



Institutionen för Industriell ekonomi  
Blekinge Tekniska Högskola

## **Små oberoende företags syn på olika typer utav betalmedel**

**En kvantitativ studie kring småföretag inom servicebranschen**

Natali AbouAbsi

Ida Einwächter

## **Förord**

Denna uppsats är resultatet utav vårt examensarbete inom Företagsekonomi utfört under våren 2014 vid Blekinge Tekniska Högskola och motsvarar 15 högskolepoäng på C-nivå för kandidatexamen.

Vi vill ta tillfället i akt och tacka de personer som på olika sätt bidragit till vad uppsatsen är idag. Först och främst riktar vi ett varmt tack till samtliga respondenter som genom sitt engagemang förmedlade värdefull empiri till vår studie. Vi vill även tacka vår handledare Thomas A Michel för hans synpunkter och vägledning under arbetets gång samt tacka Quoreshi Shahiduzzaman för hjälpen med den statistiska analysmetoden.

Karlskrona, juni 2014

---

Natali AbouAbsi

---

Ida Einwächter

## Sammanfattning

**Titel:** Små oberoende företags syn på olika typer utav betalmedel

**Författare:** Natali AbouAbsi och Ida Einwächter

**Handledare:** Thomas A. Michel

**Institution:** Managementhögskolan, Blekinge Tekniska Högskola

**Kurs:** Kandidatarbete i företagsekonomi, 15 högskolepoäng

**Syfte:** Syftet med denna uppsats är att undersöka vilken attityd mindre oberoende företag har till kontanter och betalkort som betalmedel i allmänhet och vid låga köpesummor i synnerhet. I undersökningen kommer vi därmed studera vid vilken summa som handlarna upplever det som acceptabelt att kunder betalar med betalkort.

**Metod:** Studien har genomförts med hjälp utav en kvantitativ metodansats, då vi ville få en bred förståelse för småföretagarnas syn utav olika betalmedel i allmänhet samt vid betalningar under 100 kronor i synnerhet. För att ta del utav förståelsen kring vår studie utgick vi ifrån det positivistiska synsättet, då vi efterstävlar kunskap kring händelser som kan mätas. Vi genomförde enkätundersökningar med ett hundratal företagsägare ur urvalsgruppen för att kunna ta del utav den objektiva verkligheten och för att sedan påvisa denna med hjälp utav den numeriska informationen vi samlat in.

**Slutsats:** Studiens resultat visade att urvalsgruppens inställning till olika typer utav betalmedel vid lägre köpesummor huvudsakligen var att kontanter var att föredra. En slutsats som går dra utifrån detta resultat är att kortbetalningssystemet grundar sig i en felaktig prissättning vid låga köpesummor där bankerna tar ut en procentuellt hög avgift vid varje korttransaktion. För att öka kortbetalningarna vid låga summor krävs det att prisstrukturen ses över något som skulle kunna göras genom att ett subventionssystem upprättas alternativt att banken sänker transaktionskostnaden. För framtida betalmedel visar studiens resultat att det är viktigt att ta i beaktande att det blir ett enhetligt system med en balanserad prissättning.

## Abstract

**Title:** Small independent business view of different payment systems

**Authors:** Natali AbouAbsi and Ida Einwächter

**Supervisor:** Thomas A. Michel

**Department:** School of Management, Blekinge Institute of Technology

**Course:** Bachelor's thesis in business administration, 15 credits

**Purpose:** The purpose of this study is to investigate and analyze the attitudes of the small independent business owners towards different payment systems, including the payment transactions, where the purchase price is less than 100 SEK. In the study we also analyze what amount the small independent businesses find unacceptable that customers pay with debit cards.

**Method:** To get a broad understanding of the small independent businesses attitudes towards various payment systems in general, and for payments under 100 SEK in particular, we executed a study of 100 small independent retailers ( $S=100$ ). We conducted the surveys with a hundred of business owners from the selected group, to understand their perception of the situation reality. Their responses were collected and then converted into numerical data and analyzed.

**Results:** The study's results showed that the small independent business owners preferred cash for payments of less than 100 crowns. One conclusion that can be drawn from these results is that the card payment system is based on high costs and fees at low purchase amounts, according to small business owners. In order to increase card payments at low amounts of payment the pricing structure may need to be reconsidered by the banks and, too, by the various payment systems that they are promoting. There are several measures that could accelerate payment system adoption by small business owners, such as government guidelines, fee limits, and possible subsidies that would lower transaction costs. The study suggests that for future payment systems to be widely adopted, it is important that there will be a unified system with a fair and balanced pricing model.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Definition utav kommande begrepp .....	3
1.3 Problemformulering.....	3
1.4 Syfte.....	4
1.4.1 Frågeställning.....	5
1.5 Disposition.....	6
<b>2. Litteraturgenomgång .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kontanter gentemot betalkort .....	7
2.1.1 Lag (2010:751) om betaltjänster .....	7
2.2 Tidigare forskning kring demografins påverkan kring betalmedel .....	8
2.2.1 Äldres inställning och användning utav kontanter .....	8
2.2.2 Utlandsföddas entreprenörskap.....	8
2.3 Säkerhet .....	8
2.4 Tidigare undersökningar kring minskad kontanthantering och olika betalmedel .....	9
<b>3. Teori.....</b>	<b>10</b>
3.1 Two-sided market .....	10
3.2 Technology adoption life cycle model .....	10
3.3 Attityd.....	11
3.4 Nätverksteori .....	11
<b>4. Metod.....</b>	<b>13</b>
4.1 Enkätutformning- operationalisering.....	13
4.1.1 Enkätens utformning .....	13
4.2 Statistisk analysmetod .....	14
4.3 Urval .....	14
4.3.1 Sveriges småföretag.....	15
4.4 Pilotstudie .....	15
4.5 Studiens genomförande i Karlskrona och Kristianstad .....	16
4.6 Genomförande utav enkäterna.....	16
4.7 Bearbetning utav materialet.....	17
4.8 Metodkritik .....	17

<b>5. Empiri</b> .....	<b>19</b>
<b>6. Analys</b> .....	<b>28</b>
6.1 Respondenternas inställning till kortbetalningar vid köp vid låga köpesummor. ....	28
6.1.1 Respondenternas attityd till lag (2010:751) om betaltjänster .....	29
6.2 De demografiska förhållandenas påverkan.....	29
6.3 Hur bankernas inställning till kontanter påverkar dess kunder samt kundernas val utav betalmedel.....	31
6.4 Hur demografin i olika förhållanden påverkar val utav betalmedel och bankrelationer.....	33
6.5 Vilken typ utav kontantinsättning använder respondenterna sig utav? .....	39
6.6 Hur ser respondenterna gällande säkerheten kring kontanter? .....	40
<b>7. Avslutning</b> .....	<b>42</b>
7.1 Slutsats.....	42
7.2 Uppsatsens bidrag.....	43
7.3 Förslag till vidare forskning .....	43
<b>Referenser</b> .....	<b>44</b>
Litteratur .....	44
Publicerade artiklar.....	44
Rapporter .....	45
Websidor/Internetkällor.....	47
Övrigt.....	48
<b>Bilaga</b> .....	<b>49</b>
Bilaga 1: Pilotenkät. ....	49
Bilaga 2: Enkätundersökning- Småföretagarnas syn på olika typer utav betalningssystem. 51	
Bilaga 3: Survey - Small independent businesses view on various types of payment systems .....	53
Bilaga 4: Sammanställning i diagram utav undersökningen. ....	55
Bilaga 5: Exempel på kodning utav data .....	64
Bilaga 6: Tabeller .....	65
Bilaga 7: Figurer .....	67

## 1. Inledning

Stora delar utav världens befolkning har idag ett numrerat konto vilket innebär att när transaktioner mellan människor äger rum, sker detta till stora delar elektroniskt (Evans och Schmalensee 1999). Detta innebär att kontanthandlingen minskar runt om i världen (Sveriges Riksbank 2013; Lorenz 2009) och i framkant utav denna utveckling ligger Sverige (Arvidsson 2013). Tidigare studier som gjorts kring individers inställning till olika betalmedel har visat att demografiska förhållanden så som kultur, ekonomi och utbildning (Andersen 2012) har stor betydelse kring vilken inställning individer har till kontanter (Arvidsson 2013; Thurén 2007). I dag ser många kontanter och checkar som traditionella betalningssätt, då de upplevs som omständiga och osäkra, då en stor summa ska hanteras (Sveriges Riksbank 2013; Lorenz 2009), samtidigt som nyare betalmedel uppkommit som ersätter kontanter vid större transaktioner (Arvidsson 2013). Idag arbetar olika aktörer på framtida elektroniska betalningslösningar som skall kunna ersätta de kontanta betalmedlen i alla situationer, vilket betalkorten och andra elektroniska betalningslösningar inte gör idag (Sveriges Riksbank 2013). Kortbetalningar förknippas idag med höga transaktionskostnader, framförallt vid låga köpesummor (Sveriges Riksbank 2011, b), samtidigt som de inte går att använda i alla köpsituationer så som exempelvis mellan privatpersoner (Arvidsson 2013).

