



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

RIS 2002/2 e-bančništvo

uporabniki interneta

Ljubljana, maj 2003

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 2002/2

Avtorji: Vasja Vehovar, Alenka Pfajfar

Ljubljana, maj 2003

OSNOVNE UGOTOVITVE

V decembru 2002 je bila izvedena reprezentativna telefonska anketa RIS ($n=1,752$, 10-75 let), v kateri je bila podrobno analizirana tudi uporaba e-bančništva. Povzamemo lahko naslednje osnovne ugotovitve:

- Bančno poslovanje preko interneta smo merili na tri nekoliko različne načine in dobili deleže 16%, 17% in 19%. V vsakem primeru se je relativni delež v letu 2003, v primerjavi z oktobrom 2000 in tudi v primerjavi z junijem 2002, skoraj povsem ustalil na 16%-19% uporabnikov interneta.
- Absolutno število (cca. 100,000) uporabnikov e-bančništva torej narašča zgolj zaradi večjega števila uporabnikov interneta, ki pa se je ustalilo na okoli 10% letne rasti.
- Dobra tretjina uporabnikov e-bančništva (35%) posluje z NLB, katere relativni delež se v primerjavi z letom 2000 (61%) in junij 2002 (47%) manjša, kar je posledica dejstva, da e-bančništvo ponujajo tudi manjše banke. Poleg NLB izstopajo še deleži SKB banke (24%) in Abanke (11%) ter NKBM (9%) in Banke Koper (9%).
- Večina bodočih uporabnikov e-bančništva (53%) namerava uporabljati bančno poslovanje pri NLB, sledi NKBM (10%), Abanka (10%), SKB banka (8%), Banka Koper (8%), Gorenjska banka (6%), Banka Celje (4%) in Poštna banka Slovenije (1%).
- Zadovoljstvo z e-bančništvom se v primerjavi z letom 2000 (3.8) in tudi z junijem 2002 (4.2) nadalje večja, saj na lestvici od 1 do 5, znaša že 4.4.
- Lojalnost trenutni banki pa se je v primerjavi z letom 2000 (2.0) nekoliko znižala, saj na lestvici od 1 (zagotovo ne bi zamenjal) do 5 (zagotovo bi zamenjal) znaša 2.5, medtem ko se je v primerjavi z junijem 2002 (2.9) nekoliko povečala. Delež uporabnikov, ki bi zamenjali banko je leta 2000 znašal 18%, medtem ko je junija 2002 znašal že 38% in decembra istega leta 21%. Tako velika nihanja kažejo na razmeroma nestabilen in nejasen odnos uporabnikov do e-bančništva.
- V celoti gledano je potencial e-bančništva izredno velik, saj poleg skoraj 100,000 uporabnikov e-bančništva, o uporabi e-bančništva razmišlja še 200,000 oseb, od tega 100,000 oseb v naslednjih 6 mesecih. Izpostaviti velja, da se visoke namere o vstopu v e-bančništvo v zadnjih dveh letih ne uresničujejo oziroma se uresničujejo v zelo majhnem deležu. Zadnje pol leta pa so celo rahlo upadle.
- V primerjavi z EU (31%) je v Sloveniji (18%) e-bančništvo slabše razvito, saj gre za večji zaostanek kot je na siceršnjem področju interneta.

-

KAZALO

OSNOVNE UGOTOVITVE	3
1. Metodologija	5
2. Obseg e-bančništva	6
2.1. Uporaba e-bančništva	6
2.1.1. E-bančništvo (RIS-FEB I)	6
2.1.2. E-bančništvo (RIS-FEB II)	8
2.1.3. E-bančništvo (RIS-ALL)	10
2.1.4. E-bančništvo (primerjava)	12
2.1.4. Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva (RIS-FEB I)	16
3. Uporabniki e-bančništva (RIS-FEB I)	17
3.1. Število bank	17
3.2. Glavna banka	19
3.3. Način prijave	25
3.4. Zadovoljstvo z bančništvom	28
3.5. Zadovoljstvo glede na banko	31
3.6. Lojalnost do glavne banke	32
4. Neuporabniki e-bančništva in namere (RIS-FEB I)	37
4.1. Struktura neuporabnikov	37
4.2. Sociodemografske značilnosti neuporabnikov	40
4.3. Namere e-bančništva	44
5. Primerjava z EU	49

Metodologija

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih s telefonsko anketo, ki je bila izvedena v družbi CATI, v mesecu decembru 2002. Z metodo računalniško podprtega telefonskega anketiranja, je bilo anketiranih 1,752 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 vpeljene 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 splošno 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 ± 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. Obseg e-bančništva

2.1. Uporaba e-bančništva

Ker so se v celotnem anketnem vprašalniku pojavila tri različna vprašanja glede uporabe e-bančništva, si bomo ogledali vsako vprašanje posebej. Prvo in drugo vprašanje je bilo vključeno v prvi del ankete (vprašalnik FLASH EUROBAROMETER, ki ga v poročilu označujemo z RIS-FEB), medtem ko je bilo tretje vprašanje vključeno v drugi del ankete (vprašalnik raziskave Adult Literacy and Lifeskills Survey, ki ga označujemo z RIS-ALL).

2.1.1. E-bančništvo (RIS-FEB I)

Respondenti, ki so na vprašanje *»Ali vi osebno uporabljate internet ... ?«* odgovorili, da uporabljajo internet na vsaj eni od naštetih lokacij^[1], so odgovarjali na vprašanja, ki se nanašajo na e-bančništvo. Teh respondentov je bilo 511. Če izmed anketirancev izločimo tiste, ki uporabljajo internet redkeje kot mesečno na enem od omenjenih mest, pridemo do zaključka, da je izmed 511 anketirancev 484 takih, ki uporabljajo internet mesečno ali pogosteje, medtem ko je 27 anketirancev takih, ki uporabljajo internet manj kot enkrat na mesec. Zato bomo v nadaljevanju poročila analizirali uporabo e-bančništva glede na vse uporabnike interneta in uporabo e-bančništva glede na mesečne uporabnike interneta.

Prvo vprašanje glede uporabe e-bančništva se je pojavilo v vprašalniku Flash Eurobarometer, in sicer v samem sklopu e-bančništva. Vprašanje, pri katerem gre za standardno RIS-ovo vprašanje, se je glasilo: *»Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta v osebne namene?«*. Tisti, ki so odgovorili z »da, uporabljam«, so **uporabniki e-bančništva**, medtem ko so tisti, ki so odgovorili »ne uporabljam«, **neuporabniki e-bančništva**. Uporabnikov e-bančništva med vsemi uporabniki interneta je 15% (med mesečnimi uporabniki interneta pa ta

^[1] *»Ali vi osebno uporabljate internet ... ?«* Možnih je več odgovorov:

- doma,
- v službi,
- v šoli / na fakulteti,
- na javno dostopnih točkah (knjižnice,...),
- v Cybercaffejih,
- pri prijateljih, sorodnikih, znancih,
- na poti preko prenosnega računalnika,
- na poti preko dlančnika (PALM, PSION,...),
- na poti preko mobilnega telefona (WAP, GPRS),
- na upravnih enotah, občini,
- drugje ... kje?

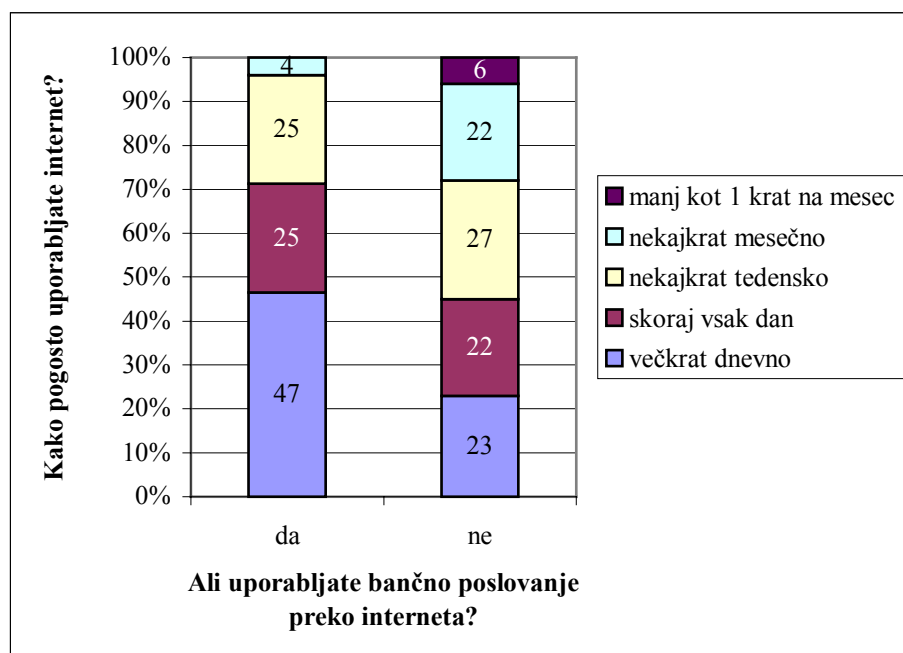
delež znaša $16\% \pm 3\%$), pri čemer 95% interval zaupanja znaša $15\% \pm 3\%$, kar pomeni, da s 5% stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 12% in 18%.

Oglejmo si še e-bančništvo glede na pogostost uporabe interneta.

V delu ankete Flash Eurobarometer je bilo tudi vprašanje: »Kako pogosto uporabljate internet?« Izkaže se, da 47% uporabnikov e-bančništva uporablja internet večkrat dnevno, 25% uporabnikov e-bančništva uporablja internet skoraj vsak dan, 25% uporabnikov e-bančništva uporablja internet nekajkrat tedensko in 4% jih uporablja internet nekajkrat mesečno.

Tabela 1: E-bančništvo glede na pogostost uporabe interneta (RIS-FEB I, december 2002)

Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta v osebne namene?		Kako pogosto uporabljate internet?					skupaj
		večkrat dnevno	skoraj vsak dan	nekajkrat tedensko	nekajkrat mesečno	manj kot 1 krat na mesec	
da	n	36	19	19	3		78
	%	47%	25%	25%	4%		100%
ne	n	100	94	118	94	26	433
	%	23%	22%	27%	22%	6%	100%
skupaj		136	113	137	97	26	511



Slika 1: E-bančništva glede na pogostost uporabe interneta (RIS-FEB I, december 2002)

Pri neuporabnikih e-bančništva pa se izkaže, da dobra polovica neuporabnikov (55%) uporablja internet nekajkrat tedensko ali redkeje, medtem ko slaba polovica neuporabnikov (45%) uporablja internet pogosteje kot nekajkrat tedensko.

2.1.2. E-bančništvo (RIS-FEB II)

Drugo vprašanje glede uporabe e-bančništva se je prav tako pojavilo v vprašalniku Flash Eurobarometer, in sicer gre za vprašanje: *»Ali za vaše osebne potrebe uporabljate internet tudi za ... ?^[2]«* Na to vprašanje so odgovarjale iste osebe, kot so odgovarjale na prvo vprašanje (RIS-FEB I), v sklopu e-bančništva. Teh respondentov je bilo 511. Če izmed anketirancev izločimo tiste, ki uporabljajo internet redkeje kot mesečno na enem od omenjenih mest^[3], pridemo do zaključka, da je izmed 511 anketirancev 484 takih, ki uporabljajo internet mesečno ali pogosteje. Podobno kot v točki 2.1.1. bomo v nadaljevanju poročila analizirali uporabo e-bančništva glede na vse uporabnike interneta in uporabo e-bančništva glede na mesečne uporabnike interneta.

^[2] *»Ali za vaše osebne potrebe uporabljate internet tudi za ...?«* Možnih je več odgovorov.

- sprejemanje in pošiljanje elektronske pošte,
- elektronsko bančništvo,
- iskanje novic/informacij,
- iskanje zdravstvenih informacij,
- iskanje zaposlitve,
- sodelovanje v forumih/diskusijskih skupinah,
- v izobraževalne namene,
- iskanje informacij o potovanjih, nakup letalskih vozovnic...,
- rezervacije vstopnic za prireditve,
- za ostale osebne potrebe,
- interneta ne uporabljam za osebne potrebe.

^[3] *»Ali vi osebno uporabljate internet ...?«* Možnih je več odgovorov:

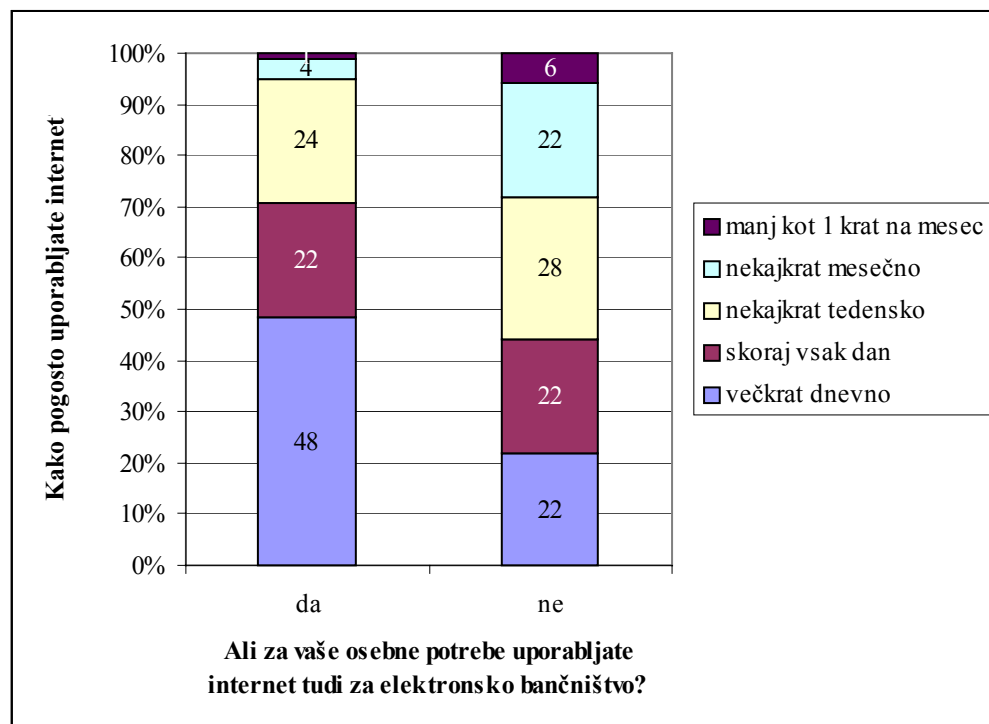
- doma,
- v službi,
- v šoli / na fakulteti,
- na javno dostopnih točkah (knjižnice,...),
- v Cybercaffejih,
- pri prijateljih, sorodnikih, znancih,
- na poti preko prenosnega računalnika,
- na poti preko dlančnika (PALM, PSION,...),
- na poti preko mobilnega telefona (WAP, GPRS),
- na upravnih enotah, občini,
- drugje ... kje?

