



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 2001 - spletna anketa

e-bančništvo

Ljubljana, november 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 2001

Avtorji: Vasja Vehovar, Alenka Pfajfar

Ljubljana, november 2002

OSNOVNE UGOTOVITVE

Ugotovitve v poročilu temeljijo na podatkih, zbranih s spletno anketo RIS 2001, ki je potekala v času julij-september 2001 in je pritegnila skoraj 15,000 odgovorov na skupno več kot 2000 vprašanj. Zaradi samoizbire anketa ni reprezentativna za celotno populacijo, ampak izraža lastnosti **intenzivnih uporabnikov interneta**. Na blok e-poslovanja oziroma e-bančništva je odgovarjalo 600 - 2,000 oseb – intenzivnih uporabnikov interneta. Povzamemo lahko naslednje osnovne ugotovitve:

- V raziskavi RIS 2001 je e-bančništvo uporabljalo 47% respondentov – intenzivnih uporabnikov interneta, ki uporabljajo različne storitve, med katerimi pa prevladujejo: vpogled na stanje na računu (96%), plačilo položnic (86%) in nakazila (78%).
- Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva je pri uporabnikih zelo visoko (4.2 na lestvici od 1 do 5), kar se je pokazalo tudi v telefonski anketi 2002.
- Delež uporabnikov, ki trdijo, da nikakor ne bi zamenjali banke v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja prek interneta, znaša 20%. Kar tri četrtine (76%) uporabnikov ni zamenjalo banke niti o tem še niso razmišljali. Respondenti, ki uporabljajo internet že več kot šest let, pa so navedli, da nikoli ne bi zamenjali banke.
- Tudi 37% neuporabnikov e-bančništva ne bi zamenjalo svoje banke v primeru, da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja preko interneta.
- Lojalnost se je izboljšala predvsem, zaradi večje uporabe e-bančništva. Bolj lojalni so bolj zadovoljni s storitvami e-bančništva, čeprav obstaja tudi segment nelojalnih, ki pa so zadovoljni s storitvami e-bančništva.
- Skoraj polovica uporabnikov (43%) e-bančništva meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju e-bančništva. Delež uporabnikov, ki menijo, da ima SKB banka najbolj kvalitetno ponudbo znaša 13%, sledi nova KBM banka (8%) ter Abanka (4%). Slaba tretjina uporabnikov e-bančništva pa je neopredeljenih.
- Vse prednosti e-bančništva so za uporabnike zelo pomembne, saj so jih na skali 1-5 ocenili z oceno večjo od 4.3. Glede ovir za e-bančništvo velja, da postajajo za uporabnike vse manj pomembne. Glavni oviri sta »varnost poslovanja« ter »premalo storitev«. Tudi pri odprtem vprašanju se izkaže, da pri uporabi e-bančništva najbolj moti nerazvita ponudba.
- Mobilno bančništvo je med respondenti še dokaj nerazširjeno, saj SMS sporočila o bančnih informacijah prejema 12% vprašanih, WAP dostop do bančnih informacij pa uporablja le 3% vprašanih. Zanimanje za mobilno bančništvo je izrazilo 37% uporabnikov e-bančništva.

KAZALO

OSNOVNE UGOTOVITVE.....	3
1. Metodologija	5
2. Splošno zanimanje za e-bančništvo.....	7
3. E-bančništvo.....	11
3.1. Uporabniki e-bančništva	11
3.2. Uporaba in zanimanje za e-bančništvo	14
3.3. Storitve e-bančništva.....	17
3.4. Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva	22
3.5. Lojalnost do svoje banke	24
3.6. Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva	33
3.7. Prednosti e-bančništva	39
3.8. Ovire e-bančništva	43
3.8.1. Uporabniki e-bančništva.....	43
3.8.2. Neuporabniki e-bančništva	49
4. Mobilno bančništvo.....	55
4.1. Zanimanje za prejemanje SMS sporočil	55
4.2. WAP dostop	59

1. Metodologija

Spletna anketa RIS 2001 je potekala v času julij-september 2001 in je bila zelo obsežna, zato se je različnim anketirancem dodeljevalo različne sklope vprašanj. Vsakemu anketirancu je bil dodeljen po en vsebinski modul vprašanj izmed trinajst področnih sklopov, ki je bil dodeljen slučajno. Tako anketiranci niso imeli možnosti izbirati vseh sklopov vprašanj, če pa so to želeli, so lahko na koncu izbrali še vse dodatne sklope. Vsi anketiranci so izpolnjevali demografijo, oceno ankete ter osnovni začetni blok vprašanj o internetu.

Anketiranci, ki so odgovarjali na vprašanja o e-bančništvu, so za spletno anketo RIS 2001 izvedeli predvsem preko e-mail vabila projekta RIS (teh je bilo 41%) in preko oglasa na spletu (42%).

Sklop e-poslovanje je vključeval tudi vprašanja glede e-bančništva. Na prvo vprašanje *»Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?«*, je odgovarjalo 395 anketirancev. Tiste, ki so odgovorili z *»da, uporabljam«* smo obravnavali kot uporabnike elektronskega bančništva. Teh uporabnikov je bilo 185. Vse ostale, ki so odgovorili z *»ne«*, smo obravnavali kot neuporabnike elektronskega bančništva. Večina vprašanj je bilo zastavljenim uporabnikom e-bančništva, na nekaj vprašanj pa so odgovarjali tudi neuporabniki e-bančništva. Kjer je bilo mogoče, je v poročilu navedena tudi primerjava z deleži med uporabniki ali neuporabniki e-bančništva iz leta 1998.

Mnoge ocene v pričujočem poročilu so razmeroma grobe in okvirne, kljub temu pa dajejo podatki v poročilu dovolj dobro sliko o vseh osnovnih značilnostih tistih uporabnikov e-bančništva v Sloveniji, ki so v segmentu intenzivnih uporabnikov interneta in so pripravljeni sodelovati v spletnih anketah.

Ker gre pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, so v tabelah vpeljane naslednje oznake, ki jih velja upoštevati tudi, kadar niso eksplicitno zapisane, 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 $\sqrt{\frac{pq}{n}}$.

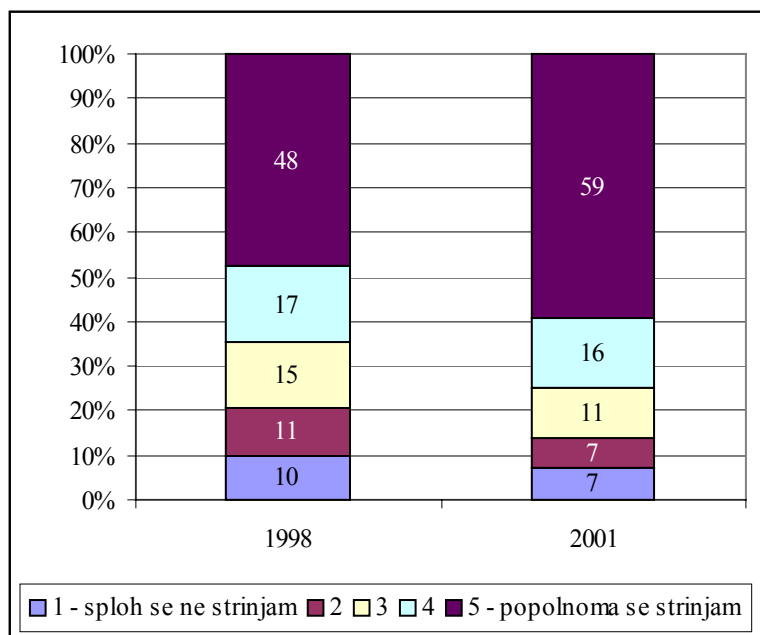
Seveda pa se navedene omejitve nanašajo na spletno anketo le pogojno, saj vzorec ni bil izbran verjetnostno, tako kot pri telefonski anketi. Rezultatov zato ne moremo posploševati na celotno populacijo uporabnikov interneta (cca 600,000).

Primerjava s telefonsko anketo 2002, in sicer glede uporabe e-bančništva kaže na to, da je v telefonski anketi delež uporabnikov e-bančništva bistveno manjši in sicer znaša 18%, medtem ko je bilo v spletni anketi 2001 47% uporabnikov e-bančništva, ki so hkrati intenzivni uporabniki interneta. Razen razlik v deležih pa primerjava s telefonsko anketo pokaže izjemno visoko ujemanje (posebej tam, kjer gre za ocenjevanje na lestvici od 1 do 5).

Pri tem je pomembno poudariti, da so intenzivni uporabniki interneta tisti, ki se odzivajo na internetu, kar je za vrsto ankete nadvse zanimiv segment.

2. Splošno zanimanje za e-bančništvo

V splošnem sklopu e-poslovanja je bilo tudi vprašanje o e-bančništvu, ki je bilo postavljeno v obliki strinjanja z naslednjo trditvijo: »Zelo me zanima bančno poslovanje, na primer pregled stanja, nakazila po internetu«. Na to vprašanje so odgovarjali vsi, ki so odgovarjali na večji sklop e-poslovanje; teh je bilo 1,987, zato so ocene precej stabilne.



Slika 1: Zanimanje za bančno poslovanje (RIS 2001, n=1987; RIS 1998, n=904)

Tabela 1: Zanimanje za bančno poslovanje (RIS 2001, n=1987; RIS 1998, n=904)

Zelo me zanima bančno poslovanje, na primer pregled stanja, nakazila po internetu.	RIS 2001		RIS 1998	
	število	delež %	število	delež %
1 - sploh se ne strinjam	131	7	88	10
2	148	7	97	11
3	226	11	132	15
4	318	16	155	17
5 - popolnoma se strinjam	1164	59	432	48
skupaj	1987	100	904	100
povprečna ocena	4,1		3,8	
standardni odklon	1,3			
interval zaupanja	[4,1±0,06]			

Tri četrtine vprašanih (75%) bančno poslovanje zanima in le 14% vprašanih bančno poslovanje ne zanima. Zelo malo je neopredeljenih, in sicer 11%. Povprečna ocena, na lestvici od 1 (*sploh se ne strinjam*) do 5 (*popolnoma se strinjam*), znaša 4.1, kar pomeni, da se vprašani močno strinjajo s to trditvijo.

V primerjavi z letom 1998 se je zanimanje za bančno poslovanje nekoliko povečalo, in sicer na račun zmanjšanja deleža tistih, ki jih leta 1998 e-bančništvo še ni zanimalo ter na račun povečanja deleža tistih, ki jih e-bančništvo zelo zanima. Tudi delež neopredeljenih se je nekoliko zmanjšal.

Tabela 2: Zanimanje za bančno poslovanje – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=1987)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Zelo me zanima bančno poslovanje, na primer pregled stanja, nakazila po internetu.</i>	
	<i>povprečna ocena</i>	<i>skupaj (n)</i>
SPOL		
moški	4,2	1366
ženski	3,9	601
STAROST		
do 18 let	3	123
med 19 in 25	4	459
med 26 in 35	4,4	684
nad 36	4,1	607
IZOBRAZBA		
nedokončana OŠ	3	8
dokončana OŠ	3,2	79
poklicna ali strokovna šola	4,2	55
srednja šola	4,2	711
višja, visoka, magisterij, doktorat	4,2	929
REGIJA		
osrednja SLO	4,2	802
štajerska (MB)	4,2	229
savinjska (CE)	4,1	155
gorenjska (KR)	4	252
primorska	3,9	179
dolenjska	4,2	83
pomurska	4,1	64
ostalo	4,2	173
ZAPOSLOTVENI STATUS		
OŠ in dijaki	3	95
študent	4	301
zaposlen	4,3	917
samozaposlen	4,6	99
brezposelen	3,8	26
upokojenec	4	29
gospodinja	5	2
drugo	3,8	18
skupaj	4,2	1487
VELIKOST NASELJA		
LJ, MB	4,2	727
kraj (do 100,000)	4,1	744
naselje (do 2000)	4,1	256
malo naselje (pod 500)	3,9	200
POGOSTOST UPORABE INTERNETA		
večkrat dnevno	4,3	1287
skoraj vsak dan	3,9	417
nekajkrat tedensko	3,6	201
nekajkrat mesečno	3,2	48
manj kot 1 krat na mesec	3	11
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
1990 in prej	4,2	61
1991-1995	4,4	514
1996-1999	4,1	1163
2000 in kasneje	3,6	225

Bančno poslovanje preko interneta, bolj zanima:

- moške,
- stare med 26 in 35 let,
- izobražene,

- v pogledu izobrazbe – osrednja Slovenija, štajerska, dolenjska,
- gospodinje, samozaposlene in zaposlene,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogoste uporabnike interneta,
- dolgoletne uporabnike interneta.

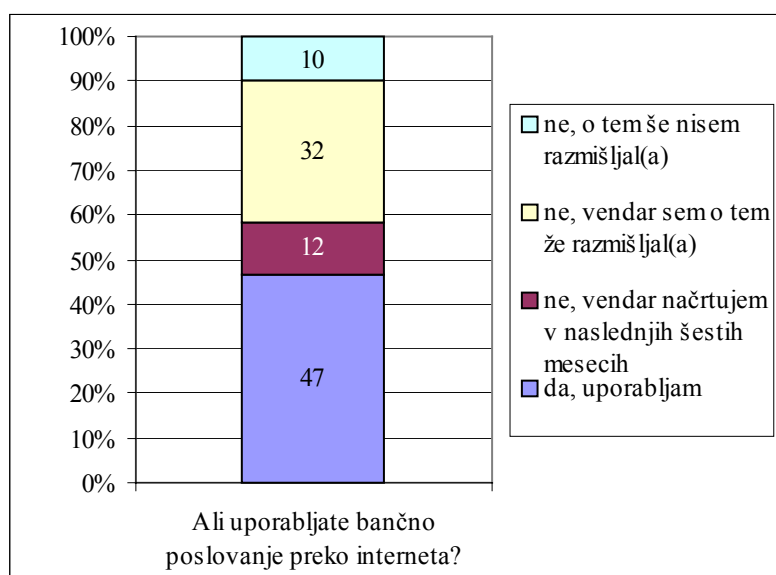
Zgolj ilustrativno velja omeniti, da čeprav gre za majhno število gospodinj ($n=2$), so tiste gospodinje, ki uporabljajo internet, zelo verjetno tudi uporabnice e-bančništva.

3. E-bančništvo

Poleg vprašanja o splošnem zanimanju za e-bančništvo, na katerega je odgovarjalo 1,987 vprašanih, pa je bilo v sklopu e-poslovanja več vprašanj, ki so se nanašala na e-bančništvo. Na ta vprašanja pa je odgovarjalo 395 slučajno izbranih anketirancev, ki so odgovarjali tudi na vprašanje o splošnem zanimanju za e-bančništvo in so uporabniki interneta.

3.1. Uporabniki e-bančništva

Prvo vprašanje se je glasilo: »Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?« Osebe, ki so na to vprašanje, odgovorile pritrdilno, so uporabniki e-bančništva, vse ostale pa bomo obravnavali kot neuporabnike e-bančništva. Delež uporabnikov e-bančništva je znašal 47% ali 185 uporabnikov, kar je skoraj polovica vseh, ki so odgovarjali na to vprašanje.



Slika 2: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta (RIS 2001, n=395)

Tabela 3: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta? (RIS 2001, n=395)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?</i>	<i>število</i>	<i>delež (%)</i>
da, uporabljam	185	47
ne, vendar načrtujem v naslednjih šestih mesecih	46	12
ne, vendar sem o tem že razmišljal(a)	125	32
ne, o tem še nisem razmišljal(a)	39	10
<i>skupaj (n)</i>	395	100

Zanimiv je podatek, da 12% vprašanih ne uporablja e-bančništva, vendar pa to načrtuje v naslednjih šestih mesecih. Prav tako 32% vprašanih ne uporablja e-bančništva, vendar so o

tem že razmišljali in samo 10% vprašanih o tem še ni razmišljalo. To so predvsem dijaki, stari do 18 let, prebivalci malih naselij (pod 500) ter redki uporabniki interneta.