### 1.1 Bakgrund

Genom tiderna har betalningar varit en central del utav människans historia. Den har legat till grund för ekonomins principer i form utav specialisering på arbetsmarknaden och arbetsfördelning (Arvidsson 2013; Sveriges Riksbank 2013). Ursprungligen utbyttes varor och tjänster mot varandra, byteshandeln byggde då på en överenskommelse kring under vilka förutsättningar som utbytet skedde (Surowiecki 2012). Med tiden växte penningekonomin fram som utgjorde en mer universell tillämpning än byteshandeln och precis som byteshandeln, så utgjorde penningen ett löfte om ett framtida utbyte. Dåtidens pengar hade sitt värde i den metall de innehöll, vilket gav dem trovärdighet (Arvidsson 2013). De första sedlarna uppkom i Kina under 1100-talet och anammades utav Europa under 1500-talet (Surowiecki 2012). Med sedlarnas uppkomst försvann det fysiska värdet i form utav metall från pengarna och istället var det trovärdigheten till ett framtida utbyte som låg till grunden för sedlarna (Arvidsson 2013). Detta löfte lever kvar än idag då Sveriges Riksbank garanterar värdet på våra mynt och sedlar (Sveriges Riksbank 2011, a).

Kontanter har en stark trovärdighet som har byggts upp under tusentals år där trovärdigheten från början var kopplad till myntens metallvärde. Med tiden blev trovärdigheten istället kopplat till vem som utfärdat sedlarna och i dagens samhälle är det kopplat till nationens underliggande tillgångar så som BNP och förväntningar på framtida ekonomisk utveckling (Arvidsson 2013). Även det nyare betalmedlet betalkort har en stark trovärdighet i dagens samhälle. Denna trovärdighet har byggts upp under de senaste sextio åren sedan Frank McNamara år 1950 skapade det första kreditkortsföretaget Diners' club (Arvidsson 2013, Diners' Club). Under 1950-talet lades även grunderna för VISA, MasterCard och American Express, som nu tillhör de ledande kortföretagen i världen (Arvidsson 2013). I dagens samhälle är trovärdigheten för betalkort hög, denna tillit har gått mycket snabbare än vad det gjorde för de fysiska pengarna (Arvidsson 2013) och idag utgör betalkorten det mest använda betalmedlet (Ondrus och Pigneur 2006). Trenden att använda bankkort istället för kontanter har ökat i samhället (Ondrus och Pigneur 2006; Evans och Schmalensee 1999; Sveriges

Riksbank 2013) något som är positivt, då kontanter ses som ett dyrt betalmedel för samhället i jämförelse med de elektroniska betaltjänsterna (Danmarks Nationalbank 2011).

Idag finns det olika syn på kontanterna i det svenska samhället. Många utav de svenska bankerna minskar alternativt tar helt bort kontanthanteringens samtidigt som flertalet utav Sparbankerna samt Forex Bank ökar möjligheten att göra kontantärenden över disk (Sveriges Riksbank 2011, b), och Sveriges Riksbank ger ut en ny serie sedlar och mynt (Arvidsson 2013). Enligt Sveriges Riksbank (2011, b) är anledningen till att bankerna reducerar kontanthanteringens den minskade efterfrågan. Bankerna ser kontanthanteringens som en stor kostnad samtidigt som det endast är ett fåtal som utnyttjar tjänsten (Sveriges Riksbank 2011, b). Då bankerna avvecklat sin manuella kontanthantering har de ej tagit hänsyn till kundernas behov, något som är grundläggande inom relationsmarknadsföringen som bygger på att tillfredsställa kundernas behov för att ge ett ökat kundvärde och befrämja kundrelationer (Kotler et al. 2013; Blomqvist et al. 2000)

Enligt Sveriges Riksbanks tidigare forskning (2011, b) ser handeln det som något positivt att kontanthanteringens minskar, speciellt när det gäller en större köpesumma. Trots att stora delar utav betalningarna idag sker elektroniskt så sker fortfarande en betydande del utav alla transaktioner med kontanter (Regeringen 2013). Vid betalningar på inköpsstället sker idag två tredjedelar med kort och en tredjedel med kontanter (Sveriges Riksbank 2013). Den undersökning som gjorts utav Sveriges Riksbank (2011, b) visar stora skillnader mellan butikens kontant- respektive kortköp. I butiker där köpsnittet låg mellan 15-20 kronor var de två betalmedlen ungefär lika medan det i butiker med ett högre köpsnitt, 500-1000 kronor, stod kontantköpen endast för 10-20 procent utav betalningarna. Enligt den undersökning som Arvidsson (2013) gjort var kontanter det vanligaste betalningsmedlet för inköp under 100 kronor medan bankkort användes oftast vid inköp över 100 kronor. Den tidigare forskning som Sveriges Riksbank (2011, b) gjort visade även att butiksinnehavare ansåg att kort inte var ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre köp då avgiften för kortbetalningar fortfarande är relativt hög. Idag ligger kortavgiften på i snitt en krona per korttransaktion, vilket anses vara högt framförallt vid små köp (Sveriges Riksbank 2011, b).

Även myndigheter har uttryckt sin vilja att minska kontanterna. Ett exempel på detta är Karlskrona kommun som tillsammans med Polismyndigheten i Blekinge samt lokala bankkontor och handlare ingår i projektet ”Tryggare Karlskrona”. Projektets syfte är att minimera den mängd kontanter som cirkulerar runt i uttagsautomater, plånböcker, butiker, dagskassor och värdetransporter. Målet med projektet är att få allt fler konsumenter att använda sig utav sina betalkort i betalterminalerna hos handlarna, istället för att plocka ut kontanter i en uttagsautomat innan de går och handlar. Genom att betala med sitt betalkort direkt i butik minskas risken för rån under flera steg som finns i kontanternas kretslopp (Karlskrona Kommun 2012).

Även i Kristianstad arbetar bankerna tillsammans med handelsföreningen för att minska kontanthanteringens. Under julhandeln 2010 medverkade flertalet banker i Kristianstad tillsammans med bankkontor och företagarföreningarna i Osby och Hässleholm för en kontantfri julhandel och en tryggare handel. Susanne Svensson, chef för Betala på Sparbanken 1826 anser att det finns många fördelar med en minskad mängd kontanter. Detta då det gynnar miljön i form utav minskade transporter utav mynt och sedlar men även i form utav säkerhet för de som arbetar inom handeln, då rån- och överfallsrisken minskar. Enligt Susanne Svensson reser en vanlig hundralapp cirka 1000 mil per år på sin väg mellan bank,



plånbok, automater och butiker och står där med för utsläpp på cirka 500 kilogram koldioxid per år (Österlind 2010).

