

KAZALO

Osnovne ugotovitve.....	2
Metodologija	3
1. Obseg e-bančništva	4
2. Zadovoljstvo z elektronskim bančništvom.....	5
3. Namere elektronskega bančništva	6
4. Analiza podskupin uporabnikov bančnega poslovanja preko interneta	8
5. Uporabniki e-poslovanja in slovenske spletne strani	10
6. E-bančništvo v podjetjih.....	12

Osnovne ugotovitve

Gospodinjstva

- V raziskavi RIS iz leta 1999 smo ugotovili, da je bančno poslovanje preko interneta uporabljalo 7% mesečnih uporabnikov, pri čemer je prednjačila SKB banka. V letu 2000 se je delež uporabnikov e-bančništva skoraj podvojil.
- Bančno poslovanje preko interneta tako v začetku leta 2000 uporablja dobra desetina mesečnih uporabnikov. Večina ga uporablja pri Novi Ljubljanski banki (NLB) ter SKB banki, izstopa pa tudi delež Nove kreditne banke Maribor (NKBM).
- Delež NLB se postopno bliža siceršnjemu – skoraj polovičnemu - deležu, ki ga ima ta banka med uporabniki interneta.
- Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem je razmeroma visoko in so ga anketiranci v povprečju ocenili s 4,07 na lestvici od 1 (povsem nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Kljub majhnemu vzorcu pa lahko razberemo, da ima NLB ima nekoliko nižje zadovoljstvo kot druge banke.
- Namere o bodoči uporabi bančnega poslovanja med mesečnimi uporabniki interneta so izredno visoke.

Podjetja

- Slovenska podjetja so ob koncu leta 1999 le v manjšini že uporabljala informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema.
- Do konca leta 1999 je to storilo skupno le 11% velikih, 8% srednjih in po 5% majhnih in mikro podjetij, k temu pa lahko prištejemo še 3-6% podjetij, ki tega še niso storila pred anketiranjem, vendar so nameravala še v letu 1999.
- Večina podjetij namerava začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema v letu 2000, slaba petina pa celo kasneje.
- Podjetja, ki te storitve že uporabljajo, pa so s tem v glavnem zadovoljna (povprečna ocena 4,2 na lestvici od 1 – zelo nezadovoljen – do 5 – zelo zadovoljen).
- Konec leta 1999 se je nakazovalo, da ima med podjetji SKB banka položaj banke, ki je najdlje uvedla e-bančništvo.

Metodologija

V pričujočem poročilu predstavljamo analize o uporabi elektronskega bančništva po internetu med uporabniki interneta v Sloveniji in med slovenskimi podjetji. V obeh primerih gre za verjetnostni vzorec iz registran telefonskih naročnikov oziroma iz registra poslovnih oseb Statističnega urada.

Gospodinjstva

Zaradi relativno majhnega deleža uporabnikov interneta, med katerimi predstavljajo uporabniki e-bančništva le dobro desetino, predstavlja ciljna populacija v tem primeru v grobem le 2% aktivne populacije, to je 20-30,000 oseb. Da bi jih v anketo vključili v zadostnem številu, so bila potrebna obsežna pregledovanja (screening) več kot 5,000 oseb.

Ugotovitve o uporabnikih v poročilu tako temeljijo tako na podatkih, zbranih s telefonskimi anketami, izvajanimi v času od 25. januarja do 6. marca 2000 (v nadaljevanju bomo ta vir označevali Marec 2000) in v maju 2000 (vir bomo označevali Maj 2000). Do marca smo anketirali 3,900 oseb, pri čemer smo zajeli 529 mesečnih ali pogostejših uporabnikov interneta, maja pa 1,491 oseb, od katerih je 244 mesečnih ali pogostejših uporabnikov interneta.

Vse analize so bile torej opravljene na mesečnih uporabnikih interneta, ki jih je bilo v tem obdobju v Sloveniji okrog 20% aktivne populacije. V toku celotne analize se tako ukvarjamo z okoli 250.000-300.000 aktivnimi uporabniki interneta, kolikor jih je bilo v prvi polovici leta 2000.

Podjetja

Ugotovitve o podjetjih pa temeljijo na podatkih, zbranih s telefonsko anketo decembra 1999 in delno tudi s pošto anketo in anketo po WWW, ki sta potekali januarja 2000. Raziskava je vključila 60% vseh slovenskih velikih podjetij, 27% srednjih, 12% majhnih in 2% od 29,705 podjetij z manj kot pet zaposlenimi. To je četrta letna raziskava RIS med podjetji in tako omogoča opazovanje trendov in medletne primerjave. V vzorec tudi letos niso bili vključeni samostojni podjetniki, niti podjetja, ki niso oddala zaključnega računa – bilance. Podrobnosti so na <http://www.ris.org/si/ris2000/ict.html>.

Podrobnejša vprašanja o elektronskem bančništvu so bila postavljena tretjini podjetjem, ki imajo računalniško opremo, torej so analize opravljene na 314 podjetjih.

Opomba

Tako pri anketi uporabnikov kot pri anketi podjetij gre pri podrobnejših analizah pogosto za majhno število enot, zato so v tabelah vpeljane naslednje oznake, ki jih velja upoštevati tudi, kadar niso eksplicitno zapisane:

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

Podrobnosti o interpretacijah v primeru majhnega števila podatkov so na predstavitveni strani <http://www.ris.org/topwww/metodologija.html>, kjer je podrobneje obravnavana tudi metodologija.

1. Obseg e-bančništva

Dobra desetina mesečnih uporabnikov interneta je izjavila, da uporablja bančno poslovanje preko interneta. Večina ga uporablja pri Novi Ljubljanski banki (NLB) ter SKB banki, izstopa tudi delež Nove kreditne banke Maribor (NKBM). V raziskavi iz leta 1999 je 7% mesečnih uporabnikov interneta uporabljalo bančno poslovanje preko interneta, večina pri SKB banki in A banki.

