



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 - telefonska anketa e-bančništvo med prebivalstvom

Ljubljana, september 2002

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

Avtorji: Vasja Vehovar, Alenka Pfajfar

Ljubljana, september 2002

OSNOVNE UGOTOVITVE

Rezultati temeljijo na telefonski anketi v juniju 2002. Anketni vprašalnik, na katerega je odgovarjalo 1,500 oseb, je bil razdeljen na dva dela. V prvi del je bilo vključenih 234 mesečnih uporabnikov interneta, od tega 42 uporabnikov e-bančništva, v drugi del pa je bilo vključenih 169 uporabnikov interneta v zadnjih treh mesecih, od tega 30 uporabnikov e-bančništva. Ker ni bilo večjih razlik med mesečnimi uporabniki interneta in uporabniki interneta v zadnjih treh mesecih, gre skupaj za 82 uporabnikov e-bančništva. Povzamemo lahko naslednje osnovne ugotovitve:

- Bančno poslovanje prek interneta uporablja 18% mesečnih uporabnikov interneta. Relativni delež se je v primerjavi z oktobrom 2000, ko je znašal 17%, ustalil. Ker pa narašča število mesečnih uporabnikov interneta, se je v absolutnem smislu število uporabnikov e-bančništva povečalo, saj je bilo oktobra 2000 uporabnikov e-bančništva 56,000, junija 2002 pa okoli 100,000.
- Namere glede bodoče uporabe e-bančništva, tako novih kot tudi dolgoletnih uporabnikov interneta, so izjemno visoke. Večina namer pa je uresničenih le med dolgoletnimi uporabniki interneta, medtem ko se namere med novimi uporabniki interneta ne uresničujejo.
- Slaba polovica uporabnikov e-bančništva (46%) posluje z NLB, kar se v primerjavi z letom 2000 ni bistveno spremenilo. Tako leta 2000 kot tudi 2002 izstopata še SKB banka in NKBM. Tudi večina bodočih uporabnikov e-bančništva (65 %) namerava uporabljati bančno poslovanje pri NLB.
- Zadovoljstvo z e-bančništvom se v primerjavi z letom 2000 ni spremenilo – uporabniki e-bančništva so nadvse zadovoljni z bančnim poslovanjem. Lojalnost trenutni banki se je v primerjavi z letom 2000 izrazito znižala – uporabniki so bistveno hitreje pripravljeni zamenjati e-banko.
- Segmentacija kaže, da je v pogledu prednosti, e-bančništvu nenaklonjen segment zelo majhen (19%). Večji pa je ta segment v pogledu ovir (61%).
- V celoti gledano je potencial e-bančništva zelo velik, saj poleg 100,000 uporabnikov e-bančništva, o uporabi e-bančništva razmišlja še 200,000 oseb. Pri tem pa novi uporabniki e-bančništva v glavnem ne nastajajo iz novih uporabnikov interneta, ampak se skoraj v celoti rekrutirajo šele po nekaj letih uporabe interneta.

KAZALO

OSNOVNE UGOTOVITVE	3
1. Metodologija	5
2. Obseg e-bančništva	7
2.1. Uporaba e-bančništva	7
2.1.1. E-bančništvo (RIS)	7
2.1.2. E-bančništvo (Eurostat)	11
2.1.3. Sociodemografske značilnosti uporabnikov e-bančništva (RIS in Eurostat)	13
3. Uporabniki e-bančništva	14
3.1. Število bank (RIS)	14
3.2. Glavna banka (RIS in Eurostat)	16
3.3. Način prijave (RIS)	19
3.4. Zadovoljstvo z bančništvom (RIS in Eurostat)	21
3.5. Zadovoljstvo glede na banko (RIS in Eurostat)	24
3.6. Lojalnost do glavne banke (RIS)	25
3.8. Prednosti e-bančništva (RIS)	28
3.9. Ovire e-bančništva (RIS)	32
4. Neuporabniki e-bančništva in namere (RIS)	36
4.1. Struktura neuporabnikov	36
4.2. Sociodemografske značilnosti neuporabnikov	39
4.3. Namere e-bančništva (RIS)	43
4.4. Prednosti e-bančništva	47
4.5. Ovire e-bančništva	52
5. Razvrščanje uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva v skupine	57
5.1. Prednosti	57
5.1.1. Skupina naklonjenih e-bančništvu	59
5.1.2. Skupina nenaklonjenih e-bančništvu	61
5.1.3. Sociodemografske značilnosti posameznih skupin	62
5.2. Ovire	65
5.2.1. Skupina nenaklonjenih e-bančništvu	67
5.2.2. Skupina naklonjenih e-bančništvu	69
5.2.3. Sociodemografske značilnosti posameznih skupin	70

6. Primerjava rezultatov s spletno anketo RIS 2001

73

1. Metodologija

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih s telefonsko anketo v juniju 2002. Anketa je bila sestavljena iz dveh sklopov:

- na prvi, RIS-ov sklop, je odgovarjalo 709 oseb,
- na drugi, Eurostat-ov sklop, pa 836 oseb.

Oba sklopa sta vključevala tudi vprašanja o e-bančništvu. V RIS-ovem sklopu so bile analize opravljene na mesečnih uporabnikih interneta, Eurostatov sklop pa je zajel uporabnike interneta v zadnjih treh mesecih. Prav tako so v poročilu navedene primerjave s telefonsko anketo iz leta 2000. Zaradi vsebine raziskave so bile anketirane osebe, stare med 12 in 65 let, ki so imele nazadnje rojstni dan. V poročilu je posebej označeno, kdaj analiziramo RIS ali Eurostat.

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, saj je število enot razvidno pri vseh tabelah:

- - nesprejemljivo nenatančna ocena, zgolj v ilustracijo (manj kot 10 enot);
- (()) - zelo nenatančna ocena (med 10 in 20 enot);
- () - nenatančna ocena (med 20 in 30 enot).

V poročilu je povsod razvidna odgovarjajoča velikost vzorca, iz česar je mogoče oceniti tudi natančnost ocene.

Majhne celice lahko zato služijo zgolj kot ilustracija, nikakor pa ne kot osnova za posplošeno trditev. Podrobnosti o interpretacijah v primeru majhnega števila enot so na predstavitveni strani <http://www.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je podrobneje 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 $\pm 2se$, statistično značilna razlika dveh ocen s podobno standardno napako pa je $2.8se$. Pri deležih pa 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*. Poleg navedenih spremenljivk (*margin*) 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 . Uteži, ki so bile prevelike, smo prisekali.

2. Obseg e-bančništva

2.1. Uporaba e-bančništva

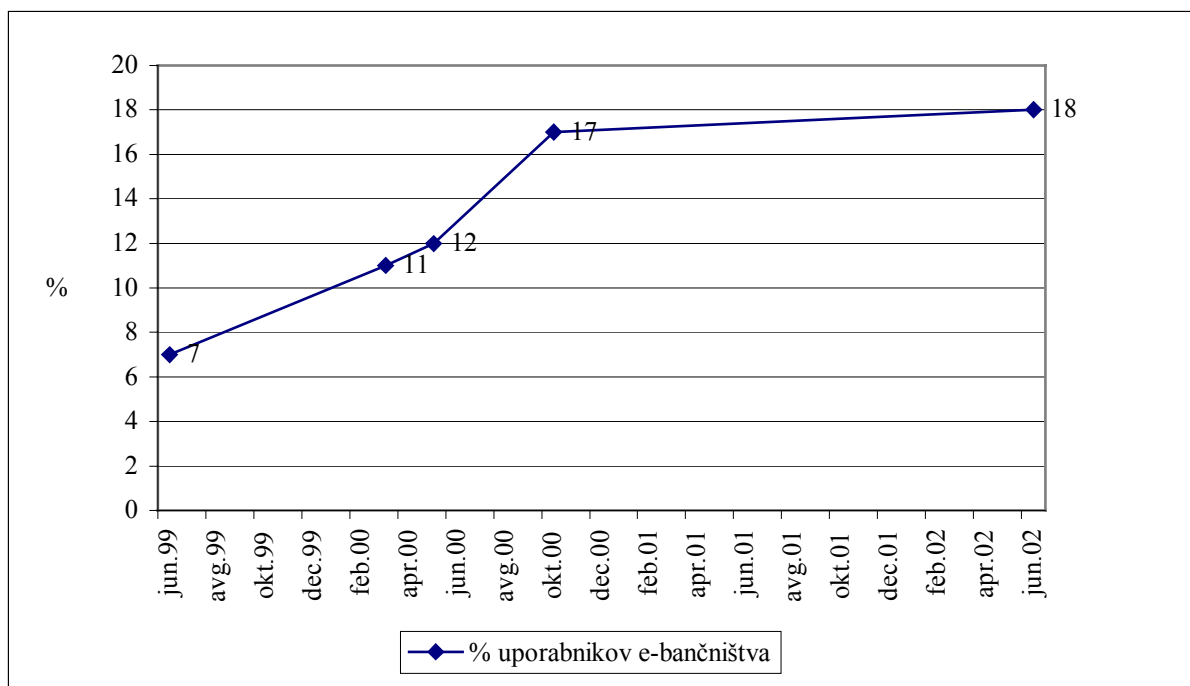
2.1.1. E-bančništvo (RIS)

Respondenti, ki so na vprašanje »Ali uporabljate internet?« odgovorili, da vsaj nekajkrat mesečno uporabljajo internet, so odgovarjali na vprašanja, ki se nanašajo na e-bančništvo. Teh respondentov je bilo 234. Prvo vprašanje v sklopu e-bančništva je bilo vprašanje »Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?«. Tisti, ki so odgovorili z »da, uporabljam«, so **uporabniki e-bančništva**, medtem ko so tisti, ki so odgovorili »ne uporabljam«, **neuporabniki e-bančništva**. Uporabnikov je 18%, pri čemer 95% interval zaupanja znaša $[18\% \pm 5\%]$, kar pomeni, da s 5% stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 13% in 23%.

V primerjavi z oktobrom 2000, ko je bilo uporabnikov e-bančništva 17%, se je relativni delež med mesečnimi uporabniki povečal za samo 1%, kar je seveda statistično neznačilno. Sam delež uporabnikov e-bančništva je očitno dosegel določeno stagnacijo, saj so vsi, ki so nameravali začeti z uporabo e-bančništva, to že storili.

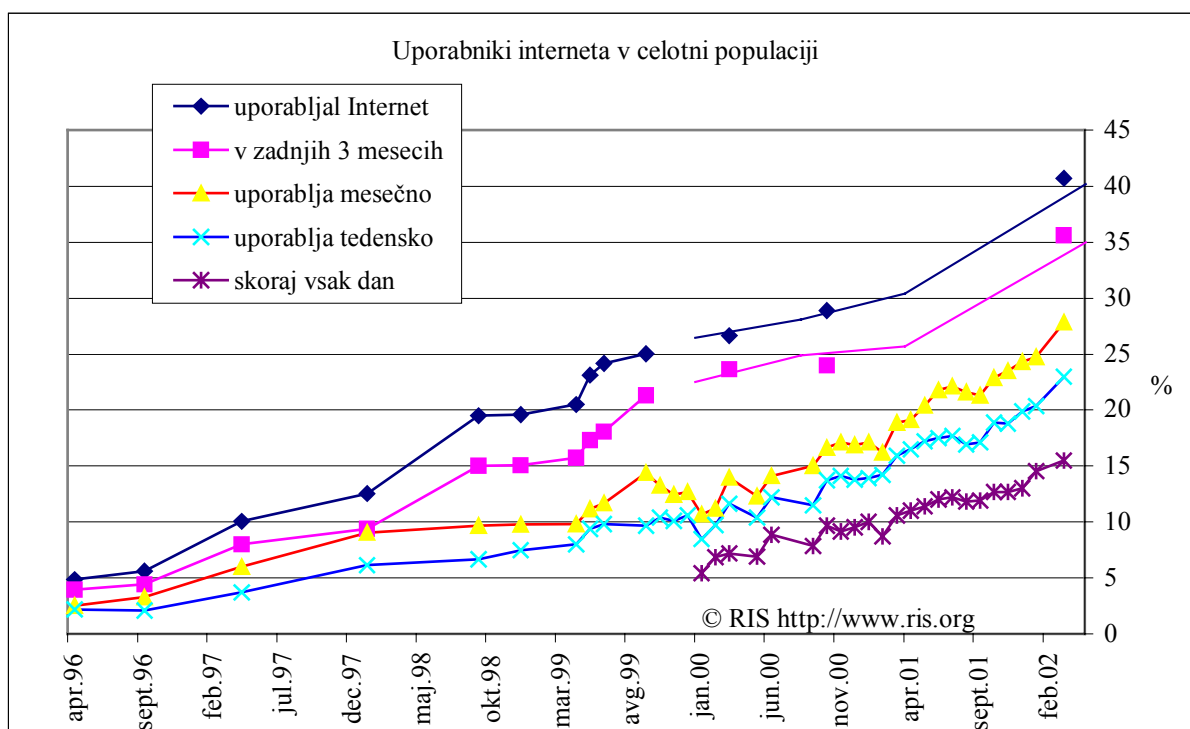
Tabela 1: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta? (junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij 2002)

	<i>junij 1999</i>	<i>marec 2000</i>	<i>maj 2000</i>	<i>oktober 2000</i>	<i>junij 2002</i>
	<i>število (delež %)</i>	<i>število (delež %)</i>	<i>število (delež %)</i>	<i>število (delež %)</i>	<i>število (delež %)</i>
da, uporabljam	57 (7)	28 (11)	63 (12)	148 (17)	42 (18)
ne uporabljam	472 (93)	216 (89)	302 (88)	990 (83)	192 (82)

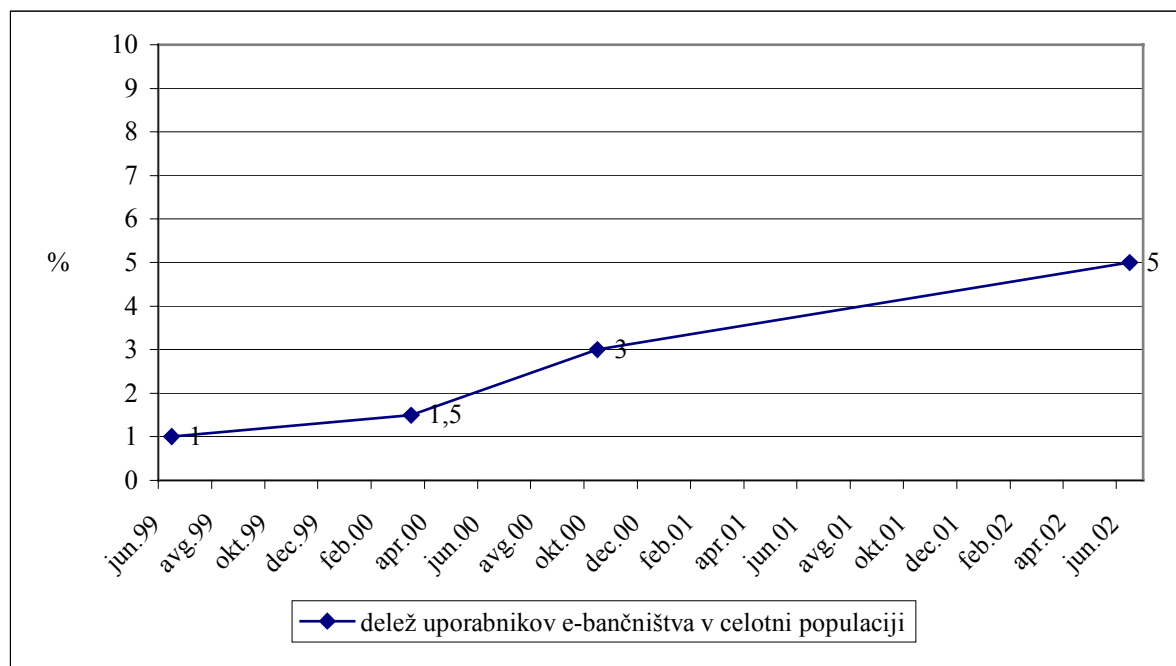


Slika 1: Delež uporabnikov e-bančništva med aktivnimi uporabniki interneta (junij 1999; marec, maj, oktober 2000; junij 2002)

Če upoštevamo še delež uporabnikov interneta v celotni populaciji (glej sliko 2) dobimo skupni delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji uporabnikov interneta (glej sliko 3), kjer je naraščanje seveda bistveno večje.



Slika 2: Uporabniki interneta v celotni populaciji skozi čas (RIS <http://www.ris.org>)



Slika 3: Delež uporabnikov e-bančništva v celotni populaciji (RIS 1999, RIS 2000, RIS 2002)

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. Oktobra 2000 pa je bilo 332,000 mesečnih uporabnikov interneta, od tega je bilo 56,000 uporabnikov e-bančništva, v juniju 1999 pa samo 16,000. Tako se je absolutni delež uporabnikov e-bančništva v letu 2002 močno povečal.

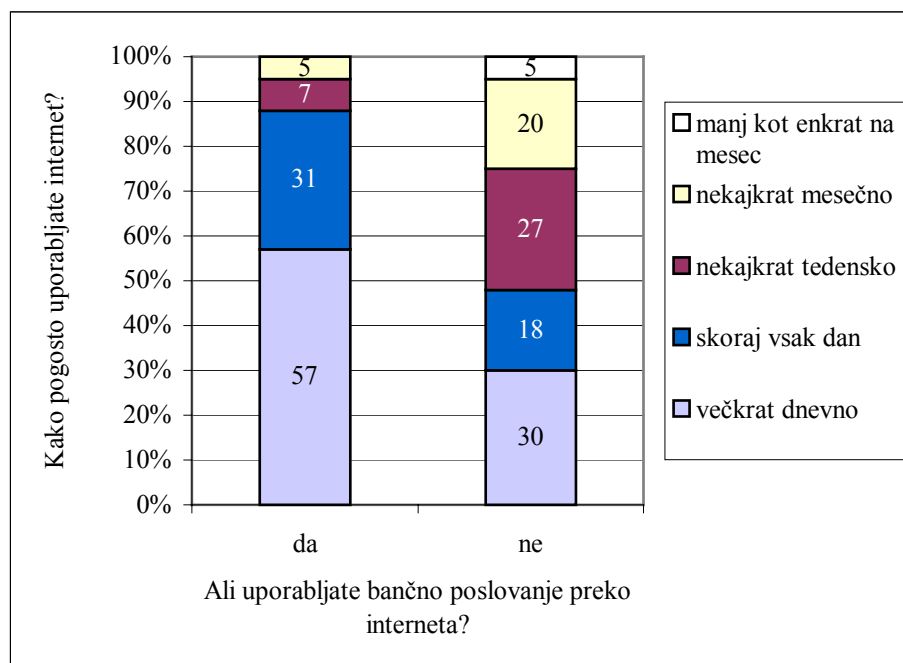
V treh letih se je torej število uporabnikov e-bančništva povečalo za okoli šestkrat. Pri tem beležimo eksponentno rast, ki pa se v zadnjem času že umirja. Skupno število uporabnikov e-bančništva je namreč produkt naraščajočega deleža uporabnikov interneta v populaciji in naraščajočega deleža uporabnikov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

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

V RIS-ovem delu ankete je bilo tudi vprašanje »Kako pogosto uporabljate internet?« Izkaže se, da 57 % uporabnikov e-bančništva uporablja internet večkrat dnevno, 31 % uporabnikov e-bančništva uporablja internet skoraj vsak dan, 7 % uporabnikov e-bančništva uporablja internet nekajkrat tedensko in 5 % jih uporablja internet nekajkrat mesečno.

Tabela 2: E-bančništvo glede na pogostost uporabe interneta (RIS – junij 2002)

Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?	Kako pogosto ga uporabljate?					skupaj
	večkrat dnevno	skoraj vsak dan	nekajkrat tedensko	nekajkrat mesečno	manj kot 1 krat na mesec	
da	n 24	13	3	2		42
	% 57%	31%	7%	5%		100%
ne	n 58	36	52	38	9	193
	% 30%	18%	27%	20%	5%	100%
skupaj	82	49	55	40	9	235



Slika 4: E-bančništva glede na pogostost uporabe interneta (RIS - junij 2002)

Pri neuporabnikih e-bančništva se izkaže, da dobra polovica neuporabnikov (52 %) uporablja internet nekajkrat tedensko in redkeje, medtem ko slaba polovica neuporabnikov (48 %) uporablja internet pogosteje kot nekajkrat tedensko.

2.1.2. E-bančništvo (Eurostat)

V Eurostatovem delu vprašalnika se je uvodno vprašanje o uporabi interneta glasilo: *»Kako pogoste ste v zadnjih treh mesecih uporabljali internet doma, na delovnem mestu, v šoli ali kjer se izobražujete, s prenosnim računalnikom na poti, z dlančnim računalnikom na poti, z WAP mobilnim telefonom na poti, na drugih lokacijah (knjižnice, cybercafeji, ipd)?«*.