Tisti, ki so odgovorili, da so za osebne potrebe že uporabljali internet tudi za elektronsko bančništvo, so **uporabniki e-bančništva**. Uporabnikov e-bančništva med vsemi uporabniki interneta je 18% (med mesečnimi uporabniki interneta pa ta delež znaša $19\% \pm 3\%$), pri čemer 95% interval zaupanja znaša $18\% \pm 3\%$, kar pomeni, da s 5% stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 15% in 21%.

Podobno kot v točki 2.1.1. (RIS-FEB I) si oglejmo uporabo e-bančništva glede na pogostost uporabe interneta. Izkaže se, da 48% uporabnikov e-bančništva uporablja internet večkrat dnevno, 22% uporabnikov e-bančništva uporablja internet skoraj vsak dan, 24% uporabnikov e-bančništva uporablja internet nekajkrat tedensko in 4% jih uporablja internet nekajkrat mesečno. Le 1% uporabnikov e-bančništva uporablja internet manj kot enkrat mesečno.

Tabela 2: E-bančništvo glede na pogostost uporabe interneta (RIS-FEB II, december 2002)

Ali za vaše osebne potrebe uporabljate internet tudi za elektronsko bančništvo?		Kako pogosto uporabljate internet?					
		večkrat dnevno	skoraj vsak dan	nekajkrat tedensko	nekajkrat mesečno	manj kot 1 krat na mesec	skupaj
da	n	46	21	23	4	1	95
	%	48%	22%	24%	4%	1%	
ne	n	91	92	115	93	25	416
	%	22%	22%	28%	22%	6%	
skupaj		137	113	138	97	26	511



Slika 2: E-bančništva glede na pogostost uporabe interneta (RIS-FEB II, december 2002)

Pri neuporabnikih e-bančništva pa se izkaže, da dobra polovica neuporabnikov (56%) uporablja internet nekajkrat tedensko ali redkeje, medtem ko slaba polovica neuporabnikov (44%) uporablja internet pogosteje kot nekajkrat tedensko. Ker so na prvo (RIS-FEB I) in drugo (RIS-FEB II) vprašanje glede uporabe e-bančništva odgovarjale iste osebe se izkaže, da ni razlik v odgovorih na vprašanje: »*Kako pogosto uporabljate internet?*«, in sicer med RIS-FEB I in RIS-FEB II.

2.1.3. E-bančništvo (RIS-ALL)

Tretje vprašanje glede uporabe elektronskega bančništva preko interneta se je pojavilo v vprašalniku raziskave Adult Literacy and Lifeskills Survey, in se je glasilo: »*Kako pogosto ste internet v tipičnem mesecu uporabljali za bančništvo?*«. Na to vprašanje so odgovarjali tisti, ki so nazadnje uporabljali internet pred 6 meseci. Teh respondentov je bilo 309. Če izmed anketirancev izločimo tiste, ki so nazadnje uporabljali internet redkeje kot mesečno, pridemo do zaključka, da je izmed 309 anketirancev 284 takih, ki so nazadnje uporabljali internet v tem mesecu. Podobno kot v točkah 2.1.1. in 2.1.2. bomo v nadaljevanju poročila analizirali uporabo e-bančništva glede na vse uporabnike interneta in uporabo e-bančništva glede na mesečne uporabnike interneta.

Tabela 3: E-bančništvo (RIS-ALL, december 2002)

	med vsemi uporabniki interneta		med mesečnimi uporabniki interneta	
	n	delež (%)	n	delež (%)
dnevno	16	5	16	6
nekajkrat na teden	11	4	10	3
enkrat na teden	8	2	8	3
nekajkrat na mesec	15	5	14	5
občasno	11	3	9	3
nikoli	250	81	227	80
skupaj	309	100	284	100

Če seštejemo deleže tistih respondentov, ki so odgovorili, da so v tipičnem mesecu vsaj nekajkrat na mesec uporabljali internet za bančništvo, dobimo $16\% \pm 4\%$ uporabnikov e-bančništva med vsemi uporabniki interneta. Medtem ko delež med mesečnimi uporabniki interneta znaša $17\% \pm 4\%$.

Tudi pri tem vprašanju si oglejmo pogostost uporabe e-bančništva glede na pogostost uporabe interneta. Vsi tisti, ki uporabljajo e-bančništvo vsaj enkrat na teden so nazadnje uporabljali internet v tem tednu, medtem ko je 93% anketirancev, ki so odgovorili, da nekajkrat na mesec uporabljajo e-bančništvo prav tako nazadnje uporabljajo internet v tem tednu.

Tabela 4: E-bančništvo glede na pogostost uporabe interneta (RIS-ALL, december 2002)

<i>Kako pogosto ste internet v tipičnem mesecu uporabljali za bančništvo?</i>		<i>Kdaj ste nazadnje uporabljali internet?</i>				skupaj
		<i>v tem tednu</i>	<i>v tem mesecu</i>	<i>1 do 3 mesece nazaj</i>	<i>4 do 6 mesecev nazaj</i>	
dnevno	n	16				16
	%	100%				100%
nekajkrat na teden	n	10				10
	%	100%				100%
enkrat na teden	n	8				8
	%	100%				100%
nekajkrat na mesec	n	14		1		15
	%	93%		7%		100%
občasno	n	8	1	2		11
	%	73%	9%	18%		100%
nikoli	n	180	47	19	3	249
	%	72%	19%	8%	1%	100%
skupaj		236	48	22	3	309

Tri četrtine (72%) anketirancev, ki pa so odgovorili, da nikoli niso uporabljali e-bančništva (neuporabniki e-bančništva) je nazadnje uporabljalo internet v tem tednu, 19% neuporabnikov e-bančništva je nazadnje uporabljalo internet v tem mesecu, medtem ko je 9% neuporabnikov e-bančništva nazadnje uporabljajo internet 1 do 6 mesecev nazaj.

2.1.4. E-bančništvo (primerjava)

Na podlagi treh različnih vprašanj^[4], ki se nanašajo na uporabo e-bančništva, smo dobili različne deleže uporabnikov e-bančništva, ki so prikazani v tabeli 5.

Tabela 5: E-bančništvo (december 2002)

	<i>med vsemi uporabniki interneta</i>			<i>med mesečnimi uporabniki interneta</i>		
	FEB I	FEB II	ALL	FEB I	FEB II	ALL
uporabniki e-bančništva 10-75 let	15%±3%	18%±3%	16%±4%	16%±3%	19%±3%	17%±4%
uporabniki e-bančništva 12-65 let	15%±3%	18%±3%	16%±4%	16%±3%	19%±3%	17%±4%

Relativni delež uporabnikov e-bančništva med vsemi uporabniki interneta se giblje med 15% in 18%, medtem ko se relativni delež uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta giblje med 16% in 19%. Ker so na RIS-FEB I in RIS-FEB II odgovarjale povsem iste osebe, je zanimivo, da se deleža med tema dvema vprašanjema najbolj razlikujeta, kar je posledica različne interpretacije vprašanj. Dodati pa velja, da razlike v deležih niso statistično značilne.

Oglejmo si še primerjavo z junijem 2002. Na vprašanje: *»Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?«*, je junija 2002 pritrdilo odgovorilo 18% respondentov. Relativni delež v decembru 2002 (med mesečnimi uporabniki) se je v primerjavi z junijem 2002:

- zmanjšal za 2% (na podlagi rezultatov RIS-FEB I),
- zmanjšal za 1% (na podlagi rezultatov RIS-ALL),
- povečal za 1% (na podlagi rezultatov RIS-FEB II).

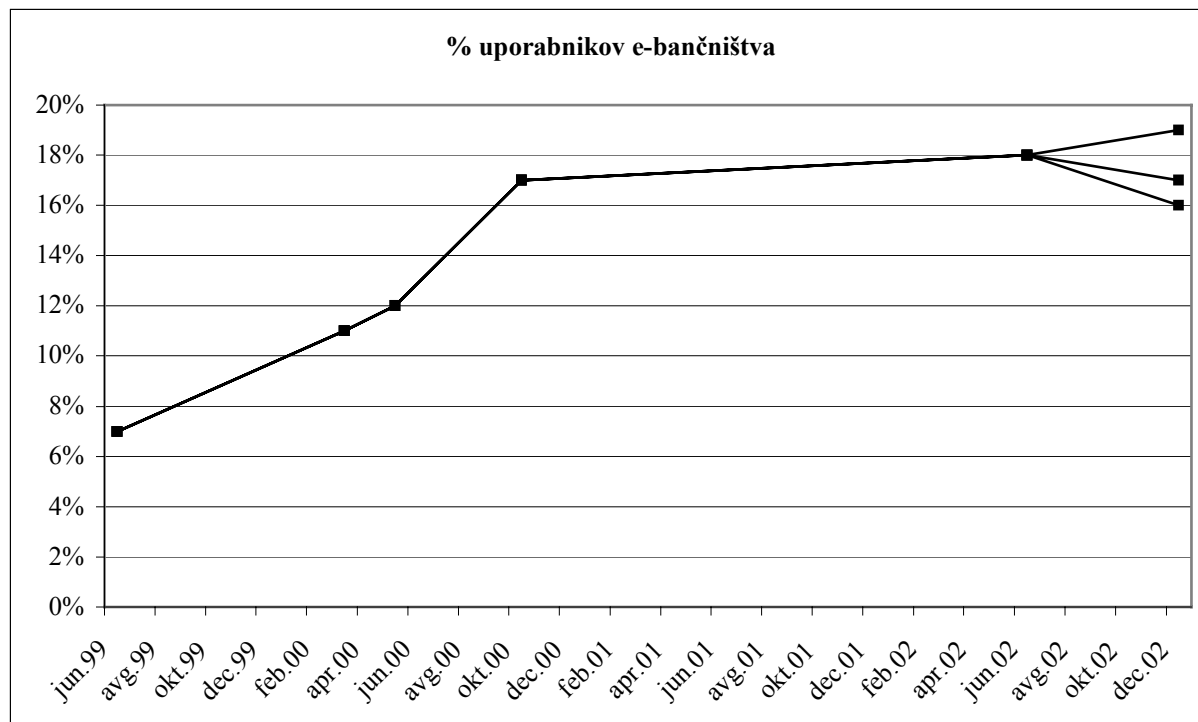
Poudariti velja, da so razlike med junijem 2002 in decembrom 2002 statistično neznačilne.

Če pa zgolj za ilustracijo vzamemo povprečje vseh treh vprašanj, se izkaže, da gre za 17%±3% uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta. Sam delež uporabnikov e-bančništva je očitno dosegel določeno stagnacijo, saj so vsi, ki so nameravali začeti z uporabo e-bančništva to že storili.

^[4] RIS-FEB I ... *»Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta v osebne namene?«*
 RIS-FEB II ... *»Ali za vaše osebne potrebe uporabljate internet tudi za elektronsko bančništvo?«*
 RIS-ALL ... *»Kako pogosto ste internet v tipičnem mesecu uporabljali za bančništvo?«*

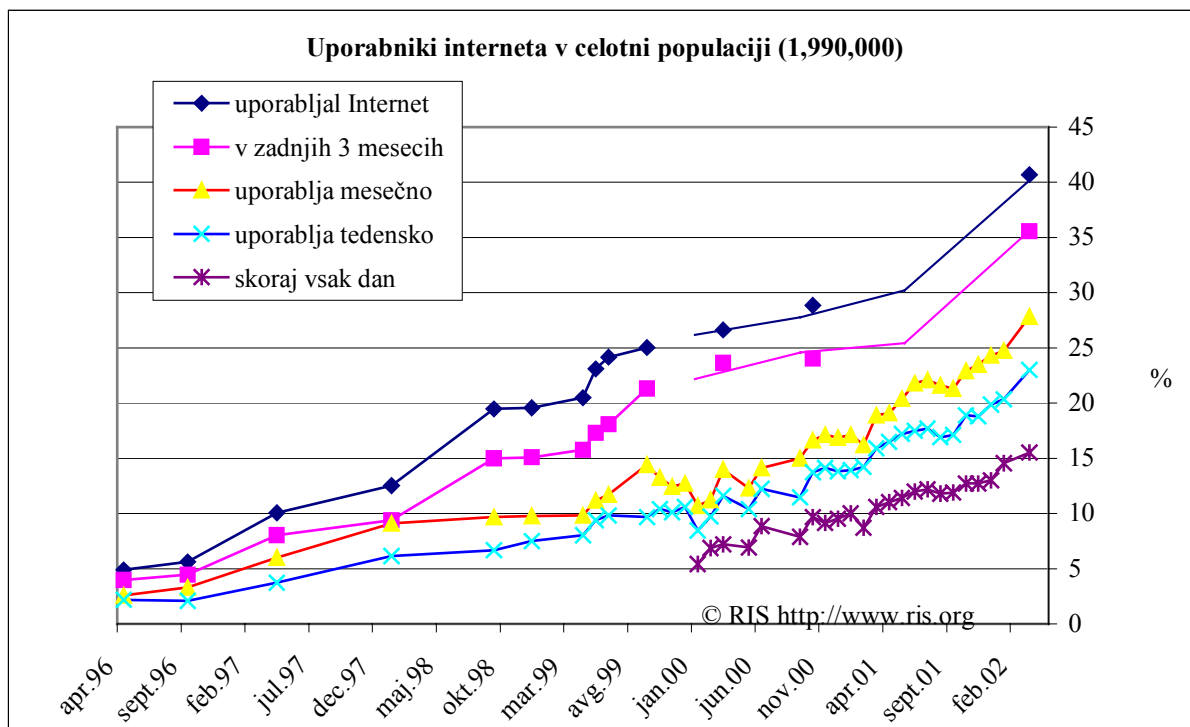
Tabela 6: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta? – med mesečnimi uporabniki interneta
(junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002)

	<i>junij 1999</i>	<i>marec 2000</i>	<i>maj 2000</i>	<i>oktober 2000</i>	<i>junij 2002</i>	<i>december 2002</i>
	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>	<i>število (%)</i>
uporabniki e-bančništva	57 (7%)	28 (11%)	63 (12%)	148 (17%)	42 (18%)	FEB I – 78 (16%) FEB II – 94 (19%) ALL – 48 (17%)