Tabela 1: Uporaba bančnega poslovanja preko interneta med mesečnimi uporabniki interneta

	Junij 1999	Marec 2000	Maj 2000	Skupaj 2000			
Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?	Delež	Frekvenca	Delež	Frekvenca	Delež	Frekvenca	Delež
Da	7	57	10,9	28	11,6	85	11
Ne	93	472	89,1	216	88,4	688	89

Graf 1: Uporaba e-bančništva med mesečnimi uporabniki interneta

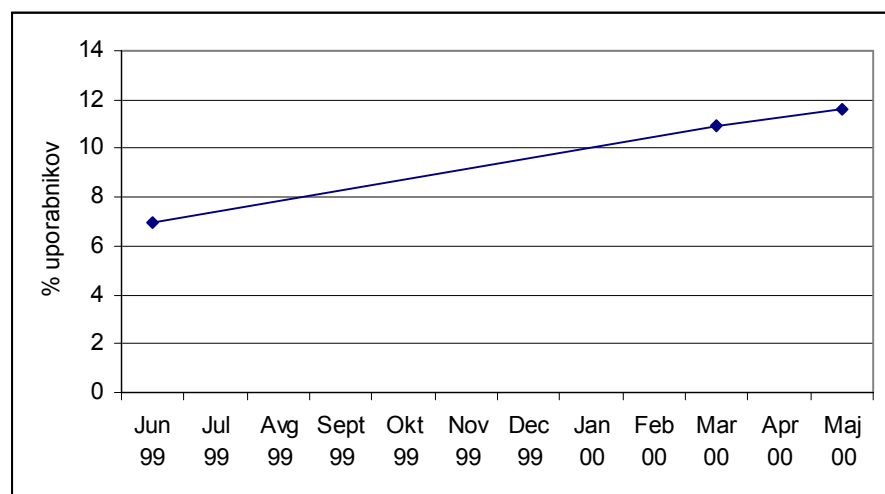
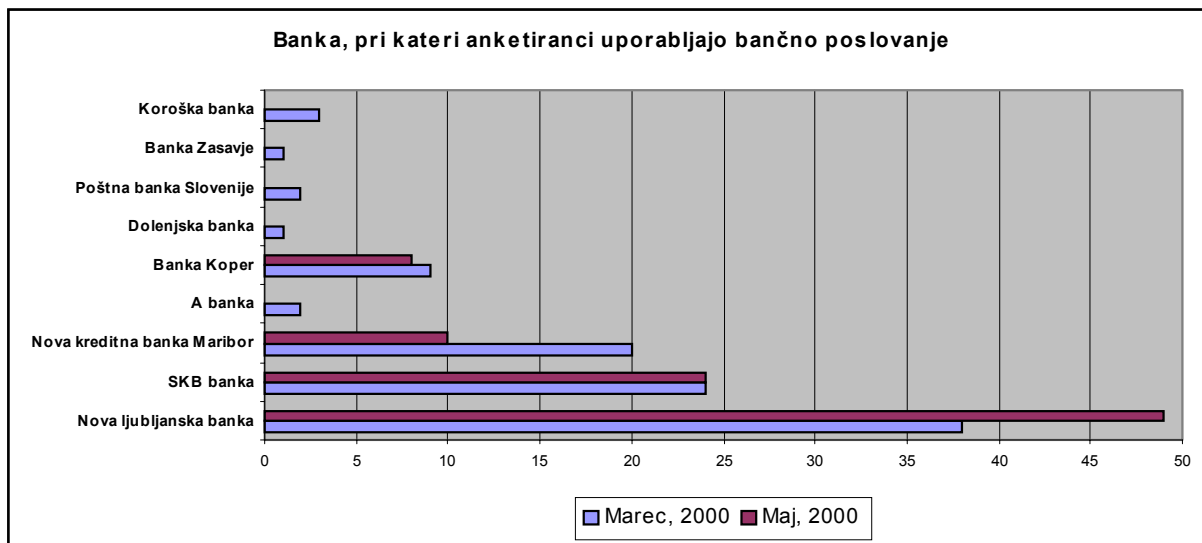


Tabela 2: Banka, preko katere anketiranci uporabljajo bančno poslovanje preko interneta

Banka	Junij 1999	Marec 2000		Maj 2000	
	Delež	Frekvenca	Delež	Frekvenca	Delež
Nova ljubljanska banka	8	21	38	14	49
SKB banka	14	13	24	7	24
Nova kreditna banka Maribor	6	11	20	3	10
Abanka	13	1	2	--	--
Banka Koper	8	1	9	2	8
Dolenjska banka	--	1	1	--	--
Poštna banka Slovenije	--	1	2	--	--
Banka Zasavje	--	1	1	--	--
Koroška banka	--	2	3	--	--

Graf 2: Banka, preko katere anketiranci uporabljajo bančno poslovanje preko interneta (marec 2000, n=57; maj 2000, n=26)

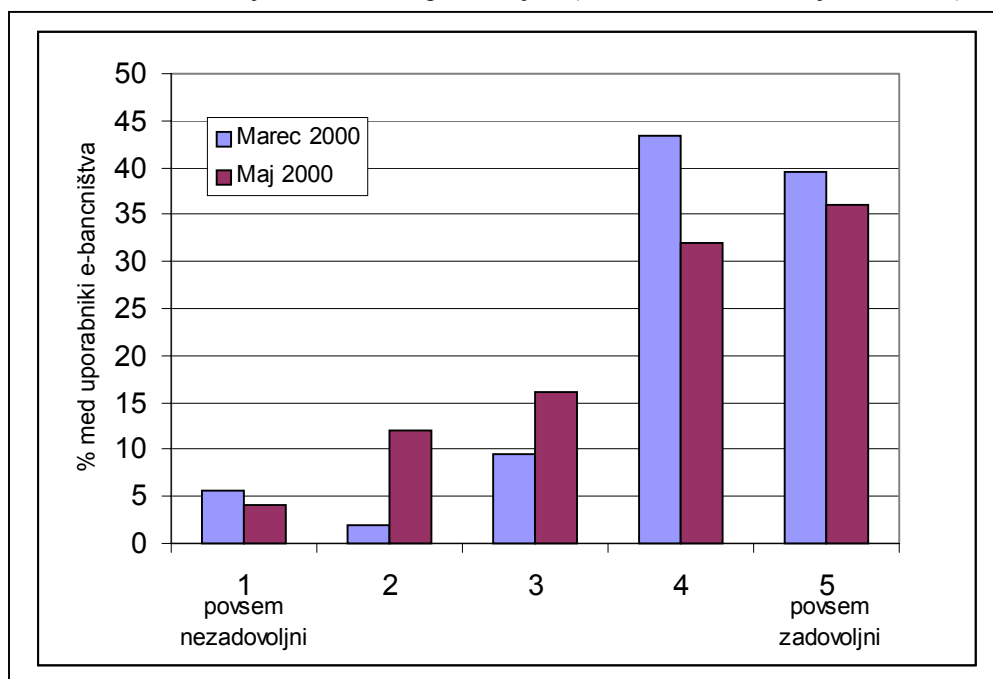


Očitno je z vse večjo uporabo interneta začela NLB, ki sicer servisira skoraj polovico uporabnikov interneta, tudi med uporabniki e-bančništva dobivati delež, ki ga ima sicer.