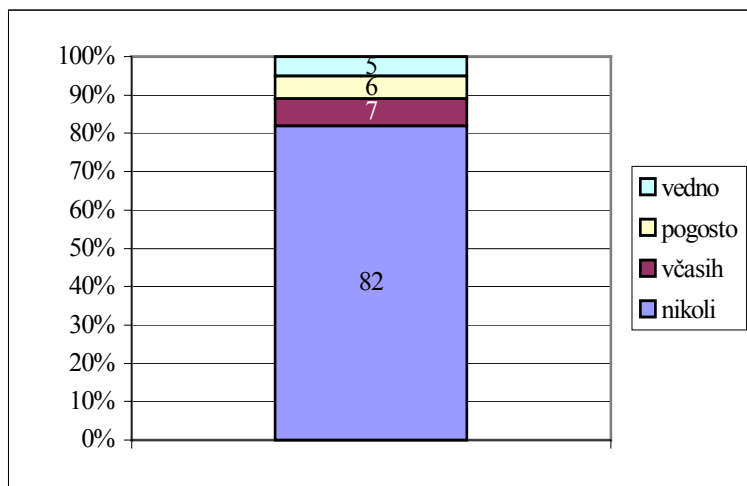
Če izmed anketirancev izločimo tiste, ki uporabljajo internet redkeje kot mesečno na enem od omenjenih mest, pridemo do zaključka, da je izmed 343 anketirancev, ki so uporabljali internet v zadnjih 3 mesecih, kar 337 takšnih, ki uporabljajo internet mesečno ali pogosteje. Tako se izkaže, da je dvomesečnih in tromesečnih uporabnikov interneta zelo malo, zato so rezultati drugega dela ankete lahko primerljivi z rezultati prvega dela ankete.

Poglejmo si, kolikšen delež uporabnikov interneta v zadnjih treh mesecih je uporabnikov e-bančništva (glej tabelo 3), ob predpostavki, da je na vprašanje o uporabi e-bančništva odgovarjala le polovica uporabnikov interneta v zadnjih treh mesecih.

Vprašanje se je glasilo: *»Ali ste v zadnjih treh mesecih v zasebne namene uporabljali internet za internetno bančništvo?«* Respondenti, ki so na to vprašanje odgovorili z »včasih, »pogosto« ali »redno« - teh je bilo 18 %, so nadaljevali z vprašanji, ki so se v tem sklopu nanašala na e-bančništvo.

Tabela 3: Ali ste v zadnjih treh mesecih v zasebne namene uporabljali internet za internetno bančništvo? – med tromesečnimi uporabniki interneta (RIS – junij 2002)

	<i>število</i>	<i>delež (%)</i>
redno	8	5
pogosto	10	6
včasih	12	7
nikoli	139	82
<i>skupaj</i>	169	100



Slika 5: Ali ste v zadnjih treh mesecih v zasebne namene uporabljali internet za internetno bančništvo? (RIS - junij 2002)

V zadnjih treh mesecih je v zasebne namene uporabljajo internet za internetno bančništvo 18 % vprašanih oziroma 30 oseb, pri čemer 95 odstotni interval zaupanja znaša $[18\% \pm 6\%]$, kar pomeni, da s 5 % stopnjo tveganja trdimo, da je delež uporabnikov e-bančništva med 12% in 24 %. V vzorcu uporabnikov interneta (12-65 let) tako najdemo 5 % oseb, ki so bili uporabniki e-bančništva v zadnjih treh mesecih.

Če primerjamo, kolikšen delež uporabnikov e-bančništva je med mesečnimi (RIS) in tromesečnimi uporabniki interneta (Eurostat), ugotovimo, da gre za povsem enak delež uporabnikov, in sicer $[18\% \pm 2\%]$, kar pomeni, da gre za ujemanje RIS-ovega in Eurostatovega dela ankete.

2.1.3. Socio demografske značilnosti uporabnikov e-bančništva (RIS in Eurostat)

Tabela 4: Uporabniki e-bančništva med aktivnimi uporabniki interneta – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?	
	skupaj RIS I in RIS II	
	%	število
SPOL		
moški	10	40
ženski	8	32
STAROST		
12-19	1	4
20-29	4	15
30-49	12	50
50-65	1	4
REGIJA		
osrednja Slovenija	7	30
vzhodna Štajerska (MB)	3	13
savinjska (CE)	2	8
gorenjska	2	8
goriška	1	2
obala	1	6
dolenjska	1	6
prekmurje	1	1
IZOBRAZBA		
osnovna šola (dokončana OŠ)	1	1
poklicna šola	1	5
srednja šola	7	29
višja ali visoka šola	9	36
ZAPOSLOTVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	12	49
lastnik podjetja	1	3
samostojni podjetnik	1	6
samozaposleni strokovnjaki		1
pogodbeno delo		1
nezaposlen	1	3
upokojenec		1
osnovnošolci		1
srednješolci	1	1
študent	2	7
gospodinja, služkinja, negovalka		1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	3	11
1996-1998	8	31
1999-2000	6	31
po letu 2001	1	4

Med moškimi je več uporabnikov (10 %) kot med ženskami (8 %). Največ uporabnikov e-bančništva je v skupini:

- starih od 30-49 let,
- višje in visoke izobrazbe,
- iz osrednje Slovenije,
- zaposlenih,
- dolgoletnih uporabnikov interneta.

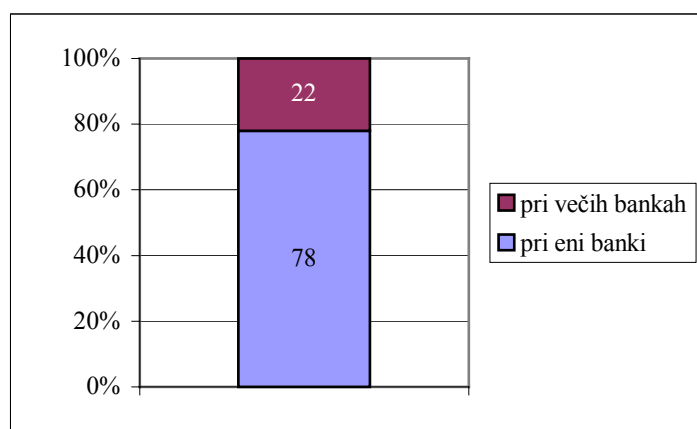
3. Uporabniki e-bančništva

3.1. Število bank (RIS)

Uporabniki e-bančništva so v RIS I odgovarjali na vprašanje »Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih«. Kar 78 % jih uporablja pri eni sami banki in le 22 % uporabnikov uporablja e-bančništvo pri večih bankah.

Tabela 5: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih? (RIS - junij 2002)

	število	delež (%)
pri eni banki	33	78
pri večih bankah	9	22
skupaj (n)	42	100



Slika 6: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih? (RIS 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 več bankah.

Tabela 6: Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali uporabljate e-bančništvo pri samo eni banki, ali pri večih?			
	pri eni banki		pri večih bankah	
	%	število	%	število
SPOLE				
moški	((87))	20	•13	3
ženski	((68))	13	•32	6
STAROST				
12-19	•100	2		
20-29	•62	5	•38	3
30-49	(80)	24	•20	6
50-65	•67	2	•33	1
REGIJA				
osrednja Slovenija	((89))	17	•11	2
vzhodna Štajerska (MB)	•62	5	•38	3
savinjska (CE)	•50	2	•50	2
gorenjska	•75	3	•25	1
goriška	•100	2		
obala	•33	1	•67	2
dolenjska	•100	3		
IZOBRAZBA				
dokončana OŠ	•67	8	•33	4
srednja šola	•100	5		
poklicna šola	•100	4		
višja in visoka šola	((76))	16	•24	5
ZAPOSLOTVENI STATUS				
zaposlen (pri delodajalcu)	(74)	23	•26	8
lastnik podjetja	•100	1		
samostojni podjetnik	•100	3		
pogodbeno delo	•100	1		
nezaposlen	•100	1		
študent	•100	5		
gospodinja, služkinja, negovalka			•100	1
POGOSTOST UPORABE INTERNETA				
večkrat dnevno	((83))	20	•17	4
skoraj vsak dan	•61	8	•39	5
nekajkrat tedensko	•100	3		
nekajkrat mesečno	•67	2	•33	1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA				
do leta 1995	•83	5	•17	1
1996-1998	((89))	16	•11	2
1999-2000	((67))	10	•33	5
po letu 2001	•50	1	•50	1

Izkaže se, da 78 % respondentov uporablja e-bančništvo pri samo eni banki. Kljub majhnemu številu respondentov opazimo, da e-bančništvo pri samo eni banki pogosteje uporabljajo:

- moški,
- starejši, stari od 30-49 let,
- doma iz osrednje Slovenije,
- zaposleni pri delodajalcu,
- izobraženi (višja in visoka šola),
- dolgoletni in pogosti uporabniki interneta.

3.2. Glavna banka (RIS in Eurostat)

V RIS-ovem delu vprašalnika so uporabniki e-bančništva odgovarjali na vprašanje, pri kateri banki uporabljajo e-bančništvo. Kar 46 % uporabnikov je odgovorilo, da pri NLB, sledi SKB banka (17 %), NKBM (10 %), Abanka (8 %), banka Koper (7 %), banka Celje (6 %) ter Gorenjska banka (4 %).

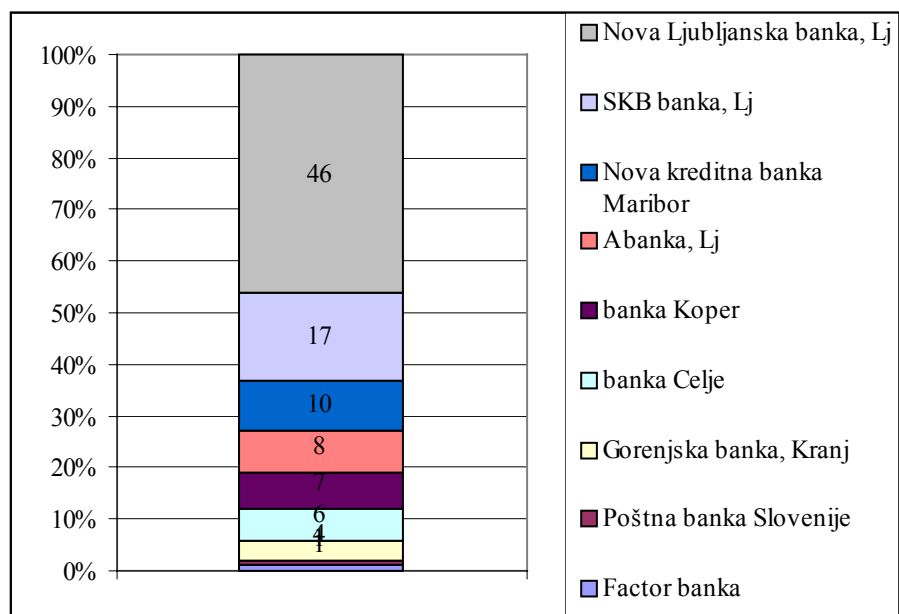
Podobno so odgovarjali v Eurostat-ovem delu vprašalnika; 50 % jih uporablja pri NLB, 15 % pri SKB banki, 9 % pri Abanki, 7 % pri Gorenjski banki in NKBM, 5 % pa pri banki Koper.

Tabela 7: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo (maj 2000, oktober 2000, junij 2002)

	maj 2000		oktober 2000		skupaj 2000		RIS 2002		Eurostat 2002	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Abanka							6	3	9	3
banka Celje			1	1	1	1	7	3	2	1
banka Koper	8	2	3	2	5	4	7	3	5	2
Factor banka							1	1		
Gorenjska banka							2	1	7	2
NKBM	10	3	13	8	13	11	12	5	7	2
NLB	49	14	58	38	61	52	44	18	50	15
PBS							2	1		
SKB banka	24	7	16	10	20	17	18	7	15	5
<i>skupaj</i>		63		148		85		41		30

* V tabeli 7 so navedene vse banke, ki so jih respondenti navedli.

Približno polovica uporabnikov e-bančništva posluje z NLB. Večina uporabnikov e-bančništva, ki so odgovarjali na RIS in tudi tistih, ki so odgovarjali na Eurostat, torej uporablja e-bančništvo pri NLB, sledi SKB banka. Nobenih razlik ni v odgovorih med uporabniki e-bančništva, ki so odgovarjali na RIS, in tistimi, ki so odgovarjali na Eurostat.



Slika 7: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo (RIS in Eurostat, junij 2002)

Delež NLB junija 2002 znaša $46\% \pm 11\%$ in se je v primerjavi z letom 2000, ko je znašal $61\% \pm 10\%$, nekoliko zmanjšal. Tako se kljub majhnemu številu respondentov nakazuje zmanjšanje.

Tabela 8: Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo – socio-demografske značilnosti (RIS in Eurostat, junij 2002)

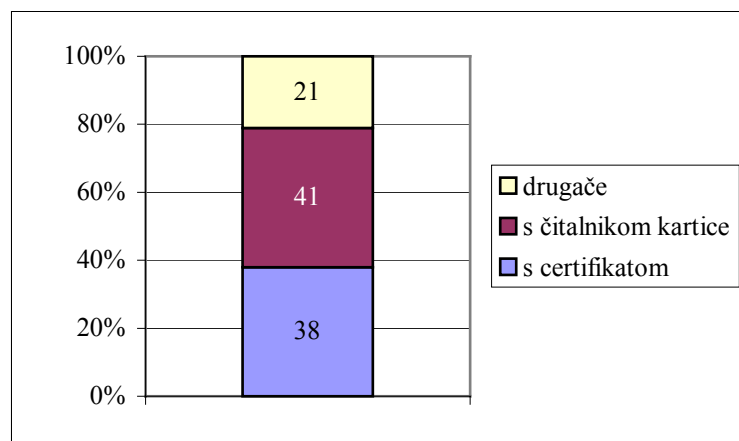
Sociodemografske značilnosti populacije	Pri kateri banki uporabljate e-bančništvo?																	
	Abanka		banka Celje		banka Koper		Factor banka		Gorenjska banka		NKBM		NLB		Poštna banka		SKB	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
SPOL																		
moški	8	3	5	2	2	1			5	2	8	3	54	21	2	1	15	6
ženski	9	3	6	2	12	4	3	1	3	1	12	4	36	12			18	6
STAROST																		
12-19	25	1											50	2			25	1
20-29	6	1	19	3	6	1					12	2	25	4			31	5
30-49	4	2	2	1	8	4	2	1	6	3	8	4	53	26	2	1	14	7
50-65											33	1	67	2				
REGIJA																		
osrednja Slovenija							3	1					77	23			20	6
vzhodna Štajerska (MB)	23	3	8	1	8	1					38	5	15	2	8	1		
savinjska (CE)	12	1	37	3									25	2			25	2
gorenjska	11	1							33	3			22	2			33	3
goriška											100	2						
obala					80	4											20	1
dolenjska													67	4			33	2
prekmurje													100	1				
IZOBRAZBA																		
dokončana OŠ																	100	1
poklicna šola									20	1	20	1	60	3				
srednja šola	7	2	3	1	10	3			3	1	7	2	53	16	3	1	13	4
višja in visoka šola	6	2	8	3	6	2	3	1	3	1	11	4	40	14			23	8
ZAPOSLOTITVENI STATUS																		
zaposlen (pri delodajalcu)	4	2	6	3	10	5	2	1	4	2	10	5	48	24			16	8
lastnik podjetja	33	1									33	1					33	1
samostojni podjetnik									20	1	20	1	40	2	20	1		
samostojni strokovnjak													100	1				
pogodbeno delo													100	1				
nezaposlen													67	2			33	1
upokojenec													100	1				
osnovnošolec	100	1																
srednješolec																	100	1
študent			14	1									57	4			28	2
gospodinja, služkinja, negovalka	100	1																
POGOSTOST UPORABE INTERNETA																		
večkrat dnevno																		
skoraj vsak dan																		
nekajkrat tedensko																		
nekajkrat mesečno																		
ZAČETEK UPORABE INTERNETA																		
do leta 1995	18	2	9	1									45	5			27	3
1996-1998	3	1	7	2	7	2					14	4	38	11	3	1	27	8
1999-2000	4	1	4	1	11	3	4	1	11	3	8	2	58	15				
po letu 2001	20	1											60	3			20	1

3.3. Način prijave (RIS)

V RIS-ovem delu je bilo vprašanje »Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem?«. Večina uporabnikov (41 %) se prijavlja s čitalnikom kartice ali s certifikatom (38 %). Ker pa se poleg omenjenih dveh načinov prijave respondenti lahko prijavljajo tudi na druge načine, je bila dana še tretja možnost odgovora »drugače«, ki pa s strani respondentov ni bila eksplicitno razložena. Teh respondentov je bilo 21 %, od tega so trije uporabniki NLB, dva sta uporabnika NKBM, po en pa je uporabnik Abanke, banke Koper, Gorenjske banke in SKB banke. Ti respondenti so večinoma stari od 30-49 let, polovica je moških polovica žensk in prihajajo iz vseh regij v Sloveniji. Večina jih ima dokončano srednjo šolo in so zaposleni pri delodajalcu, večina je internet začela uporabljati po letu 1996 in večina ga uporablja večkrat dnevno.

Tabela 9: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (RIS – junij 2002)

	število	delež (%)
s certifikatom	((16))	38%
s čitalnikom kartice	((17))	41%
drugače	•8	21%
skupaj	41	100



Slika 8: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem? (RIS – junij 2002)

Delež tistih, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom je zelo nizek, kar je težko pojasniti. To so predvsem uporabniki NLB, zato je možno, da so to hkrati tudi uporabniki Proklika. Pri tem vprašanju so tudi zelo nanatančne ocene, saj interval zaupanja s 5 % stopnjo tveganja za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s certifikatom, znaša $[38\% \pm 15\%]$, za tiste, ki se v bančni sistem prijavljajo s čitalnikom kartice, pa $[41\% \pm 15\%]$.

Tabela 10: Na kakšen način se prijavljate v bančni sistem – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 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>%</i>	<i>število</i>	<i>%</i>	<i>število</i>	<i>%</i>	<i>število</i>
SPOL						
moški	48	11	30	7	22	5
ženski	26	5	53	10	21	4
STAROST						
12-19			100	2		
20-29	12	1	75	6	12	1
30-49	47	14	30	9	23	7
50-65			50	1	50	1
REGIJA						
osrednja Slovenija	50	9	33	6	17	3
vzhodna Štajerska (MB)	50	3	17	1	33	2
savinjska (CE)	25	1	75	3		
gorenjska	33	1	33	1	33	1
goriška			50	1	50	1
obala			67	2	33	1
dolenjska	50	2	25	1	25	1
IZOBRAZBA						
dokončana OŠ						
poklicna šola	75	3	25	1		
srednja šola	20	3	47	7	33	5
višja in visoka šola	42	8	42	8	16	3
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposlen (pri delodajalcu)	39	11	43	12	18	5
lastnik podjetja	33	1	33	1	33	1
samostojni podjetnik	33	1	33	1	33	1
pogodbeno delo	100	1				
nezaposlen	100	1				
študent			75	3	25	1
gospodinja, služkinja, negovalka					100	1
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	43	10	35	8	22	5
skoraj vsak dan	17	2	67	8	17	2
nekajkrat tedensko	33	1	33	1	33	1
nekajkrat mesečno	100	2				
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
do leta 1995	50	3	50	3		
1996-1998	33	6	44	8	22	4
1999-2000	37	6	37	6	25	4
po letu 2001	50	1			50	1

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

- moški,
- stari med 30-49 leti,
- doma iz osrednje Slovenije,
- višje in visoke izobrazbe,
- zaposleni,
- pogosti uporabniki interneta.

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

- ženske,
- stari med 20-29 in 30-49 leti,
- doma iz osrednje Slovenije in savinjske (CE),
- s srednješolsko, višješolsko in visokošolsko izobrazbo,
- zaposleni in študentje,
- pogosti in dolgoletni uporabniki interneta.

3.4. Zadovoljstvo z bančništvom (RIS in Eurostat)

V RIS-ovem vidimo, da so uporabniki e-bančništva zelo zadovoljni z bančnim poslovanjem, saj povprečna ocena na lestvici od 1 (*sploh nisem zadovoljen(a)*) do 5 (*zelo sem zadovoljen(a)*) znaša 4.2. Kar 86 % uporabnikov je odgovorilo z oceno 4 ali 5.

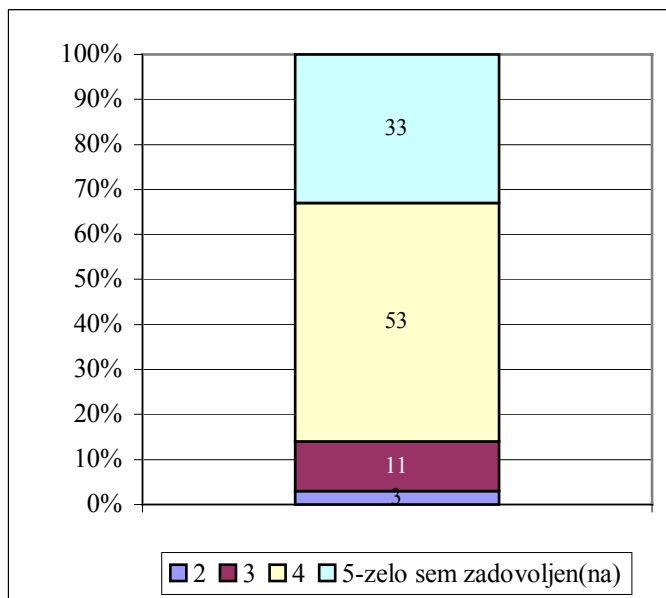
Tudi v Eurostatovem delu so anketiranci odgovarjali na vprašanje »Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?« Kar 60 % jih je odgovorilo z 4 (*sem zadovoljen(na), na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni sploh nisem zadovoljen(na) in 5 zelo sem zadovoljen(na)*). Povprečna ocena znaša 4.1.