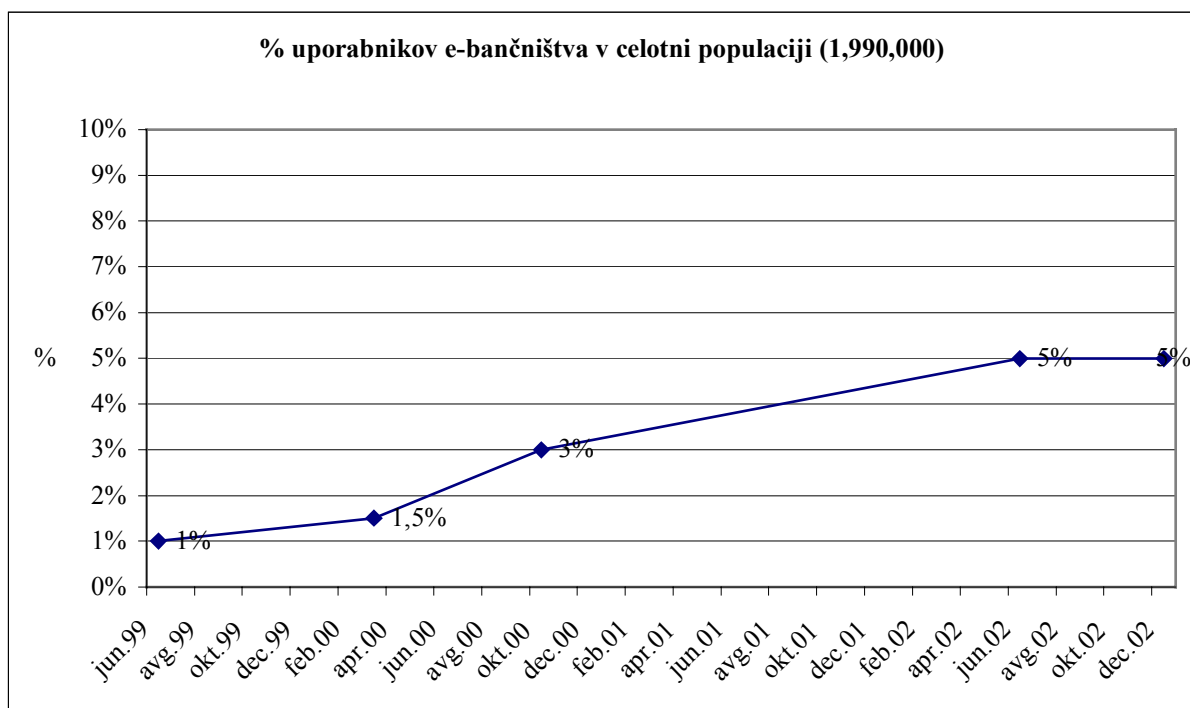


Slika 3: Delež uporabnikov e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta
(junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij, december 2002)

Če pa upoštevamo delež uporabnikov interneta v celotni populaciji (glej sliko 4) dobimo skupni delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji uporabnikov interneta (glej sliko 5). Iz te slike se vidi, da se je delež uporabnikov e-bančništva ustalil.



Slika 4: Uporabniki interneta v celotni populaciji (1,990,000) skozi čas (RIS <http://www.ris.org>)



Slika 5: Delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji - 1,990,000 (RIS 1999, RIS 2000, RIS 2002)

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 $[102,000 \pm 28,500]$ uporabnikov e-bančništva, kar predstavlja okoli $[5\% \pm 1\%]$ celotne populacije.

Decembra 2002 pa je bilo po v celotni populaciji 580,000 mesečnih uporabnikov interneta (izhajamo iz meritev družbe CATI), od tega je bilo $[92,800 \pm 17,400]$. Tako se je absolutni delež uporabnikov e-bančništva v primerjavi z oktobrom 2000 močno povečal, medtem ko se je od junija 2002 pa do decembra 2002, ta delež celo nekoliko znižal, kar lahko pripišemo slučajnemu osciliranju vzorčne ocene.

Pri tem pa velja dodati, da je bila junija 2002 zajeta ciljna populacija 12-65 let, medtem ko je bila decembra 2002 zajeta populacija 10-75 let. Da bi bila primerjava med leti mogoča smo v analizi izključili mlajše od 12 let in starejše od 65 let. Ker pa se je izkazalo, da ni razlik v deležih med uporabniki e-bančništva smo v nadaljevanju upoštevali populacijo 10-75 let (razen v poglavju 4 »Neuporabniki e-bančništva in namere«, smo upoštevali populacijo 12-65 let). To pomeni, da so uporabniki e-bančništva večinoma stari 12-65 let, medtem ko uporabnikov e-bančništva, ki bi bili mlajši od 12 let in starejši od 65 let, skorajda ni.

V treh letih se je torej število uporabnikov e-bančništva povečalo za okoli šest krat. Pri tem beležimo eksponentno rast, ki pa se v zadnjem času že umirja. Skupno število uporabnikov e-bančništva je namreč produkt naraščajočega deleža uporabnikov interneta v populaciji ter naraščajočega deleža uporabnikov e-bančništva med uporabniki interneta.

2.1.4. Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva (RIS-FEB I)

Tabela 7: Uporabniki e-bančništva med uporabniki interneta – sociodemografske značilnosti (december 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?	
	delež (%)	število
SPOŁ		
moški	(5%)	27
ženski	10%	51
STAROST		
10-19	•1%	7
20-35	7%	34
36-49	(5%)	26
50-65	((2%))	10
REGIJA		
osrednja Slovenija	(6%)	30
vzhodna Štajerska (MB)	((2%))	10
savinjska (CE)	((2%))	10
gorenjska	•2%	9
goriška	•1%	3
obala	•1%	6
dolenjska	•1%	6
prekmurje	•1%	3
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	•2%	8
poklicna šola	(6%)	29
srednja šola	7%	36
višja šola in več	•1%	4
ZAPOSLOTVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	11%	58
lastnik podjetja	•<1%	2
samostojni podjetnik	•1%	5
upokojenec	•<1%	2
srednješolec	•1%	7
študent	•1%	3
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	((2%))	11
1996-1998	6%	31
1999-2000	(5%)	27
po letu 2001	•2%	8

Med ženskami je več uporabnikov (10%) kot med moškimi (5%). Največ uporabnikov e-bančništva je v skupini:

- starih od 20 do 35 let,
- srednje izobraženih (dokončana srednja šola),
- tistih, ki so doma iz osrednje Slovenije,
- zaposlenih,
- dolgoletnih uporabnikov interneta.

3. Uporabniki e-bančništva (RIS-FEB I)

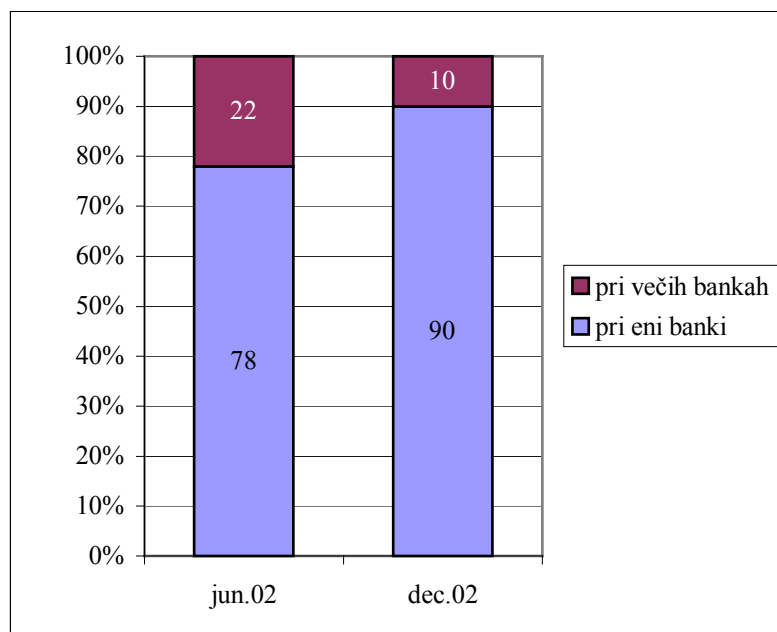
V vprašalniku Flash Eurobarometer, in sicer v samem sklopu e-bančništva (RIS-FEB I), so uporabniki e-bančništva odgovarjali na več vprašanj, ki si jih bomo v nadaljevanju podrobneje ogledali.

3.1. Število bank

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje »Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih«. Kar 90% jih uporablja pri eni sami banki in le 10% uporabnikov uporablja e-bančništvo pri večih bankah. V primerjavi z junijem 2002 se izkaže, da se je povečal delež uporabnikov e-bančništva, ki uporabljajo to storitev pri samo eni banki.

Tabela 8: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih? (junij, december 2002)

	junij 2002		december 2002	
	število	delež (%)	število	delež (%)
pri eni banki	33	78%	70	90%
pri večih bankah	9	22%	7	10%
skupaj (n)	42	100%	78	100%



Slika 6: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih? (junij, december 2002)

V mesecu juniju 2002 je bilo med aktivnimi (mesečnimi) uporabniki interneta 102,000 uporabnikov e-bančništva, od tega jih 80,000 uporablja pri samo eni banki in le 22,500 pri večih bankah. Decembra 2002 pa je bilo 92,800 uporabnikov e-bančništva, od tega jih kar 83,500 uporablja pri samo eni banki in le 9,300 pri večih bankah.

Tabela 9: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih? – sociodemografske značilnosti (december 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih?				
	pri eni banki		pri večih bankah		skupaj (n)
	število	delež (%)	število	delež (%)	
SPOL					
moški	24	(89%)	3	●11%	27
ženski	47	92%	4	●8%	51
STAROST					
10-19	5	●71%	2	●29%	7
20-35	31	91%	3	●9%	34
36-49	25	(96%)	1	●4%	26
50-65	9	●90%	1	●10%	10
REGIJA					
osrednja Slovenija	27	(90%)	3	●10%	30
vzhodna Štajerska (MB)	10	((100%))			10
savinjska (CE)	9	●90%	1	●10%	10
gorenjska	5	●83%	1	●17%	6
goriška	6	●100%			6
obala	8	●89%	1	●11%	9
dolenjska	3	●100%			3
prekmurje	3	●75%	1	●25%	4
IZOBRAZBA					
osnovna šola in manj	6	●75%	2	●25%	8
poklicna šola	4	●100%			4
srednja šola	26	(90%)	3	●10%	29
višja šola in več	35	95%	2	●5%	37
ZAPOSLOTVENI STATUS					
zaposlen (pri delodajalcu)	54	93%	4	●7%	58
lastnik podjetja	2	●100%			2
samostojni podjetnik	5	●83%	1	●17%	6
upokojenec	2	●100%			2
srednješolec	5	●71%	2	●29%	7
študent	3	●100%			3
POGOSTOST UPORABE INTERNETA					
večkrat dnevno	32	86%	5	●14%	37
skoraj vsak dan	17	((85%))	3	●15%	20
nekajkrat tedensko	19	((100%))			19
nekajkrat mesečno	3	●100%			3
ZAČETEK UPORABE INERNETA					
do leta 1995	11	((100%))			11
1996-1998	27	(87%)	4	●13%	31
1999-2000	24	(89%)	3	●11%	27
po letu 2001	7	●87%	1	●13%	8

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, da e-bančništvo pri samo eni banki pogosteje uporabljajo:

- ženske, čeprav so razlike med spoloma minimalne,
- stari 20 let in več,
- doma iz dolenjske, goriške in vzhodne Štajerske,
- lastniki podjetja, upokojenci, študentje in zaposleni,
- izobraženi,
- dolgoletni in manj pogosti uporabniki interneta.

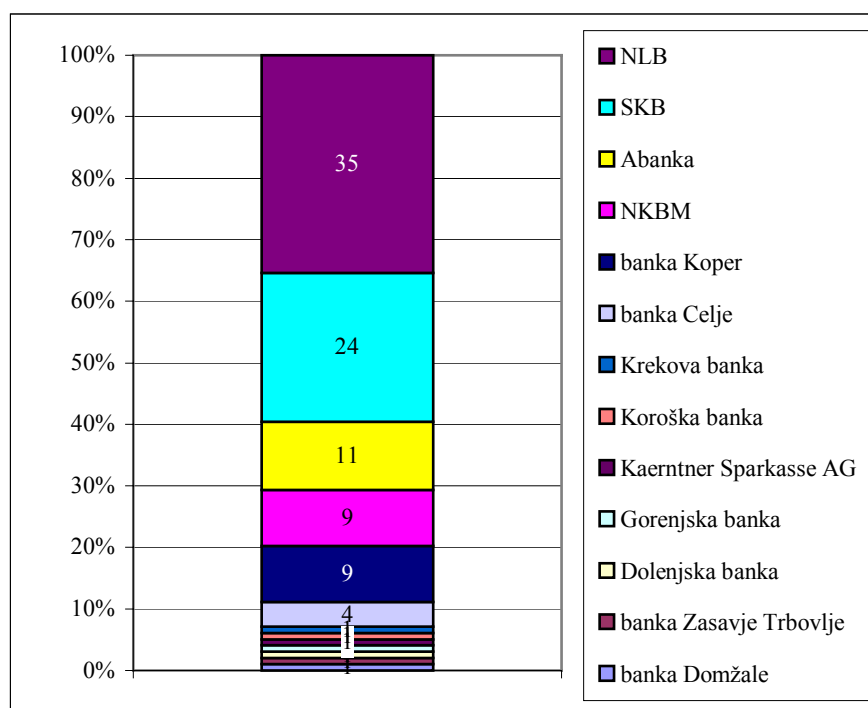
3.2. Glavna banka

Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje, pri kateri banki uporabljajo e-bančništvo. Dobra tretjina uporabnikov (35%) je odgovorilo, da pri NLB, sledi SKB banka (24%), Abanka (11%), NKBM (9%), banka Koper (9%) ter banka Celje (4%). Medtem ko je samo en uporabnik e-bančništva pri naslednjih bankah: banka Domžale, banka Zasavje Trbovlje, Dolenjska in Gorenjska banka, Kaerntner Sparkasse AG (Celovec), Koroška in Krekova banka.

Tabela 10: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo (junij 1999; maj, oktober 2000; junij, december 2002)

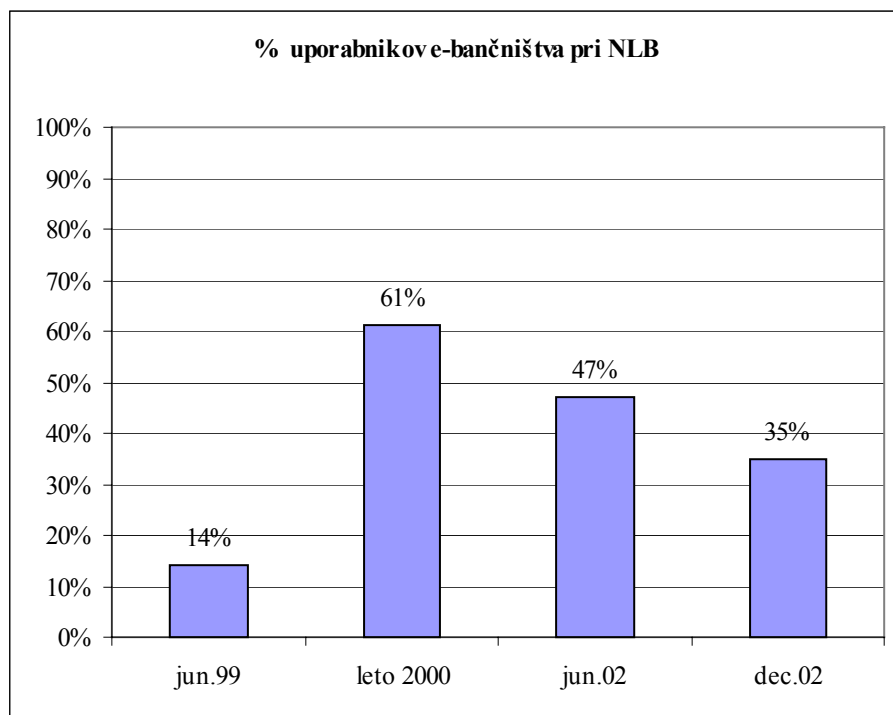
	junij 1999		leto 2000 (maj, oktober)		junij 2002		december 2002	
	n	delež (%)	n	delež (%)	n	delež (%)	n	delež (%)
Abanka	13	23			6	8	8	11
banka Celje	8	14	1	1	4	6	3	4
banka Domžale							1	1
banka Koper	8	14	4	5	5	7	7	9
banka Zasavje							1	1
Dolenjska banka							1	1
Gorenjska banka					3	4	1	1
Kaerntner Sparkasse AG, Celovec							1	1
Koroška banka							1	1
Krekova banka							1	1
NKBM	6	10	11	13	7	10	7	9
NLB	8	14	52	61	33	47	26	35
SKB banka	14	25	17	20	12	17	18	24
skupaj	57	100	85	100	70	100	75	100

* V tabeli 10 so navedene vse banke, ki so jih respondenti navedli.



