

# Barriärer för att fullt ut välja digitala betalningsmetoder

*Irina Dimitrova, Peter Öhman och Darush Yazdanfar*



# Barriärer för att fullt ut välja digitala betalningsmetoder

*Irina Dimitrova, Peter Öhman och Darush Yazdanfar*

Så småningom kan användningen av digitala betalningsmetoder leda till ett kontantlöst samhälle, särskilt i industrialiserade länder som Sverige. Det finns dock fortfarande barriärer som hindrar en sådan utveckling. I denna kortrapport diskuterar Irina Dimitrova, Peter Öhman och Darush Yazdanfar vid CER olika samband mellan barriärer och två grupper av bankkunders avsikter att helt förlita sig på digitala betalningsmetoder. Ett kompletterande syfte är att diskutera faktorer som kan påverka hur olika barriärer ökar eller minskar intentionen att använda digitala betalningsmetoder. Resultaten visar att de som accepterat och tagit till sig dessa betalningsmetoder (så kallade adopters-accepters) uppfattade integritets- och åtkomstbarriärer som signifikant relaterade till avsikten att fullt ut sköta sina betalningar på detta sätt. Däremot uppfattade de som accepterat digitala betalningsmetoder men samtidigt uttryckt ett motstånd (så kallade adopters-resisters) enbart bristen på personlig kontakt som en betydande barriär. Forskningsresultaten har tidigare publicerats i den internationella tidskriftsartikeln "Barriers to bank customers' intention to fully adopt digital payment methods" (Dimitrova, Öhman och Yazdanfar, 2022).

## Inledning

Sätten att betala har utvecklats avsevärt sedan 1950- och 1960-talen när de första bankautomaterna introducerades i USA.<sup>1</sup> Av särskilt intresse är att olika digitala betalningsmetoder framgångsrikt har ersatt kontanter, vilket medför både för- och nackdelar för bankkunderna. Det "digitala myntets" två sidor har bland annat beskrivits på följande sätt: "Digitalisering gör betalningar enklare och smidigare, men skapar också risker som behöver hanteras".<sup>2</sup>

Detta väcker frågan om möjligheten till ett kontantlöst samhälle, vilket ofta diskuteras av regeringar och banker (även om frågan i första hand berör bankkunderna). I Sverige används kontanter i betydligt mindre omfattning än i många andra länder, närmare bestämt i endast 6 procent av alla transaktioner, och Sverige kan bli det första landet i världen som helt överger sedlar och mynt.<sup>3</sup> I sammanhanget bör det uppmärksammas att uttrycket "kontantlöst samhälle" kan uppfattas på olika sätt.<sup>4</sup> I den här studien avses en situation där de enda tillgängliga betalningsmetoderna är digitala. Tidigare studier har uppmärksammat den fas när digitala betalningsmetoder började användas i olika länder och likaså den därpå följande fasen när användandet blivit allt mer utbrett.<sup>5</sup> Den fullständiga adoptionsfasen har dock mer eller mindre försumrats i

---

<sup>1</sup> Bátiz-Lazo et al. (2014).

<sup>2</sup> Sveriges Riksbank (2019, s. 4)

<sup>3</sup> Sveriges Riksbank (2021).

<sup>4</sup> Rivera (2019).

<sup>5</sup> Laukkanen, (2016); Oertzen och Odekerken-Schröder (2019).

tidigare studier eftersom en sådan situation ännu inte blivit verklighet. Ett kontantlöst samhälle ses dock inte längre som en fantasi utan som ett fullt möjligt scenario.<sup>6</sup>

Vägen mot fullständig adoption av digitala betalningsmetoder medför, som sagt, både för- och nackdelar. Bland fördelarna kan nämnas att det inte finns några öppet- eller stängningstider för när betalningar kan göras, att det går att sätta om lån och genomföra andra transaktioner utan att lämna hemmet och att alla bankkunder kan överblicka sina tillgångar, lån och transaktioner i realtid. Bland nackdelarna går det att föreställa sig bankkunder som är oroliga för sin integritet och säkerhet, som inte kan betala för sina varor vid kassan eller måste vänta i timmar för att få tillgång till sina "digitala pengar". Dessa nackdelar är relaterade till funktionalitet (det vill säga integritet, säkerhet och åtkomst) och till socialpsykologiska frågor som bristen på personlig kontakt. Förtroende kan också inkluderas i den senare kategorin nackdelar på grund av dess inverkan på kundernas beteendemässiga avsikter.<sup>7</sup>