Tabela 11: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? (maj 2000, oktober 2000, junij 2002)

	maj 2000	oktober 2000	RIS junij 2002		Eurostat junij 2002	
	%	%	%	število	%	število
1 – povsem nezadovoljen(a)	4	2				
2	12	4	2	1	5	1
3	16	24	11	5	9	3
4	32	28	47	20	60	18
5 - zelo zadovoljen(a)	36	41	39	16	27	8
<i>skupaj</i>	100	100	100	42	100	30
<i>povprečna ocena</i>	3,7	4		4,2		4,1
<i>interval zaupanja</i>			[4,2±0,2]		[4,1±0,3]	

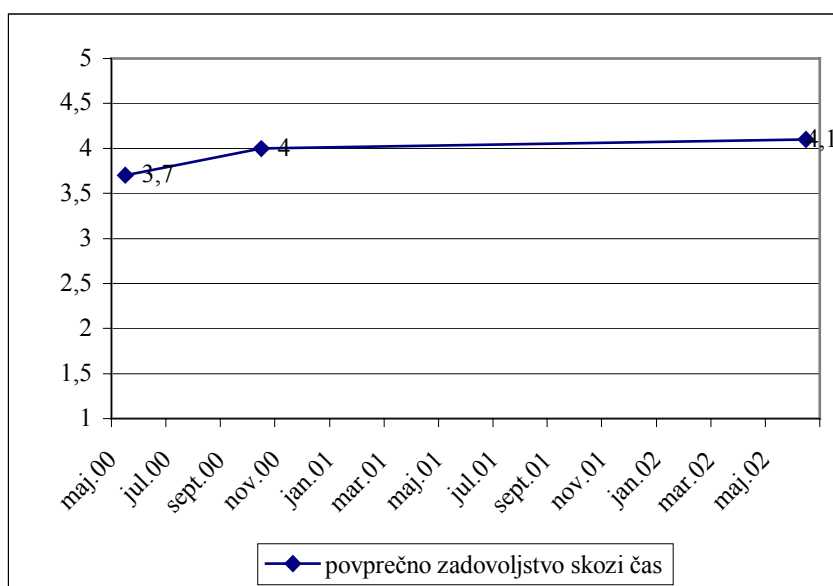
Povprečni oceni glede zadovoljstva z bančnim poslovanjem, sta zelo podobni oz. skoraj enaki, kar pomeni, da ni razlik v odgovorih med tistimi uporabniki e-bančništva, ki so odgovarjali na RIS in tistimi, ki so odgovarjali na Eurostat. Zanimivo je, da nihče od uporabnikov e-bančništva ni povsem nezadovoljen.

Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem je v primerjavi z letom 2000 nekoliko večje, saj je bila povprečna ocena v prvi polovici leta 2000 manjša od 4, v drugi polovici leta 2000 pa je znašala ravno 4. Kot rečeno, je leta 2002 povprečna ocena znašala 4.1 (Eurostat) oziroma 4.2 (RIS).



Slika 9: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem? (RIS in Eurostat, junij 2002)

Tretjina (33 %) uporabnikov e-bančništva je zelo zadovoljna z bančnim poslovanjem in kar dobra polovica (53 %) je zadovoljnih.



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

Tabela 12: Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	RIS in Eurostat junij 2002	
	Kako ste zadovoljni z bančnim poslovanjem?	
	število	povprečna ocena
SPOL		
moški	40	4,2
ženski	32	4,1
STAROST		
12-19	4	4
20-29	15	4,1
30-49	50	4,2
50-65	4	4,4
REGIJA		
osrednja Slovenija	30	4
vzhodna Štajerska (MB)	13	4,2
savinjska (CE)	8	4,1
gorenjska	8	4,3
goriška	2	4,3
obala	5	4,1
dolenjska	5	4,3
prekmurje	1	3
IZOBRAZBA		
dokončana OŠ	1	4
poklicna šola	5	4,1
srednja šola	29	4,1
višja in visoka šola	36	4,1
ZAPOSLOTITVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	49	4,1
lastnik podjetja	3	3,8
samostojni podjetnik	6	4,3
pogodbeno delo	1	5
samozaposleni strokovnjaki	1	4
nezaposlen	3	3,2
upokojenec	1	5
osnovnošolci	1	4
srednješolci	1	4
študent	7	3,9
gospodinja, služkinja, negovalka	1	5
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	11	3,9
1996-1998	31	4,2
1999-2000	26	4,1
po letu 2001	4	4,5

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

- moških,
- starejših (30-49 let in 50-65 let),
- izobraženih,
- v pogledu regij – gorenjska, goriška, dolenjska,
- novih uporabnikov interneta.

Navedeno je ravno nasprotno siceršnjim zakonitostim, saj so moški, izobraženi in starejši običajno bolj kritični.

3.5. Zadovoljstvo glede na banko (RIS in Eurostat)

Če združimo RIS-ov in Eurostatov del vprašanj opazimo, da sicer so najbolj zadovoljni z bančnim poslovanjem uporabniki banke Koper (*povprečna ocena znaša 4.4*), sledijo uporabniki SKB banke (4.3), NKBM in NLB (4.2), Gorenjske banke (4), banke Celje (3.9), Abanke (3.8) in Factor banke (3). Ocene so zaradi majhnega števila respondentov zgolj ilustrativne (izjema je le pri NLB, saj interval zaupanja znaša $[4,2 \pm 0,4]$), za banko Koper pa je interval zaupanja že bistveno širši in znaša $[4,4 \pm 0,9]$.

Tabela 13: Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem preko interneta glede na posamezno banko (maj 2000, oktober 2000, junij 2002)

	maj 2000		oktober 2000		RIS in Eurostat junij 2002		RIS junij 2002		Eurostat junij 2002	
	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n
Abanka					3,8	6	4	3	3,7	3
banka Celje					3,9	4	3,9	3	4	1
banka Koper	3,4	2	4	2	4,4	5	4,2	3	4,6	2
Factor banka					3	1	3	1		
Gorenjska banka					4	3	4	1	4	2
Nova kreditna banka MB	4,2	3	3,6	8	4,2	7	4,2	5	4,2	2
NLB	3,4	12	4,1	37	4,2	33	4,2	18	4,2	15
Poštna banka Slovenije					5	1	5	1		
SKB banka	4,2	7	4	9	4,3	12	4,7	7	4	5
skupaj	3,7	24	4	61	4,1	72	4,2	41	4,1	30

Kljub temu pa se opazimo, da je zadovoljstvo uporabnikov e-bančništva glede na posamezno banko v primerjavi z letom 2000 nekoliko večje.

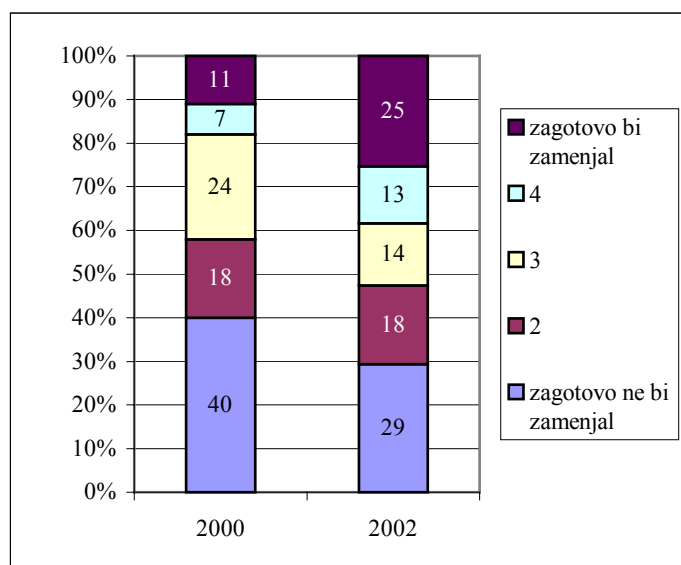
3.6. Lojalnost do glavne banke (RIS)

Na vprašanje “Kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo?”, je 29 % uporabnikov e-bančništva odgovorilo “zagotovo ne bi zamenjal” in 25 % “zagotovo bi zamenjal”. Povprečna ocena na lestvici od 1 (zagotovo ne bi zamenjal) do 5 (zagotovo bi zamenjal) znaša 2.9, kar kaže na to, da uporabniki niso posebej lojalni do svojih bank.

Tabela 14: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (oktober 2000, junij 2002)

	oktober 2000	junij 2002	
	%	%	število
1 -zagotovo ne bi zamenjal	40	29	12
2	18	18	8
3	24	14	6
4	7	13	6
5 - zagotovo bi zamenjal	11	25	11
skupaj	100	100	42
povprečna ocena	2		2,9

Manj kot polovica (47 %) uporabnikov e-bančništva ne bi zamenjala svoje banke, dobra tretjina (38 %) bi zamenjala svojo banko, ena sedmina (14 %) pa je neodločenih. Tako se izkaže, da postajajo uporabniki e-bančništva do svoje sedanje banke, v primerjavi z letom 2000, nekoliko manj lojalni. Leta 2000 bi le 11 % uporabnikov zagotovo zamenjalo svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva. Leta 2002 ta delež znaša že 25 %.



Slika 11: Ocenite, kako verjetno bi zamenjali svojo banko v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančništva? (RIS - junij 2002)

Tabela 15: Lojalnost do e-bančništva – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	Lojalnost do e-bančništva	
	število	povprečna ocena
SPOL		
moški	23	(3,2)
ženski	19	((2,4))
STAROST		
12-19	2	•5
20-29	8	•2,5
30-49	31	2,9
50-65	2	•2,4
REGIJA		
osrednja Slovenija	18	((2,9))
vzhodna Štajerska (MB)	7	•2,7
savinjska (CE)	4	•3,6
gorenjska	4	3
goriška	2	2,2
obala	4	3,7
dolenjska	3	1,5
IZOBRAZBA		
dokončana OŠ		
poklicna šola	4	•2,8
srednja šola	17	((3,3))
višja in visoka šola	21	(2,7)
ZAPOSLITVENI STATUS		
zaposlen (pri delodajalcu)	30	(2,7)
lastnik podjetja	2	•2,9
samostojni podjetnik	3	•3,4
pogodbeno delo	1	•3
nezaposlen	1	•4
upokojenec		
srednješolci		
študent	5	•3,7
gospodinja, služkinja, negovalka	1	•1
POGOSTOST UPORABE INTERNETA		
večkrat dnevno	24	(2,8)
skoraj vsak dan	13	((2,8))
nekajkrat tedensko	3	•3,9
nekajkrat mesečno	2	•2,5
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
do leta 1995	7	•3
1996-1998	19	((2,6))
1999-2000	15	((3,1))
po letu 2001	1	•3,2

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

- ženske,
- zaposleni,
- izobraženi (višja in visoka šola),
- v pogledu regij – dolenjska in goriška,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Nekoliko manj lojalni pa so:

- starejši (stari od 30 do 49 let),
- doma iz savinjske (CE), obale in gorenjske regije,
- študentje in samostojni podjetniki,
- novi uporabniki interneta.

V nadaljevanju je zgolj ilustrativno prikazano, kateri uporabniki bank so najbolj oziroma najmanj lojalni. Najbolj so svoji banki videti lojalni tisti, ki uporabljajo e-bančništvo pri Abanki (*povprečna ocena na lestvici od 1 – zagotovo ne bi zamenjal do 5 – zagotovo bi zamenjal, znaša 1.2*). Sledijo uporabniki Gorenjske banke (*povprečna ocena znaša 2*), NKBM (*2.2*) ter SKB banke (*2.3*). Najmanj pa so svoji banki videti lojalni tisti, ki uporabljajo e-bančništvo pri banki Celje (*povprečna ocena znaša 4.6*) ter Poštni banki Slovenije (*povprečna ocena znaša 5*). Pri tem pa velja poudariti, da so rezultati zaradi majhnega števila respondentov zgolj ilustrativni (izjema je le pri NLB).

Tabela 16: Lojalnost do bančnega poslovanja glede na posamezno banko (oktober 2000, junij 2002)

	oktober 2000		junij 2002	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>
Abanka			1,2	3
banka Celje			4,6	3
banka Koper	4	2	3,9	3
Factor banka			4	1
Gorenjska banka			2	1
Nova kreditna banka MB	2,2	7	2,2	5
NLB	2,2	34	3	18
Poštna banka Slovenije			5	1
SKB banka	2,9	10	2,3	7
skupaj	2	53	2,9	41

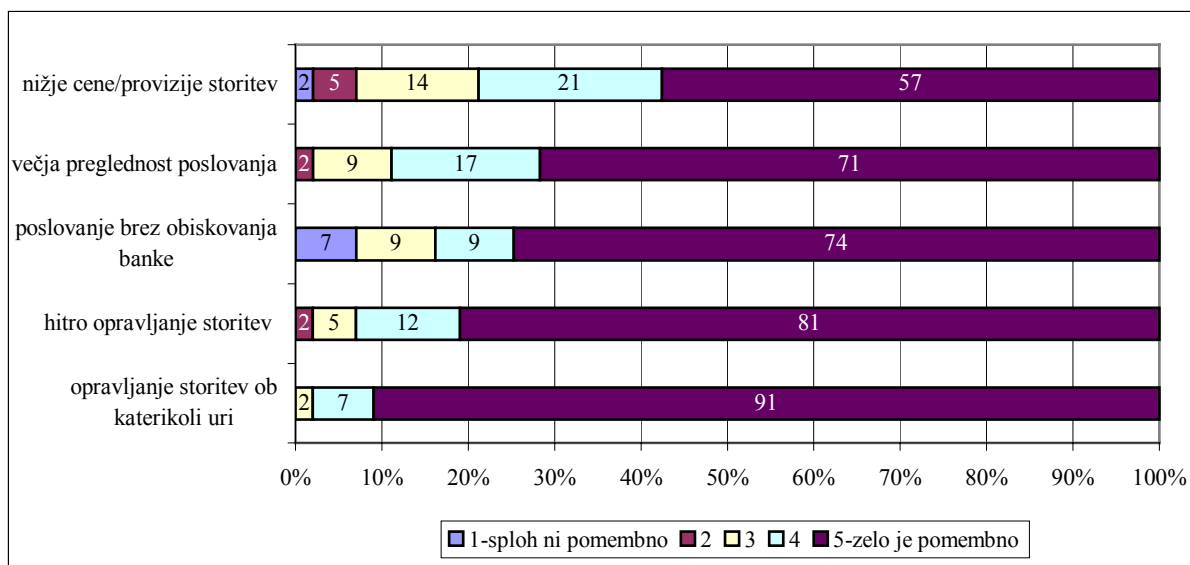
Kot rečeno, postajajo uporabniki e-bančništva bistveno manj lojalni do svojih bank, kar je razvidno iz povprečne ocene. Ta je oktobra 2000 znašala 2 (*na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zagotovo ne bi zamenjal« in 5 »zagotovo bi zamenjal«*), junija 2002 pa 2.9.

3.8. Prednosti e-bančništva (RIS)

Uporabniki e-bančništva, in sicer mesečni uporabniki interneta, so prednosti e-bančništva v povprečju ocenjevali z vrednostjo med 4.3 in 4.9 (*na lestvici od »1 - sploh ni pomembno« do »5 - zelo je pomembno«*), kar pomeni, da se uporabnikom zdijo vse prednosti e-bančništva zelo pomembne. Največjo oceno ima prednost »možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri«.

Tabela 17: Prednosti e-bančništva - uporabniki (RIS - junij 2002)

<i>Prednosti e-bančništva</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>
<i>možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri</i>	1 - sploh ni pomembno			
	2			
	3	1	2	
	4	3	7	
	5 - zelo je pomembno	38	91	
<i>skupaj (n)</i>		42	100	[4,9±0,1]
<i>hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil</i>	1 - sploh ni pomembno			
	2	1	2	
	3	2	5	
	4	5	12	
	5 - zelo je pomembno	34	81	
<i>skupaj (n)</i>		42	100	[4,7±0,2]
<i>večja preglednost poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno			
	2	1	2	
	3	4	9	
	4	7	17	
	5 - zelo je pomembno	30	71	
<i>skupaj (n)</i>		42	100	[4,6±0,2]
<i>poslovanje brez obiskovanja banke</i>	1 - sploh ni pomembno	3	7	
	2			
	3	4	9	
	4	4	9	
	5 - zelo je pomembno	31	74	
<i>skupaj (n)</i>		42	100	[4,4±0,3]
<i>nižje cene/provizije storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	1	2	
	2	2	5	
	3	6	14	
	4	9	21	
	5 - zelo je pomembno	24	57	
<i>skupaj (n)</i>		42	100	[4,3±0,3]



Slika 12: Prednosti e-bančništva - uporabniki (RIS – junij 2002)

Za največji delež uporabnikov (91%) je najbolj pomembna prednost e-bančništva, da lahko opravljajo storitve ob katerikoli uri. Za najmanjši delež uporabnikov, in sicer 57%, pa je zelo pomembno, da so cene storitev nižje. Seveda pa je 57%, katerim je cena storitev »zelo pomembna« še vedno izjemno velik delež. Skupaj s kategorijo »pomembno« pa predstavlja celo 78%.

Tabela 18: Prednosti e-bančništva – uporabniki – socio-demografske značilnosti (RIS - junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	obiskovanje banke		hitro opravljanje storitev		opravljanja storitev ob katerikoli uri		večja preglednost poslovanja		nižje cene / provizije storitev		skupaj
	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>n</i>	<i>povp. ocena</i>	<i>povp. ocena</i>
SPOL											
moški	23	(4,3)	23	(4,8)	23	(4,9)	23	(4,5)	23	(4)	4,5
ženski	19	((4,6))	19	((4,6))	19	((4,9))	19	((4,7))	19	((4,6))	4,7
STAROST											
12-19	2	●3	2	●5	2	●5	2	●4	2	●4	4,2
20-29	8	●4,7	8	●4,7	8	●4,8	8	●4,6	8	●4,5	4,7
30-49	31	4,5	31	4,7	31	4,9	31	4,6	31	4,3	4,6
50-65	2	●3,9	2	●4,5	2	●4,8	2	●4,8	2	●3,8	4,4
REGIJA											
osrednja Slovenija	18	((4,4))	18	((4,8))	18	((4,8))	18	((4,5))	18	((4,4))	4,6
vzhodna Štajerska (MB)	7	●4,1	7	●4,8	7	●4,9	7	●4,8	7	●4,5	4,6
savinjska (CE)	4	●5	4	●4,6	4	●4,6	4	●4,4	4	●4	4,5
gorenjska	4	●5	4	●4,6	4	●5	4	●4,6	4	●4,1	4,7
goriška	2	●5	2	●4,4	2	●5	2	●4,8	2	●2,3	4,3
obala	4	●4,5	4	●5	4	●5	4	●4,5	4	●5	4,8
dolenjska	3	●3,8	3	●4,5	3	●5	3	●5	3	●3,8	4,4
IZOBRAZBA											
dokončana OŠ											
poklicna šola	4	●2,8	4	●4,7	4	●5	4	●5	4	●3,7	4,2
srednja šola	17	((4,5))	17	((4,8))	17	((5))	17	((4,4))	17	((4,3))	4,6
višja in visoka šola	21	(4,6)	21	(4,7)	21	(4,7)	21	(4,4)	21	(4,4)	4,6
ZAPOSLOTVENI STATUS											
zaposlen (pri delodajalcu)	30	(4,4)	30	(4,7)	30	(4,9)	30	(4,7)	30	(4,3)	4,6
lastnik podjetja	2	●5	2	●5	2	●5	2	●4	2	●3,4	4,5
samostojni podjetnik	3	●4,8	3	●4,5	3	●5	3	●5	3	●5	4,9
pogodbeno delo	1	●5	1	●5	1	●5	1	●5	1	●3	4,6
nezaposlen	1	●5	1	●5	1	●4	1	●4	1	●5	4,6
študent	5	●4,3	5	●4,7	5	●5	5	●4,1	5	●4,1	4,4
gospodinja, služkinja, negovalka	1	●5	1	●5	1	●5	1	●5	1	●5	5
POGOSTOST UPORABE INTERNETA											
večkrat dnevno	24	(4,5)	24	(4,9)	24	(4,9)	24	(4,6)	24	(4,5)	4,7
skoraj vsak dan	13	((4,4))	13	((4,6))	13	((4,9))	13	((4,7))	13	((4,2))	4,6
nekajkrat tedensko	3	●4,3	3	●4,4	3	●4,9	3	●4,3	3	●3,3	4,2
nekajkrat mesečno	2	●4,4	2	●4,8	2	●4,4	2	●4,3	2	●3,6	4,3
ZAČETEK UPORABE INTERNETA											
do leta 1995	7	●4,5	7	●4,7	7	●4,9	7	●4,5	7	●3,9	4,5
1996-1998	19	((4,8))	19	((4,8))	19	((4,8))	19	((4,6))	19	((4,3))	4,7
1999-2000	15	((3,9))	15	((4,9))	15	((4,9))	15	((4,6))	15	((4,4))	4,5
po letu 2001	1	●4,6	1	●3,7	1	●5	1	●5	1	●4,6	4,6

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so prednosti v splošnem, pomembnejše za naslednje skupine:

- ženske,
- stari med 20-29 in 30-49 leti,
- v pogledu regije – obala in gorenjska,
- v pogledu izobrazbe – dokončana srednja šola ter višja in visoka,
- lastnike podjetja,
- pogoste uporabnike interneta,
- tiste, ki so začeli upravljati internet med letom 1996 in 1998.