Enligt regeringen är en välfungerande, effektiv och säker kontanthanteringskedja viktig för att privatpersoner och näringsidkare skall ha tillgång och möjlighet att använda sig utav kontanter (Regeringen 2013). Dock medför hanteringen utav kontanter både stora kostnader och en otrygghet i samhället (Regeringen 2010). Den 14 januari 2014 återkallade Finansinspektionen kreditmarknadsbolaget Exchange Finans tillstånd att bedriva finansiell verksamhet. Grunden till detta låg i företagets bristande kundkännedom samt brister i deras fortlöpande uppföljning utav affärsförbindelser, samt granskning och rapportering utav transaktioner. De tjänster som företaget tillhandahöll är exempel på sådan verksamhet som riskerar att utsättas för penningtvätt (Finansinspektionen 2014). Beslutet kring att återkalla Exchange Finans tillstånd stärker regeringens inställning till en välfungerande, effektiv och säker kontanthanteringskedja (Regeringen 2013). Samt även deras inställning till att kontanthantering utgör en otrygghet i samhället (Regeringen 2010).

Enligt den lag kring betaltjänster som kom till stånd år 2007 (2007/64/EG) skall det vara lättare och mer förmånligt att använda elektroniska betalningsformer istället för kontanter. Denna lag har kommit till för att minska de kostnader som kontanthanteringen utgör för samhället samt för att minska rånrisken (Regeringen 2010).

## 1.2 Definition utav kommande begrepp

Med betalmedel syftas nedan i denna uppsats på kontanter och betalkort. Det valdes att inte titta närmare på andra nya betalmedel så som exempelvis mobilbetalningsalternativ då dessa ännu inte anammats utav mindre företagare. Vid benämning utav betalkort i uppsatsen syftas det på alla typer utav kort så som kontokort, kreditkort och betalkort. Dock ej olika former utav bonuskort och medlemskort.

## 1.3 Problemformulering

I Sveriges Riksbanks tidigare forskning (2011, b) och i de lokala projekten ”Tryggare Karlskrona” samt ”kontantfri julhandel” (Karlskrona kommun 2012; Österlind 2010) har handeln visat sig positiv till att minska kontanthanteringen. Dock visar även Sveriges Riksbanks tidigare forskning (2011, b) att de mindre handlarna anser att avgifterna för kortbetalningar fortfarande är för hög för att vara lönsamma vid lägre köpesummer.

Betalkort är idag ett allmänt accepterat betalmedel som utgör en hög procentuell andel utav alla betalningar som sker i butik. Dock innebär kortbetalningar höga avgifter för handlaren dels i form utav hyra utav betalterminalen men även en abonnemangskostnad samt en avgift per transaktion (Babs Paylink). Enligt Svensk Handel (2012) ligger idag snittet för kortavgiften per korttransaktion för bankkort på 1,80 kronor och kostnaderna per transaktion för kreditkort på 10 kronor. I den studie som Sveriges Riksbank (2011, b) genomfört visade resultatet att den genomsnittliga avgiften vara en krona per korttransaktion. Anledningen till att Svensk Handels undersökning visar en högre kostnad är att undersökningen är mer omfattande och har inkluderat fler småbutiker, vilka ofta har sämre avtal, dvs. de betalar betydligt högre avgifter än större handlare och kedjor. Den höga avgiften per korttransaktion som de små handlarna måste betala utgör en stor procentuell andel utav det totala köpet vid låga köpesummor (Sveriges Riksbank 2011, b).

Samtidigt som kortbetalningar utgör en stor kostnad för framförallt mindre handlare visar Arvidssons (2013) forskning att mindre handlare uppfattar kontanter som kostnadsfria medan andra betaltjänster förknippas med kostnader. För handlarna i sig utgör kontanthantering inte någon större kostnad förutom kostnaden för säkerhetspåsar, kassasystem, säkerhetssystem, arbetstid, administrativ information samt försäkringar som är direkt kopplade till kontanthantering (Arvidsson 2013). Dock utgör kontanterna en stor kostnad, men även risk, för samhället. Svenska Bankföreningen (2013) menar att kontanter utgör ett stort arbetsmiljöproblem för dem som arbetar i banker, butiker samt de som arbetar med värdetransport.

Interoperabilitet är något som är viktigt att ta hänsyn till när det gäller olika betalmedel. Med detta menas att en betaltjänst ska fungera på samma sätt med samma villkor oavsett konsumenter, bank och butik. Idag har kontanter och kortbetalningar en hög interoperabilitet men när det gäller kontanter så håller det på att sjunka. Idag är det allt fler företag som exempelvis kollektivtrafiken som slutar acceptera kontanter som betalmedel (Arvidsson 2013), samtidigt som även bankerna minskar alternativt helt avvecklar hanteringen utav kontanter (Sveriges Riksbank 2011, b). Detta innebär att kontanterna går mot att vara ett betalmedel som inte lägre är allmänt accepterat i vissa delar utav det svenska samhället.

Då interoperabiliteten utav kontanter sjunker samtidigt som studier visar att mindre butiksinnehavare inte anser att kort är ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre köp på grund utav de höga transaktionsavgifterna ser vi det som viktigt att undersöka hur mindre oberoende företagare ställer sig till olika typer utav betalmedel vid låga köpesummor. Även de faktum att avgiften för kortbetalningar slår hårdast mot mindre företagare, samtidigt som många utav dessa ser kortbetalningar som en stor belastning avgiftsmässig och kontanter som ett kostnadsfritt betalmedel ser vi det som intressant att undersöka mindre oberoende företagares inställning och vanor kring olika betalmedel vid låga köpesummor. Då tidigare forskning kring individers inställning och vanor kring olika betalmedel har visat att brytpunkten för när konsumenter använder kontanter ligger vid köp under 100 kronor, har vi valt att inrikta vår studie kring näringsidkare som ofta har köp under 100 kronor. Vi avgränsar därmed vår studie till små självständiga företag, det vill säga som inte ingår i någon kedja, och som ofta har köp under 100 kronor. Exempel på sådana företag är caféer, pizzerior samt kiosker och tobaksaffärer.

Sammanfattningsvis kommer vår studie grunda sig i hur mindre oberoende företagare ställer sig till olika typer utav betalmedel, kontanter alternativt betalkort, som allmänhet och betalningar under 100 kronor i synnerhet. Vi har valt att inte titta närmare på andra nyare betalmedel så som mobilbetalningsalternativ då dessa ännu inte anammats utav mindre företagare.