Slika 7: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo (december 2002)

Delež NLB je decembra 2002 znašal $35\% \pm 11\%$, junija 2002 je znašal $46\% \pm 11\%$, medtem ko je leta 2000 znašal $61\% \pm 10\%$. Tako se je delež NLB, v primerjavi z junijem 2002, nekoliko zmanjšal (ni statistično značilno), medtem ko je v primerjavi z letom 2000 ta delež že bistveno manjši (in je statistično značilno).



Slika 8: Delež uporabnikov e-bančništva pri NLB (junij 1999; maj, oktober 2000; junij, december 2002)

Tabela 11: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo? – sociodemografske značilnosti (december, 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo?													
	Abanka		banka Celje		banka Domžale		banka Koper		banka Zasavje Trbovlje		Dolenjska banka		Gorenjska banka	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SPOL														
moški	5	18					3	11	1	4				
ženski	3	6	3	6	1	2	4	8			1	2	1	2
STAROST														
10-19	1	12												
20-35	4	12	3	9			4	12	1	3				
36-49	2	9					1	4						
50-65			1	9	1	9	2	18			1	9	1	9
REGIJA														
osrednja Slovenija	2	6			1	3			1	3				
vzhodna Štajerska (MB)	3	30												
savinjska (CE)	2	22	3	33										
gorenjska													1	17
goriška							1	14						
obala							7	87						
dolenjska											1	33		
prekmurje														
IZOBRAZBA														
osnovna šola in manj	1	11												
poklicna šola											1	50		
srednja šola	3	10	3	10			3	10	1	3			1	3
višja šola in več	4	11	1	3	1	3	5	13						
ZAPOSLOTVENI STATUS														
zaposlen (pri delodajalcu)	6	11	3	5	1	2	7	12	1	2			1	2
lastnik podjetja							1	50						
samostojni podjetnik	1	20												
upokojenec											1	50		
srednješolec	1	12												
študent														
POGOSTOST UPORABE INTERNETA														
večkrat dnevno	4	10					2	5	1	3	1	3	1	3
skoraj vsak dan	4	20			1	50	3	15						
nekajkrat tedensko			3	17			2	11						
nekajkrat mesečno			1	33			1	33						
ZAČETEK UPORABE INTERNETA														
do leta 1995	2	18									1	9		
1996-1998	4	13			1	3	4	13						
1999-2000	2	7	3	11			4	15	1	4				
po letu 2001													1	11

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih skupin se nakazuje, da so uporabniki e-bančništva pri Abanki, predvsem:

- moški,
- stari 10-19 let in stari 20-35 let,
- glede na regijo – vzhodna Štajerska,
- izobraženi, čeprav so razlike glede na izobrazbo minimalne,
- samostojni podjetniki,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Nakazuje se, da so uporabniki e-bančništva pri banki Celje, predvsem:

- ženske,
- stari 20-35 let in stari 50-65 let,
- glede na regijo – savinjska (CE),
- izobraženi,
- zaposleni,
- manj pogosti uporabniki interneta,
- tisti, ki so internet začeli uporabljati med leti 1999 in 2000.

Nakazuje se, da so uporabniki e-bančništva pri banki Koper, predvsem:

- ženske,
- stari 50-65 let,
- glede na regijo – obala,
- izobraženi,
- lastniki podjetja,
- pogosti uporabniki interneta, čeprav so razlike glede pogostosti uporabe interneta minimalne,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Pri naslednjih bankah: banka Domžale, banka Zasavje Trbovlje, Dolenjska in Gorenjska banka, gre samo za enega uporabnika e-bančništva, zato smo demografsko interpretacijo izpustili (glej tabelo 11).

Tabela 12: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo? – sociodemografske značilnosti (december, 2002)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo?</i>											
	<i>Kaerntner Sparkasse AG</i>		<i>Koroška banka</i>		<i>Krekova banka</i>		<i>NKBM</i>		<i>NLB</i>		<i>SKB</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>	<i>n</i>	<i>%</i>
SPOL												
moški	1	4	1	4			2	7	9	33	5	18
ženski					1	2	5	10	17	35	13	26
STAROST												
10-19			1	12					4	50	2	25
20-35	1	3					2	6	11	32	8	23
36-49					1	4	4	17	8	35	7	30
50-65							1	9	3	27	1	9
REGIJA												
osrednja Slovenija									16	52	11	35
vzhodna Štajerska (MB)			1	10			5	50	1	10		
savinjska (CE)									2	22	2	22
gorenjska					1	17			1	17	3	50
goriška							2	29	3	43	1	14
obala											1	13
dolenjska									2	67		
prekmurje	1	25							3	75		
IZOBRAZBA												
osnovna šola in manj			1	11					5	56	2	22
poklicna šola	1	50										
srednja šola							3	10	6	20	10	33
višja šola in več					1	3	4	11	15	40	6	16
ZAPOSLOTVENI STATUS												
zaposlen (pri delodajalcu)	1	2					5	10	20	36	11	20
lastnik podjetja											1	50
samostojni podjetnik					1	20					3	60
upokojenec											1	50
srednješolec			1	12					4	50	2	25
študent							1	33	2	67		
INTERNETA												
večkrat dnevno	1	3					5	13	12	32	11	29
skoraj vsak dan					1	5			6	30	5	25
nekajkrat tedensko							2	11	9	50	2	11
nekajkrat mesečno			1	33								
ZAČETEK UPORABE INTERNETA												
do leta 1995							1	9	3	27	4	36
1996-1998							3	10	11	35	8	26
1999-2000					1	4	2	7	10	37	4	15
po letu 2001	1	11	1	11			2	22	2	22	2	22

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih skupin se nakazuje, da so uporabniki e-bančništva pri NKBM, predvsem:

- ženske,
- stari 36-49 let,
- glede na regijo – vzhodna Štajerska (MB),
- izobraženi,
- zaposleni in študentje,
- pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta, čeprav so razlike glede na začetek uporabe interneta minimalne.

Nakazuje se, da so uporabniki e-bančništva pri NLB, predvsem:

- ženske, čeprav so razlike med spoloma minimalne,
- stari 10-19 let,
- glede na regijo – prekmurje, dolenska in osrednja Slovenija,
- neizobraženi,
- študentje in srednješolci,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta, čeprav so razlike glede na začetek uporabe interneta minimalne.

Nakazuje se, da so uporabniki e-bančništva pri SKB, predvsem:

- ženske,
- stari 36-49 let,
- glede na regijo – gorenjska in osrednja Slovenija,
- izobraženi,
- samostojni podjetniki,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

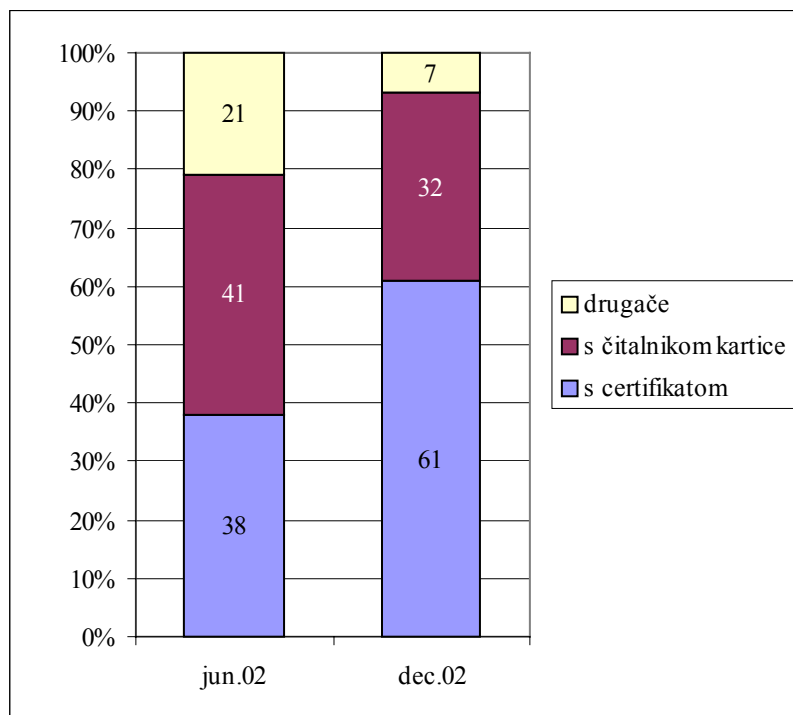
Tudi pri naslednjih treh bankah: Kaerntner Sparkasse AG (Celovec), Koroška in Krekova banka, gre samo za enega uporabnika e-bančništva, zato smo demografsko interpretacijo izpustili (glej tabelo 12).

3.3. Način prijave

Prav tako so uporabniki e-bančništva odgovarjali na vprašanje: »Na kakšen način se pri osebnem e-bančništvu prijavljate v bančni sistem?« Dobra polovica uporabnikov (61%) se prijavlja s certifikatom, medtem ko se tretjina (32%) uporabnikov prijavlja s čitalnikom kartice. Ker pa se poleg omenjenih dveh načinov prijave respondenti lahko prijavljajo tudi na druge načine, je bila dana še tretja možnost odgovora »drugače«, za katero pa respondenti žal niso imeli možnost, da bi eksplicitno navedli, na kakšen način se prijavljajo v bančni sistem. Teh respondentov je bilo 7%, od tega sta dva uporabnika NLB, dva sta uporabnika SKB, po en pa je uporabnik banke Koper in Dolenjske banke. Ti respondenti so večinoma upokoјenci, stari od 50-65 let, z dokončano poklicno šolo, polovica je moških polovica žensk, prihajajo iz vseh regij v Sloveniji, vsi so internet začeli uporabljati pred letom 2000 in ga uporabljajo zelo pogosto.

Tabela 13: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002)

	junij 2002		december 2002	
	n	delež (%)	n	delež (%)
s certifikatom	46	61%	21	38%
s čitalnikom kartice	32	41%	61	80%
drugače	7	9%	21	28%
<i>skupaj</i>	84	100	109	100



Slika 9: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (junij, december 2002)

Delež tistih, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom, je decembra 2002 znašal 61%, medtem ko je bil ta delež junija 2002 zelo nizek, kar smo takrat težko pojasnili. Predvsem so to bili uporabniki NLB, zato je ena možnost, da so to bili hkrati tudi uporabniki Proklika, poleg tega pa je pri tem vprašanju šlo za zelo nenatančne ocene, saj je interval zaupanja s 5% stopnjo tveganja za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom, znašal $[38\% \pm 15\%]$, za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s čitalnikom kartice, pa $[41\% \pm 15\%]$. Decembra 2002 pa je interval zaupanja s 5% stopnjo tveganja za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom, znašal $[61\% \pm 11\%]$, za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s čitalnikom kartice, pa $[32\% \pm 10\%]$.

Tako lahko rečemo, da se je delež tistih, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom povečal, kar je statistično značilno, medtem ko se je delež tistih, ki se v bančni sistem prijavljajo s čitalnikom kartice zmanjšal, čeprav razlika ni statistično značilna.

Tabela 14: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? – sociodemografske značilnosti (december 2002)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem?</i>					
	<i>s certifikatom</i>		<i>s čitalnikom kartice</i>		<i>drugače</i>	
	<i>n</i>	<i>delež (%)</i>	<i>n</i>	<i>delež (%)</i>	<i>n</i>	<i>delež (%)</i>
SPOL						
moški	21	78	4	15	2	7
ženski	25	52	20	42	3	6
STAROST						
10-19	6	86			1	14
20-35	22	65	10	29	2	6
36-49	13	54	10	42	1	4
50-65	4	44	3	33	2	22
REGIJA						
osrednja Slovenija	17	57	11	37	2	7
vzhodna Štajerska (MB)	5	62	3	38		
savinjska (CE)	6	60	3	30	1	10
gorenjska	6	100				
goriška	3	43	3	43	1	14
obala	4	44	4	44	1	11
dolenjska	2	67			1	33
prekmurje	3	100				
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	7	87			1	13
poklicna šola	1	25	2	50	1	25
srednja šola	19	65	8	28	2	7
višja šola in več	19	54	14	40	2	6
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposlen (pri delodajalcu)	34	61	19	34	3	5
lastnik podjetja			2	100		
samostojni podjetnik	2	40	3	60		
upokojenec					2	100
srednješolec	6	86			1	14
študent	3	100				
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	22	63	10	29	3	9
skoraj vsak dan	14	74	4	21	1	5
nekajkrat tedensko	9	47	8	42	2	10
nekajkrat mesečno			2	100		
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
do leta 1995	8	80	1	10	1	10
1996-1998	17	57	10	33	3	10
1999-2000	16	59	9	33	2	7
po letu 2001	3	43	4	57		

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, da med tistimi, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom, prevladujejo:

- moški,
- stari 10-19 let,
- glede na regijo – gorenjska in prekmurje,
- neizobraženi,
- študentje in srednješolci,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Med tistimi, ki se v bančni sistem prijavljajo s čitalnikom kartice pa prevladujejo:

- ženske,
- stari 36-49 let,
- glede na regijo so razlike minimalne,
- tisti, ki imajo dokončano poklicno šolo,
- lastniki podjetja,
- manj pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

3.4. Zadovoljstvo z bančništvom

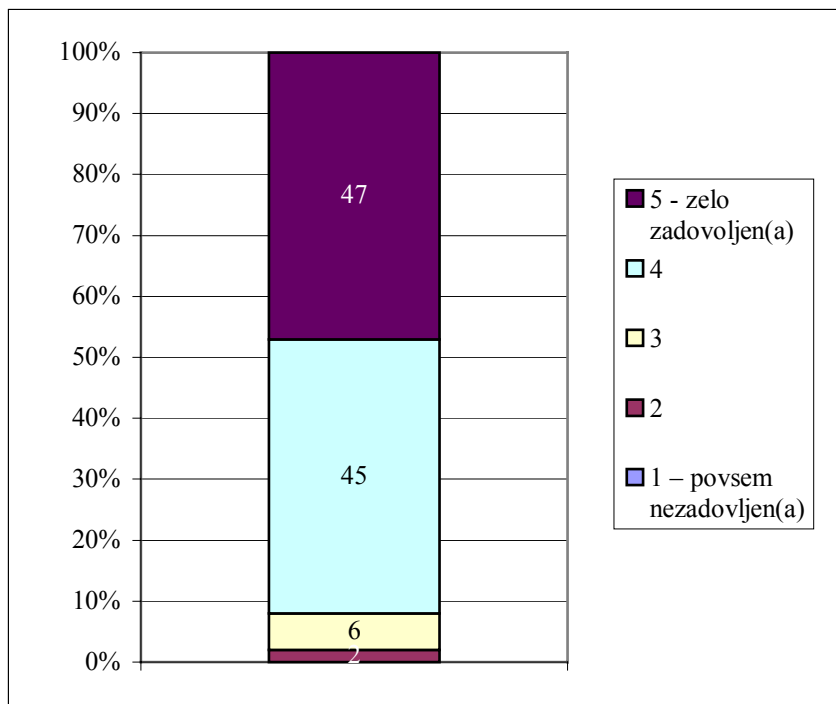
Uporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje: »Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?« Izkaže se, da so uporabniki zelo zadovoljni z bančnim poslovanjem, saj povprečna ocena na lestvici od 1 (*povsem nezadovoljen*) do 5 (*zelo zadovoljen*), znaša 4.4. Kar 92% uporabnikov je odgovorilo z oceno 4 ali 5.