Poslovanje brez obiskovanja banke je posebej pomembno za:

- ženske,
- stare od 20-29 let in od 30-49 let,
- izobražene (višja in visoka šola).

Hitro opravljanje storitev je posebej pomembno za:

- moške,
- stare do 49 let,
- pogoste in dolgoletne uporabnike interneta.

Opravljanje storitev ob katerikoli uri je posebej pomembno za:

- manj izobražene (poklicna in srednja šola),
- pogoste uporabnike interneta.

Večja preglednost poslovanja je posebej pomembna za:

- ženske,
- starejše (50-65 let),
- pogoste in nove uporabnike interneta (po letu 2001).

Nižje cene/provizije storitev so posebej pomembne za:

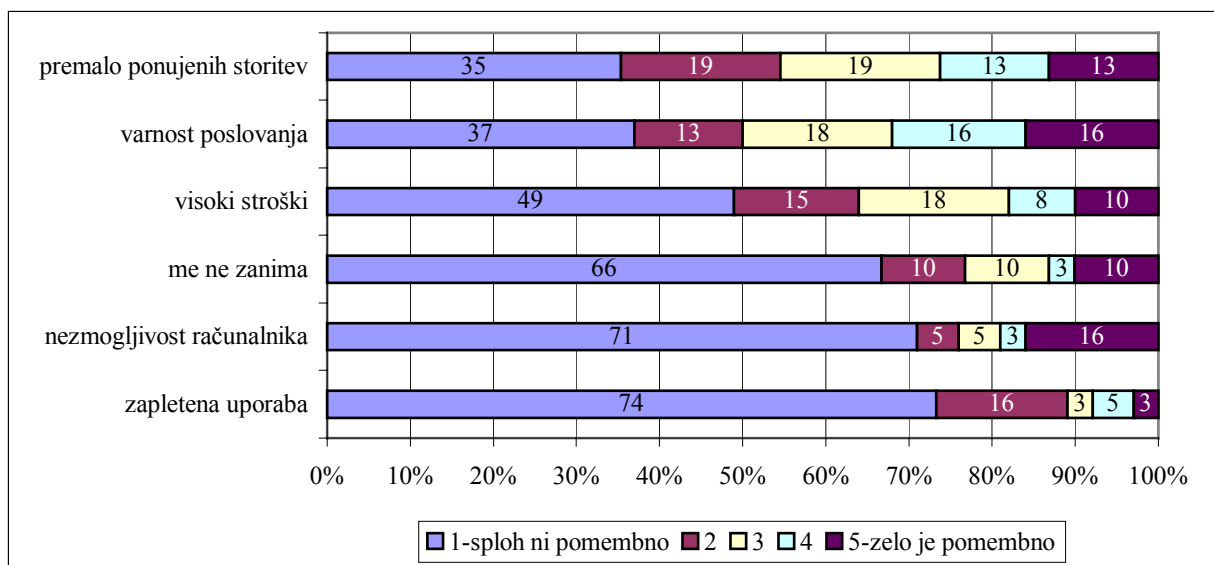
- ženske,
- stare 20-29 let in 30-49 let,
- izobražene (višja in visoka šola ter srednja šola),
- pogoste uporabnike in uporabnike interneta od leta 1996 dalje.

3.9. Ovire e-bančništva (RIS)

Uporabniki e-bančništva so ovire v povprečju ocenjevali z vrednostjo med 1.9 in 2.6 (*na lestvici od »1 - sploh ni pomembno« do »5 - zelo je pomembno«*), kar pomeni, da so ovire e-bančništva razmeroma nepomembne. Še najbolj jih skrbi varnost takšnega poslovanja in dejstvo, da banka nudi premalo storitev prek interneta.

Tabela 19: Ovire e-bančništva - uporabniki (RIS – junij 2002)

<i>Ovire e-bančništva</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>
<i>skrbi me varnost takšnega poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	14	37	
	2	5	13	
	3	7	18	
	4	6	16	
	5 - zelo je pomembno	6	16	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[2,6±0,5]
<i>banka nudi preko interneta premalo storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	13	35	
	2	7	19	
	3	7	19	
	4	5	13	
	5 - zelo je pomembno	5	13	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[2,5±0,5]
<i>stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki</i>	1 - sploh ni pomembno	19	49	
	2	6	15	
	3	7	18	
	4	3	8	
	5 - zelo je pomembno	4	10	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[2,1±0,4]
<i>moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv</i>	1 - sploh ni pomembno	27	71	
	2	2	5	
	3	2	5	
	4	1	3	
	5 - zelo je pomembno	6	16	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[1,9±0,5]
<i>teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo</i>	1 - sploh ni pomembno	25	66	
	2	4	10	
	3	4	10	
	4	1	3	
	5 - zelo je pomembno	4	10	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[1,8±0,4]
<i>uporaba teh storitev se mi zdi zapletena</i>	1 - sploh ni pomembno	28	74	
	2	6	16	
	3	1	3	
	4	2	5	
	5 - zelo je pomembno	1	3	
<i>skupaj (n)</i>		38	100	[1,5±0,3]



Slika 13: Ovire e-bančništva - uporabniki (RIS – junij 2002)

Trem četrtinam uporabnikom (74%) sploh ni pomembna ovira »zapletena uporaba«, podobno velja za oviro »nezmožljivost računalnika«, ki sploh ni pomembna ovira za 71% uporabnikom. »Varnost poslovanja« je pomembna ovira, kar tretjini uporabnikom (32%), podobno tudi obseg storitev.

Če smo pri analizi prednosti ugotavljali, da banke ne morejo storiti veliko, pa je pri ovirah več področij, kjer se lahko razvijajo konkurenčne prednosti.

Tabela 20: Ovire e-bančništva – uporabniki – socio-demografske značilnosti (RIS - junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	nezmogljivost računalnik		varnost poslovanja		zapletenost uporabe		me ne zanima		premalo ponujenih storitev		visoki stroški poslovanja		skupaj
	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	
SPOL													
moški	20	((1,8))	20	((2,4))	20	((1,2))	20	((2))	20	((2,4))	20	((2,2))	2
ženski	18	((2))	18	((2,9))	18	((1,7))	18	((1,5))	17	((2,6))	18	((2,1))	2,1
STAROST													
12-19	2	●5	2	●4	2	●1	2	●3	2	●2	2	●2	2,8
20-29	7	●2,1	7	●3	7	●1,4	7	●1,7	7	●2	7	●2,2	2,1
30-49	28	(1,7)	28	(2,5)	28	(1,5)	28	(1,8)	27	(2,7)	28	(2,2)	2,1
50-65	2	●1	2	●2,2	2	●2,1	2	●1	2	●1,6	2	●1,7	1,6
REGIJA													
osrednja Slovenija	17	((2))	17	((2,4))	17	((1,5))	17	((1,9))	17	((2,6))	17	((2,1))	2,1
vzhodna Štajerska (MB)	6	●1,9	6	●2,7	6	●1,9	6	●1,3	6	●2,4	6	●2,2	2,1
savinjska (CE)	4	●2	4	●3	4	●1,4	4	●1,5	4	●2,1	4	●2,3	2
gorenjska	3	●1	3	●3,2	3	●1,9	3	●2,1	3	●2,5	3	●2,1	2,1
goriška	2	●1	2	●1,8	2	●1	2	●1,2	2	●1,2	2	●1,4	1,3
obala	4	●2,8	4	●3,7	4	●1	4	●1	3	●2,4	4	●2,1	2,2
dolenjska	2	●1,5	2	●1,5	2	●1	2	●4	2	●3,5	2	●2,5	2,3
IZOBRAZBA													
dokončana OŠ													
poklicna šola	4	●1	4	●1	4	●1,3	4	●3	4	●3,2	4	●3,2	2,1
srednja šola	16	((2,2))	16	((3,3))	16	((1,3))	16	((2))	16	((2,5))	16	((2,6))	2,3
višja in visoka šola	19	((2))	19	((2,6))	19	((1,6))	19	((1,2))	17	((2,7))	19	((2,6))	2,1
ZAPOSLOTVENI STATUS													
zaposlen (pri delodajalcu)	27	(1,6)	27	(2,3)	27	(1,4)	27	(1,7)	26	(2,6)	27	(2,2)	2
lastnik podjetja	2	●2,1	2	●3	2	●1	2	●1	1	●2,1	2	●3	2
samostojni podjetnik	3	●1,4	3	●2,3	3	●1,9	3	●1,4	3	●1	3	●1	1,5
pogodbeno delo	1	●4	1	●2	1	●2	1	●3	1	●4	1	●2	2,8
nezaposlen	1	●5	1	●5	1	●3	1	●1	1	●4	1	●4	3,7
študent	5	●2,7	5	●4	5	●1,1	5	●2,4	5	●2	5	●1,7	2,3
POGOSTOST UPORABE INTERNETA													
večkrat dnevno	21	(1,3)	21	(2,1)	21	(1,3)	21	(1,9)	20	(2,3)	21	(2)	1,8
skoraj vsak dan	12	((2,6))	12	((3,3))	12	((1,6))	12	((1,5))	12	((2,5))	12	((2,3))	2,3
nekajkrat tedensko	3	●1,9	3	●3,1	3	●1,9	3	●2	3	●2,5	3	●1,5	2,1
nekajkrat mesečno	2	●3,3	2	●3,4	2	●1,9	2	●1,6	2	●3,8	2	●3,1	2,8
ZAČETEK UPORABE INTERNETA													
do leta 1995	7	●2,6	7	●2,9	7	●1,1	7	●1,7	6	●2,5	7	●2,2	2,2
1996-1998	16	((1,6))	16	((2,8))	16	((1,8))	16	((1,5))	16	((2,2))	16	((1,5))	1,9
1999-2000	14	((1,9))	14	((2,3))	14	((1,3))	14	((2,2))	13	((2,7))	14	((3))	2,2
po letu 2001	1	●1,9	1	●1,9	1	●1	1	●1	1	●2,8	1	●1	1,6

Kljub majhnemu številu respondentov se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so ovire v splošnem, bolj pomembne za naslednje skupine:

- ženske,
- stari med 12-19 leti ,
- v pogledu izobrazbe – dokončana srednja šola,
- v pogledu regije – obala in dolenjska,
- nezaposlene, pogodbene delavce in študente,
- redke uporabnike interneta.

Nezmogljivost računalnika in varnost poslovanja sta oviri, ki sta posebej pomembni za:

- ženske,
- mlajše (12-19 let in 20-29 let),
- tiste, ki imajo dokončano srednjo šolo,
- nezaposlene,
- redke uporabnike interneta (nekajkrat mesečno),
- začetek uporabe interneta – do leta 1995.

Zapletenost uporabe je posebej pomembna ovira za:

- ženske,
- starejše (stare od 30 let naprej),
- izobražene (višja in visoka šola),
- redke uporabnike interneta (nekajkrat tedensko in nekajkrat mesečno),
- začetek uporabe interneta – 1996-1998.

Premalo ponujenih storitev je posebej pomembna ovira za:

- ženske,
- stare od 30 do 49 let,
- neizobražene (poklicna šola),
- redke uporabnike interneta (nekajkrat mesečno),
- nove uporabnike interneta (začetek uporabe od leta 1999 naprej).

Visoki stroški poslovanja so posebej pomembna ovira za:

- stare od 20 do 29 let ter od 30 do 49 let,
- neizobražene (poklicna šola),
- lastnike podjetja in nezaposlene,
- redke uporabnike interneta (nekajkrat mesečno),
- začetek uporabe interneta – 1999-2000.

Ovira »me ne zanima« je edina ovira, ki je posebej pomembna za moške.

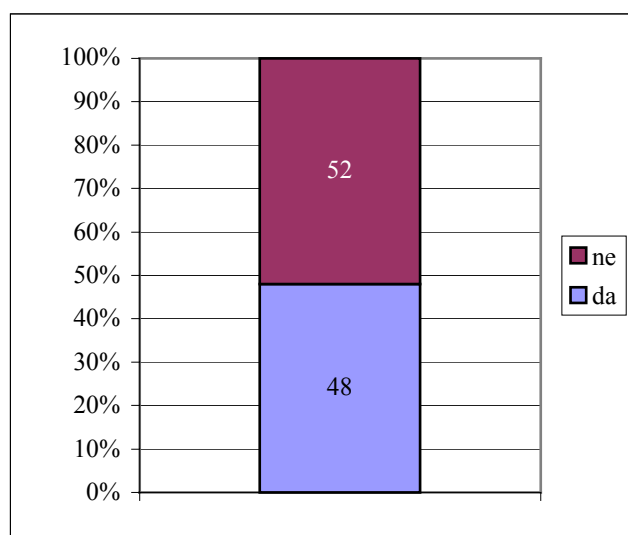
4. Neuporabniki e-bančništva in namere (RIS)

4.1. Struktura neuporabnikov

Neuporabniki e-bančništva so odgovarjali na vprašanje, »Ali ste o e-bančništvu že razmišljali?«. Izkaže se, da je med neuporabniki slaba polovica (48%) takšnih, ki so o tem že razmišljali in dobra polovica (52%) takšnih, ki o tem še niso razmišljali.

Tabela 21: Pa ste o tem že razmišljali? (RIS - junij 2002)

	število	delež (%)
da	92	48
ne	100	52
skupaj (n)	192	100

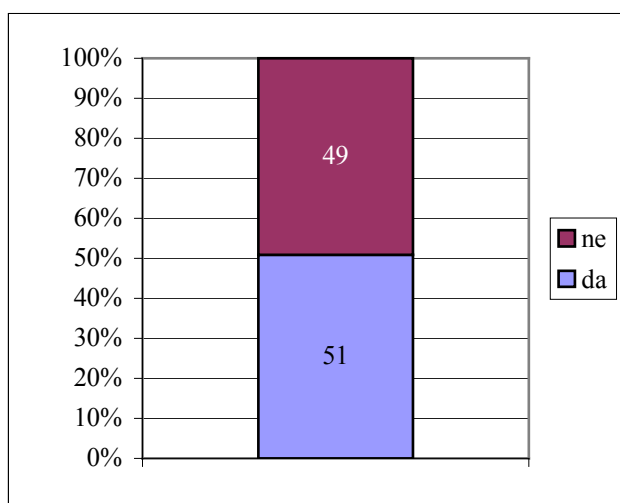


Slika 14: Pa ste o tem že razmišljali? (RIS – junij 2002)

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

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

	število	delež (%)
da	42	51
ne	41	49
<i>skupaj (n)</i>	83	100

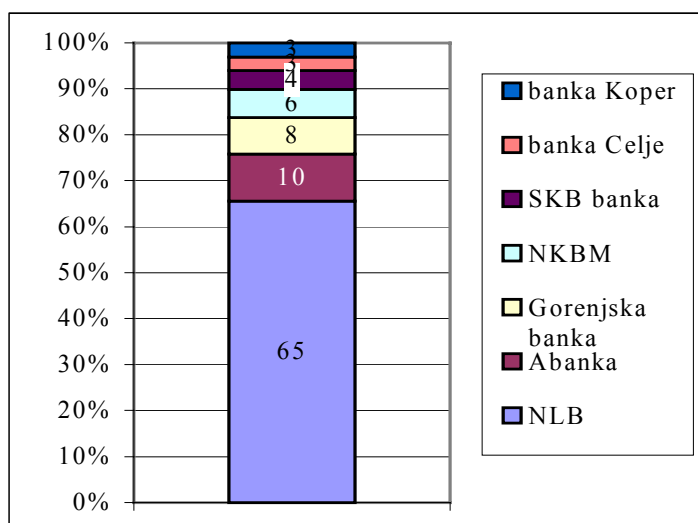


Slika 15: Ste ga nameravali začeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih? (RIS – junij 2002)

Med neuporabniki, ki nameravajo začeti uporabljati e-bančništvo v naslednjih šestih mesecih, jih kar 65% meni, da bi uporabljali e-bančništvo pri NLB, 10% pri Abanki, 8% pri Gorenjski banki, 6% pri NKBM, 4% pri SKB banki in 3% pri banki Celje in banki Koper. Drugih navedb bank ni bilo.

Tabela 23: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo (RIS – junij 2002)

	število	delež (%)
Abanka	4	10
banka Celje	1	3
banka Koper	1	3
Gorenjska banka	3	8
NKBM	2	6
NLB	27	65
SKB banka	2	4
<i>skupaj</i>	40	100



Slika 16: Pri kateri banki nameravate začeti uporabljati e-bančništvo (RIS – junij 2002)

Med uporabniki e-bančništva pri NLB (45%) in tistimi, ki nameravajo začeti z uporabo pri NLB (65%) je opazna razlika, ki je že na meji statistične značilnosti ($t = 2$), 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 – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 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	53	47	21	19	25	22
ženski	56	53	24	23	20	19
STAROST						
12-19	93	40	7	3		
20-29	49	28	26	15	24	14
30-49	38	25	29	19	33	22
50-65	40	6	27	4	33	5
REGIJA						
osrednja Slovenija	47	35	28	21	24	18
vzhodna Štajerska (MB)	65	22	12	4	23	8
savinjska (CE)	57	8	28	4	14	2
gorenjska	41	9	36	8	23	5
goriška	82	9	18	2		
obala	58	7	17	2	25	3
dolenjska	67	4			33	2
prekmurje	62	5	12	1	25	2
IZOBRAZBA						
osnovna šola	93	41	7	3		
poklicna šola	55	11	35	7	10	2
srednja šola	46	37	21	17	33	27
višja in visoka šola	29	11	39	15	31	12
ZAPOSLOTVENI STATUS						
zaposlen (pri delodajalcu)	39	40	29	30	31	32
lastnik podjetja	50	1	50	1		
samostojni podjetnik	67	2	33	1		
samozaposleni strokovnjaki					100	1
svobodni poklici			100	1		
pogodbeno delo	50	1			50	1
nezaposlen	33	1	33	1	33	1
upokojenec	50	2	25	1	25	1
osnovnošolci	100	13				
srednješolci	90	28	10	3		
študent	57	12	19	4	24	5
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	42	23	25	14	33	18
skoraj vsak dan	47	16	44	15	9	3
nekajkrat tedensko	68	34	16	8	16	8
nekajkrat mesečno	57	20	14	5	28	10
manj kot en-krat na mesec	75	6			25	2
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
do leta 1995	36	4	27	3	36	4
1996-1998	43	18	38	16	19	8
1999-2000	58	49	21	18	21	18
po letu 2001	61	28	13	6	26	12

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

- ženske,
- 12-19 let stari,
- v pogledu regij – goriška, dolenjska, vzhodna Štajerska,
- v pogledu izobrazbe – dokončana OŠ, poklicna in srednja šola,
- osnovnošolci in srednješolci,
- redki uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

Namere e-bančništva so visoke med:

- ženskami,
- 20-29, 39-49 in 50-65 let starimi,
- v pogledu regij – gorenjska, savinjska, osrednja Slovenija,
- izobraženimi (visoka in višja šola ter poklicna šola),
- pogostimi uporabniki interneta,
- dolgoletnimi uporabniki interneta.