2. Zadovoljstvo z elektronskim bančništvom

Večina anketirancev je zelo zadovoljna oziroma zadovoljna z elektronskim bančništvom.

Graf 3: Ocena zadovoljstva z bančnim poslovanjem (marec 2000, n=57; maj 2000, n=26)



V letu 2000 so bili z elektronskim bančnim poslovanjem najbolj zadovoljni člani banke SKB, Banke Koper, NKBM, najmanj pa člani NLB, kljub temu, da imajo največji delež uporabnikov.

Tabela 3: Zadovoljstvo z bančnim poslovanjem preko interneta glede na posamezno banko (marec 2000, n = 57, maj 2000, n=24).

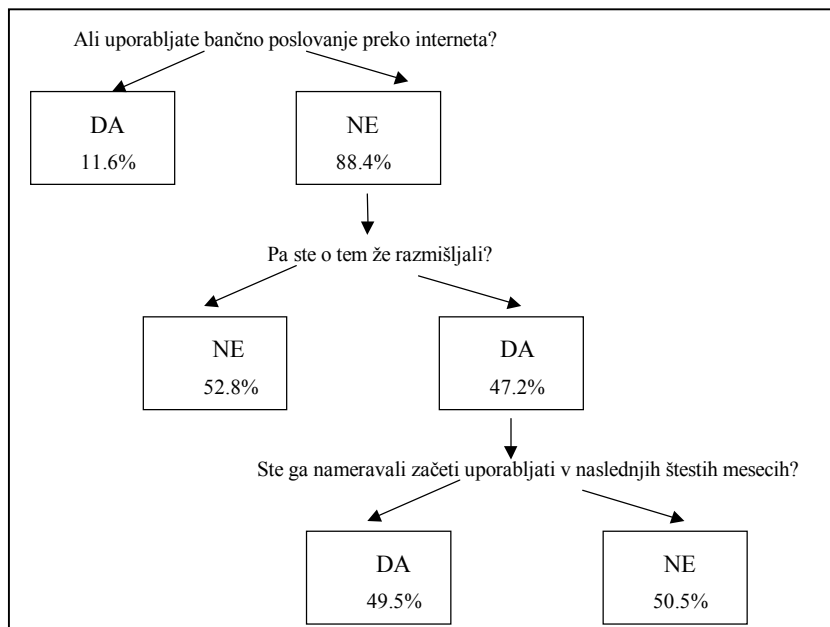
Banka	Marec 2000			Maj 2000			Skupaj	
	Aritm. sredina	SD	n	Aritm. sredina	SD	n	Aritm. sredina	n
Nova ljubljanska banka	3,76	1,48	18	3,38	1,28	12	3,61	30
SKB banka	4,58	0,51	12	4,18	1,28	7	4,43	19
Nova Kreditna banka Maribor	3,89	--	11	4,24	0,53	3	3,96	14
Abanka	5,00	--	1	--				1
Banka Koper	4,28	0,51	5	3,39	0,65	2	4,03	7
Dolenjska banka	4,00	--	1	--				1
Poštna banka Slovenije	3,00	--	1	--				1
Koroška banka	4,64	0,75	2	--				2
Skupaj	4,10	1,08	51	3,71	1,19	24	3,89	79

3. Namere elektronskega bančništva

V letu 1999 se je skoraj polovica (43,7%) anketirancev zanimala za bančno poslovanje preko interneta, kljub visokemu deležu pa gre v primerjavi z letom 1998 za upad v zanimanju (59,2 → 43,7), kar lahko - kot v večini podobnih primerov – pojasnimo s prihodom manj intenzivnih uporabnikov. Glede na glavno banko se je za elektronsko bančništvo zanimalo največ komitentov A Banke, sledili so člani Banke Celje, NKBM, Banke Koper in NLB, na zadnjem mestu so bili člani SKB.

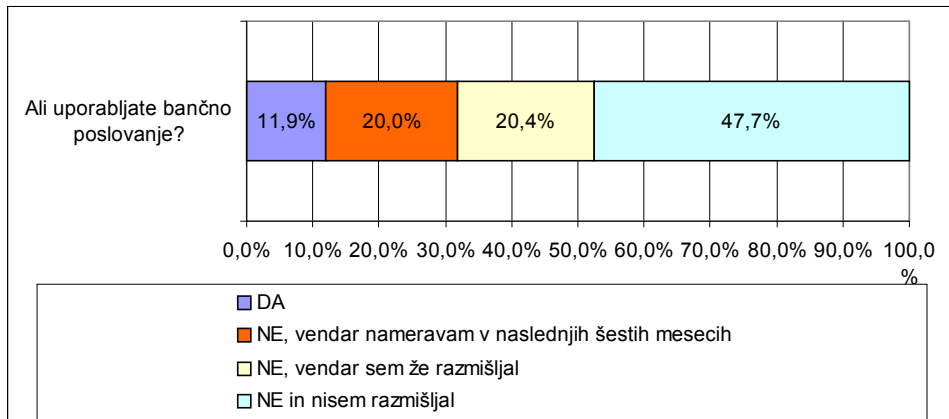
Odstotek anketirancev, ki še ne uporabljajo bančnega poslovanja preko interneta, pa so o tem že razmišljali, je v prvi polovici leta 2000 znašal 47%. Med temi jih polovica namerava uporabljati elektronsko bančništvo že v naslednjih šestih mesecih.

Graf 4a: Nameni uporabe elektronskega bančništva (maj 2000, n=244)