## 1.4 Syfte

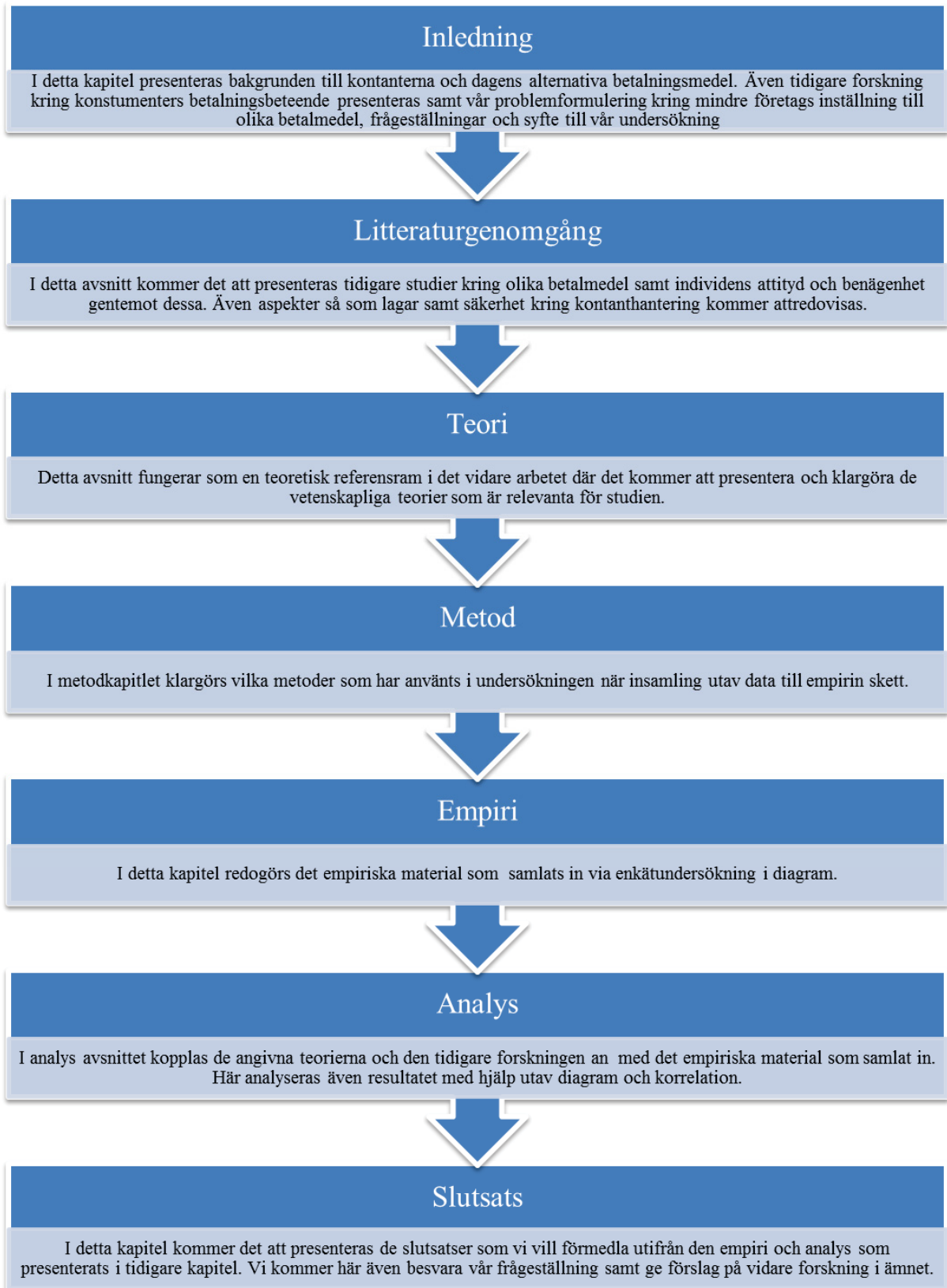
Syftet med denna uppsats är att undersöka vilken attityd mindre oberoende företag har till kontanter och betalkort som betalmedel i allmänhet och vid låga köpesummor i synnerhet. I vår undersökning kommer vi därmed studera vid vilken summa som handlarna upplever det som acceptabelt att kunder betalar med betalkort.

### **1.4.1 Frågeställning**

För att specificera hur vi ska besvara vårt syfte presenteras nedan den frågeställning som vi kommer att undersöka och besvara utifrån olika perspektiv.

*Vad är urvalsgruppens attityd till olika typer utav betalmedel vid lägre köpesummor?*

## 1.5 Disposition



## 2. Litteraturgenomgång

I detta avsnitt kommer det att presenteras tidigare studier kring olika betalmedel samt individens attityd och benägenhet gentemot dessa. Även aspekter så som lagar samt säkerhet kring kontanthantering kommer att presenteras i detta avsnitt.

### 2.1 Kontanter gentemot betalkort

Hantering utav kontant utgör stora kostnader för samhället, dock innebär betalning med kort även stora kostnader för företagare. Enligt Evans och Schmalensee (1999) antyder de att kontanterna under de senaste årtiondena har genomgått en förändringsprocess. De hävdar att tidigare accepterades endast kontanter som ett betalningsmedel, men idag ses kontanter som ett komplement för de elektroniska betalningsmedel som finns på marknaden (Lorenz 2009). De komplement som finns till kontanter vid penningtransaktioner är betalkort och internetbank, som ses ha en större andel på marknaden vid penningtransaktioner, vilket resulterar till att kontanterna minskas (Sveriges Riksbank 2014). En effekt utav att kontanterna har minskat, har lett till att flertalet bankkontor har minskat alternativt tagit bort sin kontanthantering.

I tidigare studie har Sveriges Riksbank (2011, b) visat att handeln har en positiv inställning till att kontanthantering har minskat, främst vid större belopp. Regeringen (2013) antyder att transaktioner med kontanter fortfarande har en stor betydelse, trots de stora betalningarna som sker elektroniskt. Vidare har Sveriges Riksbank (2011, b) gjort en undersökning som visat stora skillnader mellan butikens kontant- respektive kortköp. I butiker där köpsnittet låg mellan 15-20 kronor låg de två betalmedlen ungefär lika medan det i butiker med ett högre köpsnitt, 500-1000 kronor, stod kontantköpen endast för 10-20 procent utav betalningarna. Enligt den undersökning som Arvidsson (2013) gjort var kontanter det vanligaste betalningsmedlet för inköp under 100 kronor medan betalkort användes oftast vid inköp över 100 kronor. Den tidigare forskning som Sveriges Riksbank (2011, b) gjort visade även att butiksinnehavare ansåg att kort inte var ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre köp då avgiften för kortbetalningar fortfarande är relativt hög. Idag ligger kortavgiften på i snitt en krona per korttransaktion, vilket anses vara högt framförallt vid små köp (Sveriges Riksbank 2011, b).

#### 2.1.1 Lag (2010:751) om betaltjänster

I Sverige har en säljare rätt att fritt avgöra vilka betalningsmetoder den skall erbjuda. Detta kan till exempel innebära att säljaren väljer att endast ta emot betalning med kort över ett visst belopp (Konsumentverket 2011). Dock får säljaren inte lägga på en mindre avgift vid låga köp med betalkort. Detta var tidigare tillåtet men år 2010 kom lag (2010:751) om betaltjänster som har förbjudit handlare till att ta ut en extra avgift för kunderna vid betalning med kort (Konsumentverket 2011, Riksdagen 2010). Säljaren får inte heller ta ut en avgift för kortbetalning och hänvisa till att de finns andra betalningsalternativ som är avgiftsfria. Däremot har säljaren rätt att ta ut en så kallad administrationsavgift för alla betalningssätt denne erbjuder. Det är med andra ord inte tillåtet att ta ut administrationsavgifter enbart för kortbetalning när det finns betalningsalternativ som är gratis (Konsumentverket 2011).

## **2.2 Tidigare forskning kring demografins påverkan kring betalmedel**

Tidigare samband har visat att demografiska förhållanden så som kultur, ekonomi och utbildning (Andersen 2012) har stor betydelse kring vilken inställning individer har till kontanter (Thurén 2007). Enligt Kronofogdemyndighetens omvärldsanalys (2013) har unga personer lättare att anpassa sig till de nya tekniker som uppkommer i dagens samhälle. Vidare nämns det att de medborgare som redan har den vana att betala med betalkort, inte ser det som någon svårighet eftersom att kontanter ses som abstrakt. Däremot finns de medborgare som har svårare till att adaptera till den nya teknik, vilket Arvidsson (2013) menar beror på att de uppfattar kontanter som ett värdefullt betalningsmedel. Arvidsson (2013) nämner att det som hämmar den demografiska utvecklingen är de äldre, då de har hanterat kontanter i längre tid, vilket resulterat till att de har svårare till att ändra sina beteenden. Att de äldre har ett stort förtroende för kontanthantering, har även lett till att de har svårare för adaptera till dagens betaltjänster såsom betalkort och mobila betalningstjänster.

### **2.2.1 Äldres inställning och användning utav kontanter**

För att samhället skall kunna bli kontantlöst är det viktigt att förstå behovet utav att ta fram lösningar för dem som idag är mest beroende utav kontanter. Enligt Arvidsson (2013) tillhör äldre, turister, funktionshindrade, invandrare eller andra som inte har ett bankkonto denna grupp. Äldre och de som bor på mindre orter är generellt sett mer beroende utav kontanter och blir därför också i högre grad påverkade utav att kontanterna försvinner i samhället (Länstyrelserna 2011). Detta har till viss del med demografi att göra eftersom kontant användningen är något som de äldre alltid använt och format sina vanor efter. Då de äldre format sina vanor att använda kontanter samtidigt som de har en hög trovärdighet till kontanter så har de troligen svårare att ändra sitt beteende (Arvidsson 2013).