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

Tabela 25: Pri kateri banki nameravate začetni uporabljati e-bančništvo – socio-demografske značilnosti
(RIS – junij 2002)

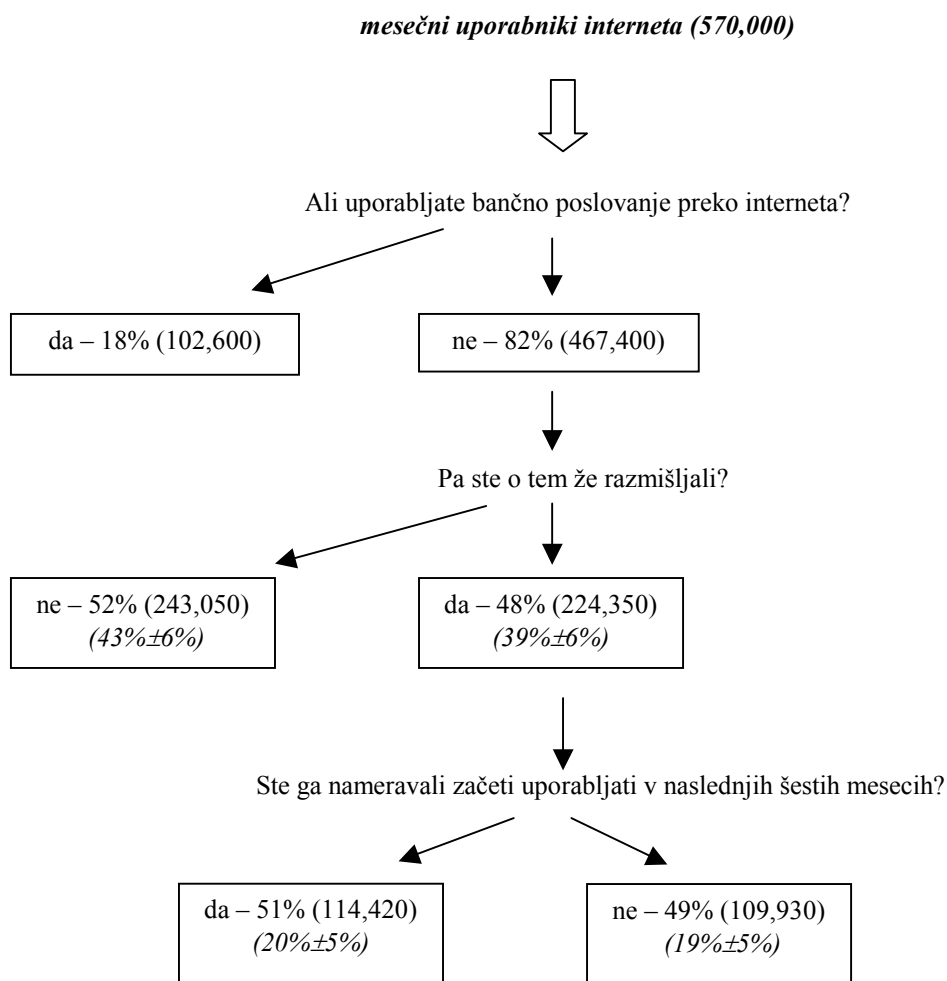
Sociodemografske značilnosti populacije	Pri kateri banki nameravate začetni uporabljati e-bančništvo?													
	Abanka		banka Celje		banka Koper		Gorenjska banka		NKBM		NLB		SKB	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
SPOL														
moški					1	•6	3	•18	2	•12	10	((59))	1	•6
ženski	4	•17	1	•4							17	((74))	1	•4
STAROST														
12-19			1	•33							2	•67		
20-29							1	•7	1	•7	13	((87))		
30-49	4	•21			1	•5	2	•10	1	•5	9	•47	2	•10
50-65							1	•25	1	•25	2	•50		
REGIJA														
osrednja Slovenija											21	(95)	1	•5
vzhodna Štajerska (MB)									1	•25	3	•75		
savinjska (CE)	1	•25	1	•25							1	•25	1	•25
gorenjska	3	•43					3	•43			1	•14		
goriška									2	•100				
obala					1	•50					1	•50		
prekmurje											1	•100		
IZOBRAZBA														
dokončana OŠ			1	•33							2	•67		
poklicna šola	1	•20									4	•80		
srednja šola	2	•11			1	•5	2	•11	1	•5	11	((61))	1	•5
višja in visoka šola							2	•13	2	•13	10	((67))	1	•7
ZAPOSLOTVENI STATUS														
zaposlen (pri delodajalcu)	4	•14			1	•3	3	•10	1	•3	18	((62))	2	•7
lastnik podjetja											1	•100		
samostojni podjetnik											1	•100		
svobodni poklici									1	•100				
nezaposlen											1	•100		
upokojenec											1	•100		
srednješolci			1	•33							2	•67		
študent											4	•100		
POGOSTOST UPORABE INTERNETA														
večkrat dnevno			1	•8			2	•15	1	•8	9	•69		
skoraj vsak dan							1	•7	1	•7	12	((80))	1	•7
nekajkrat tedensko	2	•25			1	•12	1	•12	1	•12	3	•38		
nekajkrat mesečno	1	•25									2	•50	1	•25
ZAČETEK UPORABE INTERNETA														
do leta 1995							1	•50			1	•50		
1996-1998	1	•6	1	•6	1	•6	3	•19	2	•12	7	•44	1	•6
1999-2000	1	•6									15	•88	1	•6
po letu 2001	1	•17							1	•17	4	•67		

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

- ženske,
- 20-29 let stari,
- doma iz osrednje Slovenije,
- neizobraženi (dokončana poklicna šola),
- študentje,
- pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

4.3. Namere e-bančništva (RIS)

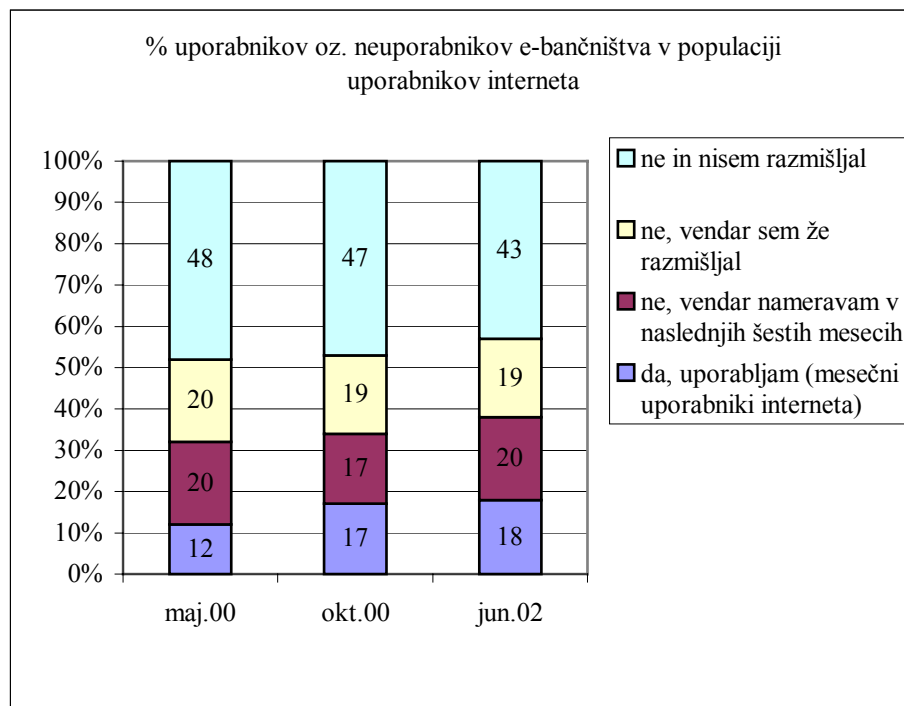
Junija 2002 je odstotek aktivnih uporabnikov interneta, ki ne uporabljajo e-bančništva prek interneta, in o tem tudi ne razmišljajo, znašal 43% in se je v primerjavi z letom 2000 opazno znižal (47%). Delež tistih, ki ne uporabljajo e-bančništva prek interneta, nameravajo pa začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, se je v primerjavi z oktobrom 2000 povečal. Delež oseb, ki ne uporabljajo e-bančništva, vendar so o tem že razmišljali, je v primerjavi z letom 2000 ostal enak.



Slika 17: Namere e-bančništva (RIS - junij 2002)

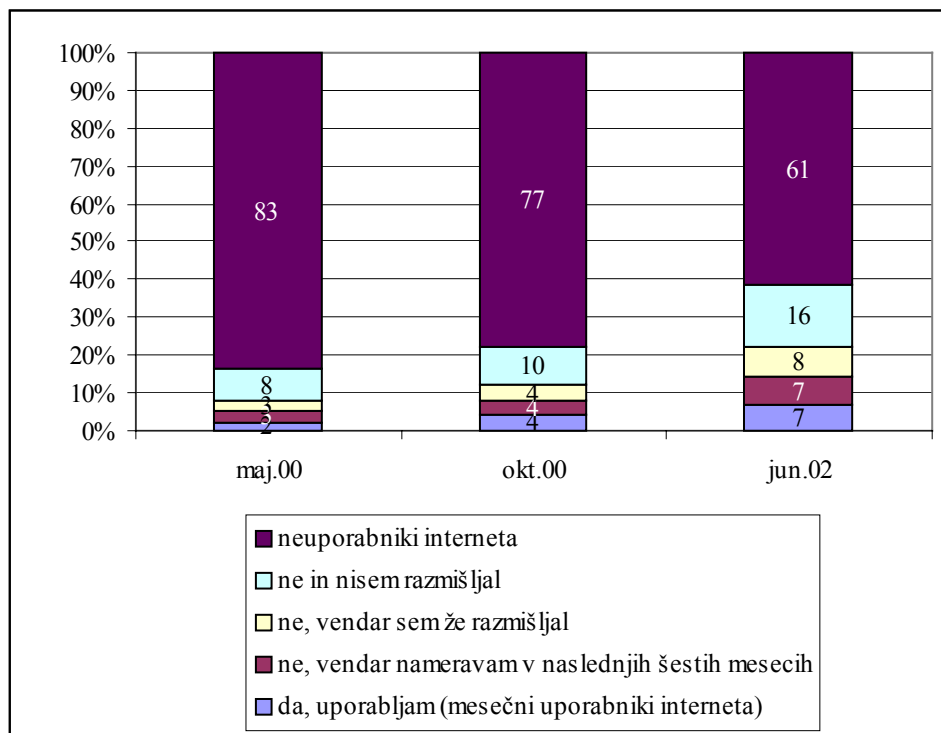
* Odstotki v oklepajih prikazujejo deleže uporabnikov oziroma neuporabnikov e-bančništva v celotni populaciji uporabnikov interneta – 570,000 (RIS 2002).

Delež tistih, ki nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, znaša $[20\% \pm 5\%]$, kar predstavlja $[114,400 \pm 5,700]$ mesečnih uporabnikov interneta. Delež tistih, ki ne nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, pa znaša $[19\% \pm 5\%]$, kar predstavlja $[109,900 \pm 5,500]$ mesečnih uporabnikov interneta.



Slika 18: Namere e-bančništva – deleži v populaciji uporabnikov interneta (maj 2000, oktober 2000, junij 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 se je v letu 2002 sicer nekoliko povečal na račun tistih, ki leta 2000 še niso razmišljali o uporabi e-bančništva, na račun tistih, ki oktobra 2000 še niso uporabljali e-bančništva, so pa nameravali začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih in morda tudi na račun novih uporabnikov interneta, ki so vstopili po letu 2000. Sam delež tistih, ki so leta 2000 o tem že razmišljali, pa se v primerjavi z 2002, ni povečal. Seveda pa se zaradi siceršnjega števila uporabnikov povečuje absolutno število uporabnikov e-bančništva, tudi če so deleži nespremenjeni.

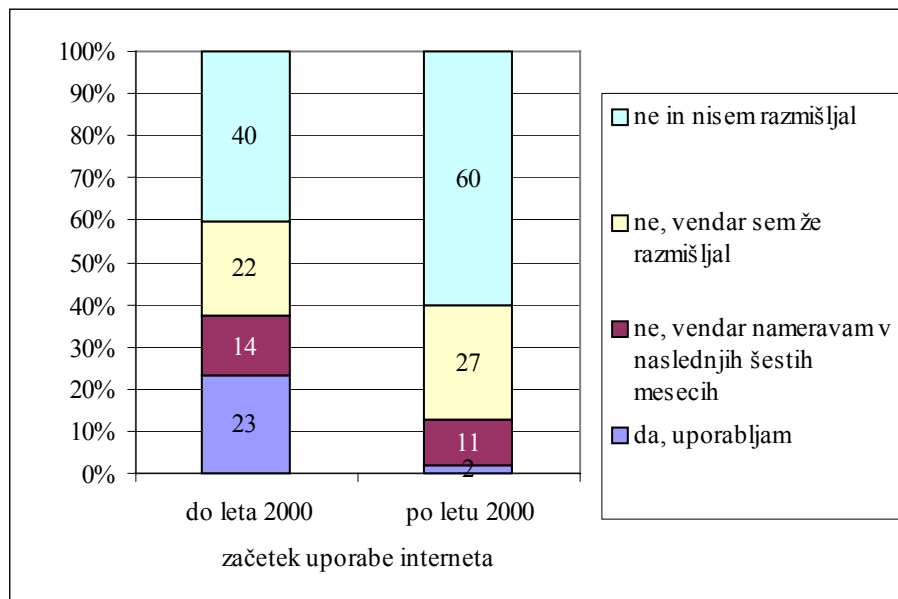


Slika 19: Namere e-bančništva – deleži v celotni populaciji
(maj 2000, oktober 2000, junij 2002)

Oglejmo si še strukturo vseh respondentov, kar bolj realno kot slika 18, kaže porast namer e-bančništva. Junija 2002 je bilo v celotni populaciji (12-65 let) 1,480 mio prebivalstva. Ocenimo torej lahko, da je junija 2002 v celotni populaciji 910,000 (61%) neuporabnikov interneta; 102,300 (7%) uporabnikov e-bančništva; 124,200 (8%) takšnih, ki so o e-bančništvu že razmišljali; 102,300 (7%) takšnih, ki z uporabo e-bančništva nameravajo začeti v naslednjih šestih mesecih in 241,100 (16%) takšnih, ki o tem še niso razmišljali.

Če je slika 18 kazala določeno stagnacijo v številu uporabnikov interneta, pa slika 19 jasno kaže veliko ekspanzijo in potencial e-bančništva.

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



Slika 20: Namere e-bančništva glede na začetek uporabe interneta – deleži v populaciji uporabnikov interneta (RIS - junij 2002)

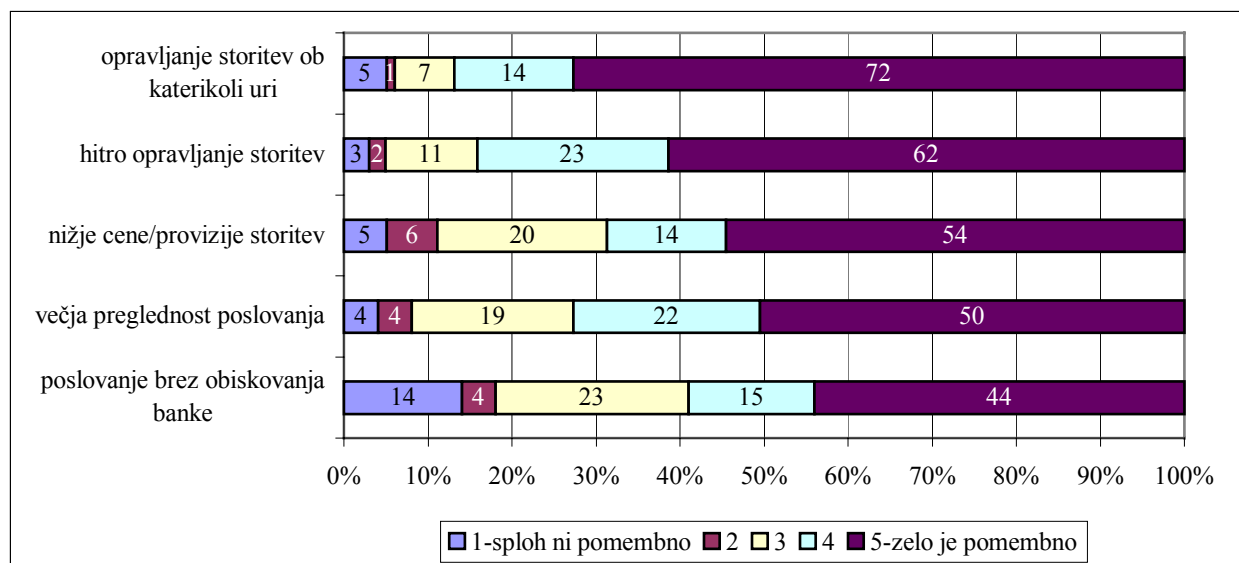
Očitno je, da so namere novih kot tudi dolgoletnih uporabnikov interneta razmeroma visoke. Večina namer je uresničenih le med dolgoletnimi uporabniki interneta, medtem ko so tako uporaba kot tudi namere med novimi uporabniki interneta nizke. Za nadaljnjo širitev e-bančništva so torej bistveni novi uporabniki interneta, ki doslej niso rekrutivni e-bančništvu.

4.4. Prednosti e-bančništva med neuporabniki

Neuporabniki e-bančništva so prednosti v povprečju ocenjevali z vrednostmi med 3.7 in 4.5 (na lestvici od »1 - sploh ni pomembno« do »5 - zelo je pomembno«), kar pomeni, da se uporabnikom zdijo prednosti e-bančništva srednje pomembne do pomembne. Največjo povprečno oceno imata dve prednosti, in sicer »možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri« in »hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil«.

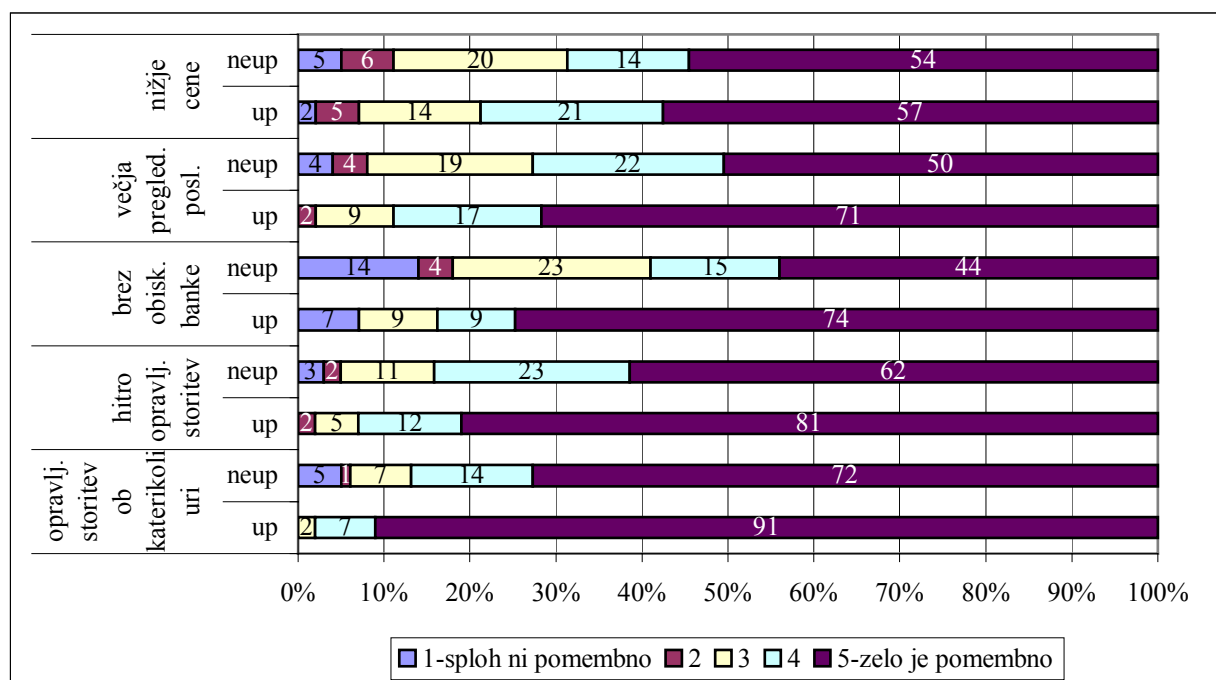
Tabela 26: Prednosti e-bančništva – neuporabniki (RIS – junij 2002)

<i>Prednosti e-bančništva</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>
<i>možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri</i>	1 - sploh ni pomembno	9	5	
	2	2	1	
	3	14	7	
	4	27	14	
	5 - zelo je pomembno	136	72	
<i>skupaj (n)</i>		188	100	[4,5±0,1]
<i>hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil</i>	1 - sploh ni pomembno	5	3	
	2	3	2	
	3	20	11	
	4	43	23	
	5 - zelo je pomembno	114	62	
<i>skupaj (n)</i>		185	100	[4,4±0,1]
<i>večja preglednost poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	7	4	
	2	8	4	
	3	34	19	
	4	41	22	
	5 - zelo je pomembno	92	50	
<i>skupaj (n)</i>		182	100	[4,1±0,1]
<i>nižje cene/provizije storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	9	5	
	2	11	6	
	3	36	20	
	4	25	14	
	5 - zelo je pomembno	97	54	
<i>skupaj (n)</i>		178	100	[4,1±0,2]
<i>poslovanje brez obiskovanja banke</i>	1 - sploh ni pomembno	26	14	
	2	8	4	
	3	43	23	
	4	28	15	
	5 - zelo je pomembno	83	44	
<i>skupaj (n)</i>		188	100	[3,7±0,2]



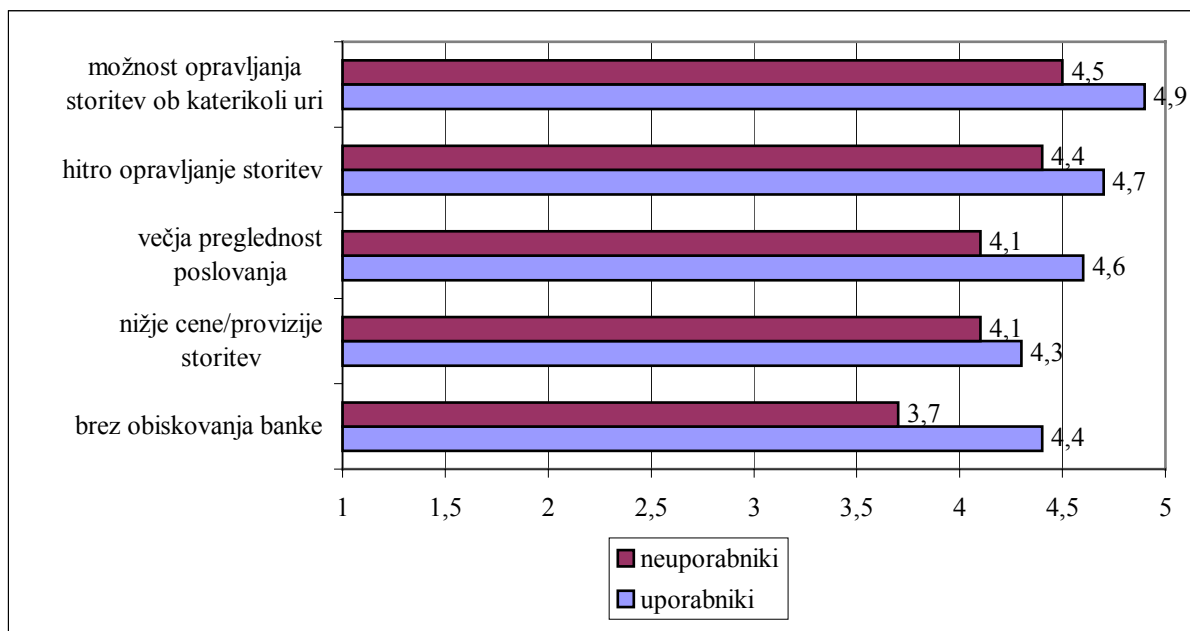
Slika 21: Prednosti e-bančništva - neuporabniki (RIS – junij 2002)

Oglejmo si še primerjavo med uporabniki in neuporabniki e-bančništva, in sicer glede ocenjevanja prednosti e-bančništva.