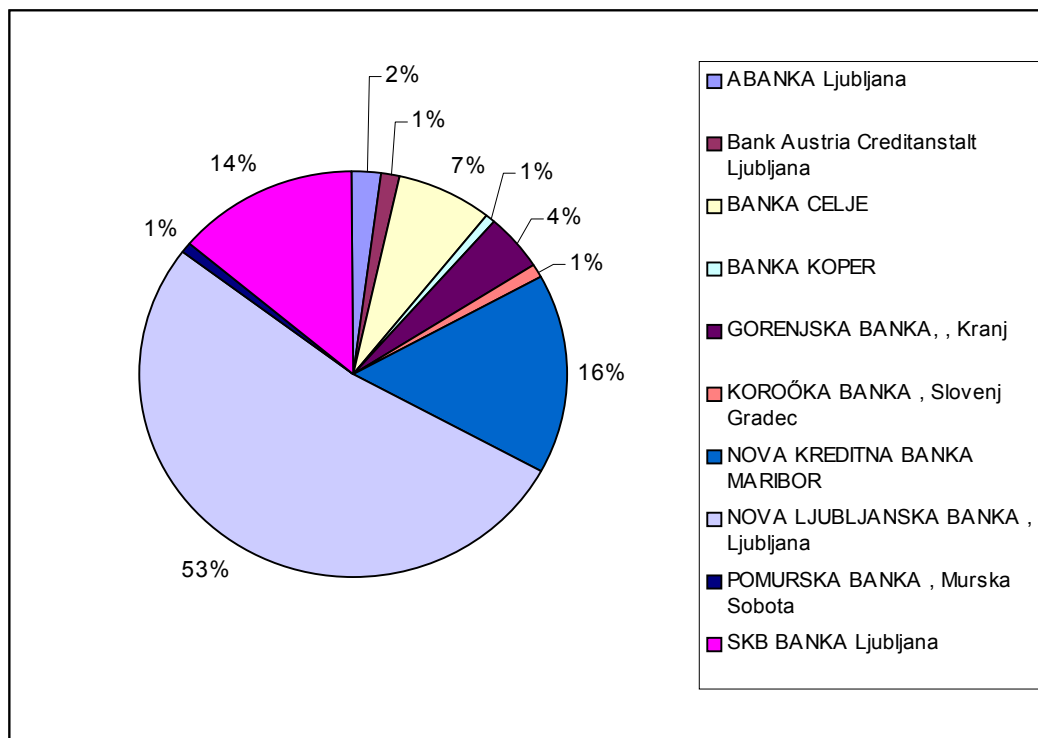
Med vsemi aktivnimi uporabniki interneta (to je 250.000 osebami) jih tako 12% že uporablja elektronsko bančništvo, 20% ga namerava pričeti uporabljati v naslednjih šestih mesecih in 20% je o tem vsaj razmišljalo. Ostaja še 48% (skoraj polovica) uporabnikov, ki o tem še ni razmišljalo. Kot vidimo je potencial za uprabo e-bančništva izredno velik. Seveda pa velja upoštevati, da se večina namre običajno ne uresniči. Tako npr. že nekaj let okoli 10% gospodinjstev napoveduje priključek na Internet v naslednjih 6 mesecih, vendar se uresniči manj kot polovica napovedi.

Graf4b: Uporaba in nameni uporabe elektronskega bačništva (maj 2000, n=235)



Anketiranci nameravajo uporabljati bančno poslovanje napogosteje preko NLB (53%), sledita pa NKBM (16%) in SKB Banka (14%).

Graf 5: Delež bank, pri katerih anketiranci nameravajo uporabljati bančno poslovanje preko interneta (maj 2000, n=47)



4. Analiza podskupin uporabnikov bančnega poslovanja preko interneta

Bančnega poslovanja preko interneta se poslužujejo večinoma anketiranci z višjo izobrazbo ter anketiranci v starostni skupini od 30 do 50 let. Glede na poklic bančno poslovanje prek interneta največ uporabljajo zaposleni na višjih položajih (managerji, samostojni podjetniki, strokovnjaki). Več uporabe e-bančništva je tudi med tistimi z višjimi dohodki in med najbolj najbolj intenzivni uporabniki interneta (dnevni uporabniki interneta ter anketiranci z lastnim e-mail naslovom) (tabela 4a).

Tabela 4a: Demografske značilnosti uporabnikov in neuporabnikov bančnega poslovanja preko interneta (marec 2000, maj 2000, n=529)

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>	<i>DA</i>	<i>NE</i>	<i>SKUPAJ</i>
SPOL:			
Moški	11,0%	89,0%	100,0%
Ženske	11,0%	89,0%	100,0%
IZOBRAZBA:			
Srednja šola in manj	14,0%	86,0%	100,0%
Več kot srednja šola	17,8%	82,2%	100,0%
STAROST:			
12-29 let	7,2%	92,8%	100,0%
30-50 let	17,6%	82,4%	100,0%
51-65 let	• 3,7%	(96,3%)	100,0%
POKLIC:			
Zaposleni-višji položaj	20,2%	79,8%	100,0%
Uradnik, pisarniški delavec	814,8%	85,2%	100,0%
Delavec	((10,8%))	89,2%	100,0%
Osnovnošolec, dijak, študent	• 2,6%	97,4%	100,0%
Drugo (kmet, gospodinja, nezaposlen, upokojenec)	• 5,9%	((94,1%))	100,0%
DOHODEK:			
Brez dohodka	• 7,1	((92,9))	100,0
Do 50.000 SIT	• 2,2	97,8	100,0
50.000 do 100.000 SIT	• 11,3	88,7	100,0
100.000 do 150.000 SIT	((13,3))	86,7	100,0
150.000 do 200.000 SIT	((21,8))	78,2	100,0
Nad 200.000 SIT	• 18,0	82,0	100,0
REGIJA:			
Osrednja slovenska	13,5%	86,5%	100,0%
Štajerska regija	(13,8%	86,2%	100,0%
Savinjska regija	• 2,2%	97,8%	100,0%
Gorenjska regija	• 10,0%	90,0%	100,0%
Goriška regija	• 6,5%	(93,5%)	100,0%
Obalno kraška regija	• 25,0%	((75,0%))	100,0%
Notranjska regija	• 15,0%	((85,0%))	100,0%
Dolenjska regija	• 5,5%	94,5%	100,0%
Pomurska regija	• 9,4%	(90,6%)	100,0%
UPORABA INTERNETA:			
Večkrat dnevno	16,0%	84,0%	100,0%
Skoraj vsak dan	14,0%	86,0%	100,0%
Nekajkrat tedensko	((6,3%))	93,7%	100,0%
Nekajkrat mesečno	• 5,3%	94,7%	100,0%
IMA E-MAIL NASLOV:			
Da	13,8%	86,2%	100,0%
Ne	((5,4%))	94,6%	100,0%

V tabeli 4b so podrobneje razdelane podskupine neuporabnikov bančnega poslovanja preko interneta

glede na to, ali ga nameravajo uporabljati v naslednjih šestih mesecih, ali so o tem že razmišljali, ali pa o tem še niso razmišljali. Ker je bilo vprašanje o namerah postavljeno le v majskem delu ankete, so analize opravljene na 235 mesečnih uporabnikih interneta, ki so odgovarjali na to vprašanje, in so zato velikosti nekaterih celic nesprejemljivo majhne. Kljub temu lahko ugotovimo, da je med ženskami in nižje izobraženimi več takih, ki še niso razmišljali o bančnem poslovanju preko interneta. Prav tako o tem ni razmišljala večina še šolajočih se uporabnikov interneta. Po drugi strani pa uporaba bančnega poslovanja po internetu ali pa namere v zvezi s tem naraščajo z intenzivnostjo uporabe interneta.