Tabela 4: Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=395)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?								
	da, uporabljam		ne, vendar načrtujem v naslednjih šestih mesecih		ne, vendar sem o tem že razmišljal(a)		ne, o tem še nisem razmišljal(a)		skupaj
	n	%	n	%	n	%	n	%	n
SPOL									
moški	138	50	31	11	88	32	16	6	273
ženski	47	39	15	13	36	30	21	18	119
STAROST									
do 18 let	5	18	4	15	10	37	8	30	27
med 19 in 25	34	38	10	11	32	36	13	15	89
med 26 in 35	77	55	15	11	42	30	7	5	141
nad 36	57	51	11	10	36	32	7	6	111
IZOBRAZBA									
nedokončana OŠ							1	100	1
dokončana OŠ	5	28	2	11	6	33	5	28	18
poklicna ali strokovna šola	8	50	1	6	4	25	3	19	16
srednja šola	65	48	16	12	45	33	10	7	136
višja, visoka, magisterij, doktorat	93	51	21	11	56	31	13	7	183
ZAPOSLOTVENI STATUS									
OŠ in dijaki	6	25	3	12	11	46	4	17	24
študent	25	38	10	15	23	35	7	11	65
zaposlen	90	54	21	13	42	25	13	8	166
samozaposlen	16	84	2	10	1	6			19
brezposelen					1	25	3	75	4
upokojenec	2	40			3	60			5
drugo	1	100							1
REGIJA									
osrednja SLO	93	57	15	9	43	26	13	8	164
štajerska (MB)	24	49	7	14	10	20	8	16	49
savinjska (CE)	6	24	8	32	8	32	3	12	25
gorenjska (KR)	22	49	5	11	15	33	3	7	45
primorska	9	24	4	11	19	51	5	13	37
dolenjska	2	14	1	7	8	57	3	21	14
pomurska	7	50	2	14	4	29	1	7	14
ostalo	19	49	3	8	14	36	3	8	39
VELIKOST NASELJA									
Ljubljana, Maribor	82	55	14	10	39	26	13	9	148
kraj (do 100.000)	52	41	18	14	48	38	9	7	127
naselje (do 2000)	25	47	8	15	14	26	6	11	53
malo naselje (pod 500)	21	39	5	9	19	35	9	17	54
POGOSTOST RABE INTERNETA									
večkrat dnevno	143	54	32	12	75	28	16	6	266
skoraj vsak dan	35	40	7	8	34	39	12	14	88
nekajkrat tedensko	7	22	6	19	12	37	7	22	32
nekajkrat mesečno					4	57	3	43	7
manj kot 1 krat na mesec							1	100	1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA									
1990 in prej	8	89			1	11			9
1991-1995	59	56	10	9	28	27	8	8	105
1996-1999	107	47	30	13	77	34	15	7	229
2000 in kasneje	11	22	5	10	18	36	16	32	50

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih kategorij se potrjuje, da med uporabniki e-bančništva prevladujejo:

- moški,
- stari med 26 in 35 let ter nad 36 let,
- izobraženi (višja in visoka šola, magisterij, doktorat; poklicna ali strokovna šola ter srednja šola)
- samozaposleni in zaposleni,
- v pogledu regij – osrednja Slovenija,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Namere e-bančništva so visoke med:

- ženskami,
- študenti,
- v pogledu regij – savinjska,
- v pogledu velikosti naselja – kraj,
- pogostimi uporabniki interneta.

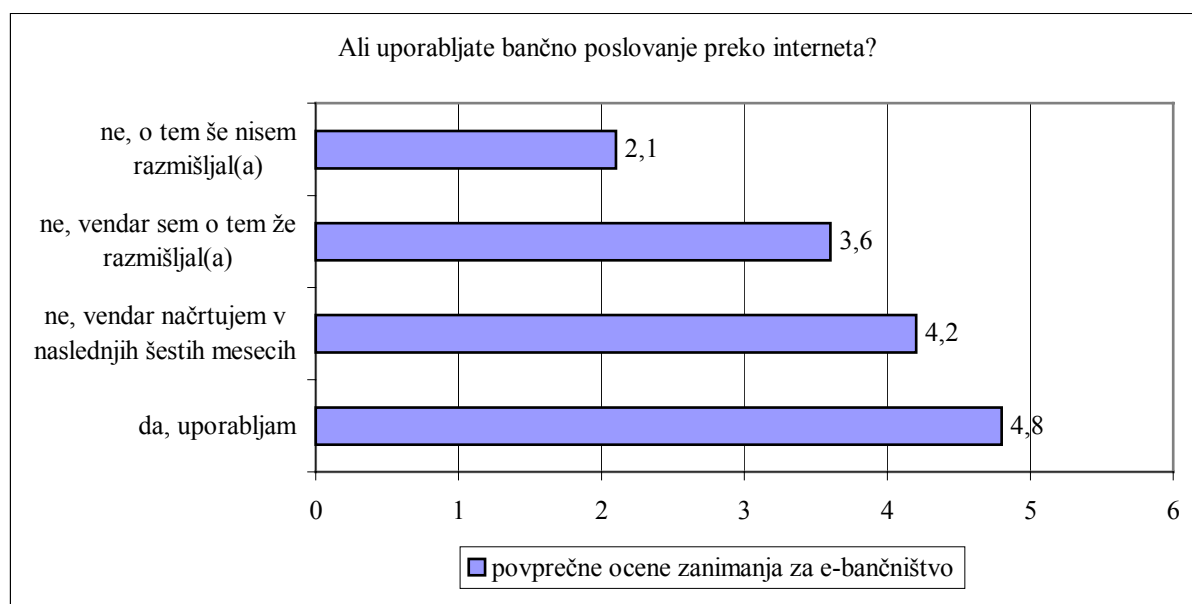
V pogledu nezanimanja pa prevladujejo:

- ženske,
- mladi (do 18 let),
- neizobraženi (dokončana OŠ ter poklicna ali strokovna šola),
- brezposelni,
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje,
- redki uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

Med uporabniki e-bančništva prevladujejo moški, saj je večina moških tudi intenzivnih uporabnikov interneta, medtem ko so namere glede e-bančništva zelo visoke med ženskami, saj ženske niso v uporabi e-bančništva.

3.2. Uporaba in zanimanje za e-bančništvo

V nadaljevanju si oglejmo, kakšno je zanimanje za e-bančništvo med uporabniki in neuporabniki e-bančništva. E-bančništvo seveda najbolj zanima uporabnike e-bančništva, sledijo tisti, ki nameravajo začeti z uporabo v naslednjih šestih mesecih, ter tisti, ki so o tem že razmišljali. Najmanj pa e-bančništvo zanima tiste, ki o uporabi e-bančništva sploh še niso razmišljali.



Slika 3: Povprečne ocene zanimanja za e-bančništvo (RIS 2001, n=388)

Tabela 5: Uporaba in zanimanje za e-bančništvo (RIS 2001, n=388)

Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?	Zelo me zanima bančno poslovanje, na primer pregled stanja, nakazila po internetu.					
	1-sploh se ne strinjam	2	3	4	5-popolnoma se strinjam	skupaj
da, uporabljam	1	3	8	16	157	185
		2%	4%	9%	85%	100%
ne, vendar načrtujem v naslednjih šestih mesecih		2	8	13	21	44
		4%	18%	29%	48%	100%
ne, vendar sem o tem že razmišljal(a)	5	21	29	32	37	124
	4%	17%	23%	26%	30%	100%
ne, o tem še nisem razmišljal(a)	14	10	7	1	3	35
	40%	29%	20%	3%	9%	100%
skupaj	20	36	52	62	218	388

Dobre štiri petine (85%) uporabnikov e-bančništva bančno poslovanje zelo zanima, medtem ko 40% tistih, ki o e-bančništvu še niso razmišljali, bančno poslovanje sploh ne zanima.

Tabela 6: Uporaba in zanimanje za e-bančništvo – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=388)

Sociodemografske značilnosti populacije	Zelo me zanima bančno poslovanje, na primer pregled stanja, nakazila po internetu.			
	povprečna ocena		število	
	uporabniki	neuporabniki	uporabniki	neuporabniki
SPOL				
moški	4,78	3,61	138	131
ženski	4,68	3,27	47	70
STAROST				
do 18 let	4,20	2,91	5	22
med 19 in 25	4,74	3,50	34	54
med 26 in 35	4,88	3,68	77	63
nad 36	4,75	3,32	57	50
IZOBRAZBA				
nedokončana OŠ		1,00		1
dokončana OŠ	4,00	2,85	5	13
poklicna ali strokovna šola	5,00	4,00	8	8
srednja šola	4,77	3,70	65	67
višja, visoka, magisterij, doktorat	4,78	3,40	93	87
REGIJA				
osrednja SLO	4,85	3,31	93	68
štajerska (MB)	4,54	3,36	24	25
savinjska (CE)	5,00	3,89	6	18
gorenjska (KR)	4,64	3,74	22	23
primorska	4,67	3,48	9	27
dolenjska	4,50	3,08	2	12
pomurska	4,86	3,67	7	6
ostalo	4,63	3,68	19	19
ZAPOSLOTVENI STATUS				
OŠ in dijaki	3,83	3,28	6	18
študent	4,72	3,73	25	40
zaposlen	4,78	3,56	90	73
samozaposlen	4,69	3,00	16	3
upokojenec	5,00	2,00	2	3
drugo	5,00	3,00	1	3
VELIKOST NASELJA				
LJ, MB	4,83	3,34	82	64
kraj (do 100,000)	4,77	3,64	52	73
naselje (do 2000)	4,84	3,41	25	27
malo naselje (pod 500)	4,29	3,52	21	31
skupaj	4,75	3,49	180	195
POGOSTOST UPORABE INTERNETA				
večkrat dnevno	4,70	3,59	143	119
skoraj vsak dan	4,97	3,46	35	52
nekajkrat tedensko	4,86	3,35	7	23
nekajkrat mesečno		2,57		7
manj kot 1 krat na mesec		1,00		1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA				
1990 in prej	3,75	4,00	8	1
1991-1995	4,80	3,48	59	44
1996-1999	4,80	3,62	107	121
2000 in kasneje	4,82	2,94	11	35

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih kategorij se nakazuje, da med uporabniki e-bančništva, bančno poslovanje bolj zanima:

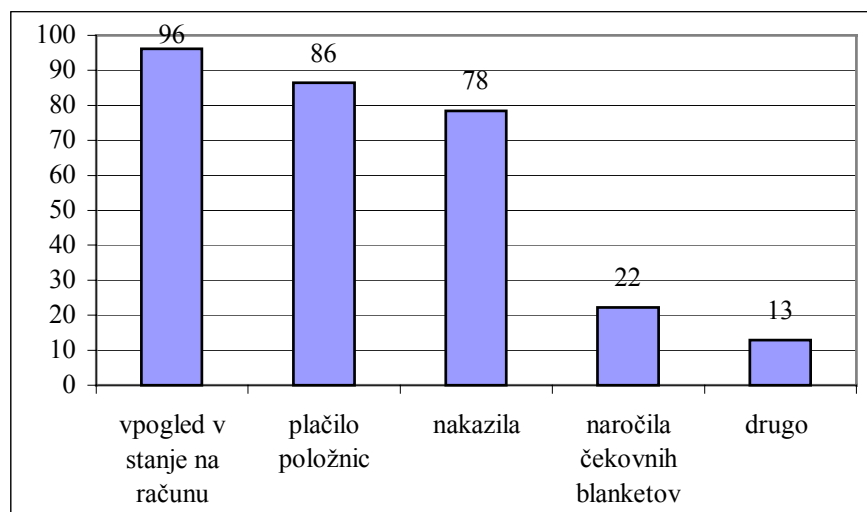
- moške,
- stare med 26 in 35 let,
- v pogledu izobrazbe – poklicna ali strokovna šola,
- v pogledu regij – savinjska,
- upokojence ter invalide (drugo),
- v pogledu velikosti naselja – LJ, MB ter naselje,
- pogoste uporabnike interneta.

Med neuporabniki e-bančništva, pa bančno poslovanje bolj zanima:

- moške,
- stare med 26 in 35 let,
- v pogledu izobrazbe – poklicna ali strokovna šola,
- študente,
- v pogledu velikosti naselja – kraj,
- pogoste uporabnike interneta,
- dolgoletne uporabnike interneta.

3.3. Storitve e-bančništva

Uporabniki e-bančništva uporabljajo različne storitve. Kar 96% uporabnikov uporablja vpogled v stanje na računu, temu sledi plačilo položnic (86%) ter nakazila (78%). Velika večina uporabnikov e-bančništva torej uporablja najsplošnejše storitve bančnega poslovanja.



Slika 4: Storitve e-bančništva (RIS 2001, n=185)

Tabela 7: Storitve e-bančništva (RIS 2001, n=185)

Katere storitve uporabljate?	število uporabnikov	delež (%) uporabnikov
vpogled v stanje na računu	178	96
nakazila	145	78
naročila čekovnih blanketov	41	22
plačilo položnic	160	86
drugo	24	13

Tem storitvam sledijo naročila čekovnih blanketov (22%) ter drugo (13%). Pod kategorijo drugo, so uporabniki navajali različne storitve, kot so vezave, prenosi med računi, depoziti, krediti, podaljšanje in povečanje limita, odpiranje trajnih nalogov, prenos med računi, itd. (glej tabelo 8).

Tabela 8: Ostale storitve e-bančništva (RIS 2001, n=24)

Katere storitve uporabljate?	število uporabnikov
depozit	3
kredit	1
limit	2
naročila bančnih storitev	1
odpiranje trajnih nalogov	1
podaljšanje limita	2
povečanje limita na tekočem računu ali Eurocardu, prenosi med računi...	1
prenos med računi	4
reklamacije	1
sms stanje na računu	1
trajniki	1
varčevanje	1
vezava	4
vse storitve razen naročila čekovnih blanketov	1
skupaj	24

Tabela 9: Storitve e-bančništva – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=185)

Sociodemografske značilnosti populacije	Katere storitve uporabljate?										
	vpogled na stanje na računu		nakazila		naročila čekovnih blanketov		plačilo položnic		drugo		skupaj
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
SPOL											
moški	134	97	113	82	30	22	123	89	20	14	138
ženski	44	94	32	68	11	23	37	79	4	8	47
STAROST											
do 18 let	4	80	3	60	1	20	3	60			5
med 19 in 25	34	100	22	65	6	18	30	88	6	18	34
med 26 in 35	74	96	63	82	17	22	68	88	13	17	77
nad 36	55	96	46	81	15	26	51	89	4	7	57
IZOBRAZBA											
dokončana OŠ	5	100	4	80	1	20	4	80			5
poklicna ali strokovna šola	8	100	7	87	1	12	7	88	2	25	8
srednja šola	61	94	46	71	15	23	54	83	9	14	65
višja, visoka, magisterij, doktorat	91	98	79	85	22	24	85	91	10	11	93
ZAPOSLOTVENI STATUS											
OŠ in dijaki	5	83	5	83	2	33	5	83			6
študent	25	100	17	68	4	16	23	92	4	16	25
zaposlen	86	95	74	82	24	27	79	88	15	17	90
samozaposlen	16	100	14	87			13	81			16
upokojenec	2	100	1	50			2	100			2
drugo	1	100	1	100			1	100	1	100	1
REGIJA											
osrednja SLO	92	99	79	85	23	25	87	93	13	14	93
štajerska (MB)	23	96	17	71	6	25	18	75	2	8	24
savinjska (CE)	6	100	3	50			6	100			6
gorenjska (KR)	21	95	18	82	6	27	21	95	2	9	22
primorska	8	89	8	89	1	11	6	67	3	33	9
dolenjska	2	100	2	100			2	100	1	50	2
pomurska	6	86	4	57	1	14	5	71			7
ostalo	17	89	13	68	4	21	14	74	2	10	19
VELIKOST NASELJA											
Ljubljana, Maribor	82	100	70	85	23	28	74	90	12	15	82
kraj (do 100.000)	47	90	40	77	11	21	46	88	5	10	52
naselje (do 2000)	25	100	17	68	2	8	23	92	4	16	25
malo naselje (pod 500)	19	90	16	76	4	19	14	67	2	9	21
POGOSTOST RABE INTERNETA											
večkrat dnevno	136	95	114	80	29	20	123	86	20	14	143
skoraj vsak dan	35	100	27	77	9	26	31	88	4	12	35
nekajkrat tedensko	7	100	4	57	3	43	6	86			7
ZAČETEK UPORABE INTERNETA											
1990 in prej	8	100	8	100	2	25	7	87	2	25	8
1991-1995	58	98	45	76	14	24	53	90	4	7	59
1996-1999	102	95	85	79	21	20	92	86	16	15	107
2000 in kasneje	10	91	7	64	4	36	8	73	2	18	11

Nakazuje se, da vpogled na stanje na računu bolj uporabljajo:

- moški,
- stari med 19 in 25 let,
- neizobraženi (dokončana OŠ in poklicna ali strokovna šola),
- študentje, samozaposleni, upokojenci,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB ter naselje,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Podobno velja za vse ostale storitve e-bančništva, razen za naročila čekovnih blanketov, saj to storitev uporabljajo:

- tako moški kot ženske (ni razlik med spoloma),
- stari nad 36 let,
- izobraženi (srednja šola ter višja, visoka šola, magisterij, doktorat),
- zaposleni,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- tedenski uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

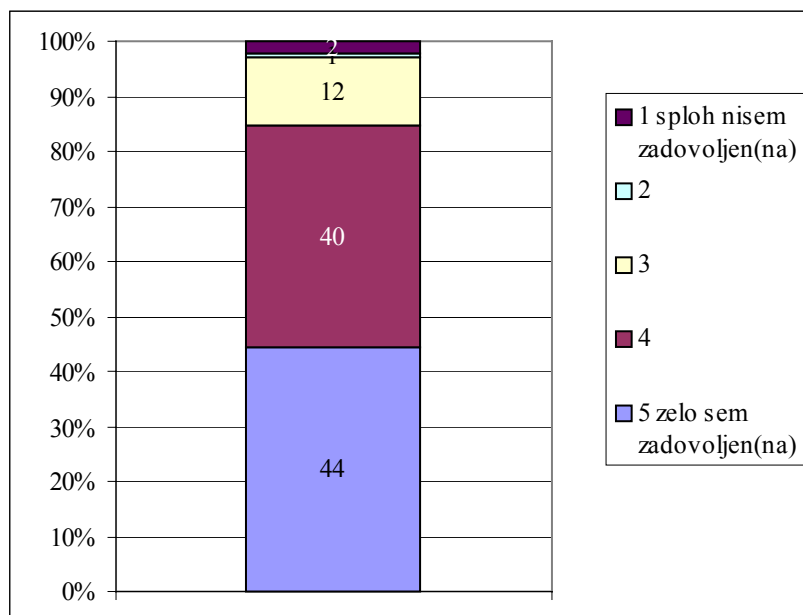
Uporabnikom e-bančništva je bila dana možnost, da pri vprašanju odprtega tipa navedejo, kaj jih pri storitvah e-bančništva moti. Počasnost, nepreglednost, premajhen obseg ponudbe oziroma storitev, večja povezanost med bankami, so glavne motnje e-bančništva (glej tabelo 10).