En svensk studie har undersökt digitala betalningsmetoders sista fas, det vill säga kontantfri hantering, men bara från handlarnas perspektiv.<sup>8</sup> Därmed saknas forskning om en möjlig fullskalig adoption av digitala betalningsmetoder ur ett kundperspektiv. Flera studier har undersökt unga bankkunder generellt, men det behövs mer kunskap om deras betalningsvanor i samband med den pågående digitala utvecklingen.<sup>9</sup> I denna studie karakteriseras gruppen unga bankkunder som individer som redan har accepterat och är villiga att fortsätta att använda digitala betalningsmetoder, så kallade adopters-accepters. Samtidigt tenderar vissa grupper att uttrycka sitt motstånd mot innovationer som exempelvis digitala betalningsmetoder, så kallade adopters-resisters.<sup>10</sup> I Sverige finns en sådan formellt organiserad grupp, kallad Kontantupproret. Den består av bankkunder med olika demografiska profiler (även om många tillhör äldre ålderskategorier) och deras krav är att kontanter ska finnas kvar som betalningsmedel.

### Syfte, data och tillvägagångssätt

Syftet med den studie som här rapporteras var att beskriva och analysera potentiella samband mellan funktionella och socialpsykologiska barriärer, å ena sidan, och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder, å andra sidan. Uppfattningarna hos de två ovan nämnda grupperna av svenska bankkunder jämfördes med varandra. Ett kompletterande syfte var att undersöka om vissa faktorer, exempelvis erfarenhet av att sköta sina betalningar digitalt, kan påverka olika barriärers koppling till intentionen att fullt ut använda digitala betalningsmetoder.

---

<sup>6</sup> Dimitrova och Öhman (2022).

<sup>7</sup> Berraies et al. (2017).

<sup>8</sup> Arvidsson et al. (2017).

<sup>9</sup> Dimitrova och Öhman (2022).

<sup>10</sup> Laukkanen, (2016); Lee et al. (2005).

Det empiriska datamaterialet samlades in genom en online-enkät som skickades till de två grupperna (adopters-accepters och adopters-resisters). Den nådde ut till 913 unga bankkunder (18–29 år), vilka studerade vid ett svenskt universitet, och till alla medlemmar i Kontantupproret som var aktiva på gruppens webbplatsform. Av de 13 000 medlemmarna vid tiden för datainsamlingen räknades 1 600 som aktiva (baserat på reaktioner och kommentarer på webbplatsformen). De fullständigt ifyllda enkätsvaren (105 för den första gruppen och 388 för den andra) analyserades med hjälp av olika statistiska metoder och hypoteserna testades med regressionsanalyser utifrån en signifikansnivå på 5 procent.

## Resultat

Det empiriska materialet visar att båda grupperna upplever barriärer som ett problem kopplat till användandet av digitala betalningsmetoder (och ett potentiellt kontantlöst samhälle). Noterbart är att den så kallade KU-gruppen skattade samtliga fem barriärer som mer problematiska än de som ingick i gruppen bankkunder och är uppvuxna med digitala betalningsmetoder.

I tabell 1 presenteras hypoteserna och resultaten från hypotestesterna. Som framgår av tabellen får vissa hypoteser stöd (vilket innebär att resultaten är de förväntade), medan andra hypoteser saknar empiriskt stöd (vilket innebär att resultaten inte överensstämmer med förutsägelseerna).

För de unga bankkunderna får fyra av de fem hypoteserna stöd, medan en förkastas. H1a och H3a visar att en högre integritetsbarriär respektive en högre åtkomstbarriär leder till en lägre avsikt att fullt ut välja digitala betalningsmetoder. Enligt H2a har säkerhetsbarriären inte något betydande inflytande på intentionen att helt förlita sig på digitala betalningsmetoder. Som förväntat visar H4a och H5a att inte heller någon av de två socialpsykologiska barriärerna har något betydande inflytande på dessa bankkunders avsikt att enbart använda digitala betalningsmetoder.