### **2.2.2 Utlandsföddas entreprenörskap**

Under de senaste decennierna har invandring och entreprenörskap ökat i Sverige. Statistik visar att andelen utlandsfödda personer som driver företag är större än de som är födda i Sverige (Företagarna 2010; Hammarstedt 2001). 14 procent utav alla företagare i Sverige utgörs utav utlandsfödda personer (Tillväxtverket 2010), Hammarstedts (2001) studie visar att företagandet är högre hos många grupper utav invandrare än vad det är hos infödda svenskar. Den grupp som uppvisar högst andel företagande är invandrare från södra Europa. Tidigare forskning har även visat på att det finns stora skillnader i företagande beroende på när invandrarna kom till Sverige (Hammarstedt 2001). Den visar även att stora skillnader i invandras företagande beroende på om de kom från ett utomeuropeiskt land eller från ett land inom Europa (Andersson och Hammarstedt, 2011), samt skillnader i valet utav bransch. De utomeuropeiska invandrarföretagarna etablerar sig ofta inom tjänstesektorn i from utav handel, hotell och restaurang (Statistiska centralbyrån).

## **2.3 Säkerhet**

Det har gjorts en undersökning utav Terrenghi, Davies och Eismann (2014) om hur konsumenter samt företag tar sig an olika betalmedel. De menar att konsumenterna använder sig utav betalkort för att avstå besväret att föra med sig mynt och kontanter i vardagslivet. Utifrån företagets perspektiv menar de att det är bekvämare att konsumenter använder sig utav betalkort, det vill säga genom att korttransaktioner utgör fler köp. Deras undersökning visade att både konsumenter och företag uppfattar säkerhet som en trygghet att kunna bära samt hantera kontanter. Dock antyder de att det finns en oro kring de kontantlösa medlen såsom betalkort samt betalningar som sker via mobiltelefonen. Ett uppdrag som gjorts utav

arbetsmiljöverket (2013) menar att trots att kontanthantering minskar, kommer brottsligheten i form utav våld och rån fortfarande uppstå. De benämner att brottslighet kommer att ske på andra sätt än i dagsläget. Vidare talar Arvidsson (2013) om att varustölder kommer att ersätta rån mot småföretag. Vidare talar Pejic-Bach, Zoroja och Merkač-Skok (2014) om att individer som är bosatta i ett mer utvecklat land, använder sig utav betalkort. De nämner även att åldern har en avgörande roll, det vill säga äldre personer använder sig utav betalkortet för bekvämligheten medan de yngre ser det som en daglig företeelse.

Statistik som presenterats utav Svensk Handel (2012) visar att 90 procent utav alla rån sker i branscherna inom livs, service, tobak, guld, bensin, kioskverksamhet (se bilaga 7, figur A). Vid dessa rån utgör det huvudsakliga rån bytet kontanter samt sju procent utgörs utav tobak (se bilaga 7, figur B).

## **2.4 Tidigare undersökningar kring minskad kontanthantering och olika betalmedel**

I tidigare år har det gjorts en studie kring bankernas vilja till att minska kontanthantering. Denna studie gjordes utifrån en kvalitativ och kvantitativ ansats, då forskarna gjorde tre intervjuer mot Swedbank i Kalmar, en butikägare samt en konsument och en marknadsundersökning. Teorier som används för att stödja deras studie är från kontant till betalkort och effekter utav kontanthantering. Studiens resultat visade att kontanthantering minskat utav bankerna, vilket resulterar till att handeln även vill reducerat, dock ses det som ett hinder utav företagen och konsumenterna. Vidare har det även gjorts studier kring hur bankerna reducerat kontanterna. Denna studie gjordes utifrån en kvalitativ ansats där tre yrkesmän intervjuades. De använde sig utav teorier såsom demokrati, förtroende samt integritet. Deras studie fick slutsatsen till att bankerna avvecklat kontanthantering fortare än de nya lösningarna hunnit introduceras. I sin tur har det orsakat problem till olika aktörer i samhället. Slutligen har även studier kring faktorer som påverkar val utav betalningsmedel. Studien bestod utav en kvantitativ ansats där enkäter besvarades utav privatpersoner. De teorier vars forskare använde sig utav var bland annat bankernas prissättning utav betalningsmedel och two-sided market. Studiens resultat visade att privatpersonernas val beror på ålder, utbildning samt summan på beloppet. Betalning vid lägre belopp sker kontant medan vid högre belopp har privatpersonerna tendens att använda sig utav betalkort.

Efter att tagit del utav de tidigare studierna, deras tillvägagångssätt samt deras slutsatser, hittade vi en kunskapslucka inom området kring småföretagarnas syn på de olika betalmedlen vid lägre summor. Tidigare har det endast gjorts studier utifrån bankernas eller privatpersonernas synvinkel. Dock ansåg vi att småföretagarnas attityd mot betalkort är väsentligare då det har påverkats utav kontantminskningen.

### 3. Teori

Nedanstående avsnitt fungerar som en teoretisk referensram i det vidare arbetet där det kommer att presentera och klargöra de vetenskapliga teorier som är relevanta för studien. De teorier som nedan presenteras är two-sided market, Technology adoption life cycle model, teori kring attityd och nätverksteori.

#### 3.1 Two-sided market

Two-sided market fungerar som en mellanhand mellan två parter. Varje beslut som tas utav en part, ger en extern effekt. Two-sided market riktar sig mot medier, betalningssystem samt likartade marknader (Rysman 2009). Armstrong (2006) definierar two-sided market såsom, när flertalet parter är involverade och påverkar varandra indirekt utifrån de val de gör. Rysman (2007) menar att det som ligger till grund för two-sided market är prissättningen, det vill säga den summa som båda parterna är villiga till att betala för att båda parterna ska vinna på det. Vidare nämner Rysman (2009) att för att kunna ta del utav ett lyckat betalkortssystem, krävs det att konsumenten använder sitt betalkort och att handlarna accepterar detta villkor. Då det går hand i hand är det viktigt att de båda parterna värdesätter varandras agerande. VISA, MasterCard och American Express är betalkort som ses använda sig utav two-sided market, där användningen mellan konsumenten och handlaren ses nödvändig för att mellanhanden ska vara gynnsam.

Genom att konsumenten betalar med sitt betalkort, betalar konsumenten till sin bank, som sedan levererar pengarna till handlarens bank, vilket resulterar till att handlaren får ta del utav den köpta summan. Detta leder till att handlaren i sin tur betalar en avgift till sin bank (Rysman 2009). Vid ett köp med kort, är många avgifter involverade. Butiksägaren blir tvungen att betala en avgift till sin bank för transaktionen. Denna avgift går till kortföretaget som agerar som en mellanhand. Handlarens bank får i sin tur betala kundens bank för överföringen (Rysman 2007). Kunderna är mer benägna till att använda sig utav betalkort som är allmänt accepterade utav handlaren, samtidigt som handlaren väljer att ta emot det betalkort som de flesta konsumenterna använder (Armstrong 2006). Beroende på vad kunden väljer, grundar handlaren sitt val på detta, samtidigt som kunden grundar sitt val på vad handlaren väljer, vilket antyder på en two-sided market (Rysman 2009). King (2013) nämner att konsumenterna samt handlarna vill ta del utav samma system. Dock menar han att en nackdel med two-sided market är att företag kan uppleva det som dyrt att hålla sig kvar på marknaden. Det är därför viktigt att båda parterna är engagerade. Om de båda parterna samarbetar, blir two-sided market lyckat. Denna teori kommer att stödja studiens empiri i form utav beskrivning på marknadsstruktur kring betalsystem.