Tabela 10: Ali vas pri storitvah e-bančništva kaj moti? (RIS 2001, n=185)

	število
Pričakoval bi nižjo ceno storitev.	1
Še več transakcij, vpogled v stanje na raznih kreditnih karticah.	1
Premalo ponudbe za varčevanje; nezmožnost poslovanja s tujimi valutami.	4
Premajhna orientacija na uporabniško prijazne vmesnike. Nekatere preglede (ekrane) bi si moral uporabnik prilagoditi svojim potrebam, npr.: bodoče obveznosti, krediti, fiksne najemnine.	1
Še zmeraj moraš občasno na banko.	1
Banka ne izpisuje avtomatsko potrdil o nakazilih (kot pri položnicah), nekatera podjetja ne upoštevajo izpis z ekrana kot potrdilo o plačilu.	1
Cena internetnega dostopa.	1
Da ne obstoja avtomatsko naročanje potrdil o plačilu, včasih jih potrebujem - lahko bi že naslednji dan prihajala po pošti.	1
Ignoriranje e-pošte. Slaba ter nekvalitetna preglednost stanja in poslovanja.	1
Mogoče edino prenos slikovne oblike plačila v drug format, zaradi pošiljanja naprej.	1
Možnost zlorabe, premajhen obseg storitev.	1
Ne morem vpisati datuma valute s katerim bi banka opravila storitev za plačilo neke položnice.	1
Ne podpirajo vseh storitev, aplikacija je malce okorna, počasnost.	1
Neažurnost obdelave plačilnih nalogov in spremembe stanja (prikaz prilivov in odlivov) pri banki Koper. Vpogled v promet določenega dne je možno šele naslednji delovni dan ali še kasneje.	1
Neumnosti in dolgovezne procedure, preden nekdo pride do elektronskega bančnega okenca.	1
Nezaupanje v varnost.	1
Nezmožnost pregledovanja stanja za več kot tri mesece nazaj.	1
Ni še dovolj "user friendly".	1
Ni pregleda prilivov/odlivov za daljše časovno obdobje, možnost poslovanja z deviznim računom (nakazila v tujino).	1
Njihovo programovje so pisali otroci stari 9-10 let.	1
Občasna nedostopnost.	1
Počasnost	8
Nepreglednost določenih funkcij.	3
Premalo navodil in pomoči.	1
Prepočasno ažuriranje prilivov na račune.	1
Provizija previsoka. V primeru zahtevka za potrdilo je cena previsoka.	1
Rad bi imel nadzor in pregled nad celotnim mojim poslovanjem pri banki.	1
Raznorazna varčevanja sklepati kar preko interneta (modro varčevanje, vezava) kar pri NLB trenutno ni mogoče.	1
Slaba uporabnost/dosegljivost Kliku.	1
Stalno potrjevanje varnostnih sporočil.	1
Trenutno ne, če pa bodo uvedli plačilo za elek. poslovanje me bo zelo motilo.	1
Večkrat niso dosegljivi, po več dni celo.	1
Večja povezanost raznih bank.	3
Zapletenost uporabe in namestitve.	1

3.4. Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva

Na vprašanje “Kako ste v celoti gledano zadovoljni s storitvami e-bančništva Vaše banke?”, so uporabniki e-bančništva odgovarjali zelo visoko, saj povprečna ocena, na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen(a)) do 5 (zelo sem zadovoljen(a)), znaša 4.2. Ker je bilo to vprašanje prvič vključeno v spletno anketo 2001, primerjave iz prejšnjih let žal niso mogoče.



Slika 5: Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva (RIS 2001, n=177)

Tabela 11: Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva (RIS 2001, n=177)

<i>V celoti gledano, kako ste zadovoljni s storitvami elektronskega bančništva Vaše banke?</i>	<i>število</i>	<i>delež (%)</i>
1 - sploh nisem zadovoljen(a)	4	2
2	2	1
3	22	12
4	71	40
5 - zelo sem zadovoljen(a)	78	44
<i>skupaj (n)</i>	177	100
<i>povprečna ocena</i>	4,2	
<i>standardni odklon</i>	0,9	
<i>interval zaupanja</i>	[4,2±0,1]	

Delež vprašanih, ki so zadovoljni s storitvami e-bančništva, znaša 84%, medtem ko je delež tistih, ki niso zadovoljni s storitvami e-bančništva precej manjši in znaša 6%.

Tabela 12: Zadovoljstvo s storitvami e-bančništva - sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=177)

Sociodemografske značilnosti populacije	V celoti gledano, kako ste zadovoljni s storitvami elektronskega bančništva Vaše banke?	skupaj (n)
	povprečna vrednost	
SPOLE		
moški	4,2	133
ženski	4,3	44
STAROST		
do 18 let	4,5	4
med 19 in 25	4,4	33
med 26 in 35	4,2	75
nad 36	4,1	54
IZOBRAZBA		
dokončana OŠ	4,6	5
poklicna ali strokovna šola	4,4	8
srednja šola	4,3	60
višja, visoka, magisterij, doktorat	4,1	91
ZAPOSLOTVENI STATUS		
OŠ in dijaki	4,4	5
študent	4,4	25
zaposlen	4,2	86
samozaposlen	3,9	16
upokojenec	3	2
drugo	1	1
REGIJA		
osrednja SLO	4,4	90
štajerska (MB)	4,3	23
savinjska (CE)	3,2	6
gorenjska (KR)	4,2	21
primorska	4,2	9
dolenjska	4	2
pomurska	4,5	6
ostalo	3,9	17
VELIKOST NASELJA		
Ljubljana, Maribor	4,3	80
kraj (do 100.000)	4,2	48
naselje (do 2000)	4,2	25
malo naselje (pod 500)	4,2	19
POGOSTOST RABE INTERNETA		
večkrat dnevno	4,2	135
skoraj vsak dan	4,3	35
nekajkrat tedensko	4	7
ZAČETEK UPORABE INTERNETA		
1990 in prej	3,7	8
1991-1995	4,3	57
1996-1999	4,3	102
2000 in kasneje	3,7	10

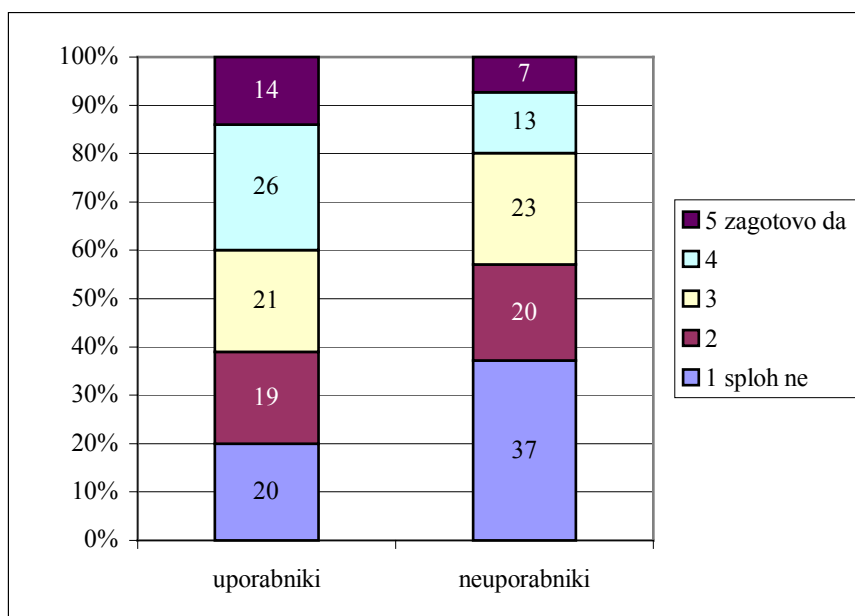
Nakazuje se, da so s storitvami e-bančništva najbolj zadovoljni:

- ženske (minimalna razlika med spoloma),
- mlajši (do 18 let in med 19 in 25 let),
- neizobraženi (dokončana OŠ ter poklicna ali strokovna šola),
- osnovnošolci in dijaki ter študentje,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta (najdalgoletnejši in najnovejši uporabniki interneta pa so s storitvami e-bančništva najmanj zadovoljni).

3.5. Lojalnost do svoje banke

Na vprašanje »Če bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja po internetu, ali bi zaradi tega zamenjali svojo banko?» je 20% uporabnikov e-bančništva odgovorilo "sploh ne", medtem ko je 14% uporabnikov odgovorilo "zagotovo da". Delež neopredeljenih znaša 21%.

Prav tako so tudi neuporabniki e-bančništva odgovarjali na vprašanje o lojalnosti banke. Za razliko od uporabnikov e-bančništva je kar 37% neuporabnikov odgovorilo z "sploh ne" in le 7% neuporabnikov z "zagotovo da". Delež neopredeljenih znaša 23%, kar je zelo podobno z uporabniki e-bančništva.



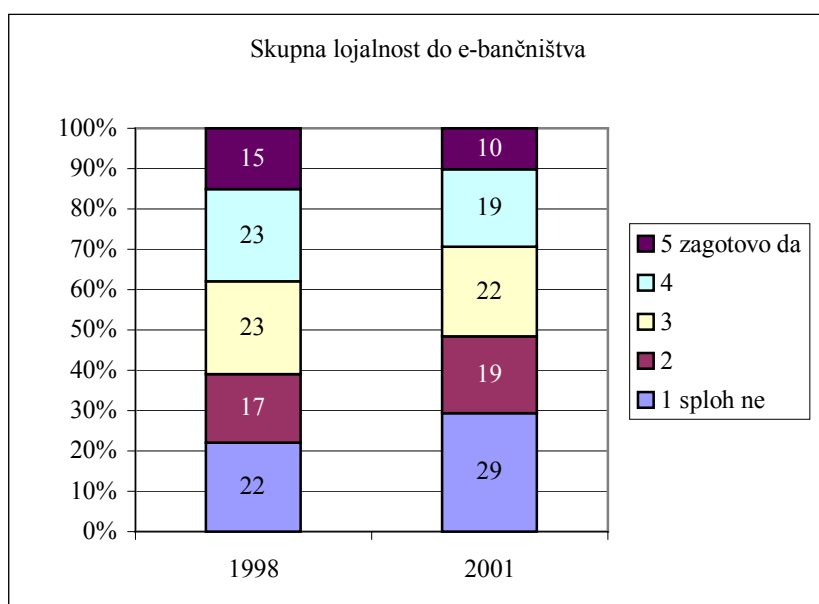
Slika 6: Lojalnost uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva do svoje banke (RIS 2001, n=178; n=191)

Tabela 13: Lojalnost uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva do svoje banke (RIS 2001, n=178; n=191)

Če bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja po internetu, ali bi zaradi tega zamenjali svojo banko?	uporabniki		neuporabniki	
	število	delež (%)	število	delež (%)
1 - sploh ne	36	20	71	37
2	34	19	38	20
3	38	21	44	23
4	46	26	24	13
5 - zagotovo da	24	14	14	7
skupaj (n)	178	100	191	100
standardni odklon	1,3		1,3	
interval zaupanja	[2,9±0,2]		[2,3±0,2]	

Povprečna ocena lojalnosti je torej nižja pri neuporabnikih e-bančništva kot pri uporabnikih. Neuporabniki so torej načeloma bolj lojalni kot uporabniki e-bančništva.

V nadaljevanju pa si oglejmo, kakšna je skupna lojalnost vseh vprašanih (uporabniki in neuporabniki skupaj) v primerjavi z letom 1998. Primerjava je mogoča, saj je bilo vprašanje glede lojalnosti vključeno tudi v spletno anketo 1998. Izkaže se, da 48% vprašanih ne bi zamenjalo svoje banke, v primeru da bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja po internetu, medtem ko bi 29% vprašanih zamenjalo banko. Delež neopredeljenih znaša 22%.



Slika 7: Skupna lojalnost do e-bančništva (RIS 2001, n=369; RIS 1998, n=668)

Tabela 14: Skupna lojalnost do e-bančništva (RIS 2001, n=369; RIS 1998, n=668)

Če bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja po internetu, ali bi zaradi tega zamenjali svojo banko?	2001		1998
	število	delež (%)	delež (%)
1 - sploh ne	107	29	22
2	72	19	17
3	82	22	23
4	70	19	23
5 - zagotovo da	38	10	15
skupaj (n)	369	100	100
povprečna ocena	2,6		2,9
standardni odklon	1,3		
interval zaupanja	[2,6±0,1]		

Leta 1998, 39% vprašanih ne bi zamenjalo svoje banke, medtem ko bi 38% vprašanih zamenjalo svojo banko. Tako se je v letu 2001 povečal delež tistih, ki ne bi zamenjali svoje banke, hkrati pa se je zmanjšal delež tistih, ki bi zamenjali svoje banke.

Lojalnost se je v letu 2001 izboljšala, in to kljub dejstvu, da se je delež uporabnikov e-bančništva, ki so načeloma manj lojalni, povečal. Zato bi pričakovali zmanjšanje lojalnosti. Povečanje lojalnosti gre torej pripisati dejanskemu porastu lojalnosti, ki očitno izhaja iz uporabe, s katero so – kot smo videli – uporabniki nadvse zadovoljni. Z uporabo e-bančništva postanejo torej uporabniki očitno bolj lojalni.

Navedeno seveda velja zgolj za intenzivne uporabnike interneta v spletni anketi. V telefonski anketi med splošno populacijo pa se je zaradi drugih dejavnikov, predvsem prevladujočega števila neuporabnikov e-bančništva in manjšega števila intenzivnih uporabnikov interneta, lojalnost poslabšala.

Tabela 15: Lojalnost do svoje banke – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=178, n=191)

Sociodemografske značilnosti populacije	Če bi imela konkurenčna banka boljšo ponudbo bančnega poslovanja po internetu, ali bi zaradi tega zamenjali svojo banko?					
	uporabniki elektronskega bančništva		neuporabniki elektronskega bančništva		skupna lojalnost	
	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n	povprečna ocena	n
SPOLOŠNOST						
moški	3	135	2,4	126	2,7	261
ženski	2,8	43	2,2	64	2,5	107
STAROST						
do 18 let	2,2	4	2,4	18	2,3	22
med 19 in 25	2,5	34	2,2	52	2,3	86
med 26 in 35	3,2	74	2,5	59	2,8	133
nad 36	3	55	2,3	50	2,6	105
IZOBRAZBA						
dokončana OŠ	2,4	5	2,4	11	2,4	16
poklicna ali strokovna šola	2,1	8	2,9	8	2,5	16
srednja šola	2,8	62	2,4	65	2,6	127
višja, visoka, magisterij, doktorat	3,1	90	2,2	82	2,6	172
ZAPOSLITVENI STATUS						
OŠ in dijaki	2,6	5	2,7	15	2,6	20
študent	2,7	25	2,1	39	2,4	64
zaposlen	2,9	86	2,4	68	2,6	154
samozaposlen	3,1	16	3	2	3	18
brezposelen			2,3	3	2,5	6
upokojenec	2	3	3	3	2,3	3
drugo	1	5			1	5
REGIJA						
osrednja SLO	2,8	91	2,2	65	2,5	156
štajerska (MB)	3,1	23	2,3	21	2,7	44
savinjska (CE)	3,2	6	2,6	19	2,9	25
gorenjska (KR)	3,1	21	2,2	22	2,6	43
primorska	2,7	9	2,4	23	2,5	32
dolenjska	4,5	2	2,2	12	3,3	14
pomurska	2,5	6	2	6	2,2	12
ostalo	3,3	17	2,8	18	3	35
VELIKOST NASELJA						
Ljubljana, Maribor	2,8	81	2,2	62	2,5	143
kraj (do 100.000)	3,3	48	2,4	66	2,8	114
naselje (do 2000)	2,6	25	2,4	25	2,5	50
malo naselje (pod 500)	2,9	19	2,2	30	2,5	49
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	3	136	2,3	114	2,6	250
skoraj vsak dan	2,7	35	2,3	48	2,5	83
nekajkrat tedensko	3	7	2	21	2,5	28
nekajkrat mesečno			3	6	3	6
manj kot enkrat na mesec			1	1	1	1
ZACETEK UPORABE INTERNETA						
1990 in prej	2,6	8	1	1	1,8	7
1991-1995	3,3	58	2,2	45	2,7	103
1996-1999	2,8	102	2,5	110	2,6	212
2000 in kasneje	3	10	2	33	2,5	43

Nakazuje se, da so med uporabniki e-bančništva bolj lojalni:

- ženske,
- mlajši (do 18 let in od 19 do 25 let stari),
- neizobraženi (dokončana OŠ ter poklicna ali strokovna šola),
- v pogledu regij – pomurska, primorska regija ter osrednja Slovenija,
- v pogledu velikost naselja – naselje,
- tisti, ki uporabljajo internet skoraj vsak dan,
- dolgoletni uporabniki interneta (1990 in prej).

