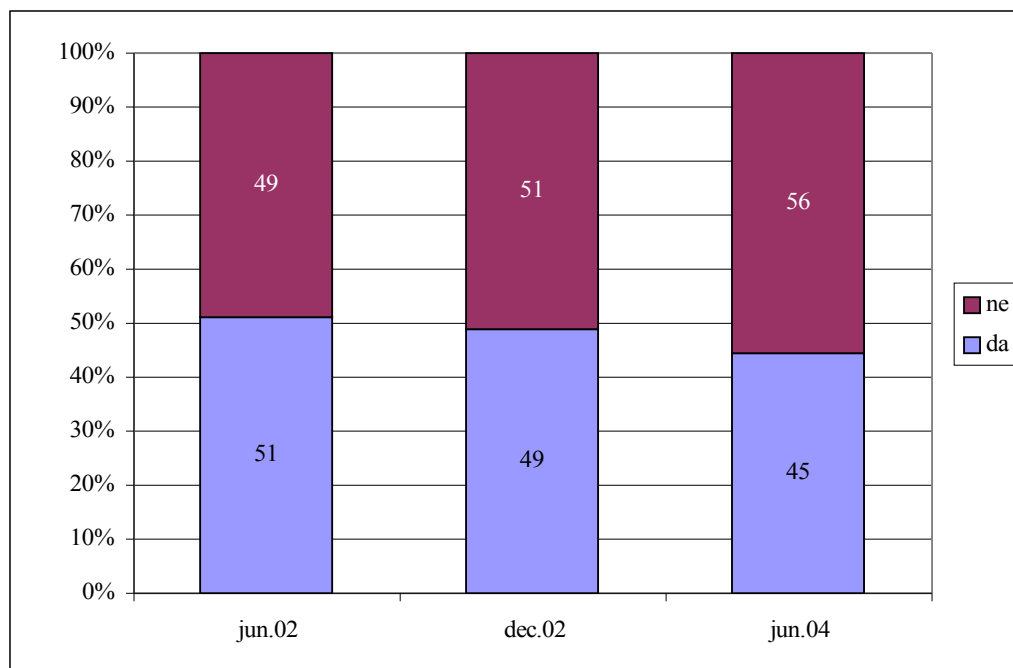
Slika 15: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002, junij 2004); Uporabniki interneta, ki so razmišljali, da bi začeli uporabljati e-bančništvo.

Relativni odstotek tistih, ki razmišljajo o začetku uporabe, se v primerjavi s prejšnjimi leti zmanjšuje. Šele jesenska anketa bo lahko pokazala odgovor na vprašanje, ali gre za učinek novih uporabnikov, ali se zmanjšuje dejanska uporaba tudi med »starejšimi uporabniki«.

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

Tabela 13: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002, junij 2004)

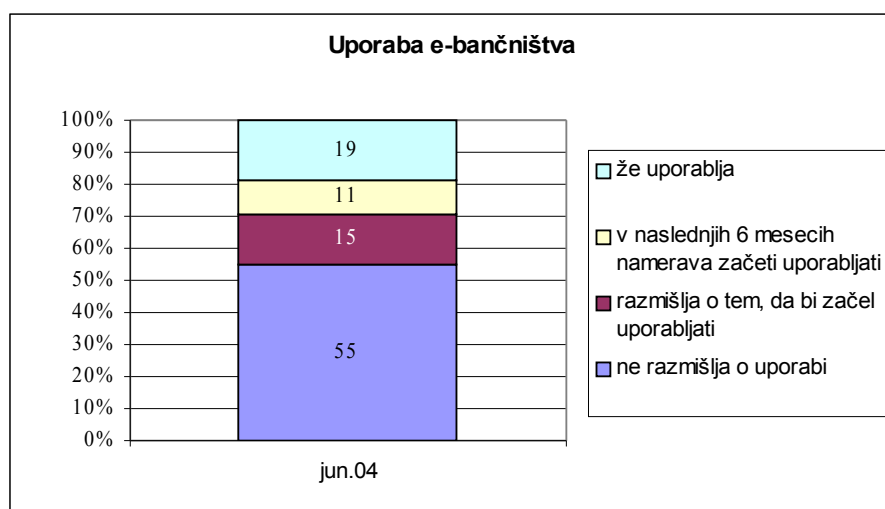
	<i>junij 2002</i>		<i>december 2002</i>		<i>junij 2004</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
da	42	51	79	49	30	45
ne	41	49	84	51	36	55
<i>skupaj (n)</i>	83	100	163	100	66	100