För KU-gruppen ser resultaten annorlunda ut. Även om samtliga fem undersökta barriärer skattades högt på den skala som användes, är det enbart den så kallade opersonlighetsbarriären som påvisar ett betydande inflytande på avsikten att uteslutande använda digitala betalningsmetoder, vilket ger stöd för H4b. Varken den andra socialpsykologiska barriären (förtroende) eller någon av de tre funktionella barriärerna (integritet, säkerhet respektive åtkomst) tycks ha någon avgörande betydelse för i vilken mån dessa bankkunder avser att fullt ut använda digitala betalningsmetoder.

Tabell 1: Hypoteser och utfall av hypotestester

Hypotes	Resultat	
	Adopters-accepters (unga bankkunder)	Adopters-resisters (aktiva medlemmar i Kontantupproret)
H1a/b: Ju högre integritetsbarriären är, desto lägre avsikt har båda grupperna att fullt ut välja digitala betalningsmetoder.	Hypotesen får stöd	Hypotesen får inte stöd
H2a/b: Ju högre säkerhetsbarriären är, desto lägre avsikt har båda grupperna att fullt ut välja digitala betalningsmetoder.	Hypotesen får inte stöd	Hypotesen får inte stöd
H3a/b: Ju högre åtkomstbarriären är, desto lägre avsikt har båda grupperna att fullt ut välja digitala betalningsmetoder.	Hypotesen får stöd	Hypotesen får inte stöd
H4a: Det råder inget samband för unga bankkunder vad gäller barriären brist på personlig kontakt och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder. H4b: Det råder ett negativt samband för aktiva medlemmar i Kontantupproret vad gäller barriären brist på personlig kontakt och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder.	Hypotesen får stöd	Hypotesen får stöd
H5a: Det råder inget samband för unga bankkunder vad gäller förtroendebbarriären och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder. H5b: Det råder ett negativt samband för aktiva medlemmar i Kontantupproret vad gäller förtroendebbarriären och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder.	Hypotesen får stöd	Hypotesen får inte stöd

Den kompletterande analysen tyder på att de tre barriärerna integritet, åtkomst och bristen på personlig kontakt påverkas av vissa faktorer kopplade till användningen av digitala betalningsmetoder. Resultaten visar att dessa barriärer har en starkare (respektive svagare) negativ effekt på avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder hos bankkunder med stor (respektive liten) erfarenhet av att sköta sina betalningar digitalt. Till exempel kommer en person som använder digitala betalningsmetoder oftare än en annan person sannolikt att lida mer av åtkomstproblem, vilket tenderar att minska den förstnämnda personens intention att fullt ut använda digitala betalningsmetoder.

## Slutdiskussion

Baserat på teoretiska referensramar och tidigare studier undersöktes både funktionella och socialpsykologiska barriärer, å ena sidan, och avsikten att fullt ut välja digitala betalningsmetoder, å den andra. De empiriska resultaten visar att de två undersökta grupperna av svenska bankkunder – de som accepterat och tagit till sig dessa betalningsmetoder (adopters-accepters) och de som accepterat att kunna betala digitalt men samtidigt uttrycker ett motstånd (adopters-resisters) – tycks uppleva olika barriärer på olika sätt.

Även om den försträmnda gruppen av bankkunder sällan använder kontanter, uppfattas två funktionella barriärer (integritets- och åtkomstbarriärer) som negativt relaterade till fullständig adoption av digitala betalningsmetoder, vilket bekräftar forskningsresultat baserade på studier som undersökt de faser när digitala betalningsmedel infördes och fick fäste i samhället.<sup>11</sup> Ungdomar verkar vara medvetna om den senaste tekniken och att deras privatekonomiska data kan spåras. Begränsad tillgång till sina pengar kan också vara en barriär som leder till irritation, vilket är i linje med att ungdomar normalt karaktäriseras som otåliga. Resultaten indikerar att de unga bankkunderna oroar sig mer för de integritets- och åtkomstproblem som är kopplade till digitala betalningsmetoder än de som är aktiva medlemmar i Kontantupproret, medan ingen av grupperna ser säkerhetsbarriären som avgörande för att helt förlita sig på digitala betalningsmetoder.