Med neuporabniki e-bančništva so bolj lojalni:

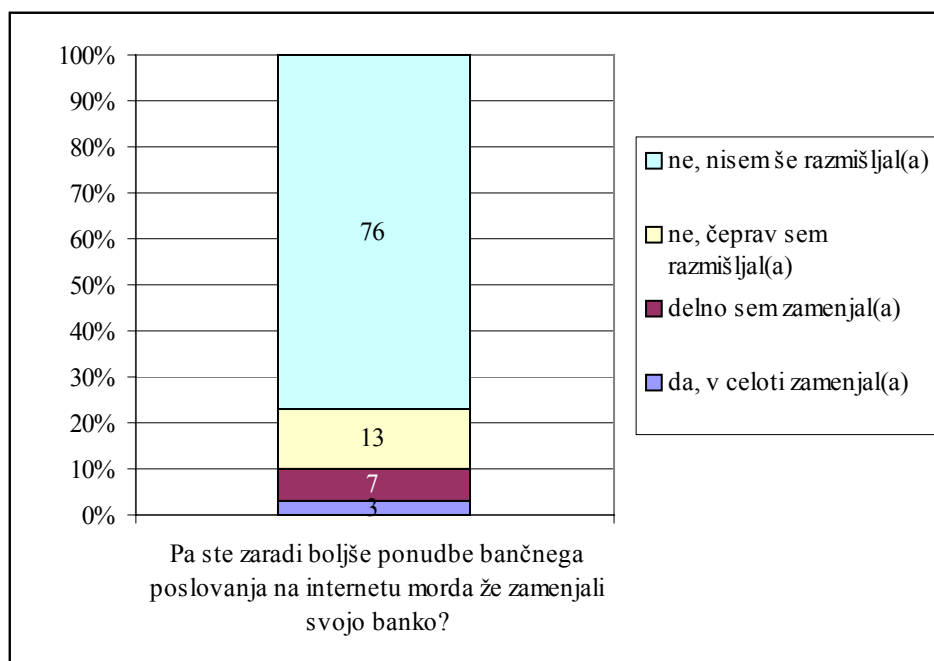
- ženske,
- stari med 19 in 25 let,
- izobraženi (višja, visoka šola, magisterij, doktorat),
- študentje,
- v pogledu velikost naselja – LJ in MB ter malo naselje,
- pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

Glede na celotno lojalnost pa se izkaže, da so bolj lojalni:

- ženske,
- mladi (do 18 let in od 19 do 25 let stari),
- neizobraženi (dokončana OŠ ter poklicna ali strokovna šola),
- v pogledu velikost naselja – LJ in MB, naselje ter malo naselje,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Indikativno je, da so tisti respondenti, ki uporabljajo internet že več kot šest let navedli, da nikoli ne bi zamenjali banke.

Oglejmo si še vprašanje: »Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko«. Kar tri četrtine (76%) uporabnikov še ni zamenjalo svoje banke in o tem tudi še niso razmišljali; 13% uporabnikov je o tem že razmišljalo; medtem ko je le 3% uporabnikov v celoti zamenjalo svojo banko in 7% delno.



Slika 8: Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko? (RIS 2001, n=185)

Tabela 16: Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko? (RIS 2001, n=185)

	število	delež
da, v celoti zamenjal(a)	5	3
delno sem zamenjal(a)	13	7
ne, čeprav sem razmišljal(a)	24	13
ne, nisem še razmišljal(a)	136	76
<i>skupaj</i>	178	100

Zgolj ilustrativno naj omenimo, da 60% tistih, ki so v celoti zamenjali svojo banko meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju bančnega poslovanja, medtem ko 61% tistih, ki so delno zamenjali svojo banko prav tako meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju e-bančništva. Zanimivo bi bilo ugotoviti, v katero banko so vstopili, kar pa žal ni mogoče, saj v anketi ni bilo vprašanja, ki bi se nanašal na glavno banko.

Tabela 17 prikazuje, da so najbolj lojalni tisti, ki še niso zamenjali svoje banke in o temu tudi ne razmišljajo. Prav tako pa se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so najmanj lojalni tisti, ki so že v celoti zamenjali svojo banko.

Tabela 17: Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko - glede lojalnosti do svoje banke (RIS 2001, n=177)

<i>Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko?</i>	<i>povprečna ocena lojalnosti</i>	<i>n</i>	<i>interval zaupanja</i>
da, v celoti zamenjal(a)	4,4	5	[4,4±0,1]
delno sem zamenjal(a)	3,5	13	[3,5±0,2]
ne, čeprav sem razmišljal(a)	3,7	24	[3,7±0,1]
ne, nisem še razmišljal(a)	2,7	135	[2,7±0,2]
skupaj	2,9	177	

Zgolj kot uvid v lojalnost pa naj omenimo, da se med kategorijami nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so tisti, ki so v celoti zamenjali banko tudi najbolj zadovoljni s storitvami e-bančništva. Najmanj pa so zadovoljni tisti, ki še niso zamenjali svoje banke, so pa o tem že razmišljali.

Tabela 18: Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko - glede zadovoljstva s storitvami e-bančništva (RIS 2001, n=176)

<i>Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko?</i>	<i>povprečna ocena zadovoljstva</i>	<i>n</i>	<i>interval zaupanja</i>
da, v celoti zamenjal(a)	4,6	5	[4,6±0,1]
delno sem zamenjal(a)	4,3	13	[4,3±0,1]
ne, čeprav sem razmišljal(a)	3,7	24	[3,7±0,2]
ne, nisem še razmišljal(a)	4,3	134	[4,3±0,1]
skupaj	4,2	176	

Obstaja torej segment, ki visoko ceni e-bančništvo in je v tem tudi visoko pragmatičen glede menjave banke.

Tabela 19: Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko? – sociodemografske značilnosti (RIS 2001, n=185)

Sociodemografske značilnosti populacije	Pa ste zaradi boljše ponudbe bančnega poslovanja na internetu morda že zamenjali svojo banko?								
	da, v celoti zamenjal(a)		delno sem zamenjal(a)		ne, čeprav sem razmišljal(a)		ne, nisem še razmišljal(a)		skupaj
	n	%	n	%	n	%	n	%	
SPOL									
moški	5	4	7	5	22	16	100	75	134
ženski			6	14	2	4	36	82	44
STAROST									
do 18 let					1	25	3	75	4
med 19 in 25			4	12	1	3	29	85	34
med 26 in 35	3	4	6	8	15	20	51	68	75
nad 36	2	3	3	5	7	11	53	81	65
IZOBRAZBA									
dokončana OŠ			2	40			3	60	5
poklicna ali strokovna šola							8	100	8
srednja šola	2	3	1	2	8	13	51	82	62
višja, visoka, magisterij, doktorat	3	3	9	10	13	14	65	72	90
ZAPOSLOTVENI STATUS									
OŠ in dijaki			2	40	1	20	2	40	5
študent			8	8	3	12	20	80	25
zaposlen	3	3	4	4	14	16	66	76	87
samozaposlen			1	6	3	19	12	75	16
upokojenec			1	50			1	50	2
drugo					1	100			1
REGIJA									
osrednja SLO	2	2	9	10	11	12	69	76	91
štajerska (MB)			1	4	1	4	21	91	23
savinjska (CE)					2	33	4	67	6
gorenjska (KR)	1	5	2	9	1	5	17	91	21
primorska	1	11					8	89	9
dolenjska					1	50	1	50	2
pomurska							6	100	6
ostalo	1	6	1	6	6	35	9	53	17
VELIKOST NASELJA									
Ljubljana, Maribor	1	1	7	9	10	12	63	78	81
kraj (do 100.000)	4	8	4	8	7	14	33	69	48
naselje (do 2000)			1	4	3	12	21	84	25
malo naselje (pod 500)			1	5	2	10	16	85	19
POGOSTOST UPORABE INTERNETA									
večkrat dnevno	5	4	10	7	20	15	101	74	136
skoraj vsak dan			3	9	4	11	28	80	35
nekajkrat tedensko							7	100	7
ZAČETEK UPORABE INTERNETA									
1990 in prej	1	12	2	25			5	62	8
1991-1995	2	3	2	3	8	14	45	79	57
1996-1999	2	2	9	9	14	13	78	76	103
2000 in kasneje					2	25	8	75	10

Kljub majhnemu številu respondentov znotraj posameznih kategorij se nakazuje, čeprav ni statistično značilno, da so tisti, ki so v celoti zamenjali svojo banko, v skupini:

- moških,
- starejših,
- izobraženih,
- zaposlenih,
- v pogledu velikosti naselja – kraj,
- v pogledu regij – primorska,
- zelo pogostih uporabnikov interneta,
- dolgoletnih uporabnikov interneta.

Med tistimi, ki še niso zamenjali svoje banke in o tem tudi še niso razmišljali, prevladujejo:

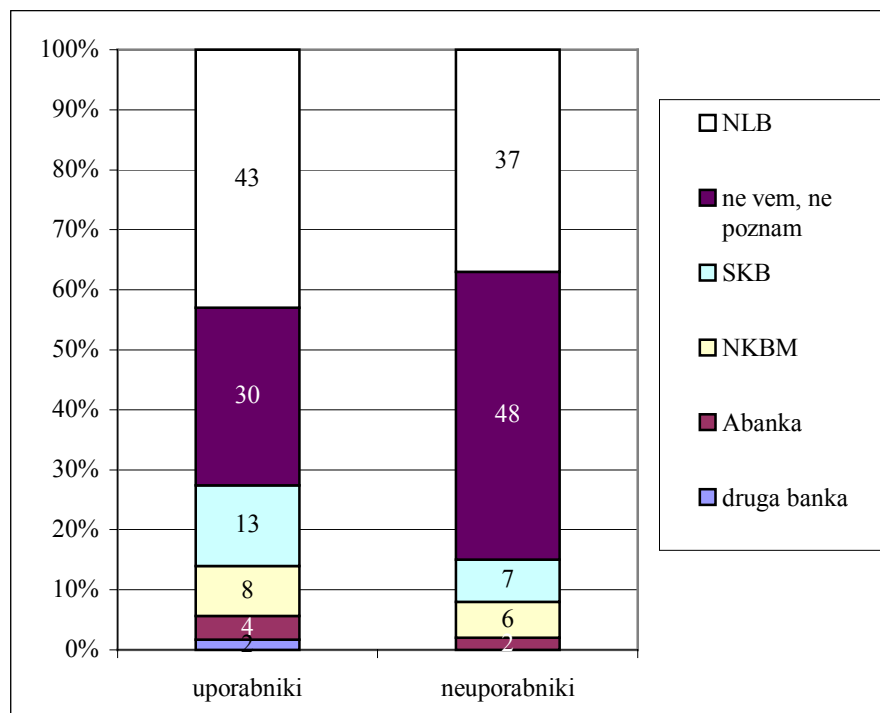
- ženske,
- stari 19-25 let ter nad 36 let,
- neizobraženi (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- študentje, zaposleni in samozaposleni,
- v pogledu velikosti naselja – naselje in malo naselje,
- v pogledu regij – pomurska,
- pogosti uporabniki interneta,
- glede na začetek uporabe interneta so razlike minimalne.

Med tistimi, ki še niso zamenjali svoje banke so pa o tem že razmišljali, prevladujejo:

- moški,
- stari do 18 let ter od 26 do 35 let,
- izobraženi,
- v pogledu regij – dolenska,
- pogosti uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

3.6. Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva

V sklopu vprašanj o e-bančništvu se je pojavilo tudi vprašanje, ki se nanaša na kvaliteto ponudbe e-bančništva. Vprašanje se je glasilo "Katera slovenska banka ima po Vašem mnenju najbolj kvalitetno ponudbo na področju e-bančništva?". Na to vprašanje so odgovarjali tako uporabniki kot tudi neuporabniki e-bančništva.



Slika 9: Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva (RIS 2001, n=179, n=188)

Tako uporabniki kot tudi neuporabniki, ki so navedli »druga banka« so imeli v mislih banko Koper.

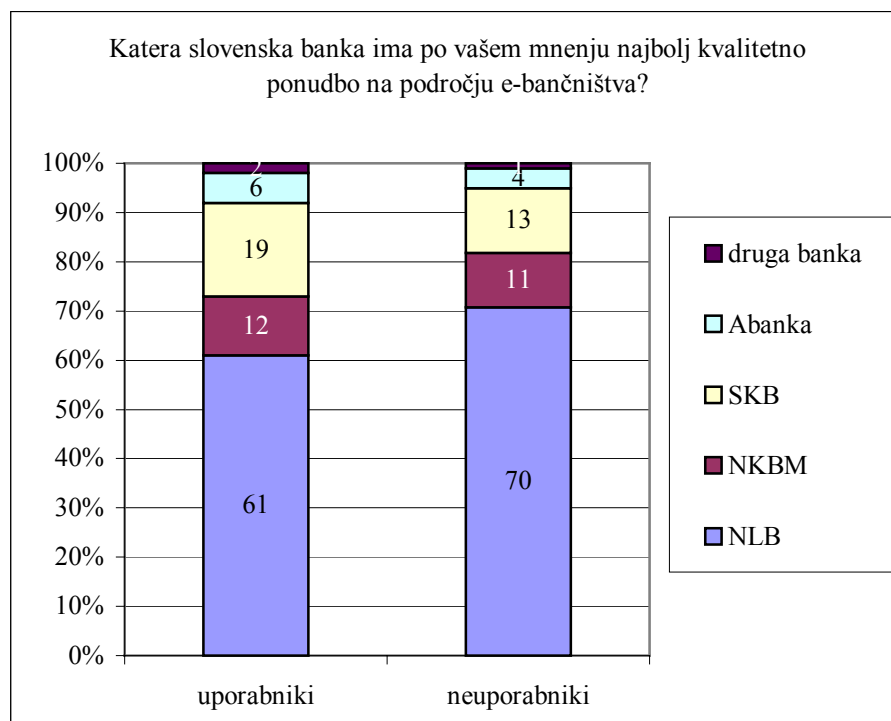
Tabela 20: Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva (RIS 2001, n=179, n=188)

Katera slovenska banka ima po Vašem mnenju najbolj kvalitetno ponudbo na področju elektronskega bančništva?	uporabniki e-bančništva		neuporabniki e-bančništva	
	število	delež (%)	število	delež (%)
NLB	77	43	69	37
NKBM	15	8	11	6
SKB	24	13	13	7
Abanka	7	4	4	2
druga banka	3	2	1	0
ne vem, ne poznam	53	30	90	48
skupaj (n)	179	100	188	100

Od vsega 179 uporabnikov e-bančništva, jih slaba polovica (43%) meni, da ima najbolj kvalitetno ponudbo NLB. Velik delež uporabnikov (30%) je odgovorilo z „ne vem, ne poznam“, kar kaže na to, da imajo vse banke, ki nudijo bančno poslovanje preko interneta zelo kvalitetno ponudbo in prav zato uporabniki ne morejo določiti, katera banka ima najbolj kvalitetno ponudbo na področju e-bančništva.

Najbolj kvalitetno ponudbo na področju e-bančništva pa ima po mnenju neuporabnikov e-bančništva NLB, saj je kar 37% neuporabnikov takega mnenja. Tej banki pa sledita SKB (7%) in nova KBM (6%). Kar 48% neuporabnikov pa je odgovorilo z »ne vem, ne poznam«, kar je pričakovano, saj so to neuporabniki e-bančništva in zato niso seznanjeni s tem, katera banka ima najbolj kvalitetno ponudbo.

Če iz analize izločimo neopredeljene, tiste, ki so odgovorili »ne vem, ne poznam«, pridemo do zaključka, da 61% uporabnikov e-bančništva meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo in 70% neuporabnikov prav tako meni, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju bančnega poslovanja (glej sliko 10).