Tabela 4b: Demografske značilnosti anketirancev, ki uporabljajo ali nameravajo uporabljati bančno poslovanje preko interneta (maj 2000, n=235) Nimam podatkov za dohodek

<i>Ali uporabljate bančno poslovanje prek interneta?</i>	DA, uporabljajo	NE, vendar nameravajo v naslednjih šestih mesecih	NE, vendar so že razmišljali	NE in niso razmišljali	SKUPAJ
SPOL					
Moški	((11,6%))	(19,4%)	(22,5%)	46,5%	100,0%
Ženske	((12,5%))	(20,2%)	(17,3%)	50,0%	100,0%
IZOBRAZBA					
Srednja šola in manj	((17,9%))	((21,4%))	((21,4%))	39,3%	100,0%
Več kot srednja šola	((17,4%))	(29,0%)	((20,3%))	(33,3%)	100,0%
STAROST					
12-29 let	((8,0%))	(18,7%)	20,0%	53,3%	100,0%
30-50 let	((18,9%))	((18,9%))	((20,3%))	41,9%	100,0%
51-65 let	• 11,1%	• 44,4%	• 33,3%	• 11,1%	100,0%
POKLIC					
Zaposleni-višji položaj	((18,8%))	(31,9%)	((24,6%))	((24,6%))	100,0%
Uradnik, pisarniški delavec	• 18,6%	• 18,6%	• 14,0%	(48,8%)	100,0%
Delavec	• 15,2%	• 21,2%	• 21,2%	((42,4%))	100,0%
Osnovnošolec, dijak, študent	• 2,4%	• 9,8%	((19,5%))	68,3%	100,0%
Drugo (kmet, gospodinja, nezaposlen, upokojenec)	• 12,5%	• 25,0%	• 12,5%	• 50,0%	100,0%
REGIJA					
Osrednja slovenska regija	(16,0%)	(22,2%)	((21,0%))	40,7%	100,0%
Štajerska regija	• 13,6%	• 18,2%	• 15,9%	(52,3%)	100,0%
Savinjska regija	• 3,0%	• 21,2%	• 12,1%	(63,6%)	100,0%
Gorenjska regija	• 7,4%	• 18,5%	• 25,9%	((48,1%))	100,0%
Goriška regija	• 0,0%	• 27,3%	• 45,5%	• 27,3%	100,0%
Obalno kraška regija	• 33,3%	• 0,0%	• 11,1%	• 55,6%	100,0%
Notranjska regija	• 16,7%	• 0,0%	• 50,0%	• 33,3%	100,0%
UPORABA INTERNETA					
Večkrat dnevno	((20,8%))	((20,8%))	((23,6%))	(34,7%)	100,0%
Skoraj vsak dan	• 13,3%	((16,7%))	((21,7%))	(48,3%)	100,0%
Nekajkrat tedensko	• 6,2%	((26,2%))	((16,9%))	50,8%	100,0%
Nekajkrat mesečno	• 5,1%	• 10,3%	• 20,5%	(64,1%)	100,0%
IMA E-MAIL NASLOV					
Da	(16,3%)	20,0%	21,3%	42,5%	100,0%
Ne	• 2,7%	((20,3%))	((18,9%))	58,1%	100,0%

5. Uporabniki e-poslovanja in slovenske spletne strani

Ker je sklop o e-bančništvu v maju 2000 postal standardni sklop telefonskih anket RIS, je mogoče izvajati tudi analize glede na obiskanost spletnih strani. V vsako anketo je namreč vsakič vključenih okoli 20 spletnih strani. Tokrat smo analizirali strani, ki so bile vključene v tokratno anketo in so tudi presegle 10% obiskanost.

Bančno poslujejo preko interneta predvsem redni (dnevni) obiskovalci TIS-a, Mobitel-a, Siol-a in Slowwwenia. Med mesečnimi obiskovalci bančno največ poslujejo obiskovalci strani Slowwwenia. Med dnevni obiskovalci TIS, Mobitel in Siol p najdemo največ uporabnikov, ki bančno poslujejo prek interneta.

Zanimivo je, da obiskovalci strani Big Bang sploh bančno ne poslujejo prek interneta, kar je verjetno posledica tega, da gre predvsem za mlade ljudi brez lastnih bančnih kartic.

Tabela 5: Bančno poslovanje mesečnih obiskovalcev najbolj obiskanih slovenskih WWW strani (maj 2000, n=244)

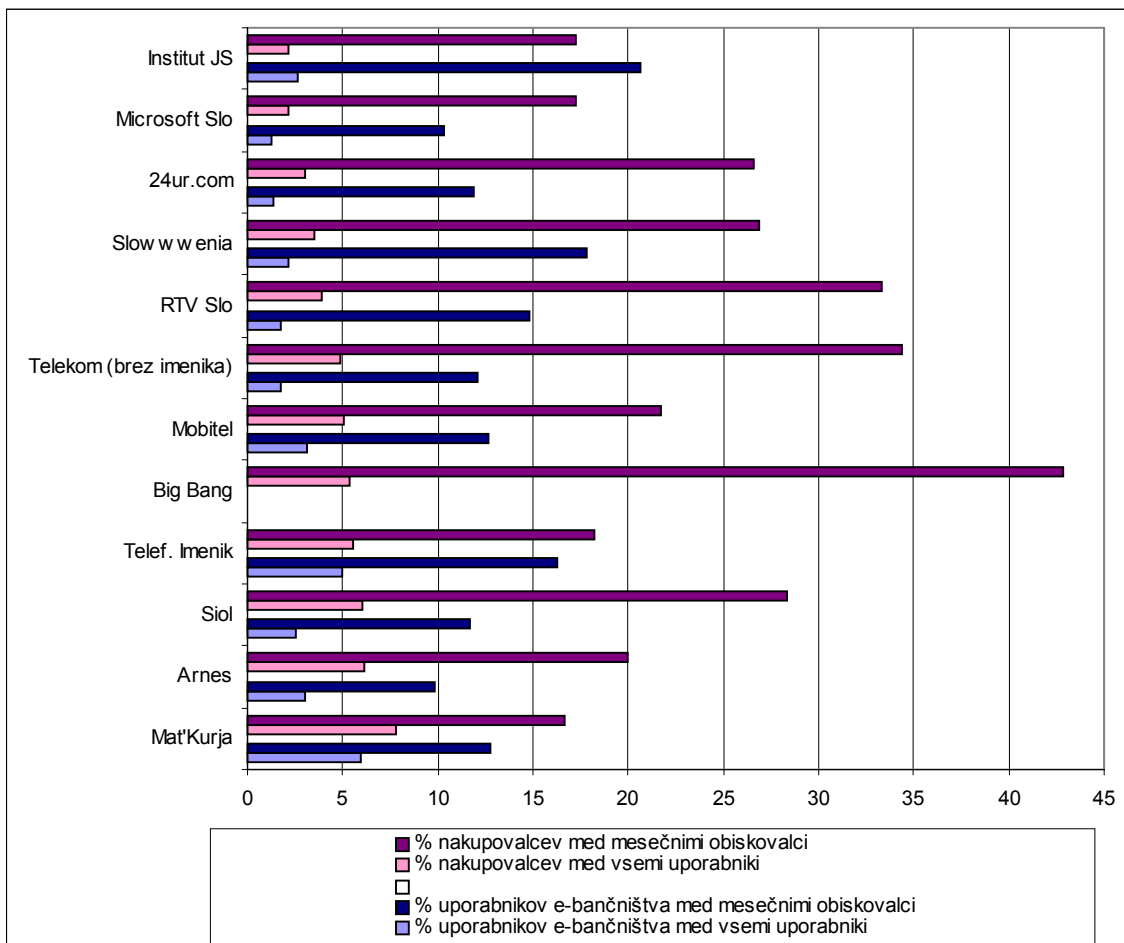
<i>Ali uporabljate bančno poslovanje preko interneta?</i>	<i>DA</i>	<i>NE</i>	<i>SKUPAJ</i>
MATKURJA:			
mesečno	• 10,7	(89,3)	100,0%
tedensko	• 10,1	89,9	100,0%
dnevno	• 15,2	(84,8)	100,0%
MOBITEL:			
mesečno	• 13,6	((86,4))	100,0%
tedensko	• 8,6	91,4	100,0%
dnevno	• 22,2	• 77,8	100,0%
TIS TELEKOM:			
mesečno	• 9,1	(90,9)	100,0%
tedensko	• 17,6	(82,4)	100,0%
dnevno	• 31,6	((68,4))	100,0%
SIOL:			
mesečno	• 4,8	(95,2)	100,0%
tedensko	• 9,5	((90,5))	100,0%
dnevno	• 21,4	((78,6))	100,0%
SLOWWENIA:			
mesečno	• 37,5	• 62,5	100,0%
tedensko	•	((100))	100,0%
dnevno	• 20	• 80	100,0%
24 UR:			
mesečno	• 11,1	• 88,9	100,0%
tedensko	•	((100))	100,0%
dnevno	•	• 100	100,0%
BIG BANG:			
mesečno	•	((100))	100,0%
tedensko	•	• 100	100,0%
dnevno	•	• 100	100,0%