För de som uttryckligen vill bevara kontanter i samhället är bristen på personlig kontakt den enda betydande barriären för att fullt ut välja digitala betalningsmetoder. Dessa, företrädesvis äldre, bankkunder kännetecknas av att de föredrar att mötas ansikte mot ansikte när saker och ting behöver klaras ut.<sup>12</sup> När det gäller fullständig användning av digitala betalningsmetoder är integritets-, säkerhets- och åtkomstbarriärer inte betydande för denna grupp av bankkunder. En möjlig förklaring till detta kan vara att de förhållandevis sällan använder digitala betalningsmetoder.

Baserat på de barriärer som påverkar avsikten hos olika grupper av bankkunder att välja digitala betalningsmetoder skulle banker kunna erbjuda skraddarsydd lösningar för att främja den pågående utvecklingen av digitala finansiella tjänster (som alternativ till lösningar enligt principen "one size fits all"). Samtidigt måste de potentiella risker som följer av endimensionella digitala betalningssystem hanteras på politisk nivå. Exempelvis är långa strömavbrott en varningssignal till ett samhälle som gör sig helt beroende av digitala betalningsmetoder.<sup>13</sup> Dessutom riskerar sårbara grupper av bankkunder att mer eller mindre tappa kontakten med det digitala finansiella systemet.<sup>14</sup> Dessa båda exempel påvisar behovet av att det förs en diskussion om vilka risker utvecklingen mot ett kontantlöst samhälle kan ge upphov till och hur dessa risker kan tacklas.

---

<sup>11</sup> Laukkanen et al. (2008).

<sup>12</sup> Chaouali och Souiden (2019).

<sup>13</sup> Sveriges Riksbank (2019).

<sup>14</sup> Sveriges Riksbank (2021).

## Referenser

Arvidsson, N., Hedman, J. och Segendorf, B. (2017), "Cashless society: When will merchants stop accepting cash in Sweden – A research model". I Feuerriegel, S. och Neumann, D. (red.), *Enterprise applications, markets and services in the finance industry*, Frankfurt: 8<sup>th</sup> International Workshop, FinanceCom 2016, s. 105-113.

Bátiz-Lazo, B., Haigh, T. och Stearns, D.L. (2014), "How the future shaped the past: The case of the cashless society". *Enterprise and Society*, Vol. 15, Nr. 1, s. 103-131.

Berraies, S., Ben Yahia, K. och Hannachi, M. (2017), "Identifying the effects of perceived values of mobile banking applications on customers: Comparative study between baby boomers, generation X and generation Y". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35, Nr. 6, s. 1018-1038.

Chaouali, W. och Souiden, N. (2019), "The role of cognitive age in explaining mobile banking resistance among elderly people". *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 50, s. 342-350.

Dimitrova, I. och Öhman, P. (2022), Digital banking and the impersonalization barrier, I Ho, R.C., Ng, A. och Nourallah, M. (red.), *Impact of globalization and advanced technologies on online business models*, Pennsylvania: IGI Global, s. 120-133.

Dimitrova, I., Öhman, P. och Yazdanfar, D. (2022), "Barriers to bank customers' intention to fully adopt digital payment methods". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 14, Nr. 5, s. 16-36.

Laukkanen, T. (2016), "Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the Internet and mobile banking". *Journal of Business Research*, Vol. 69, Nr. 7, s. 2432-2439.

Laukkanen, P., Sinkkonen, S. och Laukkanen, T. (2008), "Consumer resistance to internet banking: Postponers, opponents and rejectors". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 26, Nr. 6, s. 440-455.

Lee, E., Kwon, K. och Schumann, D.W. (2005), "Segmenting the non-adopter category in the diffusion of internet banking". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 23, Nr. 5, s. 414-437.

Oertzen, A.S. och Odekerken-Schröder, G. (2019), "Achieving continued usage in online banking: A post-adoption study". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 37, Nr. 6, s. 1394-1418.

Rivera, J.W. (2019), "Potential negative effects of a cashless society: Turning citizens into criminals and other economic dangers.", *Journal of Money Laundering Control*, Vol. 22, Nr. 2, s. 350-358.

Sveriges Riksbank (2019), *Payments in Sweden 2019*. Stockholm: Sveriges Riksbank.

Sveriges Riksbank (2021), *Payments in Sweden 2021*. Stockholm: Sveriges Riksbank.