Slika 10: Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva po mnenju opredeljenih uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=179, n=188)

Tabela 21: Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva po mnenju uporabnikov e-bančništva - sociodemografske značilnosti (RIS 2001)

Sociodemografske značilnosti populacije	Katera slovenska banka ima po Vašem mnenju najbolj kvalitetno ponudbo na področju elektronskega bančništva?												
	NLB		NKBM		SKB		Abanka		druga banka		ne vem		n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
SPOL													
moški	58	43	15	11	14	10	6	4	3	2	39	29	135
ženski	19	43			10	23	1	2			14	32	44
STAROST													
do 18 let	2	50									2	50	4
med 19 in 25	21	62	3	9	2	6	1	3			7	21	34
med 26 in 35	31	41	4	5	11	15	4	5	1	1	24	32	75
nad 36	19	34	4	7	9	16	2	4	2	4	19	34	55
IZOBRAZBA													
dokončana OŠ	3	60			1	20					1	20	5
poklicna in strokovna šola	3	37			1	12	1	12			3	37	8
srednja šola	32	52	5	8	7	11	4	6			14	23	62
višja, visoka šola, magisterij, doktorat	31	34	9	10	15	16	2	2	3	3	31	34	91
ZAPOSLOTVENI STATUS													
osnovnošolci in dijaki	2	40			1	20					2	40	5
študent	17	68	3	12	1	4	1	4			3	12	25
zaposlen	35	40	8	10	11	13	2	2	3	3	28	32	87
samozaposlen	6	37			1	6					9	56	16
upokojenec							1	50			1	50	2
drugo											1	100	1
REGIJA													
osrednja SLO	51	55			15	16	2	2			24	26	92
štajerska (MB)	5	22	13	56							5	22	23
savinjska (CE)	1	17	1	17	2	33	2	33					6
gorenjska (KR)	7	33			5	24	3	14			6	29	21
primorska	1	11	1	11	1	11			2	22	4	44	9
dolenjska	2	100											2
pomurska	2	33			1	17					3	50	6
ostalo	8	47							1	6	8	47	17
VELIKOST NASELJA													
Ljubljana, Maribor	44	54	6	7	9	11	2	2			21	26	82
kraj (do 100.000)	17	35	4	8	7	15	2	4	1	2	17	35	48
naselje (do 2000)	8	32	2	8	5	20	2	8	2	8	6	24	25
malo naselje (pod 500)	8	42	3	16	3	16					5	26	19
POGOSTOST UPORABE INTERNETA													
večkrat dnevno	62	45	12	9	19	14	6	4	1	1	37	27	137
skoraj vsak dan	14	40	3	9	4	11	1	3	2	6	11	31	35
nekajkrat tedensko	1	14			1	14					5	71	7
ZAČETEK UPORABE INTERNETA													
1990 in prej	2	25			2	25					4	50	8
1991-1995	30	52	6	10	8	14	1	2	1	2	12	21	58
1996-1999	42	41	8	8	14	14	5	5	2	2	32	31	103
2000 in kasneje	3	30	1	10			1	10			5	50	10

Nakazuje se, da so tisti, ki menijo, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju bančnega poslovanja, predvsem:

- mladi (stari med 19 in 25 let),
- neizobraženi (dokončana OŠ in srednja šola),
- študentje,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Med neodločenimi (odgovor »ne vem«) pa prevladujejo:

- ženske,
- mladi (do 18 let),
- neizobraženi (poklicna ali strokovna šola) ter visoko izobraženi,
- v pogledu velikosti naselja – kraj,
- redki uporabniki interneta – nekajkrat tedensko,
- dolgoletni in novi uporabniki interneta.

Tabela 22: Banke z najbolj kvalitetno ponudbo e-bančništva po mnenju neuporabnikov e-bančništva – sociodemografske značilnosti (RIS 2001)

Sociodemografske značilnosti populacije	Katera slovenska banka ima po Vašem mnenju najbolj kvalitetno ponudbo na področju elektronskega bančništva?												
	NLB		NKBM		SKB		Abanka		druga banka		ne vem		n
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
moški	43	35	7	6	10	8	4	3			58	47	122
ženski	24	37	4	6	3	5			1	2	32	50	64
STAROST													
do 18 let	7	39	2	11					1	6	8	44	18
med 19 in 25	19	36	3	6	5	10	1	2			24	46	52
med 26 in 35	23	42	2	4	2	4	2	4			26	47	55
nad 36	16	32	2	4	5	10	1	2			26	52	50
dokončana OŠ	3	27	1	9							7	64	11
poklicna in strokovna šola	1	12	2	25	1	12					4	50	8
srednja šola	22	35	3	5	5	8					32	52	62
višja, visoka šola, magisterij, doktorat	32	39	2	2	6	7	3	4			39	48	82
ZAPOSLOTVENI STATUS													
osnovnošolci in dijaki	5	33	1	7	1	7					8	53	15
študent	13	33	5	13	5	13	1	3			15	38	39
zaposlen	23	34	3	4	3	4	2	3			36	54	67
samozaposlen	1	50									1	50	2
brezposelen											3	100	3
upokojenec			1	33							2	67	3
REGIJA													
osrednja SLO	34	53	1	2	4	6	1	2			24	37	64
štajerska (MB)	2	10	8	40	1	5					9	45	20
savinjska (CE)	5	28	1	6	3	17	1	6			8	44	18
gorenjska (KR)	8	38			1	5	1	5			11	52	21
primorska	3	13	1	4	1	4			1	4	17	74	23
dolenjska	5	42			2	17					5	42	12
pomurska	2	33			1	17					3	50	6
ostalo	7	39					1	6			10	56	18
VELIKOST NASELJA													
Ljubljana, Maribor	25	41	5	8	4	7					27	44	61
kraj (do 100.000)	24	36	1	1	5	8	3	4			33	50	66
naselje (do 2000)	8	32	3	12	3	12					11	44	25
malo naselje (pod 500)	8	30	1	4	1	4	1	4	1	4	15	56	27
POGOSTOST UPORABE INTERNETA													
večkrat dnevno	40	36	8	7	10	9	2	2			52	46	112
skoraj vsak dan	20	43	2	4	3	6	2	4			19	41	46
nekajkrat tedensko	6	29									15	71	21
nekajkrat mesečno	1	17	1	17							4	67	6
manj kot enkrat na mesec									1	100			1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA													
1990 in prej											1	100	1
1991-1995	19	44	3	7	2	5					19	44	43
1996-1999	40	37	4	4	9	8	4	4			51	47	108
2000 in kasneje	8	24	4	12	2	6			1	3	18	54	33

Nakazuje se, da so tisti, ki menijo, da ima NLB najbolj kvalitetno ponudbo na področju bančnega poslovanja, predvsem:

- ženske,
- stari med 26 in 35 let,
- izobraženi (srednja šola ter višja in visoka šola, magisterij, doktorat),
- samozaposleni,
- v pogledu regij – osrednja Slovenija,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogosti uporabniki interneta,
- dolgoletni uporabniki interneta.

Med neodločenimi (odgovor »ne vem«) pa prevladujejo:

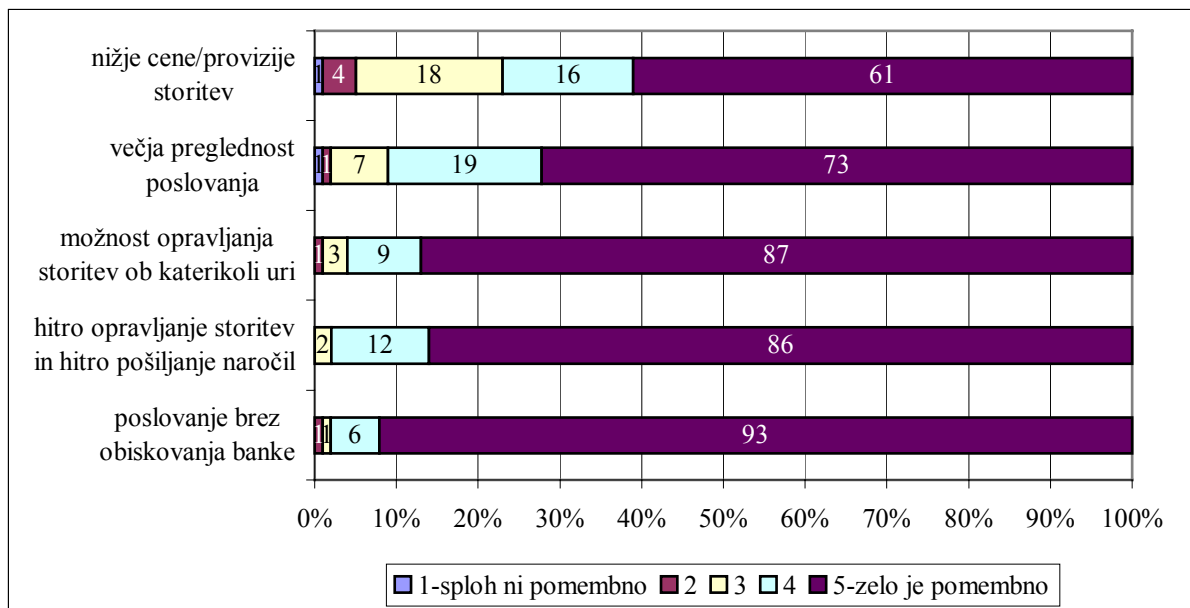
- ženske,
- stari nad 36 let,
- neizobtaženi (dokončana OŠ),
- brezposelni in upokojenci,
- v pogledu regij – primorska,
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje,
- redki uporabniki interneta,
- novi uporabniki interneta.

3.7. Prednosti e-bančništva

Uporabnikom e-bančništva je bilo podanih pet prednosti bančnega poslovanja prek interneta in za vsako prednost so morali oceniti, kako se jim zdi pomembna. Izkaže se, da se uporabnikom e-bančništva vse prednosti zdijo zelo pomembne, saj se povprečna ocena vseh prednosti giblje med 4 (*pomembno*) in 5 (*zelo je pomembno*).

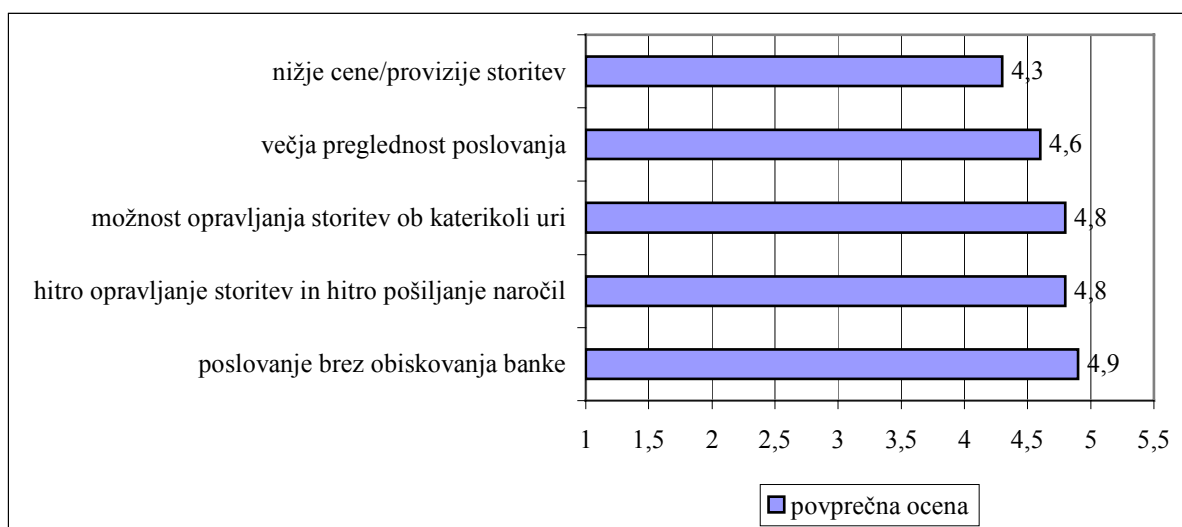
Tabela 23: Prednosti e-bančništva (RIS 2001)

<i>Prednosti elektronskega bančništva</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>standardni odklon</i>
<i>poslovanje brez obiskovanja banke</i>	1 - sploh ni pomembno				
	2	1	1		
	3	1	1		
	4	10	6		
	5 - zelo je pomembno	165	93		
<i>skupaj (n)</i>		177	100	4,9	0,35
<i>hitro opravljanje storitev in hitro pošiljanje naročil</i>	1 - sploh ni pomembno				
	2				
	3	4	2		
	4	21	12		
	5 - zelo je pomembno	151	86		
<i>skupaj (n)</i>		176	100	4,8	0,43
<i>možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri</i>	1 - sploh ni pomembno				
	2	2	1		
	3	5	3		
	4	16	9		
	5 - zelo je pomembno	154	87		
<i>skupaj (n)</i>		177	100	4,8	0,52
<i>večja preglednost poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	1	1		
	2	2	1		
	3	12	7		
	4	33	19		
	5 - zelo je pomembno	127	73		
<i>skupaj (n)</i>		175	100	4,6	0,72
<i>nižje cene/provizije storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	1	1		
	2	8	4		
	3	31	18		
	4	29	16		
	5 - zelo je pomembno	107	61		
<i>skupaj (n)</i>		176	100	4,3	0,96



Slika 11: Prednosti e-bančništva (RIS 2001, n=185)

Poslovanje brez obiskovanja banke je prednost, ki je zelo pomembna kar 93% uporabnikom e-bančništva. Prav tako sta večini uporabnikom zelo pomembni prednosti »možnost opravljanja storitev ob katerikoli uri« in »hitro opravljanje storitev«, ki sta zelo pomembni 87% oziroma 86% uporabnikom. Tri četrtini (73%) uporabnikom je zelo pomembna prednost »večja preglednost poslovanja«, medtem ko je tri petini (61%) uporabnikom zelo pomembna prednost »nižje cene/provizije storitev«. Seveda pa so največje prednosti e-bančništva fiksne in jih banke s svojo ponudbo ne morejo izboljševati.



Slika 12: Povprečne ocene prednosti e-bančništva (RIS 2001, n=185)

Tabela 24: Prednosti e-bančništva – sociodemografske značilnosti (RIS 2001)

Sociodemografske značilnosti populacije	Prednosti elektronskega bančništva						
	<i>poslovanje brez obiskovanja banke</i>	<i>hitro opravljanje storitev</i>	<i>opravljanje storitev ob katerikoli uri</i>	<i>večja preglednost poslovanja</i>	<i>nižje cene/provizije storitev</i>	n	povprečna ocena
	<i>povprečna ocena</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>povprečna ocena</i>		
SPOL							
moški	4,9	4,8	4,8	4,6	4,3	133	4,7
ženski	4,9	4,9	4,8	4,6	4,4	44	4,7
STAROST							
do 18 let	4,5	4,5	4	4	4,2	4	4,2
med 19 in 25	4,8	4,7	4,8	4,4	4,4	34	4,6
med 26 in 35	5	4,9	4,8	4,7	4,3	73	4,7
nad 36	4,9	4,8	4,9	4,6	4,2	55	4,7
IZOBRAZBA							
dokončana OŠ	4,6	4,6	4,2	4,2	4,4	5	4,4
poklicna in strokovna šola	5	5	5	5	4,9	7	5
srednja šola	4,9	4,8	4,9	4,6	4,4	61	4,7
višja, visoka šola, magisterij, doktorat	4,9	4,9	4,8	4,7	4,2	91	4,7
ZAPOSLOTVENI STATUS							
osnovnošolci in dijaki	4,8	4,8	4,4	4,4	4,6	5	4,6
študent	4,8	4,7	4,7	4,4	4,3	25	4,6
zaposlen	4,9	4,8	4,9	4,6	4,1	86	4,7
samozaposlen	4,9	4,9	4,9	4,9	4,5	15	4,8
upokojenec	4	5	5	5	4,5	2	4,7
drugo	5	3	4	1	5	1	3,6
REGIJA							
osrednja SLO	5	4,9	4,9	4,7	4,4	92	4,8
štajerska (MB)	4,8	4,6	4,7	4,6	4,1	23	4,6
savinjska (CE)	4,5	4,8	4,8	4,7	4,2	6	4,6
gorenjska (KR)	4,9	4,7	4,8	4,6	4,3	20	4,7
primorska	5	5	4,7	4,2	4,4	8	4,7
dolenjska	5	5	5	4	4,5	2	4,7
pomurska	5	5	5	4,8	4,5	6	4,9
ostalo	4,8	4,8	4,6	4,4	4,1	17	4,5
VELIKOST NASELJA							
Ljubljana, Maribor	5	4,8	4,9	4,7	4,3	82	4,7
kraj (do 100.000)	4,9	4,9	4,7	4,7	4,2	47	4,7
naselje (do 2000)	4,7	4,7	4,7	4,4	4,2	24	4,5
malo naselje (pod 500)	4,9	4,8	4,8	4,6	4,6	19	4,7
POGOSTOST UPORABE INTERNETA							
večkrat dnevno	4,9	4,8	4,8	4,6	4,3	136	4,7
skoraj vsak dan	4,9	5	4,8	4,7	4,5	34	4,8
nekajkrat tedensko	4,6	4,1	4,4	4,1	4	7	4,2
ZAČETEK UPORABE INTERNETA							
1990 in prej	4,7	4,7	4,7	4,9	4,6	8	4,7
1991-1995	4,9	4,8	4,8	4,7	4,4	58	4,7
1996-1999	4,9	4,9	4,8	4,5	4,2	102	4,7
2000 in kasneje	4,9	4,6	4,8	4,4	4,6	9	4,7

Prednost e-bančništva „poslovanje brez obiskovanja banke“, je načeloma bolj pomembna:

- starejšim (med 26 in 35 let ter nad 36 let),
- izobraženim,
- zaposlenim, samozaposlenim ter drugim (invalidom),

- v pogledu regij – osrednja Slovenija, primorska, dolenska, pomurska,
- zelo pogostim uporabnikom interneta.

Prednost e-bančništva „hitro opravljanje storitev“, je načeloma bolj pomembna:

- ženskam (minimalna razlika med spoloma),
- starejšim (med 26 in 35 let ter nad 36 let) – minimalne razlike glede na starost,
- neizobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- upokojencem in samozaposlenim,
- v pogledu regij – primorska, dolenska, pomurska,
- zelo pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

Prednost e-bančništva „opravljanje storitev ob katerikoli uri“, je načeloma bolj pomembna:

- starim od 19 let naprej,
- manj (dokončana poklicna ali strokovna šola) in bolj izobraženim,
- upokojencem, zaposlenim in samozaposlenim,
- v pogledu regij – dolenska, pomurska,
- zelo pogostim uporabnikom interneta.