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

Med tistimi, ki so že razmišljali o uporabi e bančništva, jih slaba polovica (45%) namerava začeti uporabljati e-bančništvo v naslednje pol leta. Tudi ta odstotek se je v primerjavi s prejšnjo meritvijo nekoliko zmanjšal (december 2002 – 49%, junij 2004 – 45%).

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



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

Med aktivnimi uporabniki interneta jih petina uporablja e-bančništvo, desetina jih namerava začeti uporabljati v naslednjih 6 mesecih, 15% jih razmišlja o tem, da bi začeli uporabljati e-bančništvo, dobra polovica aktivnih uporabnikov interneta pa niti ne razmišlja o uporabi e-bančništva.

V vsakem primeru pa ima e-bančništvo še vedno izjemno velik potencial: ob okoli 140,000 uporabnikih interneta, jih nadaljnjih 85,000 namerava vstopiti v uporabo v naslednjih 6 mesecih, 110,000 pa je o tem že razmišljalo. Kot bomo videli v nadaljevanju pa se je zgoraj navedeni potencial v zadnjih dveh letih zmanjšal.

4.2. Verjetna banka

Med neuporabniki, ki nameravajo začeti uporabljati e-bančništvo v naslednjih šestih mesecih, jih 39% navaja, da bi e-bančništvo uporabljali pri NKBM, 32% pri NLB in 14% pri Abanki. Pri tem naj opozorimo na majhno število enot in zato nenatančnost ocen.

Tabela 14: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo? (junij, december 2002, junij 2004)

	<i>junij 2002</i>		<i>december 2002</i>		<i>junij 2004</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Abanka	4	10	8	10	4	14
banka Celje	1	3	3	4	1	5
banka Koper	1	3	6	8		
Gorenjska banka	3	8	5	6	2	7
NKBM	2	6	8	10	11	39
NLB	27	65	45	53	9	32
Poštna banka Slovenije			1	1		
SKB banka	2	4	7	8	1	4
<i>skupaj</i>	40	100	79	100	27	100

Dodati pa velja, da so lahko neuporabniki e-bančništva izbrali več bank, pri katerih bi začeli z uporabo e-bančništva. Izkazalo se je, da je samo en neuporabnik izbral dve banki, medtem ko so vsi ostali izbrali eno banko.

Visok delež NKBM je kljub majhni celici presenetljivo visok in lahko nakazuje dejansko povečanje zanimanja, ki je lahko posledica rešenih tehničnih težav na Primorskem.