V zgornji tabeli lahko razberemo razmeroma nezanesljive ocene – ocene s piko namreč ni mogoče posplošiti, ocene z oklepaji pa so ohlapne - kar je razumljivo, saj temeljijo na majhnem vzorcu. S ponavljanjem tega sklopa se bodo ocene v bodoče seveda bistveno izboljšale. Vsekakor pa lahko razmeremo, da z izjemo strani BigBang, večjih razlik med stranmi pravzaprav ni.

Ker imajo izbrane slovenske spletne strani različno frekvenco mesečnih obiskov, je dejanski delež uporabnikov e-bančništva in hkrati mesečnih ali pogostejših obiskovalcev posameznih strani nekoliko drugačen. V absolutnem smislu tako največ uporabnikov e-bančništva dajejo obiskovalci strani Mat'Kurja in Telefonskega imenika, najmanj pa Big Bang-a. Med vsemi uporabniki je namreč 6% takih, ki uporabljajo bančno poslovanje na internetu in hkrati vsaj mesečno obiskujejo Mat'Kurjo, medtem ko v med anketiranimi ni nikogar, ki bi uporabljal e-bančništvo in bil tudi mesečni obiskovalec spletne trgovine Big Bang. To seveda ne pomeni, da noben mesečni obiskovalec Big Bang-a ne uporablja e-bančništva, vsekakor pa jih je bilo premalo, da bi jih lahko zajeli v naš tokratni vzorec.

Iz grafa 6 je razvidno, da je med mesečnimi uporabniki interneta več nakupovalcev po internetu kot pa tistih, ki uporabljajo tudi bančno poslovanje po internetu.

Graf 6: Nakupovalci in uporabniki e-bančništva med mesečnimi ali pogostejšimi obiskovalci slovenskih spletnih strani (marec 2000, maj 2000, n=113-671)



6. E-bančništvo v podjetjih

Tretjino slovenskih podjetij, ki imajo računalniško opremo, smo vprašali, katerega leta so oziroma nameravajo začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema. Nato smo jih vprašali še, katera je njihova glavna banka.

Večina podjetij namerava začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema v letu 2000. Do konca leta 1999 je to storilo skupno le 11% velikih, 8% srednjih in po 5% majhnih in mikro podjetij, k temu pa lahko prištejemo še 3-6% podjetij, ki tega še niso storila pred anketiranjem, vendar so nameravala še v letu 1999.

Na poznejše obdobje (v leto 2001 ali kasneje) informatizacijo plačilnega prometa prek bančnega sistema prelaga slaba petina podjetij.

Graf 7: Uporaba in nameni uporabe informatiziranih storitev plačilnega prometa preko bančnega sistema med slovenskimi podjetji glede na velikost podjetja (dec. 1999, n=314)