Prednost e-bančništva „večja preglednost poslovanja“, je načeloma bolj pomembna:

- starim od 26 let naprej,
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- upokojencem in samozaposlenim,
- zelo pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

Prednost e-bančništva „nižje cene/provizije storitev“, je načeloma bolj pomembna:

- ženskam (minimalna razlika med spoloma),
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje,
- zelo pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim in novim uporabnikom interneta.

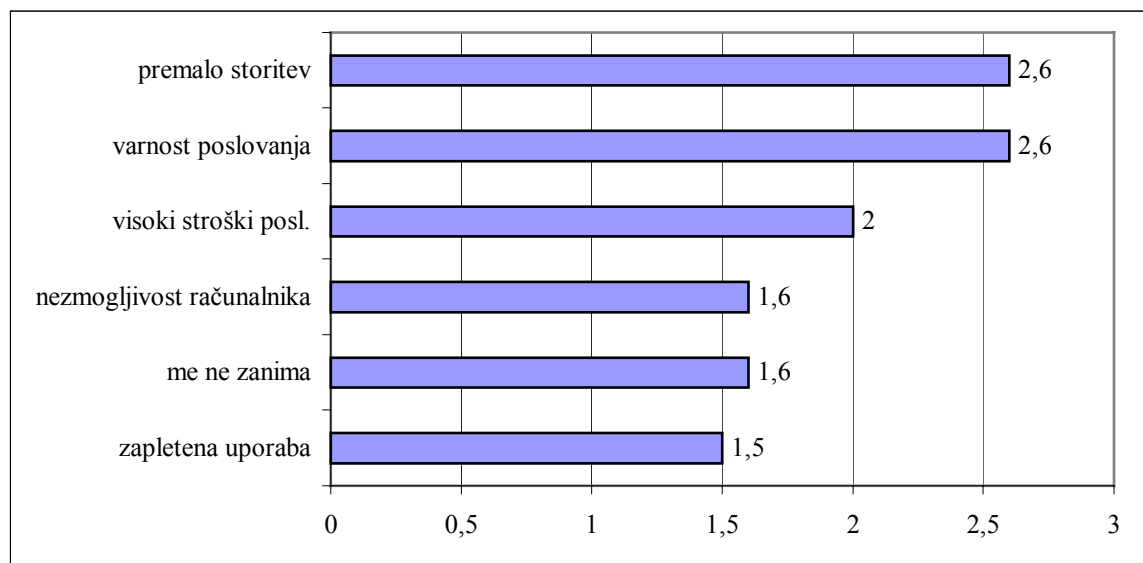
3.8. Ovire e-bančništva

Uporabnikom in tudi neuporabnikom e-bančništva je bilo podanih tudi nekaj ovir oziroma pomankljivosti, ki jih vsebuje bančno poslovanje preko interneta. Za vsako oviro so na lestvici od 1 (*sploh ni pomembna*) do 5 (*zelo je pomembna*) morali oceniti, kako se jim zdi pomembna.

3.8.1. Uporabniki e-bančništva

Tabela 18: Ovire e-bančništva po mnenju uporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=185)

<i>Ovire za uporabo bančnih storitev na internetu</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>standardni odklon</i>
<i>uporaba teh storitev se mi zdi zapletena</i>	1 - sploh ni pomembno	96	71		
	2	18	13		
	3	12	9		
	4	7	5		
	5 - zelo je pomembno	3	2		
<i>skupaj (n)</i>		136	100	1,5	1,00
<i>teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo</i>	1 - sploh ni pomembno	99	74		
	2	12	9		
	3	7	5		
	4	4	3		
	5 - zelo je pomembno	12	9		
<i>skupaj (n)</i>		134	100	1,6	1,26
<i>moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv</i>	1 - sploh ni pomembno	96	70		
	2	17	12		
	3	10	7		
	4	8	6		
	5 - zelo je pomembno	7	5		
<i>skupaj (n)</i>		138	100	1,6	1,16
<i>stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki</i>	1 - sploh ni pomembno	70	52		
	2	25	18		
	3	19	14		
	4	9	7		
	5 - zelo je pomembno	12	9		
<i>skupaj (n)</i>		135	100	2,0	1,32
<i>banka nudi preko interneta premalo storitev</i>	1 - sploh ni pomembno	48	35		
	2	18	13		
	3	28	21		
	4	19	14		
	5 - zelo je pomembno	23	17		
<i>skupaj (n)</i>		136	100	2,6	1,50
<i>skrbi me varnost takšnega poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	48	34		
	2	26	19		
	3	26	19		
	4	16	11		
	5 - zelo je pomembno	23	16		
<i>skupaj (n)</i>		139	100	2,6	1,47

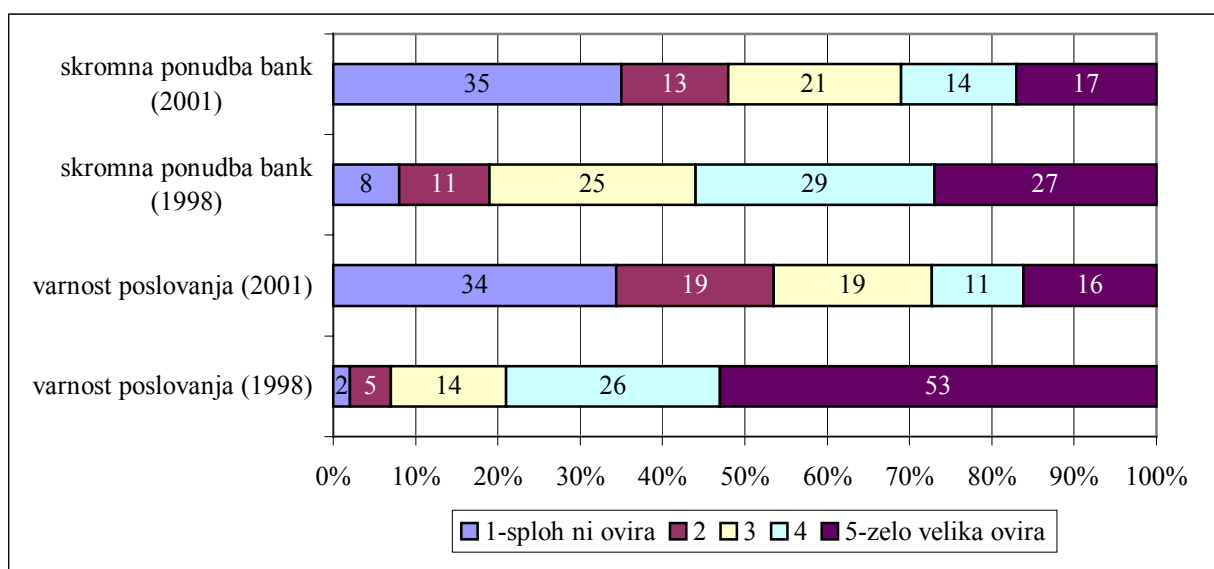


Slika 13: Povprečne ocene ovir e-bančništva po mnenju uporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=185)

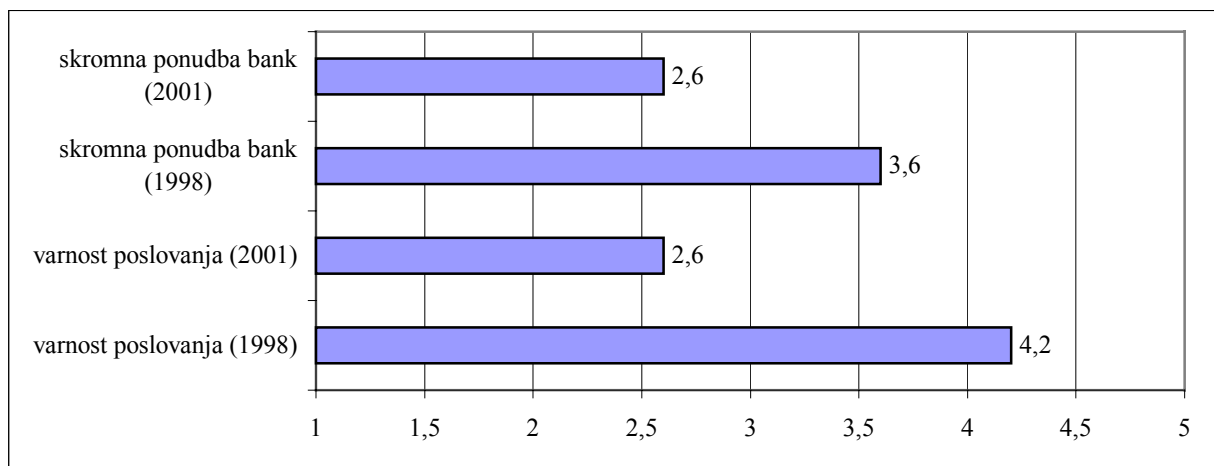
Izkaže se, da je nekaj ovir, ki se uporabnikom ne zdijo pomembne, to so: »moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv«, »uporaba teh storitev se mi zdi zapletena« in »teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo«. Za te ovire je značilno, da je povprečna ocena nižja od 2 (*sploh ni pomembno ter ni pomembno*).

Obstaja pa nekaj ovir, ki so jih uporabniki e-bančništva v povprečju ocenili z oceno višjo od 2, kar pomeni, da gre za ovire, ki se uporabnikom ne zdijo niti popolnoma nepomembne niti popolnoma pomembne. Te ovire so: „skrbi me varnost takšnega poslovanja“, „banka nudi preko interneta premalo storitev“ in „stroški bančnega poslovanja preko interneta so visoki“. Najbolj jih skrbi „banka nudi preko interneta premalo storitev“ ter „varnost elektronskega poslovanja“, kar je popolnoma razumljivo, saj gre za poslovanje, ki od uporabnikov zahteva osebne podatke.

Oglejmo si še primerjavo s spletno anketo 1998, in sicer tiste ovire, ki so bile navedene tako v raziskavi 2001 kot tudi v raziskavi iz leta 1998. Oviri, ki so jih uporabniki e-bančništva, v spletni anketi 2001, ocenili s povprečno oceno večjo od 2 (skromna ponudba bank in varnost poslovanja), sta bili tudi oviri, ki so jih navedli uporabniki v spletni anketi 1998. Poleg omenjenih dveh ovir, pa je bila v spletno anketo 1998 vključena tudi ovira »togost slovenskih bank«. Tako so leta 1998 uporabniki e-bančništva menili, da je zelo velika ovira “nezaupanje do plačevanja prek interneta oz. varnost poslovanja” (53%), sledi ovira “togost slovenskih bank” (37%), ter “skromna ponudba bank” (27%). Kljub temu, da se ovire e-bančništva po mnenju uporabnikov iz leta 2001 ujemajo z mnenji uporabnikov iz leta 1998 pa velja dodati, da se delež pomembnosti teh ovir bistveno zmanjšuje, kar je razvidno tudi iz povprečnih ocen (glej sliko 14).



Slika 14: Ovire e-bančništva - primerjava deležev (RIS 1998, RIS 2001)



Slika 15: Ovire e-bančništva - primerjava povprečnih ocen (RIS 1998, RIS 2001)

Tabela 26: Ovire e-bančništva po mnenju uporabnikov e-bančništva – sociodemografske značilnosti
(RIS 2001, n=185)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ovire elektronskega bančništva							
	nezmogljivost računalnika	varnost poslovanja	zapletena uporaba	me ne zanima	premajhna ponudba storitev	visoki stroški	n	povprečna ocena
	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena		
SPOL								
moški	1,5	2,5	1,5	1,4	2,7	2	105	1,9
ženski	2	2,9	1,7	2,3	2,3	2,1	34	2,2
STAROST								
do 18 let	1,3	4	3	2,7	2,7	3,3	3	2,8
med 19 in 25	1,4	2,4	1,4	2	2,5	1,8	31	1,9
med 26 in 35	1,6	2,4	1,6	1,4	2,7	2	61	1,9
nad 36	1,7	2,7	1,5	1,5	2,6	2,1	40	2
IZOBRAZBA								
dokončana OŠ	1	3	1,7	2,2	1,2	2,5	4	1,9
poklicna in strokovna šola	3,2	3,5	2,2	2	3,2	2,7	4	2,8
srednja šola	1,4	2,4	1,6	1,9	2,6	2	50	2
višja, visoka šola, magisterij, doktorat	1,7	2,6	1,5	1,4	2,7	2	72	2
ZAPOSLOTVENI STATUS								
osnovnošolci in dijaki	1,2	3,7	2,5	1,2	2,2	1,7	4	2,1
študent	1,4	2,1	1,4	2,1	2,4	2	22	1,9
zaposlen	1,4	2,3	1,3	1,3	2,5	1,6	73	1,7
samozaposlen	1,4	2,1	1,8	1	3,1	2	11	1,9
upokojenec	1	2	1	1	1	1	1	1,1
REGIJA								
osrednja SLO	1,5	2,5	1,4	1,6	2,6	1,9	68	1,9
štajerska (MB)	1,6	2,4	1,5	1,8	2,5	1,9	22	1,9
savinjska (CE)	1,6	3,4	2,2	1,2	3,6	2,6	5	2,4
gorenjska (KR)	2,1	2,6	1,6	1,7	3	2,1	17	2,2
primorska	2,2	3	1,8	2	2,8	3	6	2,5
dolenjska	1	1	1	1	1,5	1,5	2	1,4
pomurska	2,2	2,6	1,6	1,8	1,6	1,2	5	1,8
ostalo	1,4	2,6	1,9	1,4	2,7	2,6	14	2,1
VELIKOST NASELJA								
Ljubljana, Maribor	1,6	2,6	1,5	1,7	2,6	1,9	64	2
kraj (do 100.000)	1,7	2,5	1,5	1,5	2,7	2,3	38	2
naselje (do 2000)	1,3	2,2	1,6	1,5	2,5	1,9	22	1,8
malo naselje (pod 500)	2	2,5	1,9	1,7	2,5	2	15	2,1
POGOSTOST UPORABE INTERNETA								
večkrat dnevno	1,5	2,3	1,4	1,5	2,7	1,9	108	1,9
skoraj vsak dan	2,3	3,3	1,9	2,1	2,8	2,4	24	2,5
nekajkrat tedensko	1,7	3,7	2,4	1,7	1,7	2,4	7	2,3
ZAČETEK UPORABE INTERNETA								
1990 in prej	1	2,7	1,3	1	3,3	2,2	6	1,9
1991-1995	1,7	2,5	1,5	1,5	2,7	2	49	2
1996-1999	1,7	2,6	1,5	1,7	2,6	2	78	2
2000 in kasneje	1,7	3	2	2,6	2,2	2,3	6	2,3

Ovira e-bančništva „nezmogljivost računalnika“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- starejšim,
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- v pogledu regij – primorska, pomurska, gorenjska,
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje,
- glede na pogostost uporabe interneta – skoraj vsak dan.

Ovira e-bančništva „skrbi me varnost poslovanja“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- najstarejšim (nad 36 let),
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- osnovnošolcem in dijakom,
- v pogledu regij – savinjska in primorska,
- glede na pogostost uporabe interneta – nekajkrat tedensko,
- novim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „zapletena uporaba“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- najmlajšim,
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- osnovnošolcem in dijakom,
- v pogledu regij – savinjska,
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje,
- glede na pogostost uporabe interneta – nekajkrat tedensko,
- novim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „me ne zanima“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- najmlajšim,
- neizobraženim,
- študentom,
- glede na pogostost uporabe interneta – skoraj vsak dan,
- novim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „premajhna ponudba storitev“ je načeloma bolj pomembna:

- moškim,
- manj izobraženim (dokončana poklicna ali strokovna šola),
- samozaposlenim,
- v pogledu regij – savinjska in gorenjska,
- zelo pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „visoki stroški poslovanja“ je načeloma bolj pomembna:

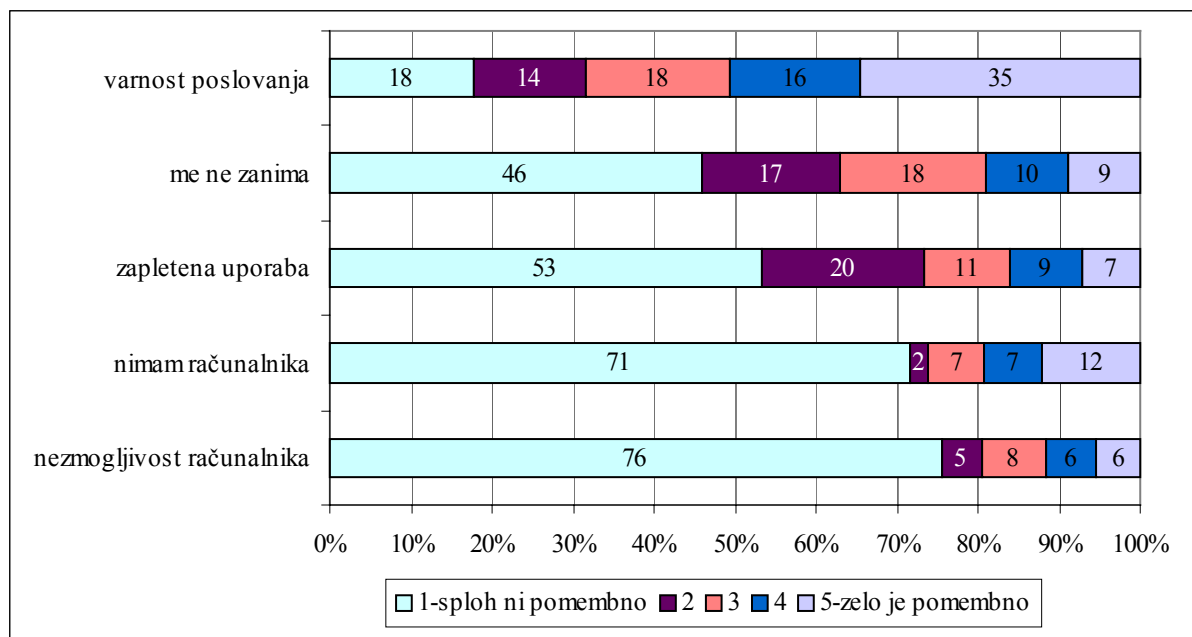
- najmlajšim,
- neizobraženim,
- študentom in samozaposlenim,
- v pogledu regij – primorska,
- pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

3.8.2. Neuporabniki e-bančništva

Izkaže se, da tudi neuporabnike najbolj skrbi varnost takšnega poslovanja, saj je povprečna ocena te ovire največja, in na lestvici od 1 (*sploh ni pomembno*) do 5 (*zelo je pomembno*), znaša 3.4. Najmanj pa jim je pomembna ovira »moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv« ter »nimam osebnega računalnika«.