4.3. Sociodemografske značilnosti neuporabnikov

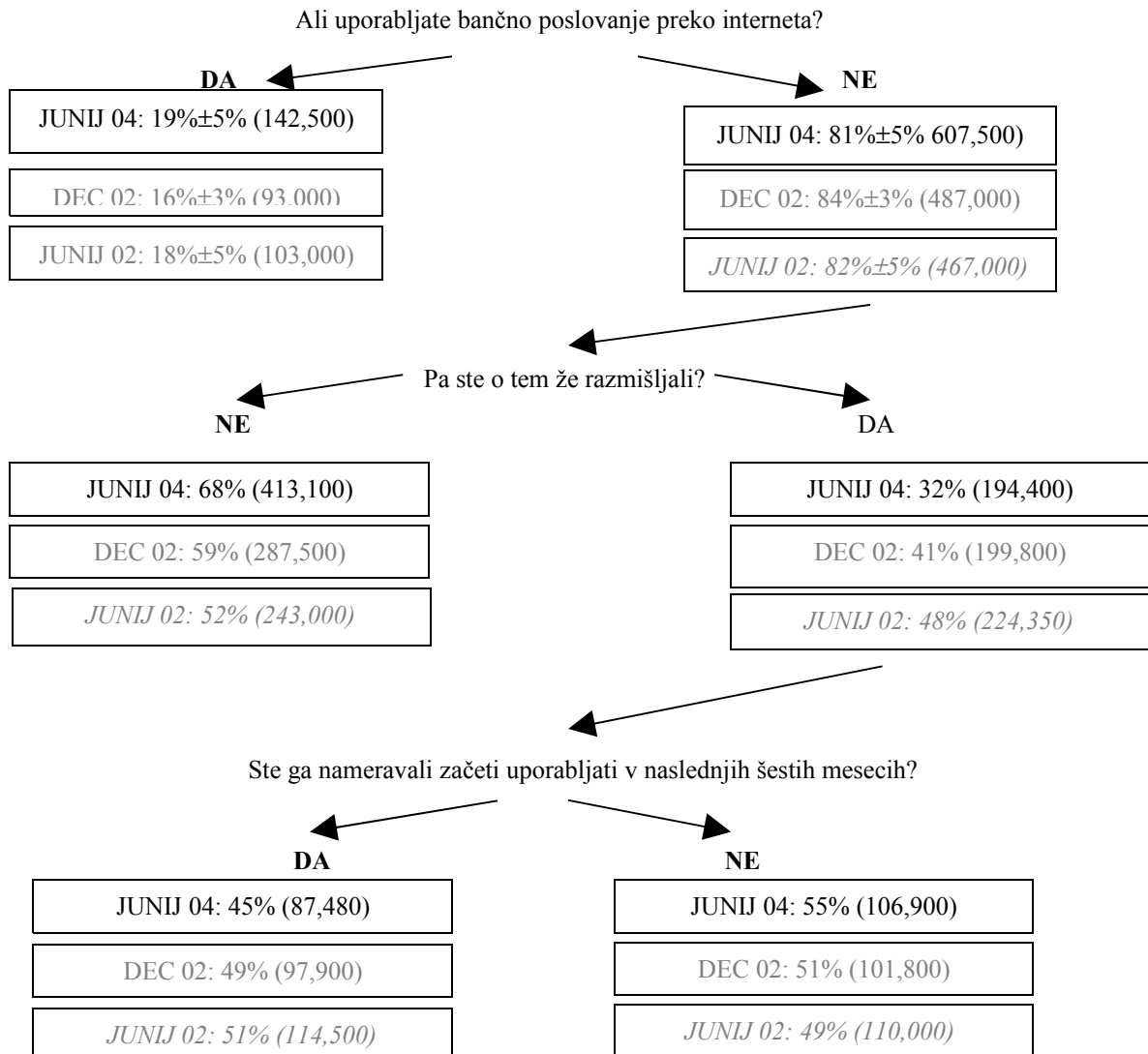
Tabela 15: Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali? – sociodemografske značilnosti (junij 2004)

Sociodemografske značilnosti populacije	<i>Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali?</i>					
	<i>ne, nisem razmišljal(a)</i>		<i>sem razmišljal(a) in ga tudi nameravam začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih</i>		<i>sem razmišljal(a), vendar ga ne nameravam začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL						
moški	77	69	12	10	23	21
ženski	77	71	18	17	13	12
STAROST						
10-19	61	91	4	7	2	3
20-35	53	61	16	18	18	21
36-49	25	59	8	19	9	22
50-65	12	58	2	8	7	34
REGIJA						
osrednja Slovenija	62	75	4	5	16	19
vzhodna Štajerska (MB)	31	76	5	13	4	10
savinjska (CE)	10	63	3	19	3	18
gorenjska	15	62	5	20	4	18
goriška	17	61	6	22	5	17
obala	1	100				
dolenjska	14	61	6	25	3	14
prekmurje	4	73	1	13	1	14
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	59	83	5	7	8	11
poklicna šola	18	72	4	18	3	10
srednja šola	32	59	10	18	13	23
višja šola in več	43	65	11	16	13	20
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposleni	62	57	20	18	27	25
nezaposleni	8	59	2	14	4	27
šolajoči	83	86	8	8	6	6
SKUPAJ:	154	70	30	134	36	16

Med tistimi, ki še ne razmišljajo o e-bančništvu, je več mlajših (do 19 let), manj izobraženih in šolajočih. Namere uporabe so bolj izrazite med zaposlenimi. Med tistimi, ki so sicer že razmišljali, a se še ne nameravajo odločiti za uporabo, je nekoliko več starejših (50-65). Drugih bistvenih odstopanj glede na demografsko strukturo ni opaziti.