Tabela 15: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? (maj, oktober 2000; junij, december 2002)

	<i>maj 2000</i>	<i>oktober 2000</i>	<i>junij 2002</i>	<i>december 2002</i>	
	<i>delež (%)</i>	<i>delež (%)</i>	<i>delež (%)</i>	<i>delež (%)</i>	<i>n</i>
<i>1 – povsem nezadovoljen(a)</i>	4	2			
<i>2</i>	12	4	3	2	2
<i>3</i>	16	24	11	6	5
<i>4</i>	32	28	53	45	35
<i>5 - zelo zadovoljen(a)</i>	36	41	33	47	36
<i>skupaj</i>	100	100	100	100	78
<i>povprečna ocena</i>	3,7	4	4,2		4,4

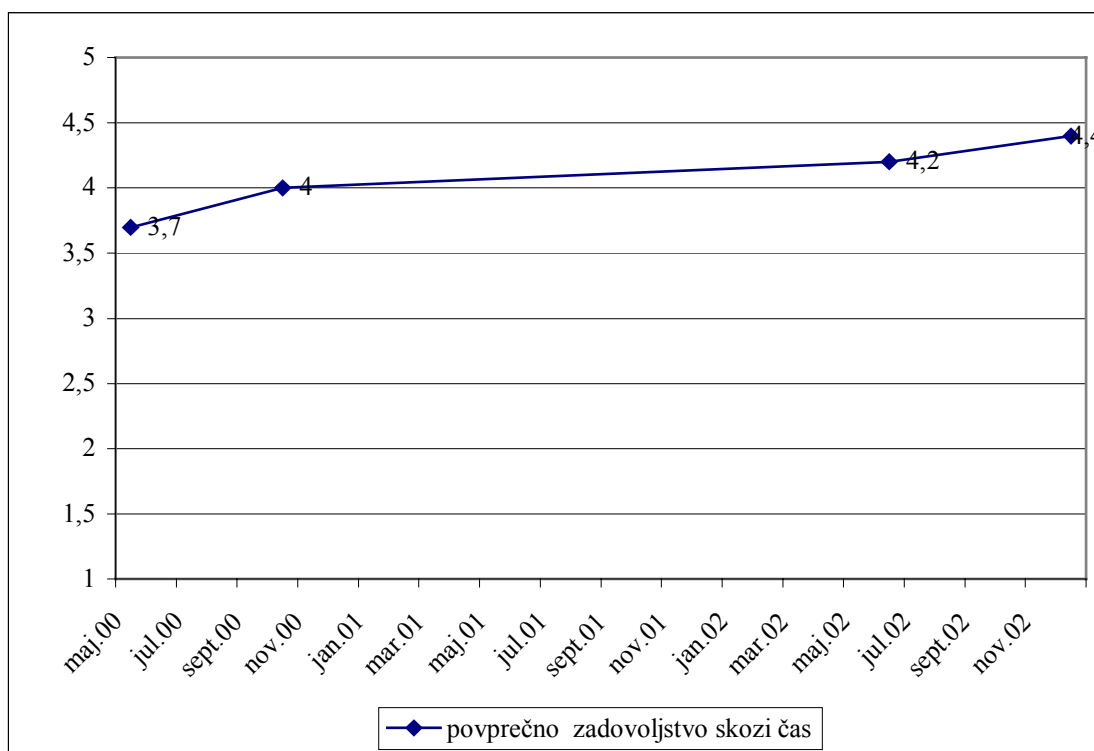
Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem je v primerjavi z letom 2000 in z junij 2002 vse večje, saj je bila povprečna ocena, v prvi polovici leta 2000, manjša od 4 v drugi polovici leta 2000 pa je znašala ravno 4. Junija leta 2002 je povprečna ocena znašala 4.2, medtem ko je decembra istega leta znašala že 4.4. Zanimivo je, da nihče od uporabnikov e-bančništva ni povsem nezadovoljen.

Zadovoljstvo po eni strani narašča z leti uporabe interneta, še bolj izrazito pa zaradi novih uporabnikov, ki so že na samem začetku visoko zadovoljni (4.6).



Slika 10: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? (december 2002)

Slaba polovica (47%) uporabnikov e-bančništva je zelo zadovoljna z bančnim poslovanjem in kar slaba polovica (45%) je zadovoljnih.



Slika 11: Povprečno zadovoljstvo z bančnim poslovanjem skozi čas (maj, oktober 2000; junij, december 2002)

Tabela 16: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? – sociodemografske značilnosti (december 2002)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?</i>	
	<i>število</i>	<i>povprečna ocena</i>
SPOL		
moški	27	4,3
ženski	51	4,4
STAROST		
10-19	7	3,8
20-35	34	4,4
36-49	26	4,5
50-65	10	4,5
REGIJA		
osrednja Slovenija	30	4,4
vzhodna Štajerska (MB)	10	4,3
savinjska (CE)	10	4,3
gorenjska	6	4,4
goriška	6	4,4
obala	9	4,5
dolenjska	3	4,8
prekmurje	3	4
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	8	4
poklicna šola	4	4,8
srednja šola	29	4,5
višja šola in več	37	4,3
ZAPOSLOTVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	58	4,4
lastnik podjetja	2	4,4
samostojni podjetnik	5	4
upokojenec	2	5
srednješolec	7	3,8
študent	3	4,6
POGOSTOST UPORABE INTERNETA		
večkrat dnevno	36	4,3
skoraj vsak dan	19	4,3
nekajkrat tedensko	19	4,5
nekajkrat mesečno	3	4,4
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	11	4,4
1996-1998	31	4,2
1999-2000	27	4,5
po letu 2001	8	4,6

Kljub majhnemu številu respondentov znoraj posameznih kategorij se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da je zadovoljstvo z e-bančništvom nekoliko višje pri:

- ženskah, čeprav so razlike med spoloma minimalne,
- starejših (36-49 let in 50-65 let),
- tistih, ki imajo dokončano poklicno šolo,
- upokojencih,
- v pogledu regij – dolenjska,
- manj pogostih uporabnikov interneta,
- novih uporabnikov interneta.

3.5. Zadovoljstvo glede na banko

Videti sicer je, da so najbolj zadovoljni z bančnim poslovanjem uporabniki banke Domžale, banke Zasavje Trbovlje in Dolenjske banke (*povprečna ocena znaša 5*), sledijo uporabniki Gorenjske banke (*4.7*), SKB banke (*4.5*), NKBM (*4.4*), NLB (*4.3*), banke Koper (*4.2*), banke Celje, Krekove in Koroške banke, banke Kaerntner Sparkasse AG, Celovec (*4*) ter Abanke (*3.9*), vendar število enot ne dovoljuje posploševanja. Kljub temu pa se pri bankah, kjer se število odgovorov vsaj v grobem približuje 10, npr. Abanka, kaže večja verjetnost, da je pri tej banki zadovoljstvo nekoliko nižje. To še posebej velja, če združimo ocene za junij in december 2002 oziroma agregiramo po večih letih.

Ocene pa so zaradi majhnega števila respondentov zgolj ilustrativne (izjema je le pri NLB, saj interval zaupanja znaša $[4,3 \pm 0,2]$ in pri SKB banki, kjer interval zaupanja znaša $[4,5 \pm 0,3]$, za vse ostale banke pa je interval zaupanja že bistveno širši).

Tabela 17: Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem preko interneta glede na posamezno banko (maj, oktober 2000; junij, december 2002)

	maj 2000		oktober 2000		junij 2002		december 2002	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>n</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>n</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>n</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>n</i>
Abanka					3,8	6	3,9	8
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
Gorenjska banka					4	3	4,7	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
NLB	3,4	12	4,1	37	4,2	33	4,3	26
Poštna banka Slovenije					5	1		
SKB banka	4,2	7	4	9	4,3	12	4,5	18
<i>skupaj</i>	3,7	24	4	61	4,2	72	4,4	75

Vsekakor pa je zadovoljstvo uporabnikov e-bančništva glede na posamezno banko, v primerjavi z letom 2000 in z junijem 2002, nekoliko večje. Izjema je le banka Koper, pri kateri je zadovoljstvo uporabnikov, v primerjavi z junijem 2002, nekoliko manjše, vendar to seveda ni statistično značilno, čeprav se nakazuje nekoliko povečana verjetnost, da gre za upadanje.

3.6. Lojalnost do glavne banke

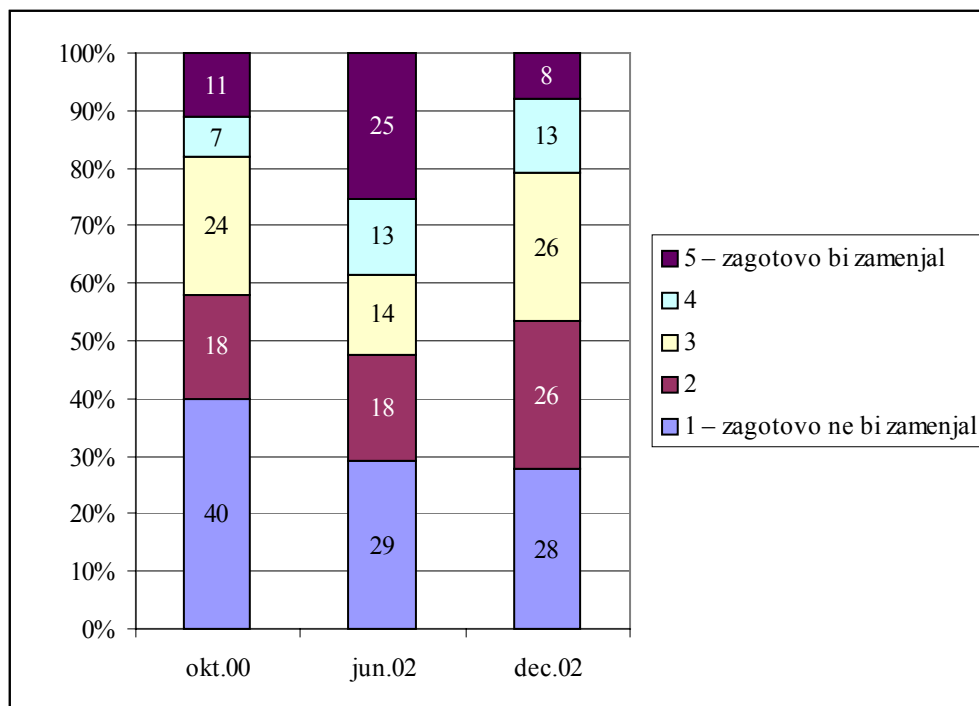
Na vprašanje: “Kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljše ponudbe elektronskega bančništva”, je 28% uporabnikov e-bančništva odgovorilo “zagotovo ne bi zamenjal” in le 8% “zagotovo bi zamenjal”. Povprečna ocena na lestvici od 1 (*zagotovo ne bi zamenjal*) do 5 (*zagotovo bi zamenjal*), znaša 2.5, kar kaže na to, da uporabniki niso posebej lojalni do svojih bank.

Tabela 18: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002)

	oktober 2000	junij 2002		december 2002	
	delež (%)	delež (%)	n	delež (%)	n
1 – zagotovo ne bi zamenjal	40	29	12	28	21
2	18	18	8	26	20
3	24	14	6	26	20
4	7	13	6	13	10
5 – zagotovo bi zamenjal	11	25	11	8	6
skupaj	100	100	42	100	76
povprečna ocena	2		2,9		2,5

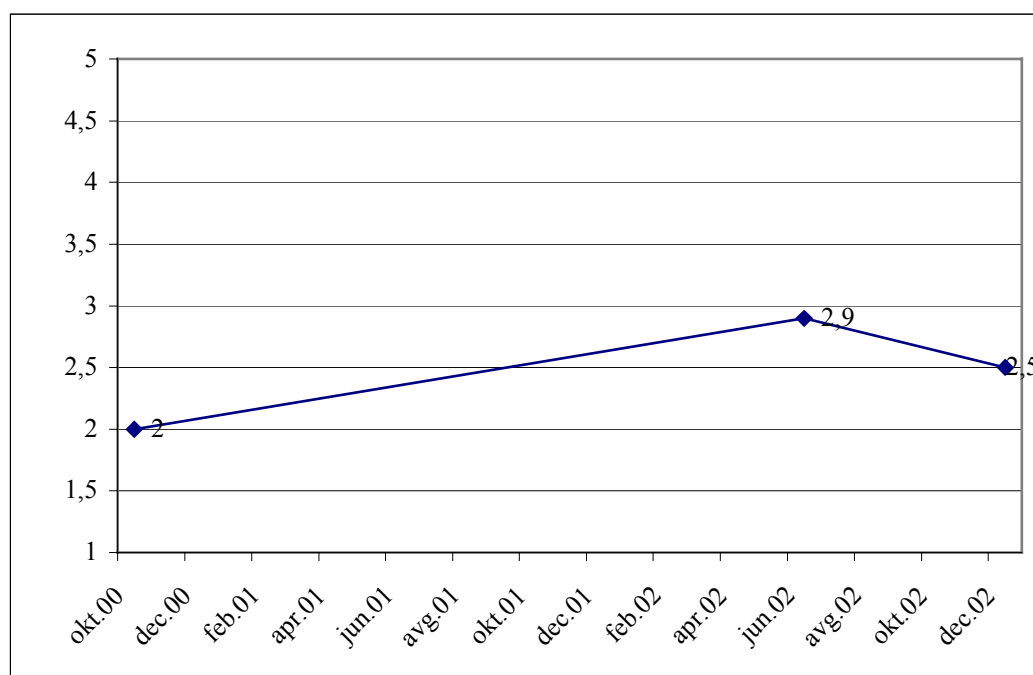
Dobra polovica (54%) uporabnikov e-bančništva ne bi zamenjala svoje banke, petina (21%) bi zamenjala svojo banko, četrtna (26%) pa je neodločenih. Tako se izkaže, da postajajo uporabniki e-bančništva do svoje sedanje banke, v primerjavi z junijem 2002, nekoliko bolj lojalni, kar je posledica tega, da junija 2002 25% uporabnikov zagotovo bi zamenjalo svoje banke v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva, medtem ko je decembra 2002 ta delež znašal samo še 8%. Opaziti pa je tudi enak delež tistih, ki tako junija kot tudi decembra 2002, zagotovo ne bi zamenjali svoje banke.