Slika 22: Prednosti e-bančništva – primerjava med neuporabniki in uporabniki (RIS – junij 2002)

Očitno je, da so uporabnikom vse prednosti e-bančništva bolj pomembne kot neuporabnikom. Uporabnikom je bistveno bolj pomembna prednost “poslovanje brez obiskovanja banke”, medtem ko je najmanjša razlika glede ocenjevanja prednosti v nižjih cenah/provizijah storitev.



Slika 23: Povprečne ocene prednosti e-bančništva – primerjava med neuporabniki in uporabniki (RIS – junij 2002)

Tabela 27: Prednosti e-bančništva – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	poslovanje brez obiskovanja banke		hitro opravljanje storitev		opravljanje storitev ob katerikoli uri		preglednost poslovanja		nižje cene / provizije storitev		skupaj
	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	povp. ocena
SPOL											
moški	88	3,9	87	4,4	88	4,4	87	4	85	3,9	4,1
ženski	100	3,6	99	4,4	100	4,5	97	4,2	93	4,3	4,2
STAROST											
12-19	42	3,2	42	4,3	42	4,4	42	4,1	39	3,9	4
20-29	60	3,4	58	4,5	60	4,5	60	4	59	4	4,1
30-49	70	4,2	69	4,4	70	4,5	67	4,2	66	4,2	4,3
50-65	16	((4))	16	((4,1))	16	((4,4))	15	((4))	14	((4))	4,1
REGIJA											
osrednja Slovenija	77	3,8	74	4,4	77	4,5	75	4,1	75	4,1	4,2
vzhodna Štajerska (MB)	36	3,5	36	4,2	36	4,3	35	4	33	3,6	3,9
savinjska (CE)	14	((3,9))	14	((4,9))	14	((4,9))	14	((4,5))	14	((4,6))	4,6
gorenjska	22	(4,1)	22	(4,4)	22	(4,5)	21	(4,2)	22	(4)	4,2
goriška	11	((3,4))	11	((4,5))	11	((4,2))	10	((4,1))	10	((4,5))	4,1
obala	13	((3,4))	13	((4,1))	13	((4,3))	13	((3,7))	11	((3,9))	3,9
dolenjska	7	●4	7	●4,3	7	●4,7	7	●4,1	5	●4,1	4,2
prekmurje	9	●3,2	9	●4,7	9	●4,9	9	●4,2	9	●4,5	4,3
IZOBRAZBA											
dokončana OŠ	42	3,1	42	4,3	42	4,4	42	4,1	39	4	
poklicna šola	20	((3,1))	20	((4,6))	20	((4,3))	19	((4,4))	19	((4,4))	4,2
srednja šola	88	3,8	84	4,3	88	4,5	85	3,9	82	4	4,1
višja in visoka šola	38	4,2	39	4,5	39	4,5	38	4,2	38	4	4,3
ZAPOSLOTVENI STATUS											
zaposlen (pri delodajalcu)	107	3,8	106	4,4	107	4,5	102	4,1	100	4,3	4,2
lastnik podjetja	2	●2,9	2	●5	2	●4,5	2	●2,5	2	●3,4	3,7
samostojni podjetnik	2	●4,2	2	●4,2	2	●5	2	●5	2	●3	4,3
samozaposleni strokovnjaki	1	●5	1	●5	1	●5	1	●5	1	●5	5
svobodni poklici	1	●4	1	●4	1	●5	1	●3	1	●4	4
pogodbeno delo	3	●4,7	3	●4,3	3	●4,6	3	●3,5	3	●2,7	4
nezaposlen	4	●4,3	4	●5	4	●5	4	●4,7	4	●2,7	4,3
upokojenec	4	●4,2	4	●3,5	4	●4,5	4	●3,8	4	●3,5	3,9
osnovnošolci	10	((2,9))	10	((4,5))	10	((4,4))	10	((4))	10	((4,2))	4
srednješolci	32	3,3	32	4,2	32	4,4	32	4,2	29	(3,9)	4
študent	23	(3,7)	21	(4,3)	23	(4,5)	23	(3,9)	22	(3,8)	4
POGOSTOST UPORABE INTERNETA											
večkrat dnevno	57	3,8	56	4,4	57	4,6	55	4,1	56	4,1	4,2
skoraj vsak dan	35	4,1	34	4,5	35	4,7	34	4,4	33	4	4,3
nekajkrat tedensko	51	3,7	51	4,2	51	4,4	50	4,1	48	4,1	4,1
nekajkrat mesečno	38	3,5	37	4,5	38	4,5	38	4	34	4,1	4,1
manj kot en-krat na mesec	7	●2,4	7	●3,6	7	●3,6	7	●3,2	7	●3,8	3,3
ZAČETEK UPORABE INTERNETA											
do leta 1995	11	((3,6))	11	((4,4))	11	((4,7))	11	((3,8))	11	((4,5))	4,2
1996-1998	42	3,9	41	4,5	43	4,6	41	4,2	41	3,9	4,2
1999-2000	88	3,7	87	4,4	88	4,4	86	4	82	4	4,1
po letu 2001	46	3,6	46	4,3	46	4,4	45	4,3	44	4,1	4,1

Kljub temu, da gre pri nekaterih socio-demografskih kategorijah za majhno število respondentov, opazimo, da so prednosti v splošnem bolj pomembne za naslednje skupine:

- ženske,
- stare od 30 do 49 let,
- v pogledu regije – savinjska (CE), prekmurje,
- izobražene (višja in visoka šola),
- samozaposlenim strokovnjakom, nezaposlenim, samostojnim podjetnikom ter zaposlenim,
- pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

Poslovanje brez obiskovanja banke je prednost, ki je posebej pomembna za:

- moške,
- starejše (stare 30-49 let in 50-65 let),
- izobražene (višja in visoka šola ter srednja šola),
- pogostim uporabnikom interneta (večkrat dnevno, skoraj vsak dan).

Preglednost poslovanja in nižje cene storitev sta prednosti, ki sta posebej pomembni za:

- ženske,
- starejše (30-49 let),
- v pogledu izobrazbe – dokončana poklicna šola,
- pogoste uporabnike interneta.

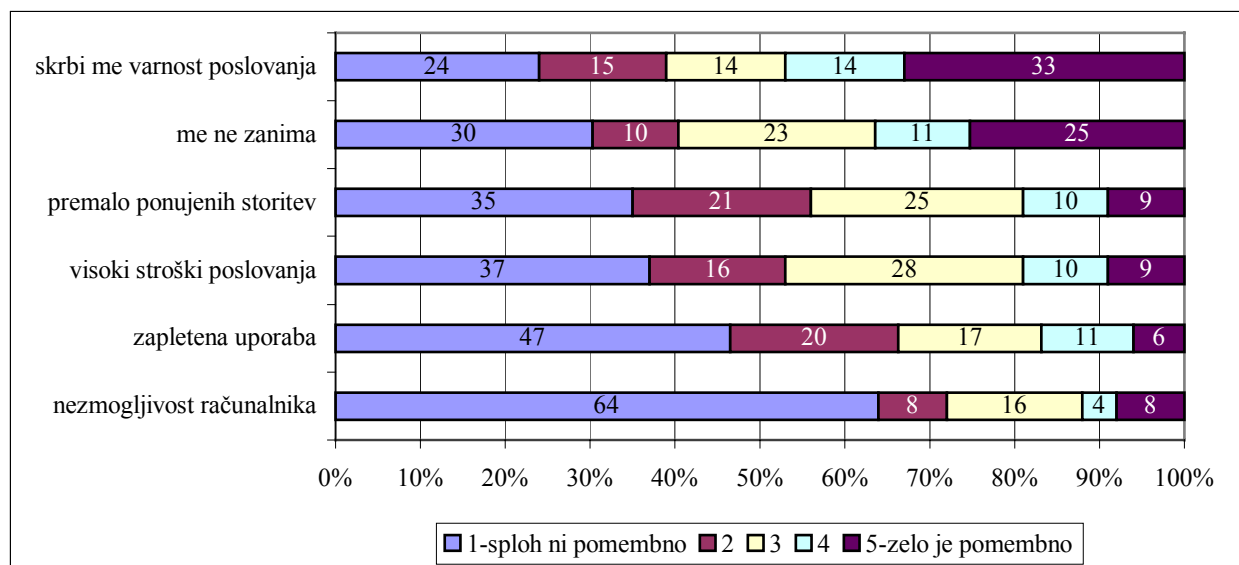
Edina razlika med obema prednostima je pri kategoriji začetek uporabe interneta, saj je preglednost poslovanja bolj pomembna za nove uporabnike interneta (po letu 2001), medtem ko so nižje cene storitev bolj pomembne za dolgoletne uporabnike interneta (do leta 1995).

4.5. Ovire e-bančništva med neuporabniki

Neuporabniki e-bančništva so ovire v povprečju ocenjevali z vrednostjo med 1.9 in 3.2 (*na lestvici od »1 - sploh ni pomembno« do »5 - zelo je pomembno«*), kar pomeni, da se zdijo ovire e-bančništva neuporabnikom nepomembne do srednje pomembne. Najbolj jih skrbi varnost takšnega poslovanja.

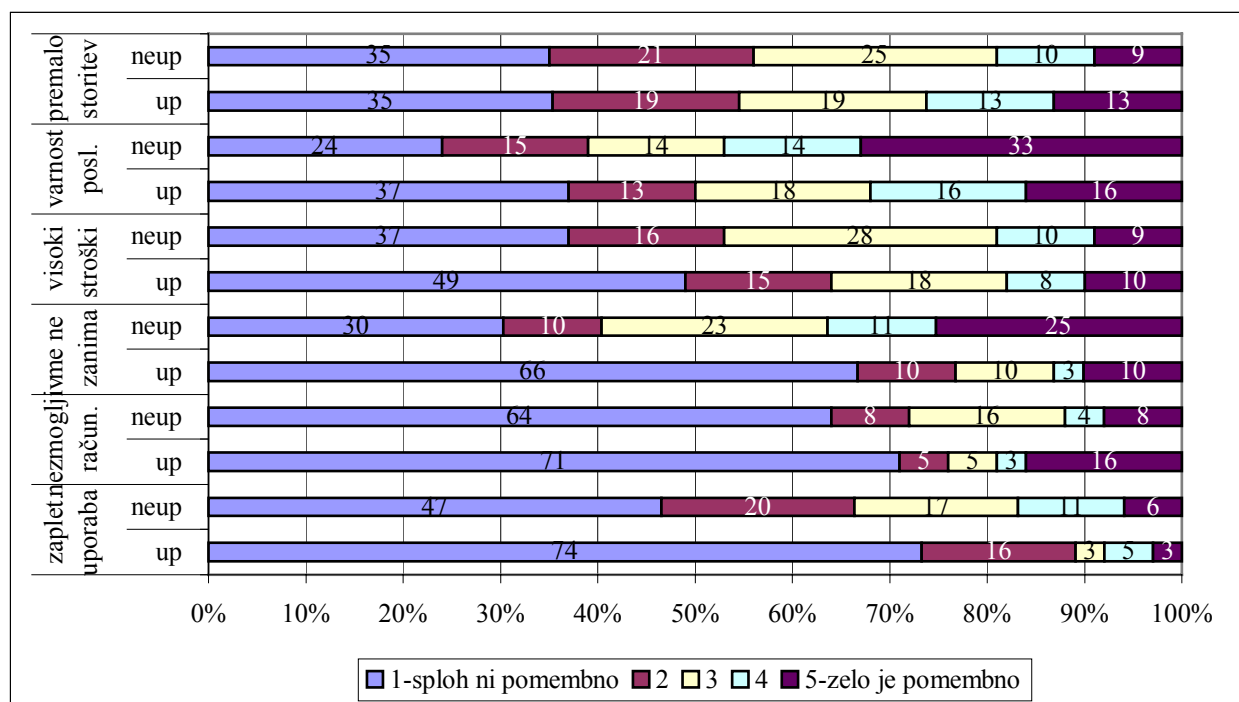
Tabela 28: Ovire e-bančništva – neuporabniki (RIS – junij 2002)

<i>Ovire e-bančništva</i>		<i>n</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>
<i>skrbi me varnost takšnega poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	45	24	
	2	27	15	
	3	26	14	
	4	25	14	
	5 - zelo je pomembno	61	33	
<i>skupaj (n)</i>		184	100	[3,2±0,2]
<i>teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo</i>	1 - sploh ni pomembno	56	30	
	2	19	10	
	3	44	23	
	4	21	11	
	5 - zelo je pomembno	47	25	
<i>skupaj (n)</i>		187	100	[2,9±0,2]
<i>stroški bančnega poslovanja so visoki</i>	1 - sploh ni pomembno	49	37	
	2	22	16	
	3	37	28	
	4	14	10	
	5 - zelo je pomembno	12	9	
<i>skupaj (n)</i>		134	100	[2,4±0,2]
<i>banka nudi preko interneta premalo storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	53	35	
	2	32	21	
	3	39	25	
	4	16	10	
	5 - zelo je pomembno	13	9	
<i>skupaj (n)</i>		153	100	[2,4±0,2]
<i>uporaba teh storitev se mi zdi zapletena</i>	1 - sploh ni pomembno	84	47	
	2	35	20	
	3	30	17	
	4	20	11	
	5 - zelo je pomembno	10	6	
<i>skupaj (n)</i>		179	100	[2,1±0,2]
<i>moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv</i>	1 - sploh ni pomembno	114	64	
	2	14	8	
	3	28	16	
	4	8	4	
	5 - zelo je pomembno	15	8	
<i>skupaj (n)</i>		179	100	[1,9±0,2]



Slika 24: Ovire e-bančništva - neuporabniki (RIS - junij 2002)

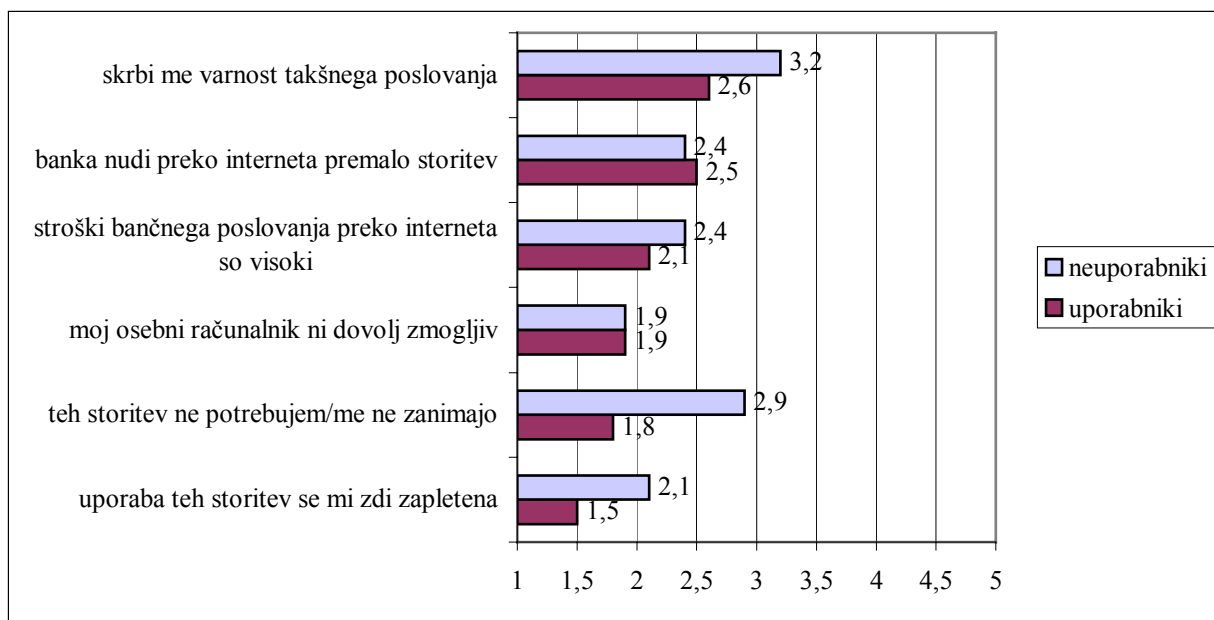
Oglejmo si še primerjavo med uporabniki in neuporabniki e-bančništva, in sicer glede ocenjevanja ovir e-bančništva.



Slika 25: Ovire e-bančništva – primerjava med neuporabniki in uporabniki (RIS – junij 2002)

Bistveno manj pomembna ovira za uporabnike je »nezanimanje« za e-bančništvo, enako velja tudi za »zapletenost uporabe«. Tako neuporabnikom kot tudi uporabnikom je najbolj pomembna ovira »varnost poslovanja«, čeprav je neuporabnikom ta ovira še veliko bolj pomembna. Neuporabnike torej posebej zadržujejo predsodki glede zapletene uporabe in

tehnični vidiki, kar pomeni, da niso dovolj seznanjeni glede uporabe e-bančništva. Dodati velja še načeloma manjše zanimanje neuporabnikov za e-bančništvo, kar je običajno le posledica neinformiranosti o prednostih tovrstnih storitev.



Slika 26: Povprečne ocene ovir e-bančništva – primerjava med neuporabniki in uporabniki (RIS – junij 2002)

Neuporabniki e-bančništva so v povprečju vse ovire, razen ene – »banka nudi preko interneta premalo storitev«, ocenjevali višje kot uporabniki. Izjema je tudi ovira »moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv«, ki je enako pomembna ovira obema skupinama. Razmeroma nizko so uporabniki ocenjevali zapletenost uporabe in nezanimanje za takšno poslovanje. Neuporabniki so zelo visoko ocenili dve oviri, in sicer varnost poslovanja in nezanimanje za takšno poslovanje.

Tabela 29: Ovire e-bančništva – neuporabniki – socio-demografske značilnosti (RIS – junij 2002)

Sociodemografske značilnosti populacije	nezmogljivost računalnika		varnost poslovanja		zapletena uporaba		me ne zanima		premalo ponujenih storitev		visoki stroški		skupaj
	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	n	povp. ocena	
SPOL													
moški	85	1,8	87	3,2	83	2	89	3	70	2,4	64	2,3	2,4
ženski	94	1,9	97	3,1	96	2,1	98	2,8	82	2,3	71	2,5	2,4
STAROST													
12-19	41	1,9	41	3,1	40	2,4	41	3,2	36	2,4	34	2,3	2,5
20-29	57	1,9	60	3,2	59	2	60	3,2	50	2,3	44	2,6	2,5
30-49	65	1,8	67	3,1	65	2	69	2,5	54	2,3	46	2,2	2,3
50-65	15	((1,8))	16	((3,4))	14	((2,1))	16	((2,6))	12	((2,7))	11	((2,5))	2,5
REGIJA													
osrednja Slovenija	72	1,6	74	3	74	1,8	75	2,6	67	2,2	56	2,3	2,2
vzhodna Štajerska (MB)	32	2	36	3,6	34	2,7	36	3,1	29	(2,8)	26	(2,6)	2,8
savinjska (CE)	13	((2,8))	13	((3,4))	13	((2,1))	13	((3,1))	11	((2,5))	11	((2,3))	2,7
gorenjska	23	(1,7)	23	(2,8)	22	(2,1)	23	(2,9)	17	((2,6))	17	((2,5))	2,4
goriška	10	((1,4))	10	((3,9))	10	((2))	11	((3,4))	7	●2,3	7	●2,3	2,6
obala	13	((2,2))	13	((2,8))	12	((2,3))	13	((3,4))	9	●2,3	7	●2,8	2,6
dolenjska	7	●2,1	7	●3,4	5	●2,5	7	●2,6	4	●1,7	5	●2,3	2,4
prekmurje	9	●2,2	9	●3,3	9	●1,8	9	●3,2	7	●1,8	7	●2	2,4
IZOBRAZBA													
dokončana OŠ	41	1,6	42	3	41		42	3,5	37	2,1	34	2,1	2,5
poklicna šola	17	((1,7))	19	((3,2))	19	((2,6))	20	((3,9))	20	((2,8))	20	((3))	2,9
srednja šola	83	1,8	86	3,2	83	1,9	87	2,9	65	2,2	53	2,3	2,4
višja in visoka šola	36	1,8	39	3,2	36	1,9	39	2,1	31	2,3	27	(2,4)	2,3
ZAPOSLOVENI STATUS													
zaposlen (pri delodajalcu)	101	1,9	104	3,1	100	2	106	2,7	85	2,4	76	2,4	2,4
lastnik podjetja	2	●2	2	●5	2	●3,6	2	●2,6	1	●3	1	●3	3,2
samostojni podjetnik	2	●1,4	2	●1,4	2	●2,2	2	●4,6	2	●2,2	1	●4	2,6
samozap. strok.	1	●1	1	●5	1	●1	1	●1	1	●2,7	1	●1	1,9
svobodni poklici	1	●1	1	●3	1	●1	1	●1	1	●2	1	●4	2
pogodbno delo	3	●1	3	●2,3	3	●2,5	3	●4,7	2	●2,5	2	●2,9	2,6
nezaposlen	2	●2	4	●4,7	4	●3	4	●2,4	4	●3	4	●3,4	3,1
upokojenec	4	●1	4	●2,6	4	●1,6	4	●2,8	4	●1,7	3	●2,1	2
osnovnošolci	11	((1,1))	11	((2,9))	10	((2,8))	11	((4,1))	9	●1,9	7	●1,9	2,4
srednješolci	30	(2,2)	31	3,2	31	2,2	31	2,9	28	(2,5)	27	(2,4)	2,6
študent	21	(1,8)	23	(3,3)	22	(1,8)	23	(3,1)	17	((2,1))	13	((2,4))	2,4
POGOSTOST UPORABE INTERNETA													
večkrat dnevno	56	1,8	58	3	56	1,7	58	2,7	47	2,5	39	2,4	2,3
skoraj vsak dan	32	1,6	33	2,9	32	1,9	35	2,3	27	(2,1)	25	(1,8)	2,1
nekajkrat tedensko	50	2	49	3,2	49	2,5	51	3,2	43	2,6	44	2,7	2,7
nekajkrat mesečno	35	2	37	3,4	35	2,3	37	3,5	28	(2,1)	22	(2,3)	2,6
manj kot en-krat na mesec	6	●2,1	7	●3,7	7	●2,1	7	●2,3	7	●2	6	●3,2	2,6
ZAČETEK UPORABE INTERNETA													
do leta 1995	11	((1,5))	11	((2,9))	11	((1,7))	11	((3))	9	●2,9	9	●2,2	2,4
1996-1998	43	1,8	43	3,2	41	1,8	43	2,7	36	2,4	30	2,4	2,4
1999-2000	82	1,8	86	2,9	83	2,1	87	2,9	70	2,2	59	2,2	2,3
po letu 2001	43	2,2	45	3,6	44	2,4	46	3,1	38	2,5	37	2,6	2,7

Kljub temu, da gre pri nekaterih socio-demografskih kategorijah za majhno število respondentov, opazimo, da so ovire v splošnem bolj pomembne za naslednje skupine:

- v pogledu regij – vzhodna Štajerska ter savinjska,
- nižje izobraženim,
- lastnikom podjetja in nezaposlenim,
- redkim in novim uporabnikom interneta.