4.4. Namere uporabe e-bančništva

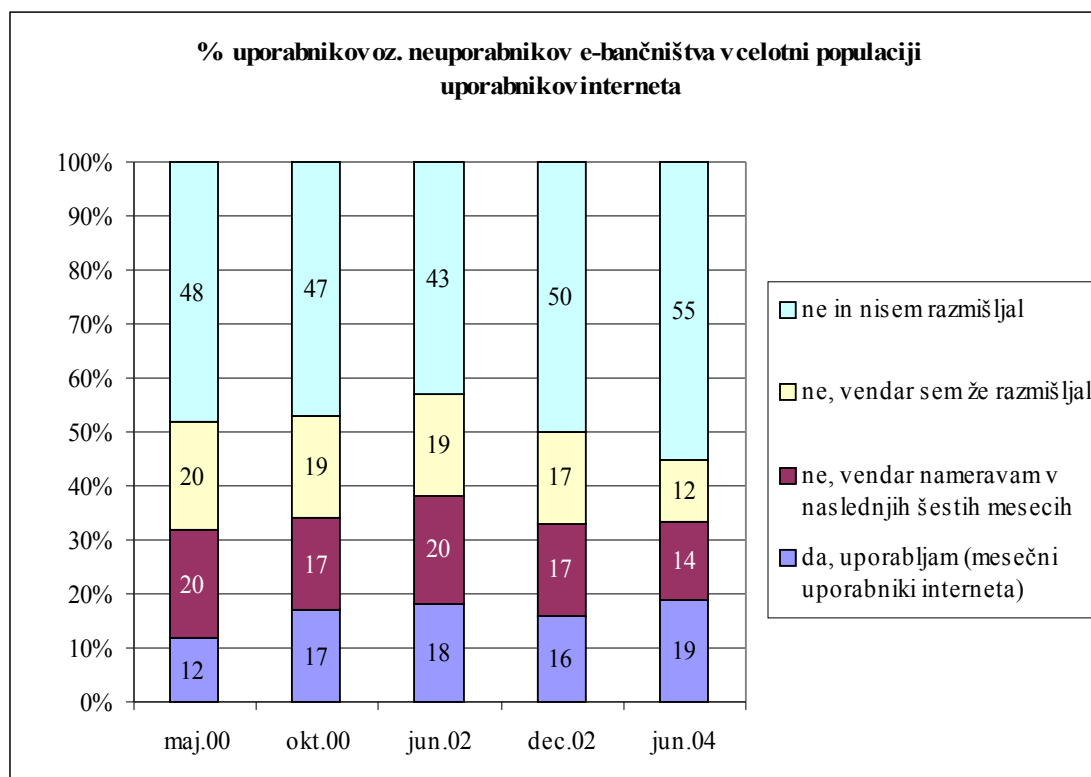
Oglejmo si podrobneje spremembe v strukturi segmentov glede e-bančništva v zadnjih treh meritvah. Uporabnike interneta razdelimo glede uporabe, razmišljanja in namer e-bančništva in ob tem izračunamo populacijske agregate.



Slika 18: Namere e-bančništva – primerjava med junijem in decembrom 2002 (junij, december 2002, junij 2004).

Delež tistih, ki nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, znaša torej [12%±4%], kar predstavlja [87,480±3,500] mesečnih uporabnikov interneta. Delež tistih, ki