Povprečna ocena lojalnosti do glavne banke je bila najnižja oktobra 2000, in sicer je na lestvici od 1 (*zagotovo ne bi zamenjal*) do 5 (*zagotovo bi zamenjal*), znašala 2, medtem ko je bila najvišja junija 2002, saj je znašala 2.9. Tako se izkaže, da so bili konec leta 2000 uporabniki e-bančništva najbolj lojalni do svojih bank.



Slika 12: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljše ponudbo bančništva? (oktober 2000; junij, december 2002)

Kljub nelinearnemu trendu za povprečne ocene pa je po drugi strani povsem nesporno, da gre za izrazito manjšanje deleža absolutno lojalnih uporabnikov – vse manj (28%) je torej uporabnikov, ki zagotovo ne bi menjali banke.



Slika 13: Povprečne ocene lojalnosti do glavne banke skozi čas (oktober 2000; junij, december 2002)

Tabela 19: Lojalnost do e-bančništva – sociodemografske značilnosti (december 2002)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Lojalnost do e-bančništva</i>	
	<i>število</i>	<i>povprečna ocena</i>
SPOL		
moški	26	2,3
ženski	50	2,6
STAROST		
10-19	7	3,1
20-35	34	2,3
36-49	26	2,5
50-65	9	2,3
REGIJA		
osrednja Slovenija	30	2,4
vzhodna Štajerska (MB)	9	2,5
savinjska (CE)	10	2,7
gorenjska	6	3,1
goriška	6	1,4
obala	9	2,6
dolenjska	3	1,6
prekmurje	3	2,8
IZOBRAZBA		
osnovna šola in manj	8	2,9
poklicna šola	4	3,4
srednja šola	29	2,3
višja šola in več	35	2,4
ZAPOSLOTVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	57	2,4
lastnik podjetja	2	1,2
samostojni podjetnik	5	2,7
upokojenec	2	1
srednješolec	7	3,1
študent	3	2,5
POGOSTOST UPORABE INTERNETA		
večkrat dnevno	35	2,5
skoraj vsak dan	19	2,4
nekajkrat tedensko	19	2,6
nekajkrat mesečno	3	1,3
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	11	2,2
1996-1998	30	2,8
1999-2000	26	2,3
po letu 2001	8	2

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so nekoliko bolj lojalni:

- moški,
- najstarejši (50-65 let) in stari 20-35 let,
- upokojenci in lastniki podjetja,
- izobraženi,
- v pogledu regij – goriška in dolenjska,
- manj pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

Nekoliko manj lojalni pa so:

- ženske,
- najmlajši (10-19 let),
- doma iz gorenjske regije,
- tisti, ki imajo dokončano poklicno šolo,
- srednješolci,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta (med leti 1996 in 1998).

V nadaljevanju je zgolj ilustrativno prikazano, kateri uporabniki bank so najbolj oziroma najmanj lojalni. Najbolj so sicer videti lojalni do svoje banke tisti, ki uporabljajo e-bančništvo pri Dolenjski banki, Koroški in Krekovi banki (*povprečna ocena na lestvici od 1 – zagotovo ne bi zamenjal do 5 – zagotovo bi zamenjal, znaša 1*). Sledijo uporabniki banke Koper (*povprečna ocena znaša 1.6*), banke Celje (*1.8*) ter banke Zasavje Trbovlje in banke Kaerntner Sparkasse AG, Celovec (*2*). Najmanj pa so videti lojalni do svoje banke tisti, ki uporabljajo e-bančništvo pri Gorenjski banki (*povprečna ocena znaša 3.8*) ter Abanki (*povprečna ocena znaša 3.1*). Pri tem pa velja poudariti, da so rezultati zaradi majhnega števila respondentov zgolj ilustrativni (izjema je le pri NLB).

Tabela 20: Lojalnost do bančnega poslovanja glede na posamezno banko (oktober 2000; junij, december 2002)

	oktober 2000		junij 2002		december 2002	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>
Abanka			1,2	3	3,1	8
banka Celje			4,6	3	1,8	3
banka Domžale					5	1
banka Koper	4	2	3,9	3	1,6	7
banka Zasavje Trbovlje					2	1
Dolenjska banka					1	1
Factor banka			4	1		
Gorenjska banka			2	1	3,8	1
Kaerntner Sparkasse AG, Celovec					2	1
Koroška banka					1	1
Krekova banka					1	1
Nova kreditna banka MB	2,2	7	2,2	5	2,1	7
NLB	2,2	34	3	18	2,4	26
Poštna banka Slovenije			5	1		
SKB banka	2,9	10	2,3	7	2,5	18
skupaj	2	53	2,9	41	2,5	74

Kot rečeno postajajo uporabniki e-bančništva bistveno bolj lojalni do svojih bank, kar se vidi iz povprečne ocene, ki je junija 2002 znašala 2.9 (*na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zagotovo ne bi zamenjal« in 5 »zagotovo bi zamenjal«*), decembra 2002 pa 2.5.

4. Neuporabniki e-bančništva in namere (RIS-FEB I)

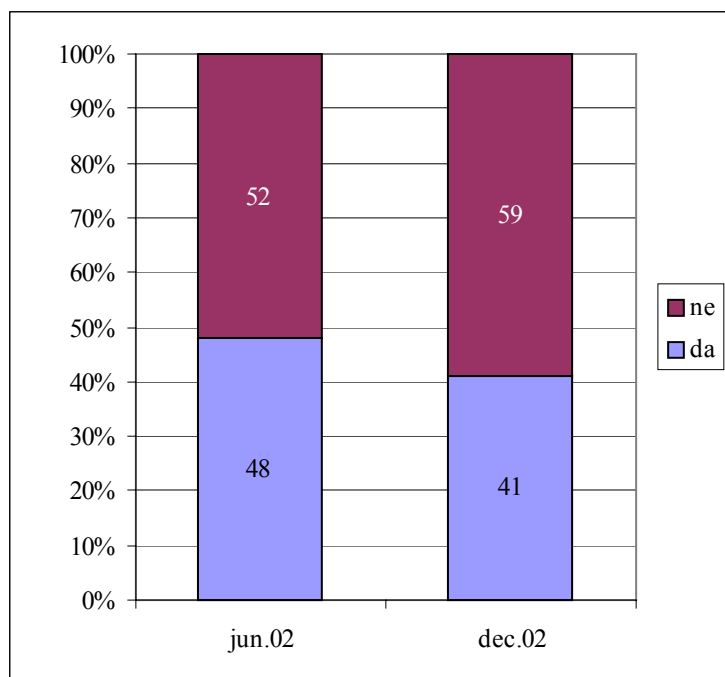
4.1. Struktura neuporabnikov

Spomnimo se, da neuporabnike e-bančništva tokrat obravnavamo zgolj v populaciji 12-65 let, čeprav je bila celotna anketa izvedena na populaciji 10-75 let.

Neuporabniki so najprej odgovarjali na vprašanje: »Ali ste o e-bančništvu že razmišljali«. Izkaže se, da je med neuporabniki dve petine (40%) takih, ki so o tem že razmišljali in tri petine (60%) takih, ki o tem še niso razmišljali.

Tabela 21: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002)

	junij 2002		december 2002	
	število	delež (%)	število	delež (%)
da	92	48	171	41
ne	100	52	245	59
skupaj (n)	192	100	416	100

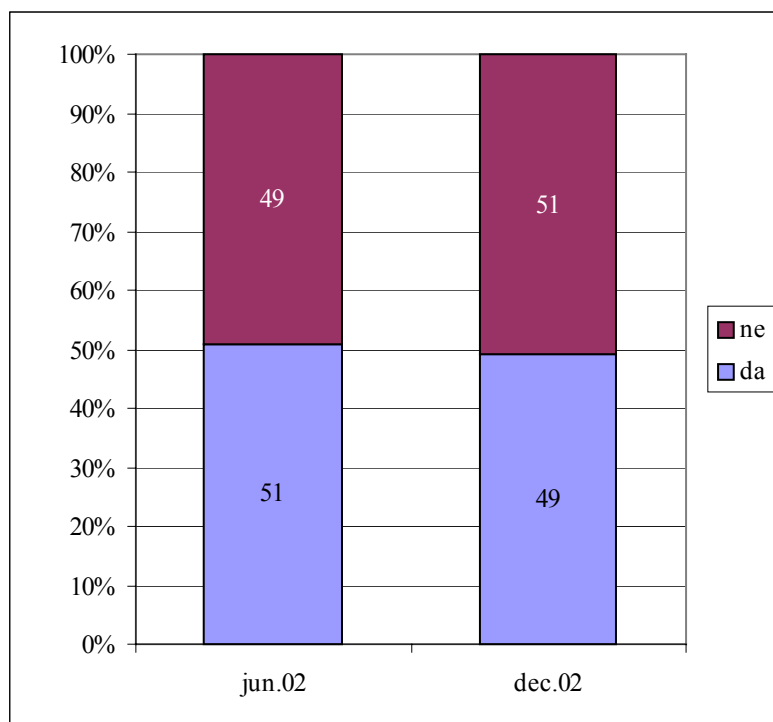


Slika 14: Pa ste o tem že razmišljali? (junij, december 2002)

Od tistih, ki so že razmišljali o e-bančništvu, jih približno polovica (49%) namerava začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, ostala polovica (51%) pa bančnega poslovanja ne namerava začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih.

Tabela 22: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002)

	<i>junij 2002</i>		<i>december 2002</i>	
	<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>število</i>	<i>delež (%)</i>
da	42	51	79	49
ne	41	49	84	51
<i>skupaj (n)</i>	83	100	163	100



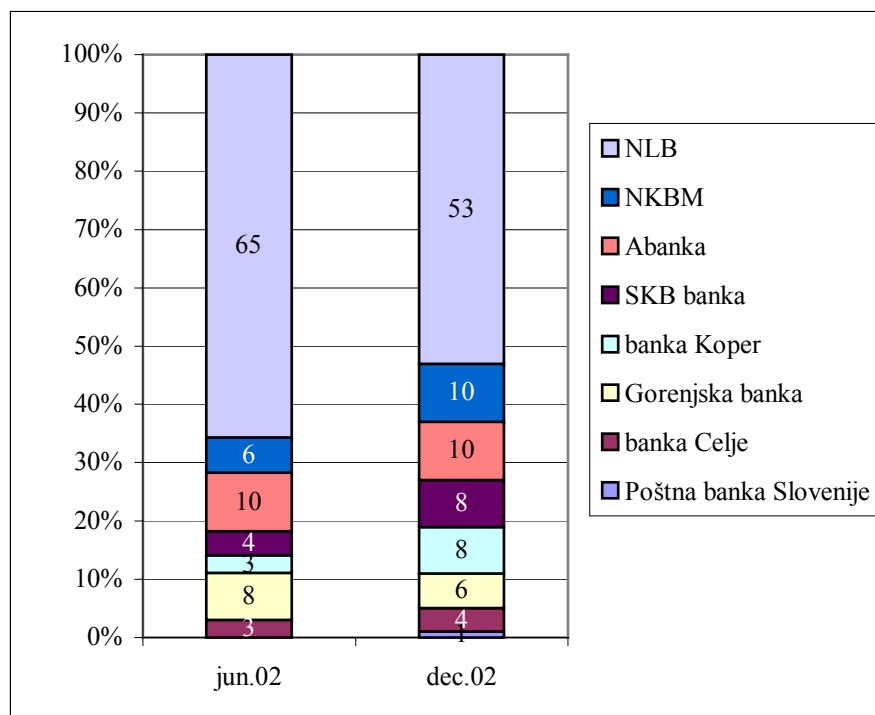
Slika 15: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (junij, december 2002)

Med neuporabniki, ki nameravajo začeti uporabljati e-bančništvo v naslednjih šestih mesecih, jih kar 53% meni, da bi uporabljali e-bančništvo pri NLB, 10% pri Abanki in NKBM, 8% pri SKB in banki Koper, 6% pri Gorenjski banki, 4% pri banki Celje in 1% pri Poštni banki Slovenije. Drugih navedb bank ni bilo.

Tabela 23: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo? (junij, december 2002)

	junij 2002		december 2002	
	število	delež (%)	število	delež (%)
Abanka	4	10	8	10
banka Celje	1	3	3	4
banka Koper	1	3	6	8
Gorenjska banka	3	8	5	6
NKBM	2	6	8	10
NLB	27	65	45	53
Poštna banka Slovenije			1	1
SKB banka	2	4	7	8
<i>skupaj</i>	40	100	79	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 šest neuporabnikov izbralo dve banki, medtem ko so vsi ostali izbrali eno banko.



Slika 16: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo? (junij, december 2002)

Med uporabniki e-bančništva pri NLB (35%) in tistimi, ki nameravajo začeti z uporabo pri NLB (53%) je opazna razlika, ki je statistično značilna ($t = 2.3$), kar pomeni, da je večina neuporabnikov e-bančništva bolj naklonjena NLB kot obstoječi uporabniki.