Manj pomembne so ovire za naslednje skupine:

- 30-49 let stare,
- v pogledu regij – osrednja Slovenija,
- izobraženim (višja in visoka šola ter srednja šola),
- pogostim in dolgoletnim uporabnikom interneta.

Varnost poslovanja je ovira, ki je posebej pomembna za:

- starejše (50-65 let),
- izobražene,
- redke in nove uporabnike interneta.

Visoki stroški poslovanja so posebej pomembna ovira za:

- ženske,
- 20-29 let stare,
- v pogledu izobrazbe (dokončana poklicna šola),
- redke uporabnike interneta.

Nezanimanje za e-bančništvo je posebej pomembna ovira za:

- moške,
- mlajše (12-19 let ter 20-29 let),
- neizobražene (dokončana poklicna in osnovna šola),
- redke uporabnike interneta,
- nove uporabnike interneta (začetek uporabe interneta po letu 1999).

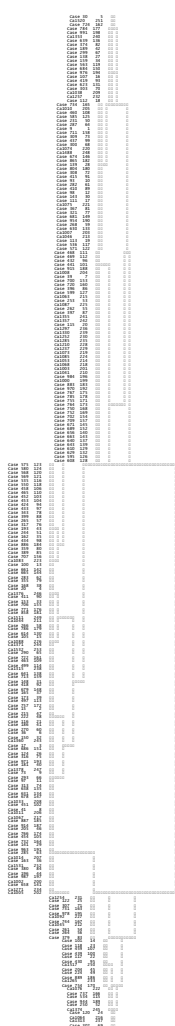
»Premalo ponujenih storitev« je ovira, ki je posebej pomembna za:

- starejše (50-65 let),
- dolgoletne uporabnike interneta (do leta 1995).

5. Razvrščanje uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva v skupine

5.1. Prednosti

Na podlagi Wardove metode razvrščanja v skupine - in sicer gre za razvrščanje uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva skupaj - se izkaže, da obstajata dve skupini respondentov, ki se med seboj razlikujeta, in sicer glede tega, kako so ocenjevali posamezne prednosti e-bančništva.



Slika 27: Drevo združevanja – prednosti (RIS – junij 2002)

Tabela 30: Primerjava povprečnih ocen obeh skupin – prednosti (RIS – junij 2002)

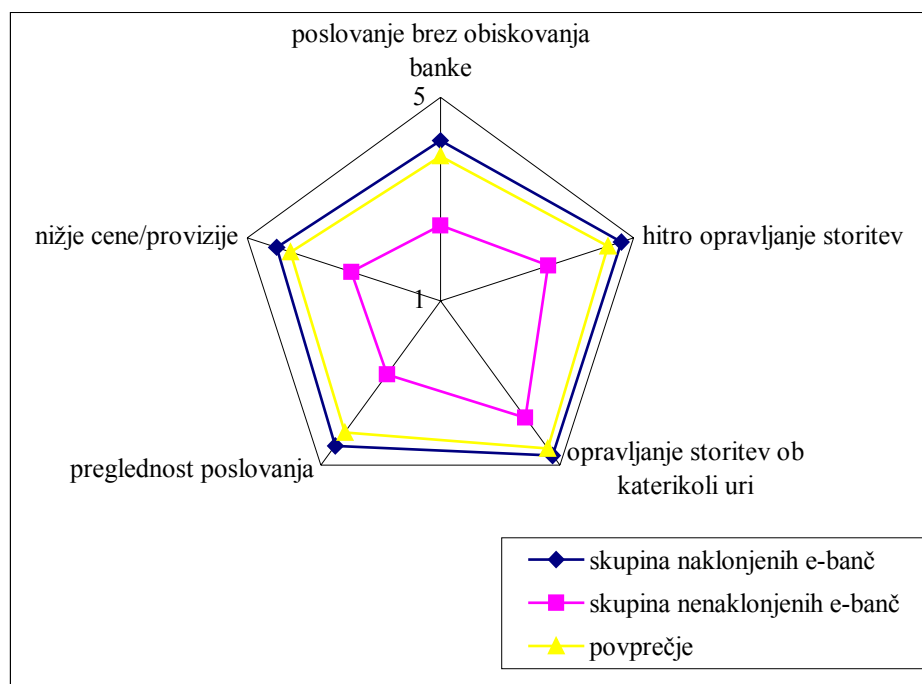
<i>Ward Method</i>	<i>poslovanje brez obiskovanja banke</i>	<i>hitro opravljanje storitev</i>	<i>opravljanje storitev ob katerikoli uri</i>	<i>preglednost poslovanja</i>	<i>nižje cene/provizije storitev</i>	<i>število enot</i>
skupina naklonjenih e-bančništvu	+ 4,15	+ 4,74	+ 4,76	+ 4,53	+ 4,39	173
standardizirana vrednost	0,22062	0,30945	0,21483	0,31375	0,24044	
skupina nenaklonjenih e-bančništvu	- 2,48	- 3,23	- 3,84	- 2,78	- 2,85	40
standardizirana vrednost	-0,97496	-1,36273	-0,76079	-1,33381	-1,07021	
skupaj	3,84	4,46	4,59	4,20	4,10	213
standardizirana vrednost	0,0028	0,0031	0,0325	0,0058	0,0045	

Legenda:

+ pozitivna vrednost odgovorov

- negativna vrednost odgovorov

Vse vrednosti se nanašajo na povprečne vrednosti odgovorov v posameznih spremenljivkah.

**Slika 28:** Grafični prikaz povprečnih ocen obeh skupin (RIS – junij 2002)

V skupini naklonjenih e-bančništvu je 173 enot (81% vseh respondentov). Zanje je značilno, da so vse prednosti ocenjevali nadpovprečno, kar pomeni, da so zanje prednosti pomembne.

Najbolj so jim pomembne prednosti »možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri« in »hitro opravljanje storitev«.

V skupin nenaklonjenih e-bančništvu pa je 40 enot (19% vseh respondentov). Zanje je značilno, da so vse prednosti ocenjevali podpovprečno, kar pomeni, da zanje prednosti niso pomembne. Najmanj se jim zdi pomembna prednosti »poslovanje brez obiskovanja banke«.

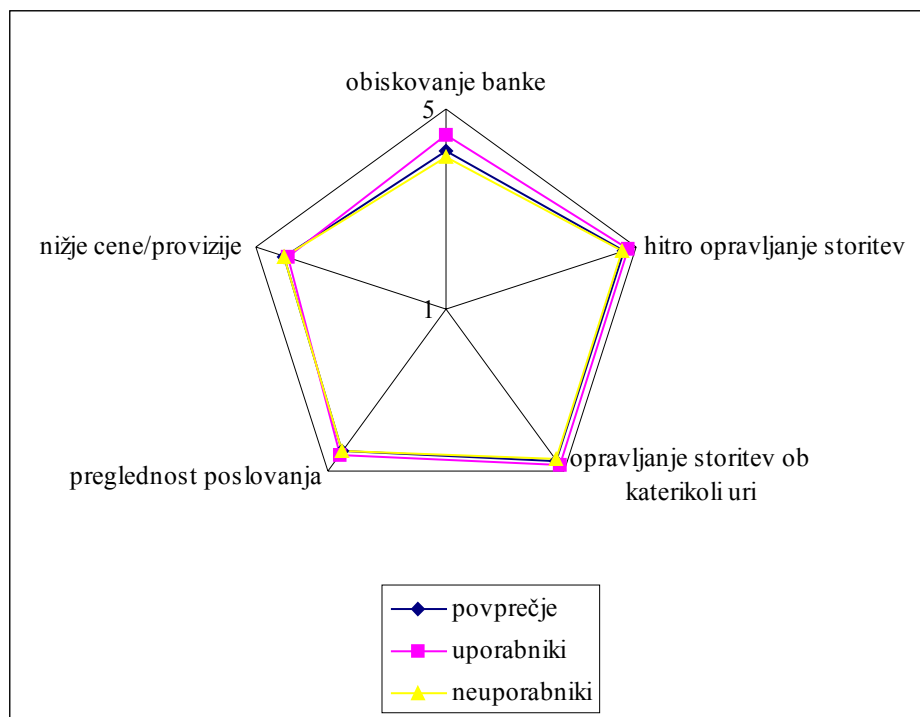
5.1.1. Skupina naklonjenih e-bančništvu

Glede na uporabo e-bančništva vidimo, da je v skupini naklonjenih e-bančništvu 40 uporabnikov e-bančništva, kar predstavlja 95% vseh uporabnikov e-bančništva. Drugače pa v tej skupini prevladujejo neuporabniki e-bančništva, in sicer 133, kar predstavlja 77% vseh respondentov v skupini, ki je naklonjena e-bančništvu.

Tabela 31: Primerjava povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva znotraj skupine naklonjenih e-bančništvu – prednosti (RIS – junij 2002)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>		<i>obiskovanje banke</i>	<i>hitro opravljanje storitev</i>	<i>opravljanje storitev ob katerikoli uri</i>	<i>preglednost poslovanja</i>	<i>nižje cene/provizije</i>
uporabniki	povprečje	4,46	4,84	4,88	4,61	4,30
	n	40	40	40	40	40
neuporabniki	povprečje	4,06	4,71	4,73	4,51	4,41
	n	133	133	133	133	133
skupaj	povprečje	4,15	4,74	4,76	4,53	4,39
	n	173	173	173	173	173

Opazimo, da v segmentu naklonjenih e-bančništvu uporabniki dajejo višje ocene vsem komponentam. Izjema je cena (neuporabnikom, ki so e-bančništvu naklonjeni, je torej cena storitev posebej pomembna).



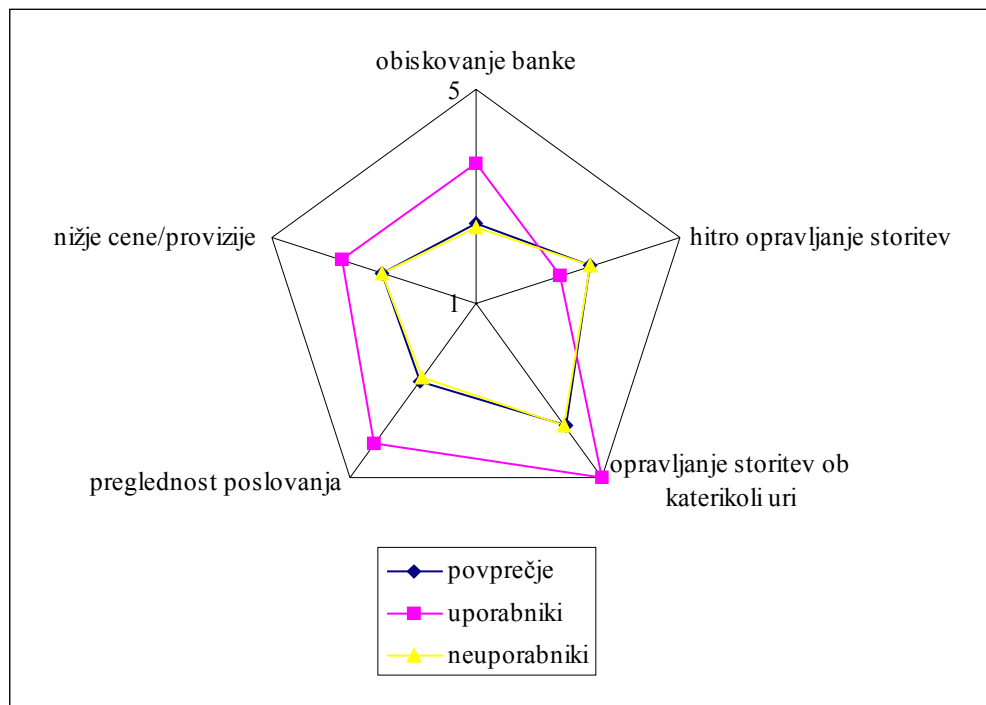
Slika 29: Grafični prikaz primerjave povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov znotraj skupine naklonjenih e-bančništvu – prednosti (RIS – junij 2002)

5.1.2. Skupina nenaklonjenih e-bančništvu

Glede na uporabo e-bančništva se izkaže, da v skupini nenaklonjenih e-bančništvu močno prevladujejo neuporabniki – teh je 38, in predstavljajo 95% vseh respondentov v tej skupini. Prav tako sta v tej skupini dva uporabnika e-bančništva. Zanimivo je tudi, da je samo 22% vseh neuporabnikov e-bančništva v skupini, ki je nenaklonjena e-bančništvu. Potencial e-bančništva je torej med uporabniki interneta izredno velik.

Tabela 32: Primerjava povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva znotraj skupine 2 - prednosti (RIS – junij 2002)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>		<i>obiskovanje banke</i>	<i>hitro opravljanje storitev</i>	<i>opravljanje storitev ob katerikoli uri</i>	<i>preglednost poslovanja</i>	<i>nižje cene/provizije</i>
uporabniki	povprečje	3,61	2,64	5,00	4,23	3,62
	n	2	2	2	2	2
neuporabniki	povprečje	2,43	3,25	3,79	2,71	2,82
	n	38	38	38	38	38
skupaj	povprečje	2,48	3,23	3,84	2,78	2,85
	n	40	40	40	40	40



Slika 30: Grafični prikaz primerjave povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov znotraj skupine nenaklonjenih e-bančništvu – prednosti (RIS – junij 2002)

Glede na to, kako so uporabniki in neuporabniki v skupini oseb nenaklonjenih e-bančništvu ocenjevali posamezne prednosti, se kljub majhnemu številu uporabnikov nakazuje, da so uporabniki vse prednosti, razen ene (»hitro opravljanje storitev«), ocenjevali nadpovprečno, medtem ko so neuporabniki ocenjevali prednosti nižje.

5.1.3. Socio-demografske značilnosti posameznih skupin

Tabela 33: Opisi posameznih skupin glede na spol – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

SPOL	moški		ženske	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
naklonjeni e-bančništvu	87	50	86	50
nenaklonjeni e-bančništvu	17	42	23	58

Glede na strukturo po spolu, je v skupini naklonjenih e-bančništvu enako število moških in žensk, medtem ko je v skupini nenaklonjenih e-bančništvu nekoliko več žensk, in sicer 58%.

Tabela 34: Opisi posameznih skupin glede na starost – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

STAROST	12-19 let		20-29 let		30-49 let		50-65 let	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
naklonjeni e-bančništvu	34	19	50	29	79	45	11	6
nenaklonjeni e-bančništvu	7	17	15	37	14	35	4	10

Glede starostno strukturo v skupini naklonjenih e-bančništvu prevladujejo stari od 30-49 let (45%) in od 20-29 let (29%), v skupini nenaklonjenih e-bančništvu prav tako prevladujejo stari od 20-29 let (37%) in od 30-49 let (35%).

Tabela 35: Opisi posameznih skupin glede na regijo – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

REGIJA	osrednja SLO		vzhodna Štajerska (MB)		savinjska (CE)		gorenjska		goriška		obala		dolenjska		prekmurje	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
naklonjeni e-bančništvu	71	41	30	17	17	10	20	11	10	6	10	6	8	5	8	5
nenaklonjeni e-bančništvu	17	44	9	23			5	13	1	3	5	13	1	3	1	3

Glede na regijo je v skupini naklonjenih e-bančništvu največ respondentov iz osrednje Slovenije (41%) in vzhodne Štajerske (17%). Tudi v skupini nenaklonjenih e-bančništvu prav tako največ respondentov iz osrednje Slovenije (44%) in vzhodne Štajerske (23%).

Tabela 36: Opisi posameznih skupin glede na izobrazbo – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

IZOBRAZBA	dokončana OŠ		poklicna šola		srednja šola		višja in visoka šola	
	n	%	n	%	n	%	n	%
naklonjeni e-bančništvu	33	19	17	10	74	42	50	29
nenaklonjeni e-bančništvu	7	17	6	15	19	46	9	22

Glede na izobrazbo je v skupini naklonjenih e-bančništvu največ (42%) tistih, ki imajo dokončano srednjo šolo in 29% tistih, ki imajo dokončano višjo in visoko šolo. V skupini nenaklonjenih e-bančništvu pa prav tako prevladujejo tisti, ki imajo dokončano srednjo šolo (46%) ter višjo in visoko šolo (22%).

Tabela 37: Opisi posameznih skupin glede na zaposlitveni status – sociodemografske značilnosti (RIS - junij 2002)

ZAPOSLOITVENI STATUS	<i>zaposlen</i>	<i>lastnik podjetja</i>	<i>s.p.</i>	<i>samost. strok.</i>	<i>svob. poklici</i>	<i>pog. delo</i>	<i>nezap.</i>	<i>upokoj.</i>	<i>osnovnošolci</i>	<i>srednješolci</i>	<i>študent</i>	<i>gosp.</i>
naklonjeni e-bančništvu (n)	103	3	4	1	1	1	5	3	10	23	20	1
%	59	2	2	1	1	1	3	2	6	13	11	1
nenaklonjeni e-bančništvu (n)	23	1	1			2		1		7	5	
%	57	2	2			5		2		17	12	

Glede na zaposlitveni status, v obeh skupinah močno prevladujejo zaposleni, sledijo srednješolci in študentje.

Tabela 38: Opisi posameznih skupin glede na pogostost uporabe interneta – sociodemografske značilnosti

(RIS – junij 2002)

POGOSTOST UPORABE INTERNETA	večkrat dnevno		skoraj vsaki dan		nekajkrat tedensko		nekajkrat mesečno		manj kot enkrat na mesec	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
naklonjeni e-bančništvu	68	39	36	21	39	22	27	15	4	2
nenaklonjeni e-bančništvu	9	22	8	20	12	30	8	20	3	7

Glede na pogostost uporabe interneta, v skupini naklonjenih e-bančništvu prevladujejo pogosti uporabniki interneta, v skupini nenaklonjenih e-bančništvu pa redki uporabniki interneta.

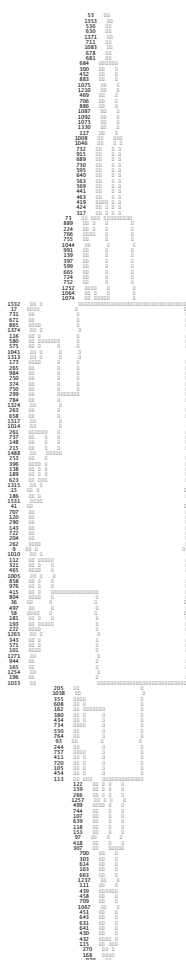
Tabela 39: Opisi posameznih skupin glede na začetek uporabe interneta – sociodemografske značilnosti
(RIS – junij 2002)

ZAČETEK UPORABE INTERNETA	do leta 1995		1996-1998		1999-2000		po letu 2001	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
naklonjeni e-bančništvu	17	10	47	27	76	44	33	19
nenaklonjeni e-bančništvu	1	2	9	22	19	47	11	28

Glede na začetek uporabe interneta v skupini naklonjenih e-bančništvu prevladujejo tisti, ki so internet začeli uporabljati med leti 1996 in 2000 (71%), v skupini nenaklonjenih pa prevladujejo tisti, ki so internet začeli uporabljati po letu 1999 (75%).