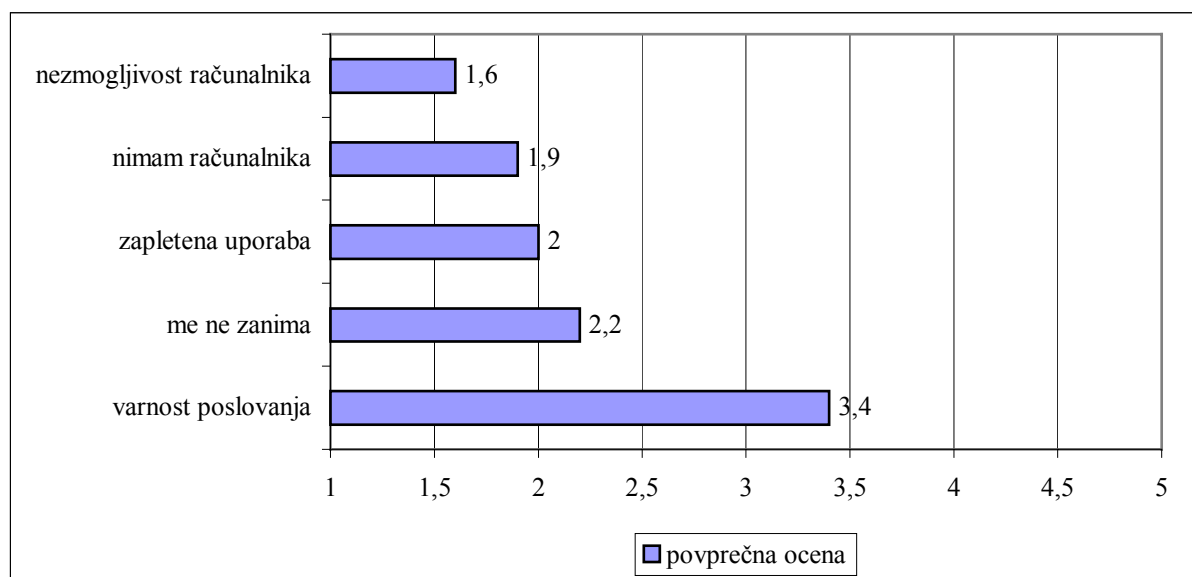
Tabela 27: Ovire e-bančništva po mnenju neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=210)

<i>Ovire za uporabo bančnih storitev na internetu</i>		<i>število</i>	<i>delež (%)</i>	<i>povprečna ocena</i>	<i>standardni odklon</i>
<i>moj osebni računalnik ni dovolj zmogljiv</i>	1 - sploh ni pomembno	123	75		
	2	8	5		
	3	13	8		
	4	10	6		
	5 - zelo je pomembno	9	5		
<i>skupaj (n)</i>		163	100	1,6	1,20
<i>nimam osebnega računalnika</i>	1 - sploh ni pomembno	117	71		
	2	4	2		
	3	12	7		
	4	11	7		
	5 - zelo je pomembno	20	12		
<i>skupaj (n)</i>		164	100	1,9	1,46
<i>uporaba teh storitev se mi zdi zapletena</i>	1 - sploh ni pomembno	91	53		
	2	34	20		
	3	18	11		
	4	15	9		
	5 - zelo je pomembno	12	7		
<i>skupaj (n)</i>		170	100	2	1,28
<i>teh storitev ne potrebujem/me ne zanimajo</i>	1 - sploh ni pomembno	77	46		
	2	28	17		
	3	30	18		
	4	17	10		
	5 - zelo je pomembno	16	9		
<i>skupaj (n)</i>		168	100	2,2	1,37
<i>skrbi me varnost takšnega poslovanja</i>	1 - sploh ni pomembno	32	18		
	2	25	14		
	3	32	18		
	4	28	16		
	5 - zelo je pomembno	63	35		
<i>skupaj (n)</i>		180	100	3,4	1,51



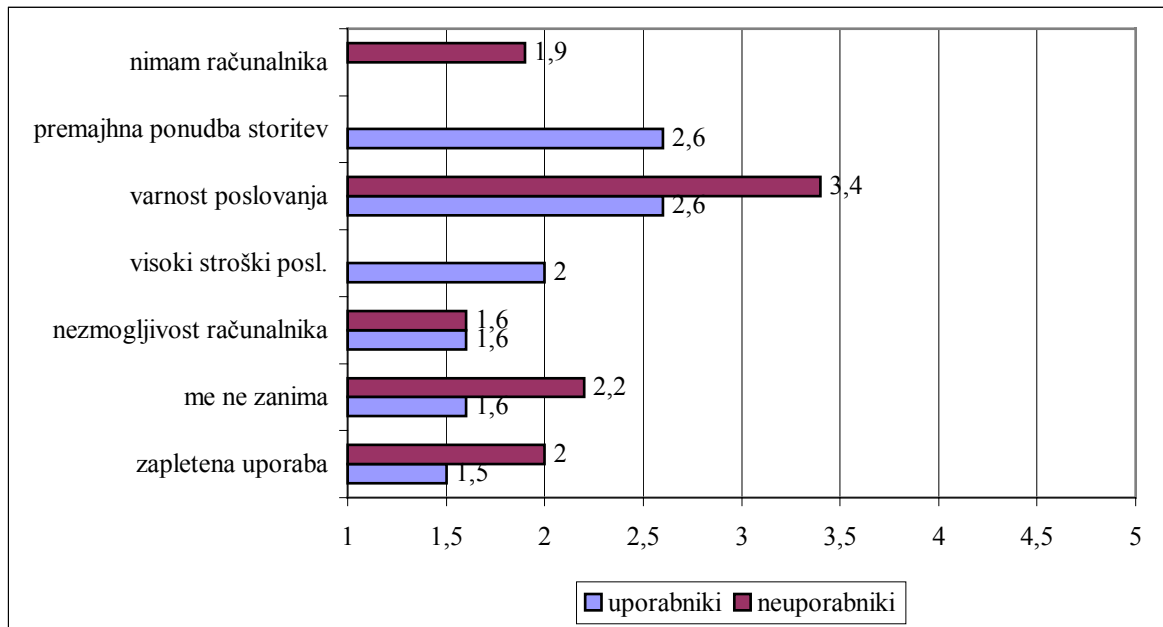
Slika 16: Ovire e-bančništva po mnenju neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=210)

Izkaže se, da je za 35% neuporabnikov zelo pomembna ovira varnost takšnega poslovanja, medtem ko le za 18% neuporabnikov ta ovira sploh ni pomembna. Najmanj jim je pomembna ovira »nezmogljivost računalnika«, ki sploh ni pomembna ovira 75% neuporabnikom. Tudi povprečne ocene kažejo na to, da neuporabnike najbolj skrbi varnost takšnega poslovanja, najmanj pa jih skrbi prav nezmogljivost računalnika.



Slika 17: Povprečne ocene ovir e-bančništva po mnenju neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=210)

Oglejmo si še primerjavo med uporabniki in neuporabniki glede ocenjevanja ovir e-bančništva ob predpostavki, da so le štiri ovire ocenjevali tako uporabniki kot tudi neuporabniki, nekatere ovire pa so ocenjevali samo uporabniki ali pa samo neuporabniki.



Slika 18: Primerjava med uporabniki in neuporabniki e-bančništva – povprečne ocene (RIS 2001)

Izkaže, da so neuporabnikom ovire e-bančništva, bolj pomembne. Zanimanja za e-bančništvo je veliko večje med uporabniki kot med neuporabniki, kar je pričakovano. Podobno pa velja za oviro »varnost poslovanja«, ki je veliko bolj pomembna ovira neuporabnikom kot pa uporabnikom e-bančništva, kar se vidi iz povprečnih ocen. Hkrati pa velja, da je ta ovira najpomembnejša tako za uporabnike kot za neuporabnike.

Tabela 28: Ovire e-bančništva po mnenju neuporabnikov e-bančništva – sociodemografske značilnosti
(RIS 2001, n=210)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ovire elektronskega bančništva						
	nimam osebnega računalnika	nezmogljivost računalnika	varnost takšnega	zapletena uporaba	me ne zanima	n	povprečna ocena
	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena	povprečna ocena		
SPOL							
moški	1,9	1,5	3,2	2	2,1	119	2,1
ženski	1,9	1,9	3,6	1,9	2,4	59	2,3
STAROST							
do 18 let	1,6	1,4	3,1	1,8	1,8	17	1,9
med 19 in 25	1,5	1,4	3,2	1,7	2,4	49	2
med 26 in 35	2,1	1,6	3,4	1,8	2,2	56	2,2
nad 36	2,2	1,8	3,5	2,5	2,2	47	2,4
IZOBRAZBA							
dokončana OŠ	2	1,5	3,2	2,2	2,1	10	2,2
poklicna in strokovna šola	1,3	1,7	3,2	2	1,9	8	2
srednja šola	2,2	2	3,5	2,3	2,1	59	2,4
višja, visoka šola, magisterij, doktorat	1,9	1,5	3,4	1,9	2,4	79	2,2
ZAPOSLOTVENI STATUS							
osnovnošolci in dijaki	1,5	1,2	3,1	1,9	2	14	1,9
študent	1,6	1,7	3,1	1,5	2,4	37	2,1
zaposlen	1,9	1,6	3,5	1,8	2,1	68	2,2
samozaposlen	5	4	4	4	1	2	3,6
brezposelen	2,5	2	4,5	4,5	2,7	2	3,2
upokojenec				4,5	1	2	1,1
REGIJA							
osrednja SLO	1,6	1,6	3,6	1,8	2,3	64	2,2
štajerska (MB)	2,1	1,5	3,8	2,1	2,6	20	2,4
savinjska (CE)	1,8	1,5	3,1	1,6	2,1	17	2
gorenjska (KR)	1,8	1,6	3	1,7	2	19	2
primorska	1,9	1,8	3,7	2,5	2	24	2,4
dolenjska	2,7	2,1	2,2	2,2	2	12	2,2
pomurska	2	1,5	3	1,5	2	5	2
ostalo	1,8	1,6	2,9	1,9	2,3	17	2,1
VELIKOST NASELJA							
Ljubljana, Maribor	1,8	1,5	3,7	1,8	2,6	60	2,3
kraj (do 100.000)	1,9	1,5	3,4	2,1	2,1	64	2,2
naselje (do 2000)	2,4	2,1	3,1	2	1,8	24	2,3
malo naselje (pod 500)	1,5	1,6	2,8	1,6	1,9	26	1,9
POGOSTOST UPORABE INTERNETA							
večkrat dnevno	1,7	1,4	3,2	1,9	2,2	110	2,1
skoraj vsak dan	2,4	1,9	3,6	2	2,4	43	2,5
nekajkrat tedensko	1,9	2,1	3,7	2,1	2,1	19	2,4
nekajkrat mesečno	1	1,5	3,5	2,8	1,8	6	2,1
manj kot enkrat na mesec	1	1	1	1	1	1	1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA							
1990 in prej	1	1	1	1	1	1	1
1991-1995	1,4	1,2	3,3	1,6	2,2	43	1,9
1996-1999	2	1,7	3,5	2,1	2,2	104	2,3
2000 in kasneje	2	1,9	3,1	2,2	2,3	30	2,3

Ovira e-bančništva „nimam osebnega računalnika“ je načeloma bolj pomembna:

- starejšim,
- tistim, ki imajo dokončano srednjo šolo,
- samozaposlenim,
- v pogledu regij – dolenjska,
- v pogledu velikosti naselja – naselje,
- pogostim uporabnikom interneta,
- novim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „nezmogljivost računalnika“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- starejšim,
- tistim, ki imajo dokončano srednjo šolo,
- samozaposlenim,
- v pogledu regij – dolenjska,
- v pogledu velikosti naselja – naselje,
- pogostim uporabnikom interneta,
- novim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „varnost takšnega poslovanja“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- starejšim,
- izobraženim,
- brezposelnim,
- v pogledu regij – primorska, štajerska in osrednja Slovenija,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogostim uporabnikom interneta,
- dolgoletnim uporabnikom interneta.

Ovira e-bančništva „zapletena uporaba“ je načeloma bolj pomembna:

- najstarejšim,
- manj izobraženim,
- brezposelnim, upokojencem in samozaposlenim,
- v pogledu regij – primorska,

- glede na pogostost uporabe interneta – nekajkrat mesečno,
- novim uporabnikom interneta.

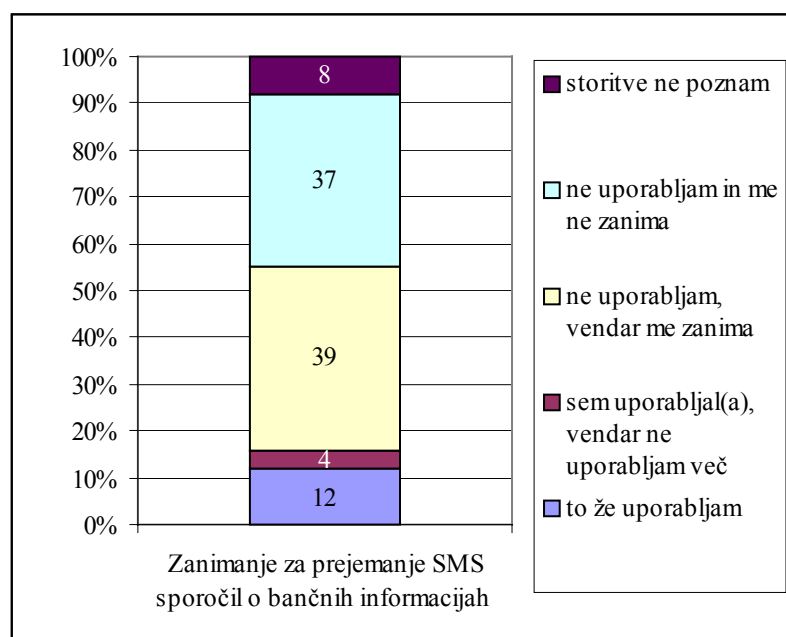
Ovira e-bančništva „storitve me ne zanimajo“ je načeloma bolj pomembna:

- ženskam,
- starim med 19 in 25 let,
- izobraženim,
- brezposelnim,
- v pogledu regij – štajerska,
- v pogledu velikosti naselja – LJ in MB,
- pogostim uporabnikom interneta,
- novim uporabnikom interneta (minimalne razlike glede začetka uporabe interneta).

4. Mobilno bančništvo

4.1. Zanimanje za prejemanje SMS sporočil

Vsi respondenti (tako uporabniki kot tudi neuporabniki e-bančništva) so odgovarjali na vprašanje glede zanimanja za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah.