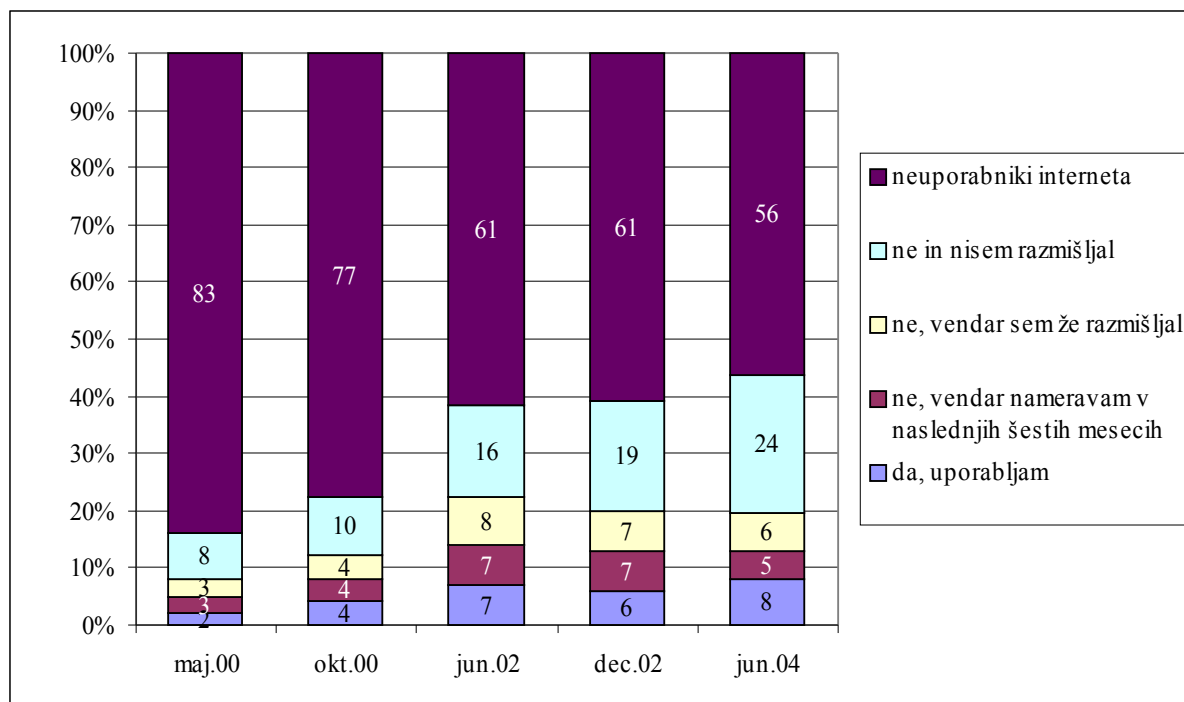
pa ne nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, pa znaša [14%±4%], kar predstavlja [106,900±4,300] mesečnih uporabnikov interneta.



Slika 19: Namere uporabe e-bančništva – deleži v celotni populaciji uporabnikov interneta (750,000) (maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

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

Oglejmo si še strukturo vseh respondentov v celotni populaciji starih 10-75 let in ne le v populaciji uporabnikov interneta. Pri tem naj opozorimo, da so podatki iz prejšnjih let podani za populacijo od 12 do 65 let, vendar pa to praktično v ničemer ne vpliva na kategorije uporabnikov e-bančništva in oseb, ki o tem razmišljajo oziroma to načrtujejo.



Slika 20: Namere e-bančništva – deleži v celotni populaciji starih 10 do 75 let– 1,700,000 (maj, oktober 2000; junij, december 2002, junij 2004).

Ocenimo lahko, da se delež tistih uporabnikov interneta, ki e-bančništva ne uporabljajo in o tem niti niso razmišljali, iz leta v leto večja – v letu 2002 je bil ta delež v juniju 16%, v decembru 19%, v juniju 2004 pa je ta delež že 24%, kar pomeni četrtno aktivne slovenske populacije. Delež uporabnikov e-bančništva pa se počasi, a vztrajno večja in v juniju 2004 dosega 8% med aktivno slovensko populacijo.

Očitno je, da segment, ki uporabljajo, nameravajo ali razmišljajo o uporabi v dveh letih upadel in to v absolutnem smislu. Njegova struktura se je sicer spremenila v korist uporabnikov e-bančništva, zato pa je videti, da se je zmanjšal segment, kjer uporabniki interneta razmišljajo o uporabi.

Naslednja meritev v jeseni 2004 bo lahko pokazala, iz katerega segmenta se v resnici rekrutirajo novi uporabniki e-bančništva. Analiza prehodov med stanji je namreč pomembna, čeprav razmeroma težavna, saj bi za natančne ocene – podobno kot pri oceni zaposlitvenih statusov – potrebovali panelne podatke nadvse velikega vzorca.