#### 3.2 Technology adoption life cycle model

Technology adoption life cycle model är en modell som beskriver var olika typer utav grupper, såsom yngre, medelåldriga samt äldres anpassning till en ny produkt eller utav en innovation. Modellen riktar sig åt att placera in vart de olika målgrupperna hamnar, vilket resulterar till att kurvan i modellen anpassas efter målgruppen. De först nämnda i modellen är "innovators", vilka är de individer som är risktagare, utbildade och kan ta an en nykommande produkt. Följt utav innovatörer kommer "early adopters", dessa individer ses som unga,



mindre välmående samt utbildade, vidare följt utav gruppen "early majority". Vidare till "late majority" som är de äldre i samhället. "Late majority" beskrivs som äldre, med lågutbildning samt väldigt traditionella. De har svårt att anpassa sig till den nya teknologin och ses därför som ett motstånd för landets utveckling. Enligt Moore (2002) är målgruppen "late majority" emot innovation samt väldigt envisa, då de föredrar det traditionella tillvägagångssättet framför de nya processerna. När de funnit en produkt, som är passande för dem, har de tendens att kvarstå vid det. Vidare talar Moore (2002) kring att "late majority" har en rädsla för teknologin, vilket resulterar till att de håller sig till det redan kända. Den sistnämnda kategorin i modellen är "laggards" (Moore, G A 2002). Moores modell utav Technology adoption life cycle model är en utveckling från den ordinarie Technology adoption life cycle model som konstruerades utav Beals, Rogers och Bohlen under 1950 talet.

Teorin Technology adoption life cycle model kommer att stödja studiens empiri genom beskrivningar utav olika faser som individer grupperas inom, samt individers anpassningsförmåga inför ny teknologi.

### 3.3 Attityd

Människans attityd är väsentligt i samhället, då de har en påverkan på de inlärningsprocesser som inträffas dagligen. Detta innebär att grundvalet hos en individ, vare sig det är mot ett objekt eller en ny teknologi, är genom medvilja eller genom motvilja. Vidare handlar även attityd kring hur individen reaktion till ett objekt eller en händelse (Evans et al 2006).

Enligt Evans et al (2006) har attityd tre synsätt som det kan ses på och de elementen består utav kognitiv (åsikter), affektiv (känslor) och slutligen konativ (avsikt/beteendebenägenhet). Med kognitiv innefattas en persons åsikter, sättet de tolkar en händelse eller ett objekt. Ett exempel är sambandet med hur pass tillförlitlig kortterminalen är eller hur hög transaktionsavgiften är. Det avspeglar individens verklighet, i form utav uppfattningar eller åsikter, vilket resulterar till att de inte behöver vara sanna eller riktiga. Med affektiv innebär individens känslor inför en viss frågeställning eller ett objekt. Dessa känslor grundar sig på egna åsikter och kan antingen vara positiva eller negativa. Det kan man koppla samman med småföretagarnas attityd kring hur de ser på betalmedel vid lägre summor. Slutligen det konativa, vilket är beteendekomponenten. Individen reagerar på ett visst sätt utifrån vad de tidigare känner till kring objektet eller händelsen. Med andra ord, individens tendens att reagera på processen (Evans et al 2006). Detta synsätt ger nytta till de studier som görs kring attityd, vilket åstadkoms genom att ta del utav deras verklighet. Med hjälp utav denna teori kan småföretagarnas åsikter och attityd kring betalmedel vid lägre summor ses. Vi kan vidare ta del utav om det är gynnsamt respektive ogynnsamt för urvalsgruppen och vidare analysera kring deras attityd.

### 3.4 Nätverksteori

De två mest använda typer utav monetära betalningar i Sverige, är de kontanta betalningar och kontobaserade betalningar. Den grundläggande uppbyggnaden för de kontanta betalningarna är de logistiska infrastrukturer som behöver en manuell hantering utav aktörerna, så som betalaren, banken, mottagaren med mera. Vidare består de kontobaserade betalningar utav en finansiell infrastruktur som består utav olika IT-system. En gemensam grund för de monetära betalningarna i Sverige är att de har stordriftsfördelar, det vill säga att det kostar en stor investeringskostnad, dock när grunden väl är igång, leder det till att marginalkostnaden blir låg (Segendord & Jansson, 2012). Med andra ord, ju mer en typ utav monetär betalning som

används, desto mer är benägenheten för att genomsnittskostnaden till att sjunka. De kännetecken nätvecksteorin har är betalningstjänster samt betalningssystem. Det innefattar att värdet för betaltjänsten ökar då flera användare ansluter sig till nätverket (Guibourg, 1997). Exempel på detta är betalkort och telefon. Ett sammanhang som det kan ses utifrån är att om endast en aktör har betalkort, resulterar det till att det inte har något värde, det vill säga desto fler aktörer som använder tjänsten, ju värdefullare blir det. Det är negativt för tjänsten tills de uppnått den så kallade kritiska massan. Efter den kritiska gränsen ökar antalet användare.

Inom synergieffekten med riktning mot kontobaserade betalningar, finns det stora möjligheter. De nya tjänster som uppkommer är främst inom finansiella infrastrukturer, vilket är ännu en förstärkning mot stordriftsfördelar. Bankerna är en mellanhand vid kortbetalningar, detta är en anledning till att de eftersträvar flera aktörer till betaltjänsten. Vidare har utgivande samt kortgivarna även stora drivkrafter för att få med sig flera aktörer, detta då de gör vinster på varje transaktion som sker. För att detta ska inträffa behöver konsumenten acceptera de nya betaltjänster samt att företagen behöver vara utrustad i form utav kortterminaler. Företagen behöver då ansluta sig till tjänsten, vilket kräver en kundbas, vilket slutändan leder till att det går i en krets (Segendord & Jansson, 2012).

Ett välfungerande betalsystem och interoperabilitet mellan de olika nätverken är grundläggande för betalsystemet. Påföljden utav detta är att flertal betaltjänster släpps, vilket resulterar till en minskning utav acceptans hos aktörerna och försvårar tillväxten utav betaltjänsten. Denna teori kommer stödja studien utifrån betaltjänsternas uppbyggnad kring bankerna som mellanhand.

## 4. Metod

I detta kapitel kommer vi att presentera och klargöra de metoder som använt i vår undersökning. Vi kommer att beskriva vilka angreppssätt vi har valt, ur vilken synvinkel vi angripit studien samt hur vi har valt att samla in data till vår empiri.

För att kunna ta del utav hur urvalsgruppen ställer sig till olika betalmedel vid låga köpesummor har en kvantitativ studie genomförts. En kvantitativ studie utgår ifrån siffror vid datainsamling där bestämda egenskaper så som genus och inkomst sätts upp som krav vid enkätundersökningar samt intervjuer. Resultatet redovisas sedan i form utav tabeller, grafer och diagram där genomsnittsmått, variation och samband kan analyseras (Eriksson och Wiedersheim-Paul 2006). Denna ansats valdes för att kunna ta del utav den objektiva verkligheten och för att sedan påvisa denna med hjälp utav den numeriska informationen som samlat in (Bryman & Bell 2011). Den kvantitativa som genomförts kommer att ses utifrån ett deduktivt synsätt som påvisar samband mellan teori och forskning. Med ett deduktivt synsätt menas att forskaren drar en logisk slutsats som inte behöver överensstämna med verkligheten (Thurén 2007). För att ta del utav förståelsen kring studien som gjorts, speglades studien utifrån ett positivistiskt synsätt, för att efterstäva kunskap kring händelser som kan mätas (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2006).

### 4.1 Enkätutformning- operationalisering

Rätt frågor vid en undersökning är avgörande för att kunna besvara syftet. För att kunna ta del utav hur urvalsgruppen ställer sig till olika betalmedel vid låga köpesummor har en kvantitativ datainsamling genomförts genom en enkätundersökning. Enkäten bestod utav öppna frågor, där formuleringen var lättförståelig samt kort. Studien utgjorde frågor där respondenterna inte behövde ta del utav någon tidigare bakgrundsinformation, utan kunde besvara enkäten med enkelhet. Enkäten bestod utav frågor som kunde mäta respondenternas uppfattning och attityd kring företeelsen och som kunde ge den data information som krävs för att lyckas med mätningen. Enkäten komponerades utefter de riktlinjer och förslag som Bryman och Bell (2011) anser passande för denna typ utav undersökning.