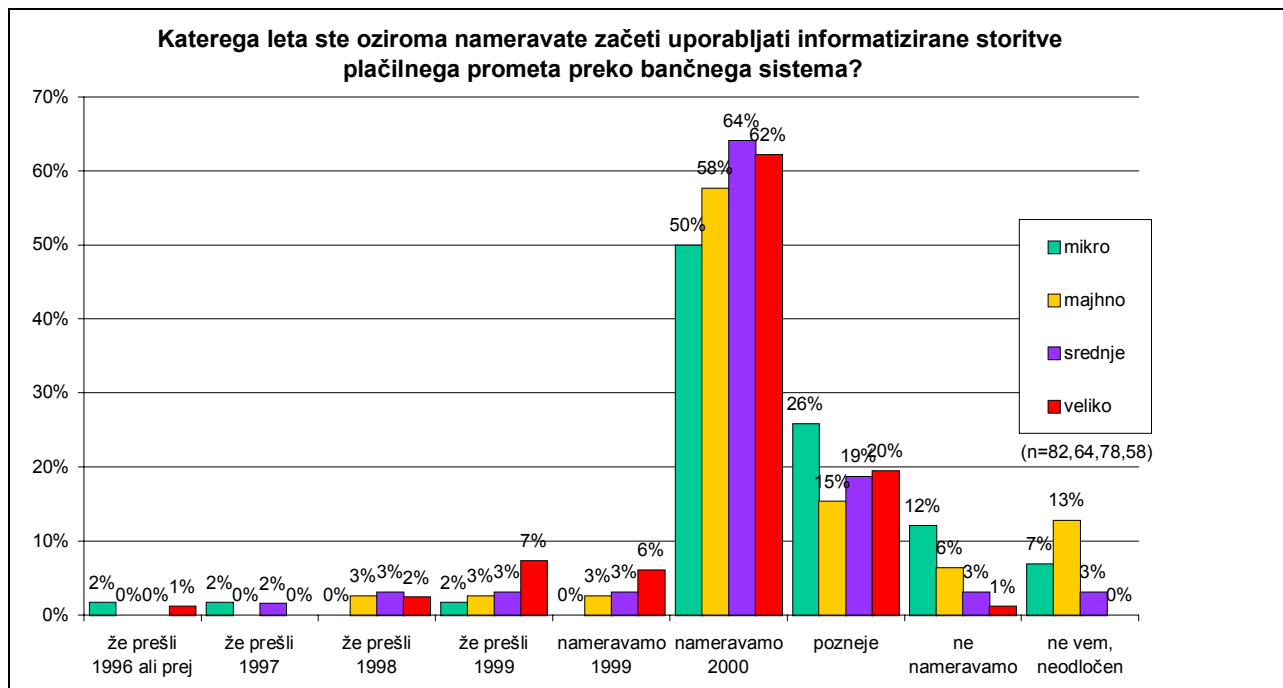


Tabela 6: Glavna banka slovenskih podjetij glede na velikost podjetja (dec. 1999, n=314)

<i>Katera je vaša glavna banka?</i>	<i>Mikro</i>		<i>Majhno</i>		<i>Srednje</i>		<i>Veliko</i>		<i>Skupaj</i>	
	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>
NLB -Nova ljubljanska b.	46%	30	46%	41	31%	22	37%	33	40%	126
Nova KBM	5%	3	9%	8	13%	9	17%	15	11%	35
SKB	11%	7	7%	6	11%	8	9%	8	9%	29
A – Banka	8%	5	8%	7	4%	3	9%	8	7%	23
Banka Koper	9%	6	8%	7	9%	6	3%	3	7%	22
Banka Celje	3%	2	7%	6	7%	5	7%	6	6%	19
druga navedena banka	3%	2	1%	1	7%	5	7%	6	4%	14
Dolenjska Banka	2%	1	3%	3	7%	5	4%	4	4%	13
Gorenjska Banka	5%	3	3%	3	4%	3	3%	3	4%	12
Krekova Banka	5%	3	2%	2	0%		0%		2%	5
Bank Austria–Creditanstald	2%	1	1%	1	1%	1	0%		1%	3
PBS	2%	1	1%	1	1%	1	0%		1%	3
Sl. zadružno kmetijska b.			1%	1	1%	1	1%	1	1%	3
Probanka			1%	1	1%	1	1%	1	1%	3
Slovenska investicijska b.	2%	1	1%	1					1%	2
Hypo alpe-adria					0%		1%	1		1
Banka Societa Generale					0%		1%	1		1
skupaj	100%	65	100%	89	100%	70	100%	90	100%	314

Naslednja tabela po posameznih bankah prikazuje delež podjetij, ki je že prešel na avtomatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, tiste, ki to nameravajo storiti leta 2000, itd. Rezultati za banke, v katerih je število anketiranih podjetij majhno, so prikazani zgolj informativno.

Tabela 7: Uporaba in nameni uporabe informatiziranih storitev plačilnega prometa preko bančnega sistema med slovenskimi podjetji glede na njihovo glavno banko (dec. 1999, n=314)

<i>Katerega leta ste oziroma nameravate začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa preko bančnega sistema?</i>												
	<i>Že prešli ali bomo v letu 1999</i>		<i>Nameravamo 2000</i>		<i>Pozneje</i>		<i>Ne nameravamo</i>		<i>Ne vem, neodločen</i>		<i>Skupaj</i>	
	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>
NLB-nova ljubljanska b.	10%	11	55%	58	23%	24	8%	8	5%	5	100%	106
Nova KBM	13%	4	71%	22	10%	3	3%	1	3%	1	100%	31
SKB	8%	2	63%	15	17%	4	13%	3			100%	24
A – Banka	14%	3	68%	15	9%	2	5%	1	5%	1	100%	22
Banka Celje	6%	1	71%	12	18%	3			6%	1	100%	17
Banka Koper	7%	1	40%	6	27%	4	7%	1	20%	3	100%	15
Gorenjska Banka			60%	6	30%	3			10%	1	100%	10
druga navedena banka	20%	2	20%	2	50%	5			10%	1	100%	10
Dolenjska Banka	11%	1	56%	5	22%	2			11%	1	100%	9
Krekova Banka	20%	1	60%	3					20%	1	100%	5
B. Austria– Creditanstald			100%	3							100%	3
PBS	33%	1	33%	1	33%	1					100%	3
Probanka			100%	3							100%	3
Sl.zadružno kmetijska b.	50%	1	50%	1							100%	2
Sl. investicijska b.			100%	1							100%	1
Hypo alpe-adria	100%	1									100%	1
Banka Societ Generale	100%	1									100%	1
<i>skupaj</i>	<i>11%</i>	<i>30</i>	<i>58%</i>	<i>153</i>	<i>19%</i>	<i>51</i>	<i>5%</i>	<i>14</i>	<i>6%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>263</i>

Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, smo vprašali, kako so z njimi zadovoljni. Zaradi majhnega števila enot so rezultati v grafu predstavljeni le v sumarni obliki. Kot kaže naslednja tabela, pa je povprečna ocena zadovoljstva med podjetji precej visoka (4,2).

Graf 8: Zadovoljstvo s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema (dec. 1999, n=20)