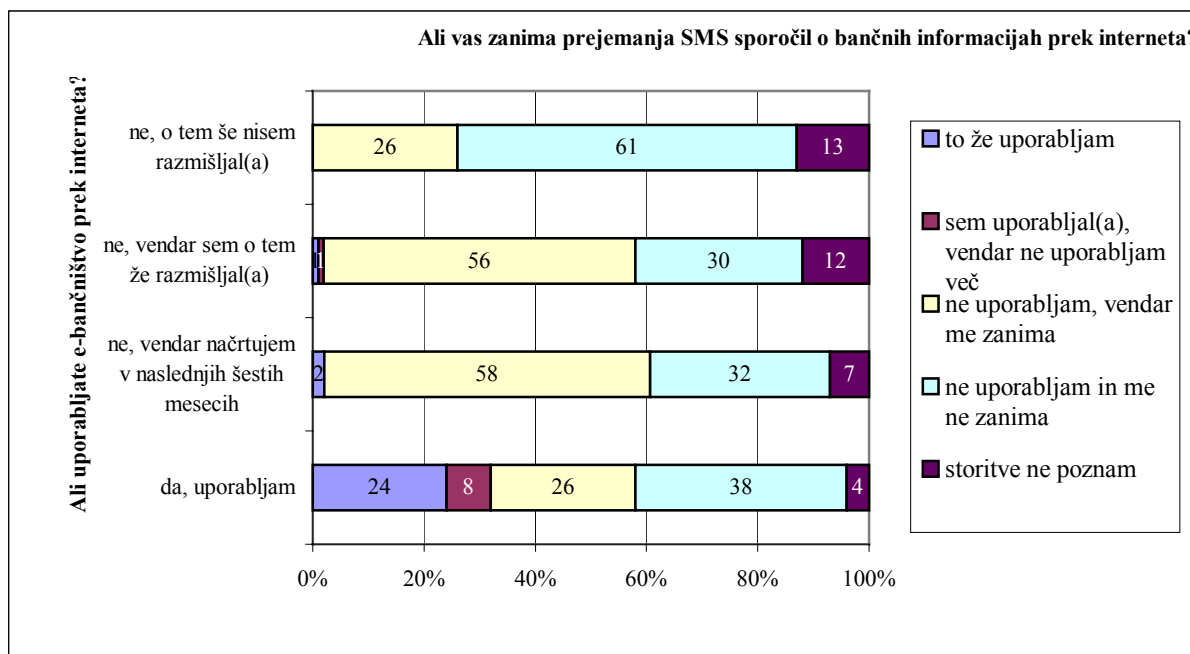
Slika 19: Zanimanje za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah (RIS 2001, n=371)

Tabela 29: Zanimanje za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah (RIS 2001, n=371)

	število	delež %
1 - to že uporabljam	45	12
2 - sem uporabljal(a), vendar ne uporabljam več	15	4
3 - ne uporabljam, vendar me zanima	144	39
4 - ne uporabljam in me ne zanima	136	37
5 - storitve ne poznam	31	8
<i>skupaj</i>	371	100
<i>povprečna ocena</i>	3,2	
<i>interval zaupanja</i>	[3,2±0,1]	

Dobro tretjino vprašanih (39%) zanima prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah, prav tako pa dobro tretjino (37%) vprašanih ta storitev ne zanima. Dobra desetina (12%) vprašanih pa že prejema SMS sporočila o bančnih informacijah, in sicer so to predvsem uporabniki e-bančništva.

Oglejmo si še primerjavo med uporabniki in neuporabniki e-bančništva, in sicer glede zanimanja za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah.



Slika 20: Zanimanje za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=367)

Tabela 30: Zanimanje za prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=367)

Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?	Ali vas zanima prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah preko mobilnega telefona?					skupaj
	to že uporabljam	sem uporabljal(a), vendar ne uporabljam več	ne uporabljam, vendar me zanima	ne uporabljam in me ne zanima	storitve ne poznam	
da, uporabljam	42	14	46	67	8	177
	24%	8%	26%	38%	4%	100%
ne, vendar načrtujem v naslednjih šestih mesecih	1		24	13	3	41
	2%		58%	32%	7%	100%
ne, vendar sem o tem že razmišljal(a)	1	1	66	36	14	118
	1%	1%	56%	30%	12%	100%
ne, o tem še nisem razmišljal(a)			8	19	4	31
			26%	61%	13%	100%
skupaj	44	15	144	135	29	367

Izkaže se, da 24% uporabnikov e-bančništva že prejema SMS sporočila o bančnih informacijah preko mobilnega telefona, medtem ko 38% uporabnikov ne prejema SMS sporočila in jih to tudi ne zanima. Zelo malo uporabnikov, in sicer 4%, pa omenjene storitve ne pozna. Večino tistih neuporabnikov e-bančništva, ki pa so vsaj že razmišljali o uporabi e-

bančništva, zanima prejetanje SMS sporočil o bančnih informacijah preko mobilnega telefona; medtem ko večino tistih, ki o uporabi e-bančništva še niso razmišljali, omenjena storitev sploh ne zanima.

Tabela 31: Zanimanje za prejetanje SMS sporočil o bančnih informacijah uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=367)

<i>Sociodemografske značilnosti populacije</i>	<i>Ali vas zanima prejetanje SMS sporočil o bančnih informacijah preko mobilnega telefona?</i>					
	<i>povprečna ocena</i>		<i>število</i>		<i>povprečna ocena</i>	<i>število</i>
	<i>uporabniki</i>	<i>neuporabniki</i>	<i>uporabniki</i>	<i>neuporabniki</i>	<i>skupaj</i>	<i>skupaj</i>
SPOL						
moški	2,73	3,54	134	126	3,1	262
ženski	3,49	3,59	43	63	3,6	107
STAROST						
do 18 let	3,75	3,22	4	18	3,3	22
med 19 in 25	2,68	3,61	34	51	3,2	85
med 26 in 35	2,92	3,50	73	58	3,2	132
nad 36	2,98	3,65	55	51	3,3	107
IZOBRAZBA						
dokončana OŠ	4,20	3,27	5	11	3,6	16
poklicna ali strokovna šola	2,63	4,13	8	8	3,4	16
srednja šola	2,98	3,47	62	64	3,2	127
višja, visoka, magisterij, doktorat	2,91	3,62	89	82	3,2	172
REGIJA						
osrednja SLO	2,88	3,58	91	64	3,2	156
štajerska (MB)	3,09	3,62	23	21	3,3	45
savinjska (CE)	2,83	3,37	6	19	3,2	25
gorenjska (KR)	3,05	3,52	21	21	3,3	42
primorska	2,89	3,71	9	24	3,5	33
dolenjska	2,50	3,42	2	12	3,3	14
pomurska	2,67	3,67	6	6	3,2	12
ostalo	2,88	3,50	17	18	3,2	35
ZAPOSLOTVENI STATUS						
OŠ in dijaki	3,40	3,33	5	15	3,3	20
študent	2,48	3,39	25	38	3	63
zaposlen	2,79	3,66	85	68	3,2	154
samozaposlen	3,25	3,50	16	2	3,3	18
brezposelen		3,67		3	3,7	3
upokojenec	4,00	4,00	2	3	4	5
drugo	1,00		1		1	1
VELIKOST NASELJA						
LJ, MB	2,8	3,6	81	62	3,2	145
kraj (do 100,000)	3,2	3,7	48	67	3,5	115
naselje (do 2000)	2,7	3,4	25	25	3	50
malo naselje (pod 500)	2,6	3,5	19	28	3,1	47
skupaj	2,9	3,6	173	182	3,2	357
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	2,95	3,53	136	114	3,2	253
skoraj vsak dan	2,76	3,53	34	47	3,2	81
nekajkrat tedensko	3,00	3,48	7	21	3,4	28
nekajkrat mesečno		4,33		6	4,3	6
manj kot 1 krat na mesec		4,00		1	4	1
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
1990 in prej	3,00	3,00	8	1	3	9
1991-1995	2,71	3,59	58	44	3,1	103
1996-1999	3,00	3,59	101	111	3,3	213
2000 in kasneje	3,20	3,41	10	32	3,4	42

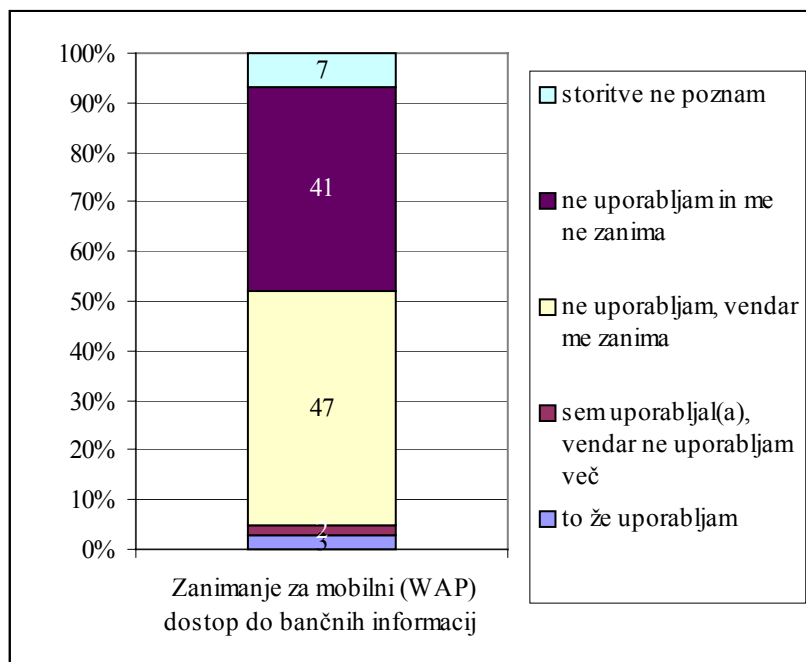
Izkaže se, da prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah preko mobilnega telefona, bolj zanima:

- moške,
- izobražene,
- študente,
- zelo pogoste uporabnike interneta,
- dolgoletne uporabnike interneta.

Prav tako pa se izkaže, da uporabnike e-bančništva bolj zanima prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah kot pa neuporabnike e-bančništva.

4.2. WAP dostop

Zadnje vprašanje, znotraj vprašanj iz področja e-bančništva, pa je bilo vprašanje glede zanimanja za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij.



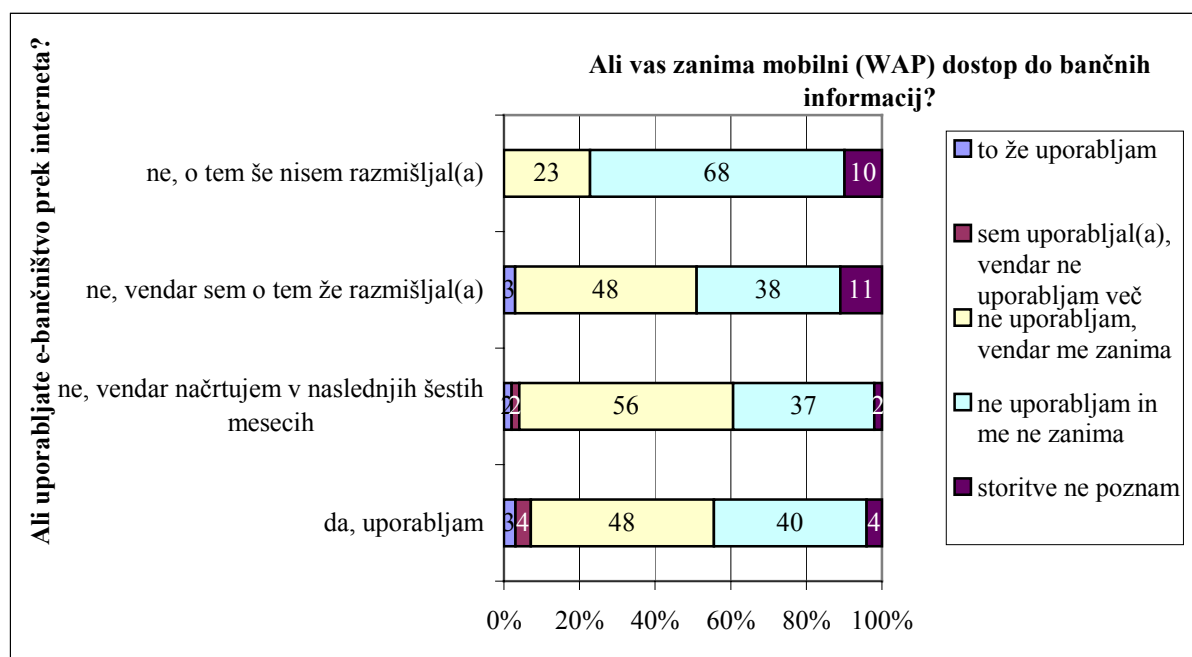
Slika 21: Zanimanje za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij (RIS 2001, n=368)

Tabela 32: Zanimanje za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij (RIS 2001, n=368)

	število	delež %
to že uporabljam	12	3
sem uporabljal(a), vendar ne uporabljam več	8	2
ne uporabljam, vendar me zanima	172	47
ne uporabljam in me ne zanima	151	41
storitve ne poznam	25	7
<i>skupaj</i>	368	100

Izkaže se, da le 3% vprašanih že uporablja mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij, polovica teh uporabnikov pa uporablja tudi e-bančništvo. Skoraj polovico (47%) vprašanih ta storitev zanima; 41% vprašanih ta storitev sploh ne zanima in 7% vprašanih omenjene storitve ne pozna.

Oglejmo si še primerjavo med uporabniki in neuporabniki e-bančništva, in sicer glede zanimanja za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij.



Slika 22: Zanimanje za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=395)

Tabela 33: Zanimanje za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=395)

Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?	Ali vas zanima mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij?					skupaj
	to že uporabljam	sem uporabljal(a), vendar ne uporabljam več	ne uporabljam, vendar me zanima	ne uporabljam in me ne zanima	storitve ne poznam	
da, uporabljam	6	7	86	71	8	178
	3%	4%	48%	40%	4%	100%
ne, vendar načrtujem v naslednjih šestih mesecih	1	1	23	15	1	41
	2%	2%	56%	37%	2%	100%
ne, vendar sem o tem že razmišljal(a)	3		55	44	13	115
	3%		48%	38%	11%	100%
ne, o tem še nisem razmišljal(a)			7	21	3	31
			23%	68%	10%	100%
skupaj	10	8	171	151	25	365

Izkaže se, da le 3% uporabnikov e-bančništva že uporablja tudi mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij. Skoraj polovico (48%) uporabnikov ta storitev zanima, medtem ko 40% uporabnikov ta storitev ne zanima. Očitno je, da je med uporabniki e-bančništva, uporaba

mobilnega (WAP) dostopa do bančnih informacij, bistveno manj razširjena kot je prejemanje SMS sporočil o bančnih informacijah.

Večino tistih neuporabnikov e-bančništva, ki pa so vsaj že razmišljali o uporabi e-bančništva, zanima mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij; medtem ko večino tistih, ki o uporabi e-bančništa še niso razmišljali, omenjena storitev sploh ne zanima.

Tabela 34: Zanimanje za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij uporabnikov in neuporabnikov e-bančništva (RIS 2001, n=367)

Sociodemografske značilnosti populacije	Ali vas zanima mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij?					
	povprečna ocena		število		povprečna ocena	število
	uporabniki	neuporabniki	uporabniki	neuporabniki	skupaj	skupaj
SPOL						
moški	3,29	3,54	134	123	3,4	258
ženski	3,66	3,60	44	63	3,6	108
STAROST						
do 18 let	4,00	3,56	4	18	3,6	22
med 19 in 25	3,26	3,61	34	51	3,5	85
med 26 in 35	3,36	3,50	74	58	3,4	133
nad 36	3,42	3,65	55	48	3,5	104
IZOBRAZBA						
dokončana OŠ	3,20	3,55	5	11	3,4	16
poklicna ali strokovna šola	3,50	3,75	8	8	3,6	16
srednja šola	3,44	3,53	62	64	3,5	127
višja, visoka, magisterij, doktorat	3,30	3,57	90	79	3,4	170
REGIJA						
osrednja SLO	3,33	3,64	92	64	3,4	157
štajerska (MB)	3,35	3,70	23	20	3,5	44
savinjska (CE)	3,17	3,28	6	18	3,2	24
gorenjska (KR)	3,43	3,50	21	22	3,5	43
primorska	3,67	3,54	9	24	3,6	33
dolenjska	4,00	3,40	2	10	3,5	12
pomurska	3,50	3,33	6	6	3,4	12
ostalo	3,47	3,50	17	18	3,5	35
ZAPOSLOTVENI STATUS						
OŠ in dijaki	3,00	3,40	5	15	3,3	20
študent	3,52	3,50	25	38	3,5	63
zaposlen	3,29	3,64	86	69	3,4	156
samozaposlen	3,44	3,50	16	2	3,4	18
brezposelen		4,33		3	4,3	3
upokojenec	3,50	3,33	2	3	3,4	5
drugo	2,00		1		2	1
VELIKOST NASELJA						
LJ, MB	3,40	3,66	82	62	3,5	146
kraj (do 100,000)	3,37	3,52	48	64	3,5	112
naselje (do 2000)	3,44	3,40	25	25	3,4	50
malo naselje (pod 500)	3,11	3,50	19	28	3,3	47
POGOSTOST UPORABE INTERNETA						
večkrat dnevno	3,34	3,50	137	115	3,4	254
skoraj vsak dan	3,59	3,51	34	43	3,5	77
nekajkrat tedensko	3,29	3,90	7	21	3,7	28
nekajkrat mesečno		4,17		6	4,2	6
manj kot 1 krat na mesec		4,00		1	4	1
skupaj	3,38	3,58	178	186	3,5	366
ZAČETEK UPORABE INTERNETA						
1990 in prej	3,38	3,00	8	1	3,3	9
1991-1995	3,31	3,67	58	45	3,5	104
1996-1999	3,40	3,54	102	109	3,5	212
2000 in kasneje	3,60	3,60	10	30	3,6	40

Izkaže se, da mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij, bolj zanima:

- moške,
- stare med 26 in 35 let (minimalne razlike glede na starost),
- najmanj in najbolj izobražene (minimalne razlike glede na izobrazbo),
- v pogledu velikosti naselja – malo naselje (minimalne razlike glede na velikost naselja),
- zelo pogoste uporabnike interneta,
- dolgoletne uporabnike interneta.

Tudi v primeru zanimanja za mobilni (WAP) dostop do bančnih informacij, nekoliko bolj zanima uporabnike e-bančništva kot pa neuporabnike, čeprav je razlika minimalna.