4.2. Sociodemografske značilnosti neuporabnikov

Tabela 24: Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali? – sociodemografske značilnosti (december 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali ste o uporabi e-bančništva že razmišljali?					
	ne, nisem razmišljal(a)		sem razmišljal(a) in ga tudi nameravam začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih		sem razmišljal(a), vendar ga ne nameravam začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih	
	%	število	%	število	%	število
SPOL						
moški	62	85	20	27	19	26
ženski	59	160	19	52	21	58
STAROST						
12-19	88	106	6	7	7	8
20-35	53	91	22	38	25	42
36-49	36	31	29	25	34	29
50-65	53	17	31	10	16	5
REGIJA						
osrednja Slovenija	58	75	22	29	19	25
vzhodna Štajerska (MB)	54	40	15	11	31	23
savinjska (CE)	51	26	27	14	22	11
gorenjska	57	26	17	8	26	12
goriška	86	19	5	1	9	2
obala	69	18	23	6	8	2
dolenjska	78	31	8	3	15	6
prekmurje	58	11	32	6	11	2
IZOBRAZBA						
osnovna šola in manj	79	103	12	15	9	12
poklicna šola	49	24	20	10	31	15
srednja šola	58	89	21	32	21	33
višja šola in več	40	29	29	21	32	23
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposlen (pri delodajalcu)	45	81	28	50	27	48
lastnik podjetja			75	3	25	1
samostojni podjetnik	17	1	33	2	50	3
svobodni poklici			100	1		
nezaposlen	40	12	23	7	37	11
upokojenec	82	9	9	1	9	1
osnovnošolec	89	41	7	3	4	2
srednješolec	87	61	7	5	6	4
študent	69	40	9	5	22	13
vajenec					100	1
kmetovalec, dela/pomaga na kmetiji			100	2		
pomagajoči član v gospodinjstvu	100	1				
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	62	56	20	18	18	16
skoraj vsak dan	54	49	25	23	21	19
nekajkrat tedensko	58	66	20	23	21	24
nekajkrat mesečno	65	58	16	14	19	17
manj kot en-krat na mesec	60	15	4	1	36	9
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
do leta 1995	50	12	25	6	25	6
1996-1998	58	64	15	17	26	29
1999-2000	67	128	16	30	17	32
po letu 2001	49	41	33	27	18	15

Med tistimi, ki še ne razmišljajo o e-bančništvu, prevladujejo:

- moški, čeprav so razlike med spoloma minimalne,
- stari 12-19 let,
- v pogledu regij – goriška in dolenjska,
- neizobraženi,
- osnovnošolci, srednješolci in upokojenci,
- glede na pogostost in začetek uporabe interneta so razlike minimalne.

Namere e-bančništva so visoke med:

- med spoloma so razlike minimalne,
- starimi med 36-49 let in starimi med 50-65 let,
- v pogledu regij – prekmurje in savinjska (CE),
- izobraženimi,
- pogostimi uporabniki interneta,
- novimi uporabniki interneta.

Nekoliko presenetljivo je, da mladi ne le ne uporabljajo, ampak o uporabi e-bančništva tudi ne razmišljajo.

Tabela 25: Pri kateri banki nameravate začetni uporabljati e-bančništvo? – sociodemografske značilnosti (december 2002)

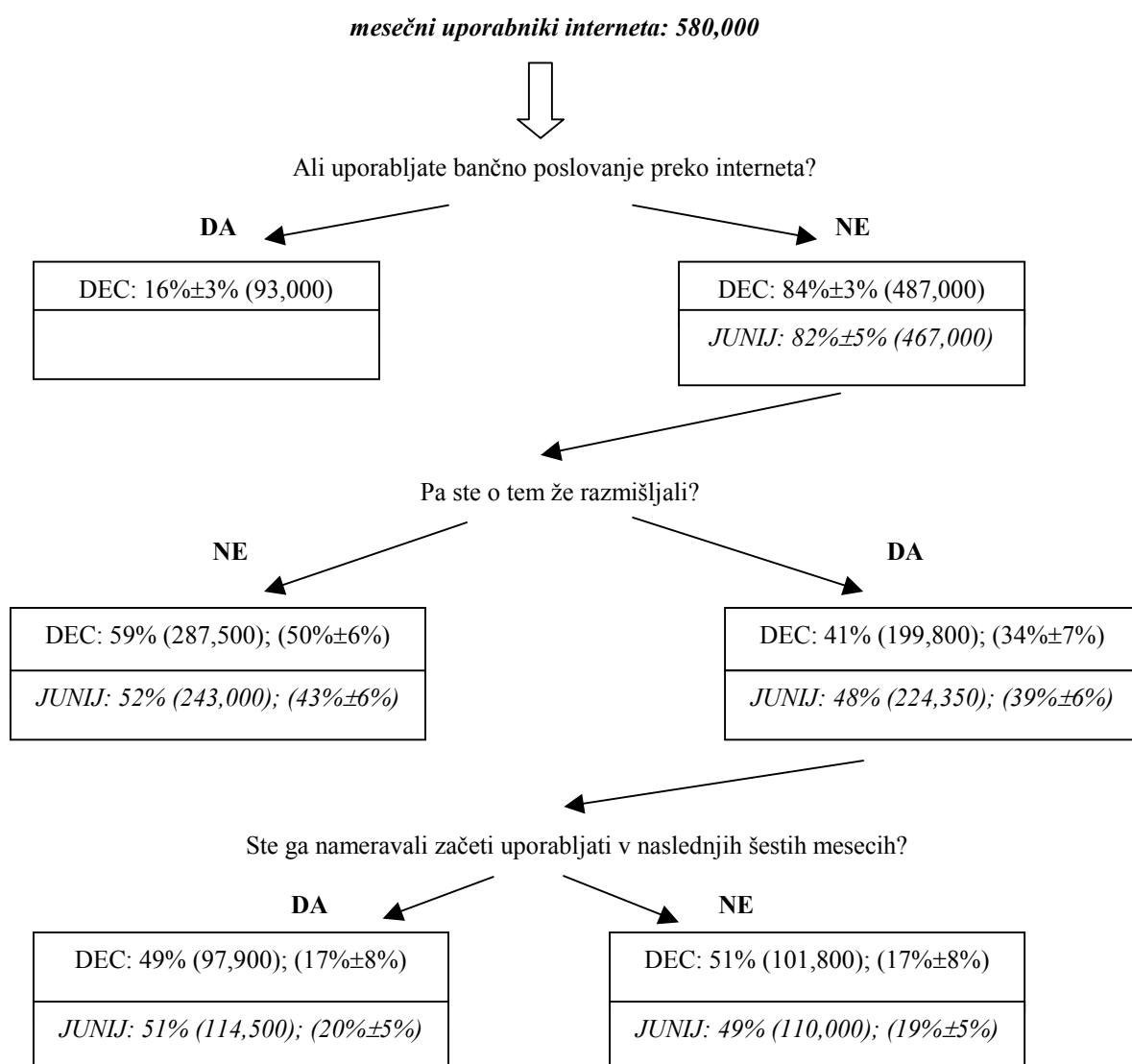
Sociodemografske značilnosti populacije	Pri kateri banki nameravate začetni uporabljati e-bančništvo?															
	Abanka		banka Celje		banka Koper		Gorenjska banka		NKBM		NLB		Poštna banka		SKB	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SPOL																
moški	1	4							5	20	19	76			3	12
ženski	7	13	3	6	6	12	5	10	3	6	26	50	1	2	4	8
STAROST																
12-19											7	100				
20-35	4	11	3	8	1	3	5	13	3	8	21	55	1	3	5	13
36-49	5	20	1	4	2	8			4	16	14	56			1	4
50-65					4	36			1	9	3	27			2	18
REGIJA																
osrednja Slovenija	3	10									25	83			3	10
vzhodna Štajerska (MB)									8	73	3	27			2	18
savinjska (CE)	5	38	3	23							6	46	1	8	1	8
gorenjska	1	14					5	71							1	14
goriška											1	100				
obala					6	100										
dolenjska											3	100				
prekmurje											6	100				
IZOBRAZBA																
dokončana OŠ							3	20	2	13	10	67			2	13
poklicna šola	3	27			2	18					8	73			1	9
srednja šola	3	9	2	6	5	16	1	3	2	6	16	50	1	3	3	9
višja in visoka šola	3	14	2	10			1	5	4	19	10	48			1	5
ZAPOSLOTVENI STATUS																
zaposlen (pri delodajalcu)	3	6	3	6	5	10	3	6	5	10	25	50			7	14
lastnik podjetja	1	33									2	67				
samostojni podjetnik							1	33	1	33	1	33				
svobodni poklici					1	100										
nezaposlen	5	71							2	29	5	71				
upokojenec											1	100				
osnovnošolec											3	100				
srednješolec											5	100				
študent					1	20	1	20			2	40	1	20		
kmetovalec, dela/pomaga na kmetiji									1	50	1	50				
POGOSTOST UPORABE INTERNETA																
večkrat dnevno	1	6	2	12	2	12					10	59			3	18
skoraj vsak dan	3	13			1	4	5	22	2	9	13	57	1	4	1	4
nekajkrat tedensko	3	13	2	9					4	17	14	61			2	9
nekajkrat mesečno	2	14			3	21			2	14	6	43			1	7
manj kot enkrat na mesec											2	100				
ZAČETEK UPORABE INTERNETA																
do leta 1995									3	50	2	33			3	50
1996-1998	1	6			2	11			1	6	14	78				
1999-2000	1	3	2	7	4	13			4	13	16	53			2	7
po letu 2001	7	25	2	7	1	4	5	18	1	4	14	50	1	4	3	11

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, da so tisti, ki nameravajo začeti z uporabo e-bančništva v naslednjih šestih mesecih, pri NLB, večinoma:

- moški,
- stari 12-19 let in najstarejši,
- glede na regijo – prekmurje, dolenska in goriška,
- neizobraženi,
- osnovnošolci, srednješolci in upokojenci,
- manj pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta, čeprav so razlike glede na začetek uporabe interneta minimalne.

4.3. Namere e-bančništva

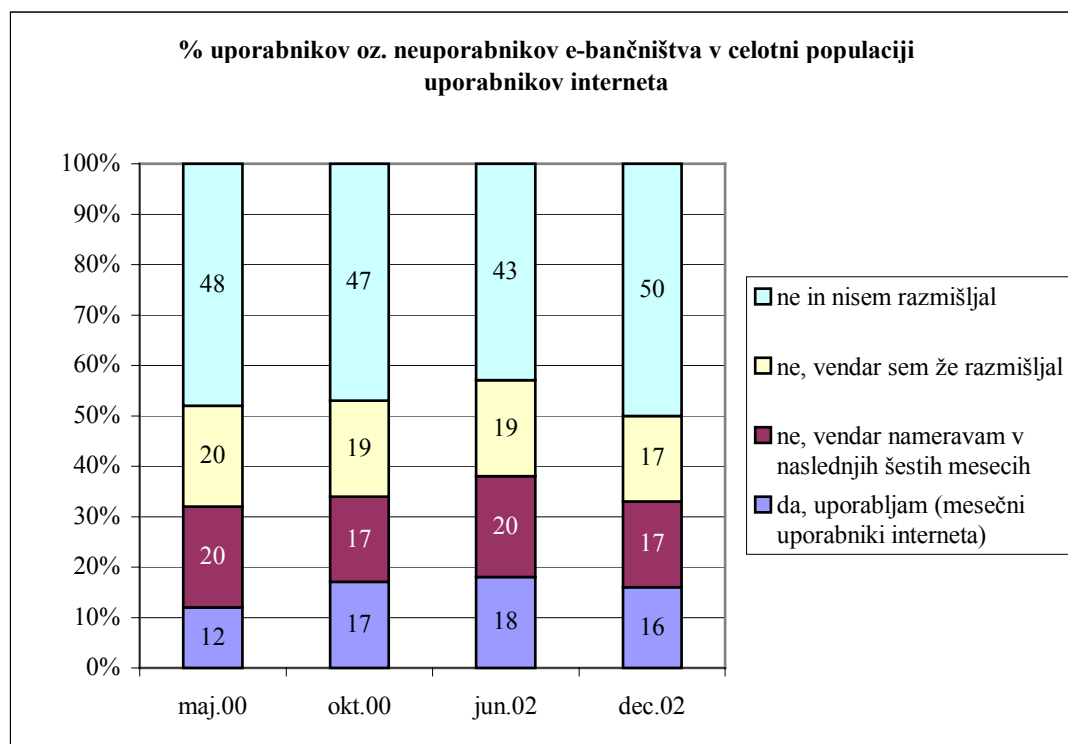
Decembra 2002 je odstotek aktivnih uporabnikov interneta, ki ne uporabljajo e-bančništva preko interneta, in o tem tudi ne razmišljajo, znašal 50% (junija 43%) in se je v primerjavi z letom 2000, ko je znašal 47%, nekoliko povečal. Delež tistih, ki ne uporabljajo e-bančništva preko interneta, nameravajo pa začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, se je v primerjavi z junijem 2002, zmanjšal in je podoben deležu leta 2000. Tudi delež oseb, ki ne uporabljajo e-bančništva, vendar so o tem že razmišljali, se je v primerjavi z letom 2000 in tudi z junijem 2002, zmanjšal. Spomnimo naj, da se podatki nanašajo na populacijo 12-65 let.



Slika 17: Namere e-bančništva – primerjava med junijem in decembrom 2002 (junij, december 2002)

* Odstotki v oklepajih prikazujejo deleže uporabnikov oziroma neuporabnikov e-bančništva v celotni populaciji uporabnikov interneta – 580,000 (Cati, december 2002) in 570,000 (Cati, junij 2002)

Delež tistih, ki nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, znaša $[17\% \pm 8\%]$, kar predstavlja $[97,878 \pm 7,830]$ mesečnih uporabnikov interneta. Delež tistih, ki pa ne nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, pa ravno tako znaša $[17\% \pm 8\%]$, kar predstavlja $[101,873 \pm 8,150]$ mesečnih uporabnikov interneta.

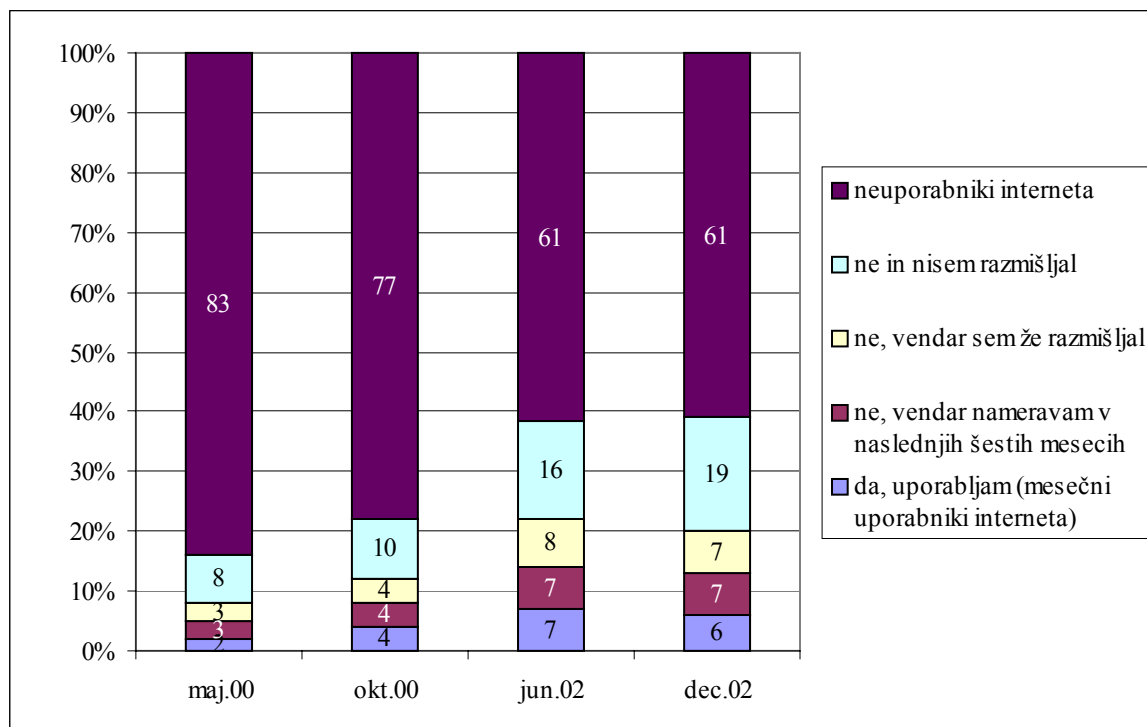


Slika 18: Namere e-bančništva – deleži v celotni populaciji uporabnikov interneta (580,000)
(maj, oktober 2000; junij, december 2002)

Opazimo, da se sama struktura glede namenov uporabe e-bančništva med uporabniki interneta v zadnjih dveh letih ni bistveno spremenila. Delež uporabnikov e-bančništva je bil največji v juniju 2002, medtem ko je decembra 2002 dosegel določeno stagnacijo, in sicer na račun povečanega deleža tistih, ki še ne razmišljajo o uporabi e-bančništva, kar pomeni, da se namere glede e-bančništva od junija do decembra 2002 niso uresničile. Zato se je zmanjšalo tudi absolutno število uporabnikov e-bančništva. Seveda pa ne gre za dejansko zmanjšanje, ampak za osciliranje vzorca, kar pa ni statistično značilno. Vsekakor pa je prišlo do ustalitve.