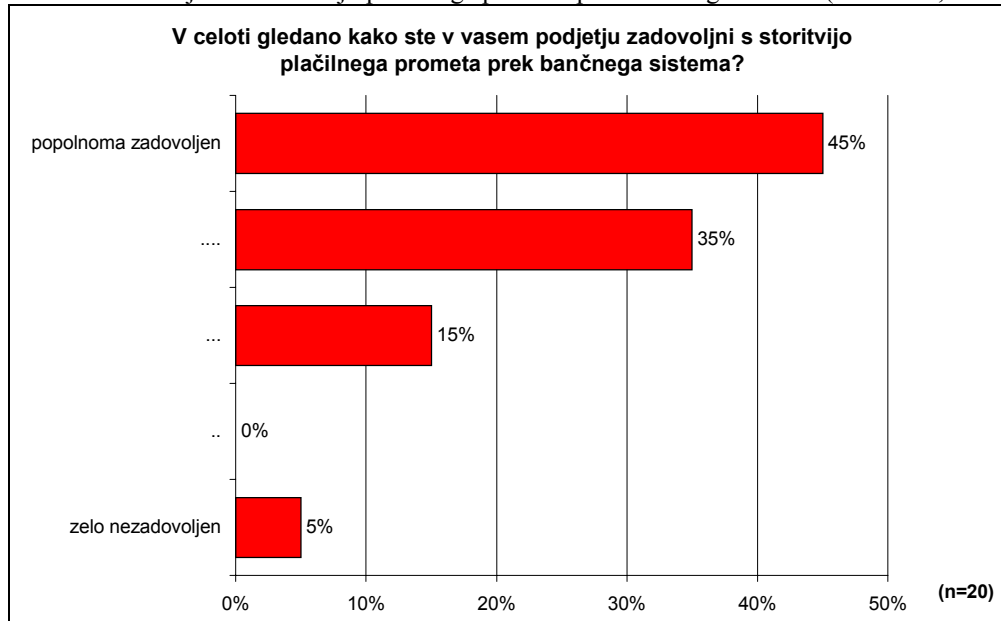


Tabela 8: Povprečno zadovoljstvo s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema glede na velikost podjetja (dec. 1999, n=20)

V celoti gledano, kako ste v vašem podjetju zadovoljni s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema? Ocenite na lestvici od ena do pet, pri čemer 1 pomeni, da ste zelo nezadovoljni, 5 pa zelo zadovoljni.

	<i>povprečna ocena</i>	<i>st. odklon</i>	<i>N</i>
Mikro	3,3	2,1	3
Majhno	5,0	0,0	4
Srednje	4,5	0,6	4
Veliko	3,9	0,8	9
Skupaj	4,2	1,0	20

Tabela 9: Povprečno zadovoljstvo s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema glede na njihovo glavno banko (dec. 1999, n=20)

V celoti gledano kako ste v vašem podjetju zadovoljni s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema? Ocenite na lestvici od ena do pet, pri čemer 1 pomeni, da ste zelo nezadovoljni, 5 pa zelo zadovoljni.

	Povprečna ocena	st. odklon	N
A – Banka	3,0	1,7	3
Banka Celje	5,0	,	1
Banka Koper	5,0	,	1
Krekova Banka	4,0	,	1
NLB	5,0	0,0	6
Nova KBM	3,5	0,6	4
PBS	5,0	,	1
Sl. Zadružno kmetijska banka	3,0	,	1
Banka Societe Generale	4,0	,	1
Druga navedena banka	4,0	,	1
Skupaj	4,2	1,0	20

Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, smo prosili še, ali lahko ocenijo, kako verjetno je, da bi njihova organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva. Ponovno lahko navedemo le, da je izmed 20 podjetij, ki so odgovarjala na vprašanje, 5 anketiranih (25%) pritrdilo, da bi njihovo podjetje zamenjalo banko, 15 (75%) pa jih je dejalo, da tega ne bi storili, kar je odstotek, ki ga najdemo tudi med osebnimi uporabniki e-bančništva.

Graf 9: Verjetnost zamenjave banke (dec. 1999, n=20)

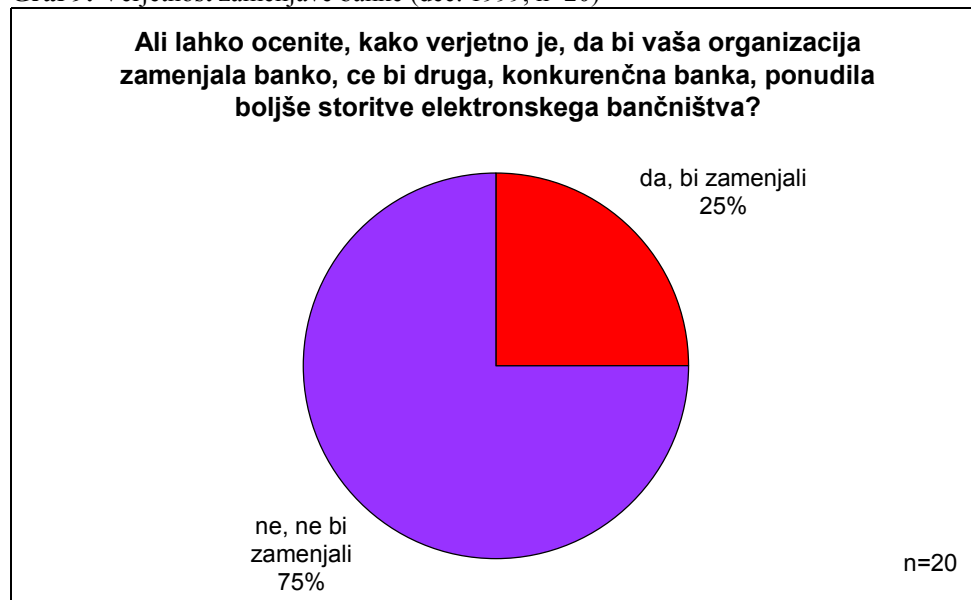


Tabela 10: Verjetnost zamenjave banke glede na glavno banko (dec. 1999, n=20)

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, ce bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva?

<i>Katera je vaša glavna banka?</i>	<i>da</i>		<i>ne</i>		<i>skupaj</i>	
	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>N</i>
A - Banka	17%	1	83%	5	100%	6
Banka Celje	100%	1			100%	1
Banka Koper			100%	4	100%	4
Krekova Banka	50%	1	50%	1	100%	2
NLB	25%	4	75%	12	100%	16
Nova KBM	33%	3	67%	6	100%	9
PBS			100%	1	100%	1
SKB	33%	2	67%	4	100%	6
Sl. Zadružno kmetijska banka			100%	1	100%	1
Banka Societ Generale	100%	1			100%	1
Druga navedena banka	50%	1	50%	1	100%	2
Skupaj	29%	14	71%	35	100%	49

Na koncu smo podjetjem, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, postavili še dve vprašanji:

- Ali lahko ocenite, če boste v vašem podjetju plačilni promet v Sloveniji v bodoče izvajali prek ene, dveh ali več bank?
- Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila elektronsko bančništvo?

Izmed 17 anketiranih, ki so odgovarjali na prvo vprašanje, jih je 11 (65%) dejalo, da bodo tudi odslej plačilni promet izvajali prek ene banke, dva anketiranca sta dejala, da bodo to počeli prek dveh bank, štirje pa prek več bank.

Po mnenju 5 anketirancev je elektronsko bančništvo najbolj razvila SKB banka, dva anketiranca sta navedla NLB, po eden pa A-banko, Novo KBM in PBS (veljavne odgovore je podalo 10 anketirancev).