#### 4.1.1 Enkätens utformning

Den första delen utav enkäten inleds med demografiska frågor kring respondentens ålder samt ursprung. Denna del behandlar faktiska förhållanden genom sakfrågor. Med sakfrågorna tas det del utav bakgrundsinformation som kan ha inverkan på hur respondenterna väljer att svara på enkätens övriga frågor. Vidare grundar sig sakfrågorna i tidigare forskning som visat att ålder och ursprung har inverkan på individens val utav betalningsmedel (Arvidsson 2013; Thurén 2007). De demografiska sakfrågorna går att ta stöd i teorin kring Technology adoption life cycle model där olika målgrupper beroende på ålder beskrivs (Moore 2002). Efter den inledande delen i enkäten kommer frågor gällande respondenternas attityd kring olika betalmedel vid låga köpesummor men även allmänna frågor kring respondenternas kontanthantering och bankrelation, att ställas. För att ta del utav urvalsgruppens attityd mot de olika betalmedel, utformades frågor kring vilket betalmedel respondenterna föredrar vid köp under 100 kronor samt deras inställning till att bankerna inte hanterar kontanter. I enkäten lades vikt vid att undersöka hur respondenterna uppfattar sin position som kostnadsbärare utav betalningsmedel och hur detta sedan påverkar deras inställning utav olika betalmedel. Respondenternas roll som kostnadsbärare vid olika betalmedel beskrivs i teorin kring two-

sided market, där en balanserad prissättning för betalmedel anses viktig för ett fungerande betalsystem (Rysman 2009). I teorin kring two-sided market nämns även att handlare ofta upplever prissättningen som för hög vid olika betalmedel (King 2013). I denna del utav enkäten lades även vikt vid att se hur respondenterna ser på förändringen kring olika betalmedel under de senaste åren samt vilken typ utav betalmedel de föredrar vid köp under 100 kronor. Dessa frågor går att koppla an till nätverksteorin där det ses som viktigt att betaltjänster är allmänt accepterade och vedertagna för att betalsystemet skall vara välfungerande (Segendod & Jansson 2012).

## 4.2 Statistisk analysmetod

Efter undersökningens genomförande sammanställdes resultatet i excel där resultatet analyserades genom korrelationsanalys för att kunna utläsa samband mellan två eller flera variabler. Genom denna analysmetod kan påverkande demografiska förhållanden framhävas.

För att analysera resultaten utav den data som samlat in genom enkätundersökningen användes statistiska analysmetod. Den statistiska analysmetoden korrelation valdes vid analysen utav resultatet för att kunna se hur starkt samband det finns mellan två variabler. Korrelationsvärdet mäts ifrån 1 till -1, där 0 innebär att variablerna inte har något samband, 1 betyder att variablerna har ett fullständigt positivt samband och -1 att variablerna har ett fullständigt negativt samband. En positiv korrelation innebär att den ena variabeln hänger samman med höga värden på den andra variabeln. Låga värden på den ena variabeln hänger också samman med låga värden på den andra variabeln. En negativ korrelation innebär att höga värden på den ena variabeln hänger samman med låga värden på den andra variabeln. Låga värden på den ena variabeln hänger samman med höga värden på den andra variabeln. Det lägsta korrelationsvärdet är 0,000 vilket innebär att det inte finns något som helst linjärt samband mellan variablerna, det vill säga ju närmre noll, desto svagare korrelation (Johansson & Tuffte 2003).

## 4.3 Urval

Då tidigare forskning påvisat att konsumenter har störst benägenhet att betala med kontanter vid köp under 100 kronor, har studien riktats mot näringsidkare där köp under 100 kronor ofta sker. Det ses att köp så som lunch, fika, tobak, tidningar och liknande ofta hamnar under den visade brytpunkten för kontantbetalning. Därmed valdes studien att avgränsas till företag inom denna kategori. Det ses dock som viktigt att de företag som tillhör urvalsgrupp inte ingår i någon franchisekedja alternativt större kedja. Företagen som ingår i urvalsgruppen kommer därmed vara caféverksamheter, pizzerior, kiosker, tobaksaffärer och liknande små oberoende företag. Då tidigare undersökningar påvisat att de är de små företagen som har högst avgifter för kortbetalningar, samtidigt som de har många köp vid låga summor vilket ger en hög procentuell avgift vid varje kortbetalning ser vi det som intressant att ta del utav hur detta segment påverkas utav prissättningen på de olika betalmedlen i form utav avgifter för kortbetalningar och begränsningar i kontanthantering. Även konsumenternas val utav betalmedel kan ses ha stora påverkningar på de mindre företagen då många kortköp vid mindre summer kan resultera i att vinsten för produkten försvinner på grund utav avgiften för kortbetalningen (Sveriges Riksbank 2011, b). Större företag så som Starbucks och Mc Donalds valdes bort i studien då företag utav denna storlek inte påverkas utav banker och konsumenters val på samma sätt som mindre företag. Större företag har mer kapital och även större möjlighet att förhandla fram bra villkor med banken. De har även möjlighet att utveckla egna betaltjänster så som kundkort som minskar antalet betalkortstransaktioner och där med

att minska kostnaden som banken tar för varje korttransaktion (Starbucks 2014; Seamless Distribution AB 2014).

Tidigare studier har påvisat att olika demografiska förhållanden så som kultur, ekonomi och utbildning (Andersen 2012) har stor påverkan på individers inställning till kontanter som betalmedel (Arvidsson 2013; Thurén 2007). Vi ser där med det som intressant att i vår studie även ta del utav ifall ålder samt ursprung har någon påverkan på individernas inställning till olika betalmedel. Därmed valdes frågor gällande respondentens demografi, för att kunna se om ursprung och ålder var ett beroende eller oberoende variabel kring deras syn på de olika betalmedlen. Genom att en specifik fråga ställs kan ett tydligt resultat ses samt analyseras (Bryman & Bell 2011). Respondenterna som skall genomföra enkäterna kommer att befann sig i Karlskrona och Kristianstad, då detta ger studien en bredare förståelse.

#### **4.3.1 Sveriges småföretag**

Enligt Företagarförbundet (2009) definieras småföretag väldigt olika i Sverige. Statistiska centralbyrån definierar det som de företag som har under 50 anställda medan Företagarförbundet definierar det som företag med 1-10 stycken anställda. Små företag med mindre än 10 anställda utgör 96 procent utav Sveriges alla företag (Företagarförbundet 2009). I studien definieras småföretag likställt med Företagarförbundets definition.

#### **4.4 Pilotstudie**

Innan studien påbörjades genomfördes en pilotstudie utav enkäten för att ta del utav hur utvalsgruppen såg på problemet samt vilka reaktioner de hade gällande frågorna. Men även för att kunna ta del utav hur respondenterna upplevde enkäten, det vill säga om de ansåg att den var lättförståeligt eller om det var något som behövde förändras. Pilotstudien genomfördes även för att kunna se hur lång tid enkäten tog att genomföra samt se om frågorna behövdes förmleras om. Enligt Ejlertsson (2005) är det viktigt att utföra en pilotstudie utav enkäten för att se att respondenterna tolkar frågorna korrekt. Pilotstudien utfördes på tre stycken respondenter, vars två utav de var kiosker och den tredje var ett café (se bilaga 1). De brister och problem som främst lade märke till vid genomfördet utav pilotstudien var ordningen på frågorna. Detta uppmärksammades då en utav respondenterna inte hade någon kortterminal, vilket resulterade i att denna fick hoppa bland frågorna. Till den ordinarie enkäten valdes sedan att ändra ordningen på frågorna (se bilaga 2), samt skriva en enkät på engelska (se bilaga 3), främst för att förenkla för respondenterna som har en annan härkomst än Sverige, samt de respondenter som upplever svenska som en svårighet.

I pilotstudieenkäten fanns även en fråga kring om respondenterna upplevde det som något problem när kunden betalar med kort vid lägre köpesummer. Vid genomförandet utav pilotstudien såg denna fråga som överflödigt då kommande fråga indirekt svarade på detta. Därav valdes denna fråga bort inför den ordinarie enkäten. Det fanns även en fråga kring vilket belopp som respondenten ansåg vara kritiskt vid kortbetalning, där pilotstudien visade att fler svarsalternativ krävdes, vilket ändrades till den ordinarie enkäten.