5.2. Ovire

Prav tako se na podlagi Wardove metode razvrščanje v osnovni skupini izkaže, da obstajata dve skupini respondentov, ki se med seboj razlikujeta, in sicer glede tega, kako so ocenjevali posamezne ovire e-bančništva. Da obstajata dve izraziti skupini, je vidno iz drevesa združevanja – dendrograma.



Slika 31: Drevo združevanja – ovire (RIS – junij 2002)

Tabela 40: Primerjava povprečnih ocen – ovire (RIS - junij 2002)

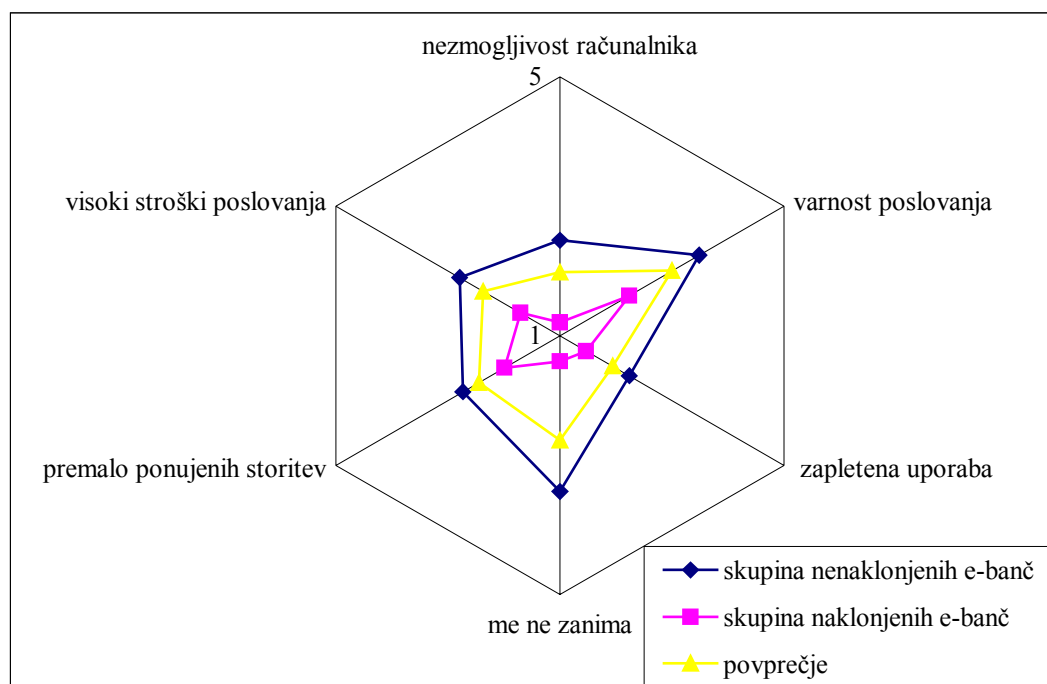
<i>Ward Method</i>	<i>nezmogljivost računalnika</i>	<i>varnost poslovanja</i>	<i>zapletena uporaba</i>	<i>me ne zanima</i>	<i>premalo ponujenih storitev</i>	<i>visoki stroški poslovanja</i>	<i>število enot</i>
skupina nenaklonjenih e-bančništvu	+ 2,48	+ 3,48	+ 2,24	+ 3,41	+ 2,73	+ 2,79	94
standardizirana vrednost	0,4583	0,2552	0,2156	0,4416	0,256	0,3351	
skupina naklonjenih e-bančništvu	- 1,21	- 2,24	- 1,47	- 1,40	- 1,99	- 1,71	61
standardizirana vrednost	-0,4888	-0,5198	-0,4063	-0,8386	-0,306	-0,47	
skupaj	1,98	3,00	1,94	2,62	2,44	2,37	155
standardizirana vrednost	0,0879	-0,048	-0,0276	-0,059	-0,0362	0,0204	

Legenda:

+ pozitivna vrednost odgovorov

- negativna vrednost odgovorov

Vse vrednosti se nanašajo na povprečne vrednosti odgovorov v posameznih spremenljivkah.

**Slika 32:** Grafični prikaz povprečnih ocen obeh skupin (RIS – junij 2002)

V skupini nenaklonjenih e-bančništvu je 94 enot (61% vseh respondentov v tej skupini). Zanje je značilno, da so vse ovire ocenjevali nadpovprečno, kar pomeni, da so zanje ovire pomembne. Najbolj jih skrbi varnost poslovanja, prav tako pa jih storitve bančnega poslovanja ne zanimajo.

V skupini naklonjenih e-bančništvu je 61 enot (39% vseh respondentov v tej skupini). Zanje je značilno, da so vse ovire ocenjevali podpovprečno, kar pomeni, da zanje ovire niso pomembne. Še najmanj jih skrbi nezmogljivost računalnika, nezanimanje za takšne storitve in zapletenost uporabe.

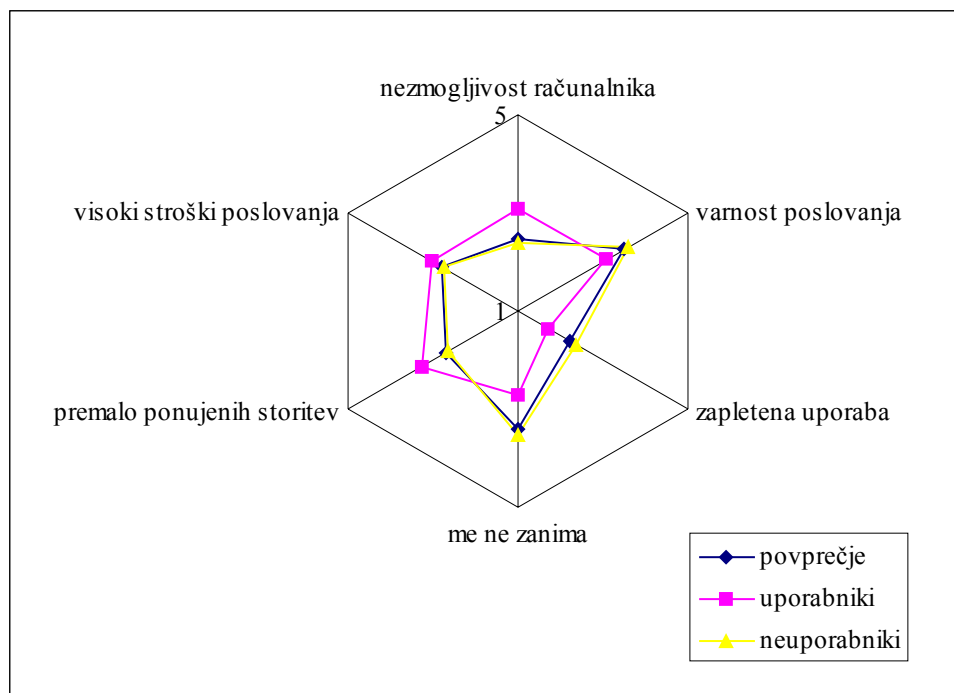
Opazimo, da je v analizi ovir segment nenaklonjenih bistveno večji (61%) kot v analizi prednosti (19%).

5.2.1. Skupina nenaklonjenih e-bančništvu

Glede na uporabo e-bančništva se izkaže, da v skupini nenaklonjenih e-bančništvu močno prevladujejo neuporabniki – teh je 80, in predstavljajo 85% vseh respondentov v tej skupini. Prav tako je v tej skupini tudi nekaj uporabnikov e-bančništva, in sicer 15, kar predstavlja 36% vseh uporabnikov.

Tabela 41: Primerjava povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva znotraj skupine nenaklonjenih e-bančništvu – ovire (RIS – junij 2002)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>		<i>nezmogljivost računalnika</i>	<i>varnost poslovanja</i>	<i>zapletena uporaba</i>	<i>me ne zanima</i>	<i>premalo ponujenih storitev</i>	<i>visoki stroški poslovanja</i>
uporabniki	povprečje	3,08	3,08	1,68	2,71	3,30	3,05
	n	15	15	15	15	15	15
neuporabniki	povprečje	2,37	3,56	2,35	3,54	2,62	2,74
	n	80	80	80	80	80	80
skupaj	povprečje	2,48	3,48	2,24	3,41	2,73	2,79
	n	94	94	94	94	94	94



Slika 33: Grafični prikaz primerjave povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov znotraj skupine nenaklonjenih e-bančništvu – ovire (RIS – junij 2002)

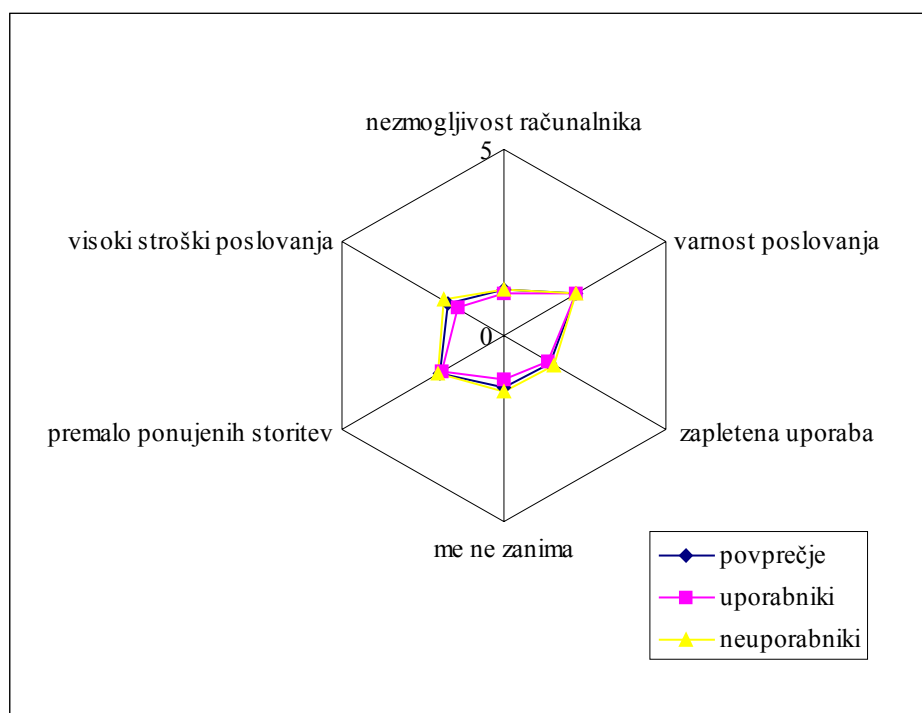
Glede na to, kako so uporabniki in neuporabniki v skupini nenaklonjenih e-bančništvu ocenjevali posamezne ovire, se izkaže, da so za uporabnike nekatere ovire manj pomembne kot za neuporabnike, in sicer »varnost poslovanja«, »zapletena uporaba« ter »storitve me ne zanimajo«, medtem ko so jim druge ovire bolj pomembne, in sicer »nezmogljivost računalnika«, »premalo ponujenih storitev« ter »visoki stroški poslovanja«.

5.2.2. Skupina naklonjenih e-bančništvu

Glede na uporabo e-bančništva se izkaže, da v skupini naklonjenih e-bančništvu prevladujejo neuporabniki – teh je 38, in predstavljajo 62% vseh respondentov v tej skupini. Prav tako je v tej skupini tudi večina uporabnikov e-bančništva – kar 22, in predstavljajo 59% vseh uporabnikov e-bančništva.

Tabela 42: Primerjava povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva znotraj skupine naklonjenih e-bančništvu - ovire (RIS – junij 2002)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>		<i>nezmogljivost računalnika</i>	<i>varnost poslovanja</i>	<i>zapletena uporaba</i>	<i>me ne zanima</i>	<i>premalo ponujenih storitev</i>	<i>visoki stroški poslovanja</i>
uporabniki	povprečje	1,13	2,25	1,35	1,17	1,93	1,43
	n	22	22	22	22	22	22
neuporabniki	povprečje	1,25	2,24	1,55	1,53	2,02	1,87
	n	38	38	38	38	38	38
skupaj	povprečje	1,21	2,24	1,47	1,40	1,99	1,71
	n	61	61	61	61	61	61



Slika 34: Grafični prikaz primerjave povprečnih ocen uporabnikov in neuporabnikov znotraj skupine naklonjenih e-bančništvu – ovire (RIS – junij 2002)

Glede na to, kako so uporabniki in neuporabniki v skupini naklonjenih e-bančništvu ocenjevali posamezne ovire, se izkaže, da so uporabnikom ovire nekoliko manj pomembne kot neuporabnikom. Zelo podobno pa so ocenjevali varnost poslovanja, ki tako pri uporabnikih kot tudi pri neuporabnikih ne odstopa od povprečne vrednosti te ovire.

5.2.3. Socio-demografske značilnosti posameznih skupin

Tabela 43: Opisi posameznih skupin glede na spol – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

SPOL	moški		ženske	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
nenaklonjeni e-bančništvu	52	55	43	45
naklonjeni e-bančništvu	25	41	36	59

Glede na spolno strukturo je v skupini nenaklonjenih e-bančništvu več moških (55%) kot žensk (45%), medtem ko je v skupini naklonjenih e-bančništvu več žensk (59%) kot moških (41%).

Tabela 44: Opisi posameznih skupin glede na starost – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

STAROST	12-19 let		20-29 let		30-49 let		50-65 let	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
nenaklonjeni e-bančništvu	25	37	32	34	31	33	6	6
naklonjeni e-bančništvu	7	12	15	25	33	55	5	8

Glede na starostno strukturo je v skupini nenaklonjenih e-bančništvu dobra tretjina (37%) starih 12-19 let, tretjina (34%) starih 20-29 let in tretjina (33%) starih 30-49 let. V skupini naklonjenih e-bančništvu pa prevladujejo stari 30-49 let (55%).

Tabela 45: Opisi posameznih skupin glede na regijo – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

REGIJA	osrednja SLO		vzhodna Štajerska (MB)		savinjska (CE)		gorenjska		goriška		obala		dolenjska		prekmurje	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
nenaklonjeni e-bančništvu	34	36	22	23	10	11	10	11	4	4	5	5	4	4	5	5
naklonjeni e-bančništvu	33	55	5	8	4	7	8	13	3	5	3	5	2	3	2	3

Glede na regijo je v skupini nenaklonjenih e-bančništvu največ respondentov iz osrednje Slovenije (36%) in vzhodne Štajerske (23%), medtem ko v skupini naklonjenih e-bančništvu močno prevladujejo respondenti iz osrednje Slovenije (55%).

Tabela 46: Opisi posameznih skupin glede na izobrazbo – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

IZOBRAZBA	<i>dokončana OŠ</i>		<i>poklicna šola</i>		<i>srednja šola</i>		<i>višja in visoka šola</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
nenaklonjeni e-bančništvu	24	25	34	36	18	19	18	19
naklonjeni e-bančništvu	7	11	27	44	4	6	23	38

Glede na izobrazbo je v skupini nenaklonjenih e-bančništvu največ (36%) tistih, ki imajo dokončano poklicno šolo in 25% tistih, ki imajo dokončano OŠ. V skupini naklonjenih e-bančništvu pa prevladujejo tisti, ki imajo dokončano poklicno šolo (44%) ter višjo in visoko šolo (38%).

Tabela 47: Opisi posameznih skupin glede na zaposlitveni status – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

ZAPOSLOTITVENI STATUS	<i>zaposlen</i>	<i>lastnik podjetja</i>	<i>s.p.</i>	<i>samost. strok.</i>	<i>svob. poklici</i>	<i>pog. delo</i>	<i>nezap.</i>	<i>upokoj.</i>	<i>osnovnošolci</i>	<i>srednješolci</i>	<i>študent</i>
nenaklonjeni e-bančništvu (n)	52	1	1			2	2	1	5	19	10
%	56	1	1			2	2	1	5	20	11
naklonjeni e-bančništvu (n)	40	1	3	1	1		1	2	2	5	6
%	64	2	5	2	2		2	3	3	8	10

Glede na zaposlitveni status v obeh skupinah prevladujejo zaposleni in srednješolci ter študentje.

Tabela 48: Opisi posameznih skupin glede na pogostost uporabe interneta – sociodemografske značilnosti (RIS – junij 2002)

POGOSTOST UPORABE INTERNETA	<i>večkrat dnevno</i>		<i>skoraj vsaki dan</i>		<i>nekajkrat tedensko</i>		<i>nekajkrat mesečno</i>		<i>manj kot enkrat na mesec</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>
nenaklonjeni e-bančništvu	29	30	17	18	28	29	16	17	5	5
naklonjeni e-bančništvu	25	42	14	23	15	25	6	10		

Glede na pogostost uporabe interneta v skupini nenaklonjenih e-bančništvu prevladujejo dnevni (30%) in tedenski uporabniki interneta (29%), v skupini naklonjenih e-bančništvu pa prevladujejo dnevni uporabniki (42%), tedenski (25%) in skoraj vsakodnevni uporabniki interneta (23%).

Tabela 49: Opisi posameznih skupin glede na začetek uporabe interneta – sociodemografske značilnosti
(RIS – junij 2002)

ZAČETEK UPORABE INTERNETA	<i>do leta 1995</i>		<i>1996-1998</i>		<i>1999-2000</i>		<i>po letu 2001</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
nenaklonjeni e-bančništvu	7	7	21	22	39	41	27	29
naklonjeni e-bančništvu	7	11	22	36	26	43	6	10

Glede na začetek uporabe interneta v skupini nenaklonjenih e-bančništvu prevladujejo novi uporabniki interneta (tisti, ki so internet začeli uporabljati po letu 1999 – teh je 70%), v skupini naklonjenih e-bančništvu pa prevladujejo tisti, ki so internet začeli uporabljati med letom 1996 in 2000 (79%).

6. Primerjava rezultatov s spletno anketo RIS 2001

Spletna anketa RIS 2001 je potekala v času julij-september 2001 in je pritegnila skoraj 15,000 odgovorov na skupno več kot 2000 vprašanj. Anketa je bila sestavljena iz osnovnega bloka in trinajst področnih sklopov, med katere je spadalo tudi področje e-poslovanja, znotraj katerega pa so se vprašanja nanašala tudi na e-bančništvo.

Če primerjamo telefonsko anketo 2002 s spletno anketo 2001, in sicer vprašanja, ki so se v obeh anketah ponovila, ugotovimo, da so rezultati skoraj povsem enaki. Določene razlike so le glede deleža primerjave uporabnikov e-bančništva, kar je razumljivo, saj je v spletni anketi več intenzivnih uporabnikov interneta in s tem torej manj neuporabnikov e-bančništva.

Povzemimo osnovne ugotovitve obeh anket:

- V spletni anketi RIS 2001 je bilo uporabnikov e-bančništva 47%, medtem ko je bilo v telefonski anketi RIS 2002 18% uporabnikov.
- Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva je bilo v obeh anketah podobno in zelo visoko, saj so ga anketiranci v povprečju ocenili s 4.2 (spletna anketa) ter 4.1 (telefonska anketa); na lestvici od 1 (*sploh nisem zadovoljen(na)*) do 5 (*zelo sem zadovoljen(na)*). Tudi povprečna ocena lojalnosti do e-bančništva je v obeh anketah enaka in znaša 2.9 (*na lestvici od 1- »sploh ne« do 5- »zagotovo da«*).
- V spletni anketi 2001 slaba polovica uporabnikov (43%) e-bančništva meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na tem področju. Podobno se je izkazalo v telefonski anketi 2002, saj 44% uporabnikov uporablja e-bančništvo pri NLB.
- V obeh anketah se izkaže, da so vse prednosti, ki jih vsebuje e-bančništvo, za uporabnike zelo pomembne, saj so jih v povprečju ocenili z oceno večjo od 4.3 na lestvici od 1-»*sploh ni pomembno*« do 5-»*zelo je pomembno*«. Največja prednost za uporabnike v telefonski anketi je »možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri«, medtem ko je največja prednost za uporabnike v spletni anketi »poslovanje brez obiskovanja banke«. V obeh anketah je na drugem mestu pomembnosti prednost »možnost opravljanja storitev in hitro pošiljanje

naročil«, na tretjem mestu pomembnosti je prednost »večja preglednost poslovanja«. Najmanj pomembna prednost je za uporabnike v obeh anketah »nižje cene/provizije storitev«.

- V obeh anketah se izkaže, da za uporabnike e-bančništva ovire postajajo vse manj pomembne. Glavni oviri sta »varnost takšnega poslovanja« (povprečna ocena v obeh anketah znaša 2.6) in »banka nudi preko interneta premalo storitev« (povprečna ocena spletne ankete znaša 2.6; telefonske ankete pa 2.5). Vrstni red pomembnosti ostalih ovir e-bančništva je v obeh anketah enak.
- V telefonski anketi 2002 so neuporabniki e-bančništva ovire v povprečju ocenjevali z vrednostjo med 1.9 in 3.2, medtem ko so jih v spletni anketi 2001 ocenjevali z vrednostjo med 1.6 in 3.4 (*na lestvici od »1 - sploh ni pomembno« do »5 - zelo je pomembno«*). Rezultati so pričakovani, saj respondenti v spletnih anketah praviloma izbirajo ekstremne vrednosti bolj pogosto kot respondenti v telefonskih anketah. V obeh anketah ima najmanjšo povprečno vrednost ovira »moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv«, medtem ko ima največjo povprečno vrednost ovira »skrbi me varnost takšnega poslovanja« in »teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo«.