Omenimo še, da decembrsko povečanje deleža tistih, ki ne uporabljajo e-bančništva in tudi še niso razmišljali o njegovi uporabi, v primerjavi z junijem 2002, ni statistično značilno.

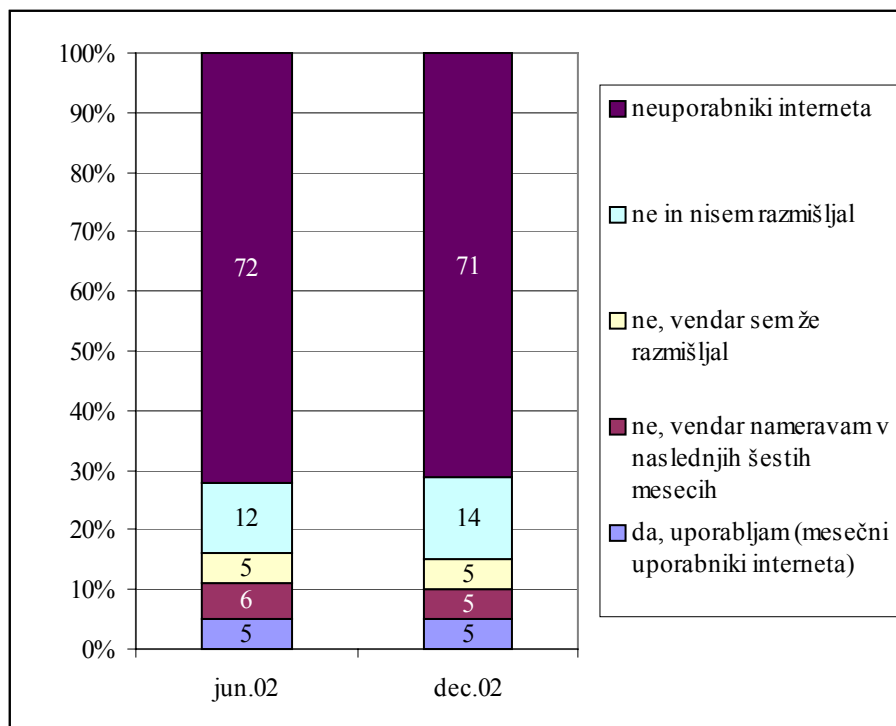
Oglejmo si še strukturo vseh respondentov v celotni populaciji starih 12-65 let in ne le v populaciji uporabnikov interneta.



Slika 19: Namere e-bančništva – deleži v celotni populaciji starih 12 do 65 let– 1,480,000 (maj, oktober 2000; junij, december 2002)

Decembra 2002 je bilo v populaciji 12 do 65 let 1,480mio prebivalstva. Ocenimo torej lahko, da je bilo decembra 2002 v celotni populaciji 902,800 (61%) neuporabnikov interneta; 88,800 (6%) uporabnikov e-bančništva; 103,600 (7%) takih, ki so o e-bančništvu že razmišljali; 103,600 (7%) takih, ki z uporabo e-bančništva nameravajo začeti v naslednjih šestih mesecih ter 281,200 (19%) takih, ki o tem še niso razmišljali.

Tudi junija 2002 je bilo v populaciji 12 do 65 let 1,480mio prebivalstva. Od tega je bilo 902,800 (61%) neuporabnikov interneta; 103,600 (7%) uporabnikov e-bančništva; 118,400 (8%) takih, ki so o e-bančništvu že razmišljali; 103,600 (7%) takih, ki z uporabo e-bančništva nameravajo začeti v naslednjih šestih mesecih ter 236,800 (16%) takih, ki o tem še niso razmišljali.

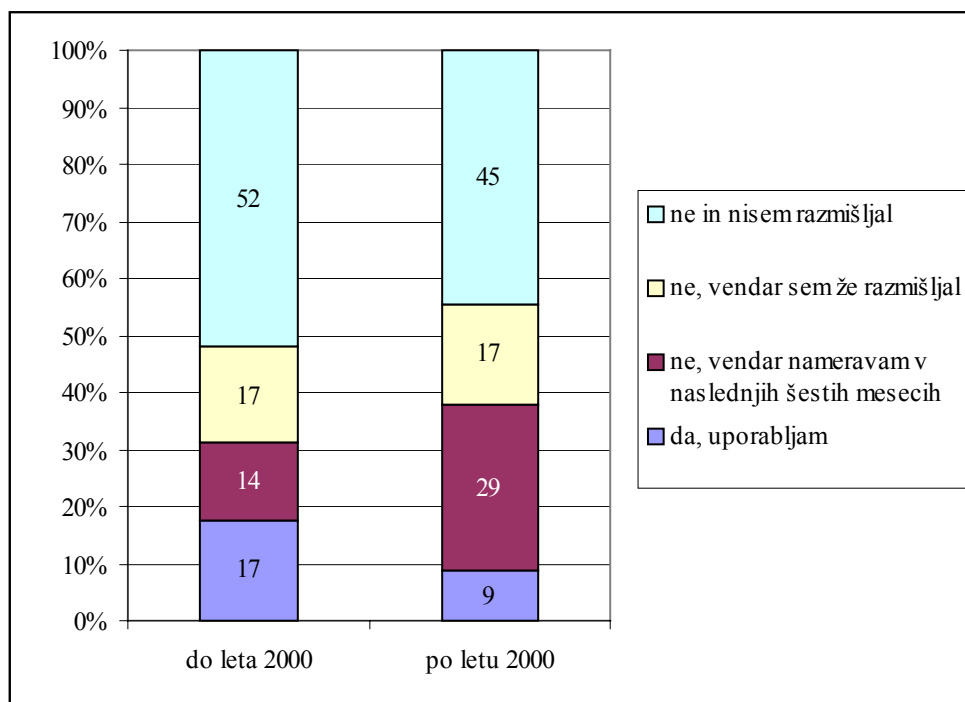


Slika 20: Namere e-bančništva – deleži v celotni populaciji – 1,990,000 (december 2002)

Leta 2002 je bilo v Sloveniji 1,990mio prebivalstva. Ocenimo torej lahko, da je bilo decembra 2002 v celotni populaciji 1,413,000 (71%) neuporabnikov interneta; 99,500 (5%) uporabnikov e-bančništva; 99,500 (5%) takih, ki so o e-bančništvu že razmišljali; 99,500 (5%) takih, ki z uporabo e-bančništva nameravajo začeti v naslednjih šestih mesecih ter 278,600 (14%) takih, ki o tem še niso razmišljali.

Junija 2002 pa je bilo 1,433,000 (72%) neuporabnikov interneta; 99,500 (5%) uporabnikov e-bančništva; 99,500 (5%) takih, ki so o e-bančništvu že razmišljali; 119,400 (6%) takih, ki z uporabo e-bančništva nameravajo začeti v naslednjih šestih mesecih ter 239,000 (12%) takih, ki o tem še niso razmišljali.

Oglejmo si še namere e-bančništva glede na leto prve uporabe interneta.



Slika 21: Namere e-bančništva glede na začetek uporabe interneta – deleži v celotni populaciji uporabnikov interneta (december 2002)

Očitno je, da so namere novih uporabnikov interneta razmeroma visoke in višje od namer dolgoletnih uporabnikov interneta. Po drugi strani pa analize iz prejšnjih RIS-ovih raziskav kažejo, da je večina namer uresničenih med dolgoletnimi uporabniki interneta.

5. Primerjava z EU

Ker je bila konec leta 2002 narejena primerjava med Slovenijo in državami članicami EU tudi glede uporabe interneta za internetno bančništvo, bomo v nadaljevanju prikazali, kakšno je stanje Slovenije na področju e-bančništva, v primerjavi z EU.

Raziskava za EU - *Flash Eurobarometer 125* - je bila izvedena v mesecih maj/junij 2002, in sicer v vseh državah Evropske unije, na reprezentativnem vzorcu 30,000 enot (v vsaki državi članici je bilo anketiranih približno 2,000 oseb). Rezultati so uteženi, kar pomeni da odražajo nacionalno populacijo 15 držav članic EU. Anketiranje je bilo telefonsko, anketiranci so bili stari 15 let ali več. Raziskavo je za Evropsko komisijo izvedla EOS Gallup Europe. Anketa je obravnavala uporabnike interneta, ki so bili definirani na podlagi različnih lokacij uporabe interneta ter pogostosti uporabe interneta.

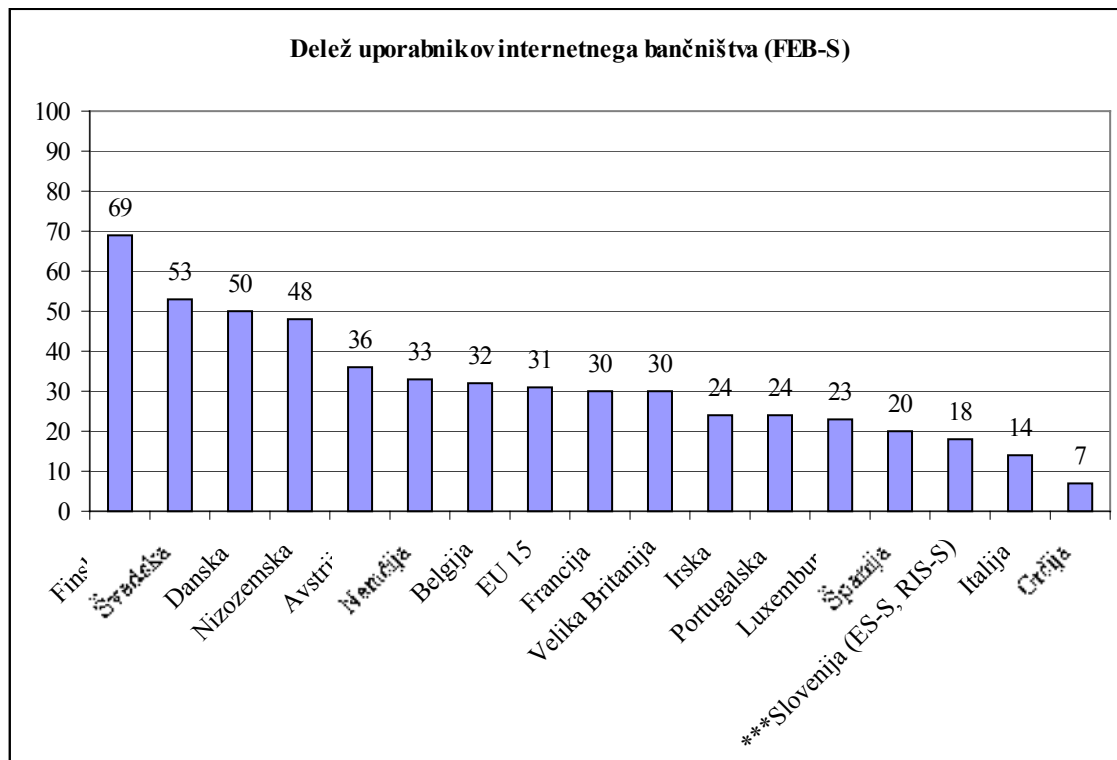
Pri uporabi interneta za internetno bančništvo je po junijskih podatkih ankete RIS (Eurostat) 18% uporabnikov interneta že uporabljajo internet za internetno bančništvo. Dodati velja, da je imela anketa RIS (junij 2002) dva sklopa vprašanj, in sicer standardni RIS in Eurostat. Iz vprašalnika EU (*Flash Eurobarometer 125*, junij 2002 – kjer za EU navajajo odstotek 31%) je implicitno razvidno, da gre za enako vprašanje: »Ali v zasebne namene uporabljate internet za internetno bančništvo?«^[5].

Prav tako pa se je vprašanje glede uporabe internetnega bančništva pojavilo v standardnem RIS-ovem sklopu, in sicer se je glasilo: »Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?« Kljub temu, da je vprašanje nekoliko drugače definirano, se ravno tako izkaže, da je 18% uporabnikov interneta že uporabljajo bančno poslovanje preko interneta.

Razlika med vprašalniki pa se je pojavila v odgovorih, in sicer so v vprašalniku *Flash Eurobarometer* ter v standardnem RIS odgovarjali z "da" ali "ne", medtem ko so v Eurostat-ovem vprašalniku odgovarjali z "nikoli", "včasih", "pogosto" ali "redko". Rezultati Eurostat-ovega vprašalnika zato zajemajo tiste, ki so odgovorili, da so vsaj včasih uporabljali internet za internetno bančništvo in jih primerjamo s tistimi, ki so v vprašalniku EU in v standardnem RIS-ovem sklopu odgovorili z "da".

^[5] *Flash Eurobarometer*: »For your private use, do you also use the internet to carry out on-line banking operation?«

Kljub temu, da se izkaže, da ni razlike med deležema Eurostat-a in standardnega RIS-a (18%), je med EU in Slovenijo primerljiv vprašalnik Eurostat-a.



Slika 22: Delež uporabnikov internetnega bančništva – primerjava SLO – EU (junij, 2002)

Slovenija torej na področju internetnega bančništva močno zaostaja za povprečjem EU, saj razmerje znaša 18%: 31%. Medtem ko Italija in Grčija dosegata še manjši delež od Slovenije pa skandinavske države, predvsem Finska, dosegajo največje deleže na področju internetnega bančništva (69%).