De reaktionerna som framhövs vid pilotstudien var att ämnet var känsligt och att respondenterna var upprörda kring den höga avgiften för kortbetalningar. Respondenterna ville gärna fortsätta att diskutera ämnet efter att de besvarat enkäten och såg den höga avgiften för kortbetalningar som ett samhällsproblem.

## 4.5 Studiens genomförande i Karlskrona och Kristianstad

Studien genomfördes i Karlskrona och Kristianstad då det finns stora skillnader inom bankernas inställning till kontanthantering i dessa städer. Det kan ses som att bankernas inställning till kontanterna kan ha en återspeglning i konsumenternas beteende då kontanterna är mer eller mindre tillgängliga. Skillnaden inom bankernas inställning till kontanthantering i dessa städer tros vara en viktig variabel i både konsumenternas och näringsidkarnas inställning till kontanthantering. I Karlskrona kommun finns det tre utav sju bankkontor vars hanterar kontanter över disk, medan de resterande bankkontoren inte använder sig utav kontanthantering överhuvudtaget. Vidare till Kristianstad kommun vars har totalt 18 bankkontor, där endast fem ej hanterar kontanter över disk. Genom att benämna antalet bankkontor i Karlskrona och Kristianstad kommun, kan skillnad visas kring hur de olika städernas syn på kontanthantering skiljer sig.

## 4.6 Genomförande utav enkäterna

Vid insamlingen utav data till undersökningen, besöktes respondenter vars trors har påverkas utav den minskade kontanthantering i samhället. Respondenterna inom småföretagen var anonyma vid undersökningen, vilket tydligt förmedlades till dem. Enkäterna som näringsidkarna besvarade bestod utav öppna frågor, där formuleringen var lättförståelig samt koncist. Syftet med enkäten var att få respondenterna till att besvara frågorna med en ärlighet (Bryman & Bell 2011), vilket medför att undersökningen blir så verklig som möjligt.

Undersökningen påbörjades genom en pilotstudie utav enkäten. Vid pilotstudien besöktes tre respondenter som befanns sig i Kristianstad där studiens syfte förklarades. Vid undersökningen beaktades respondenterna när de besvarade enkäten. Efter genomförandet diskuterades det kring hur de tre försöksrespondenterna upplevt enkäten och några mindre förändringar gjordes, i form utav att byta plats på antal frågor.

Efter förändringarna i enkäten påbörjade sedan den riktiga studien i Karlskrona, där näringsidkare tillhörande urvalsgruppen besöktes.

Genomförandet gjordes genom att först bestämda vilka verksamheter som skulle besökas, därefter påbörjades studien i Karlskrona centrum. Vid besöket bads det om att få tala med ägaren vars blev tillfrågad om de ville medverka i studie. Vid ett godkänt svar ställdes frågorna till dem alternativt gavs enkäterna till dem så att de kunde besvara dem själva. Vid ett godkänt svar, vare sig frågorna ställdes muntligt eller om de själva besvarade enkäten, var vi engagerade ifall de ställde någon fråga, men även om ett förtydligande begärdes. Däremot vid ett nekat svar, tackade vi för oss samt tackade för deras givna tid och gick vidare till nästa näringsidkare. Då ägaren på flertalet utav de utvalda företagen ej fanns på plats vid studiens genomförande, bad vi om att få återkomma alternativt lämnade vi enkäten för att sedan komma tillbaka dagen efter. På de ställen där enkäten lämnades för återkommande utav svar senare vargensvaret lågt. Många hade inte fyllt i enkäten vid återkommande utav bad om efter ytterligare ett par dagar.

Vidare besöktes urvalsgruppen i Kristianstad där samma företeelse genomfördes som i Karlskrona. Det var viktigt för studien att alla 13 frågor i enkäten besvarades och att respondenterna inte hoppade över någon fråga, vilket noga påpekades vid genomförandet utav undersökningen.

#### **4.7 Bearbetning utav materialet**

Att samla in data till sin studie, är en väsentlig del utav arbetet, dock menar Eriksson och Wiedersheim-Paul (2011) att bearbetningen samt presentationen utav materialet utgör en betydande roll för uppsatsen. Efter insamling utav den mängd information studien eftersträvar, sker tolkning utav data. Tolkning kräver bearbetning, vilket tyder på att forskaren bör ha en förståelse kring beskrivningar och förklaringar. Enligt Bryman och Bell (2011) är diagram en utav de vanligaste sammanställningsmetoderna för den kvantitativa datan, där resultatet enklast presenteras i form utav stapel- och cirkeldiagram. Detta då stapel- och cirkeldiagram är enkla att utläsa och tolka. Förståelsen sker sedan genom en referensram, vilket forskaren relaterar till ett sammanhang (Eriksson och Wiedersheim-Paul 2011).

Genom att göra en kvantitativ studie tar forskaren del utav en mängd enkäter. För att kunna göra en sammanställning utav materialet krävs att all data är insamlad innan sammanställningen påbörjas (Eriksson och Wiedersheim-Paul 2011). Efter genomförandet utav undersökningen i de båda städerna påbörjades sammanställningen utav allt material. Totalt var det 109 stycken enkäter besvarade utav respondenterna, varav 53 stycken var från Karlskrona och 56 stycken var från Kristianstad. Sammanställningen påbörjades med att ta fråga för fråga, för att ta del utav en helhetsbild. En kodning utav alla svar genomfördes för att sedan kunna analysera resultatet. Vidare gjordes diagram som sammanfattade frågorna som ställts till respondenterna och en procentuell siffra presenterades som svar. Sammanställningen presenterades i form utav stapel- och cirkeldiagram, för att läsaren enkelt skall kunna avläsa och tolka resultatet. Vissa resultat förstärktes även med en korrelationsanalys, för att förtydliga eventuella samband.

Vid sammanställningen utav enkäterna var vi öppna för att se olika samband som undersökningen tyder på. Samtidigt som frågorna sammanställdes på ett sådant sätt så att frågeställningen kring hur urvalsgruppen ställer sig till olika betalmedel vid köp under 100 kronor kunde besvaras. Sammanställningen skedde även på ett sådant sätt så att de eventuella kopplingarna till de demografiska sambanden kunde besvaras men även om bankkontorens tillhandahållande utav kontanter påverkar handlarnas inställning till kontantbetalningar. Freedman (2009) nämner att inom ekonomi är det vanligt förekommande att undersöka två eller flera samband mellan olika variabler. Vilket även kommer att göras i analysen utav den insamlade datan.

#### **4.8 Metodkritik**

När respondenterna besvarade enkäteren, var båda forskarna närvarande. Detta anses som en fördel, då eventuella frågor kring enkäten kan uppfattas som oklara. Närvarandet kan även ha haft en påverkan på ägarna utav de små oberoende företagen genom att respondenternas åsikter förmedlas, vilket resulterat till att de ville förmedla en positiv bild utav deras företag. Dock var vi tydliga med att förmedla att de under alla omständigheter kommer vara anonyma i studien och att deras svar endast kommer presenteras i en helhetsbild utav alla respondenternas svar.

Ett problem som uppstod vid genomförandet utav undersökningen var att ägaren till företaget inte var närvarande. Vi var då tvungna att återkomma vid ett senare tillfälle, vilket bidrog till tidsborfall. I vissa fall lämnades enkäten, för att sedan återkomma vid ett senare tillfälle. Detta visade sig ge låg svarsfrekvens då vi fick återkomma flertalet gånger innan enkäten var ifylld. Ett ytterligare problem som uppkom vid studien var att respondenterna missuppfattade

frågorna, detta innebar att vi fick ofta förtydliga vad frågorna ville förmedla. Det fanns även ett fåtal i urvalsgruppen som nekade till att delta i studien, detta då de ansåg frågorna vara privata.

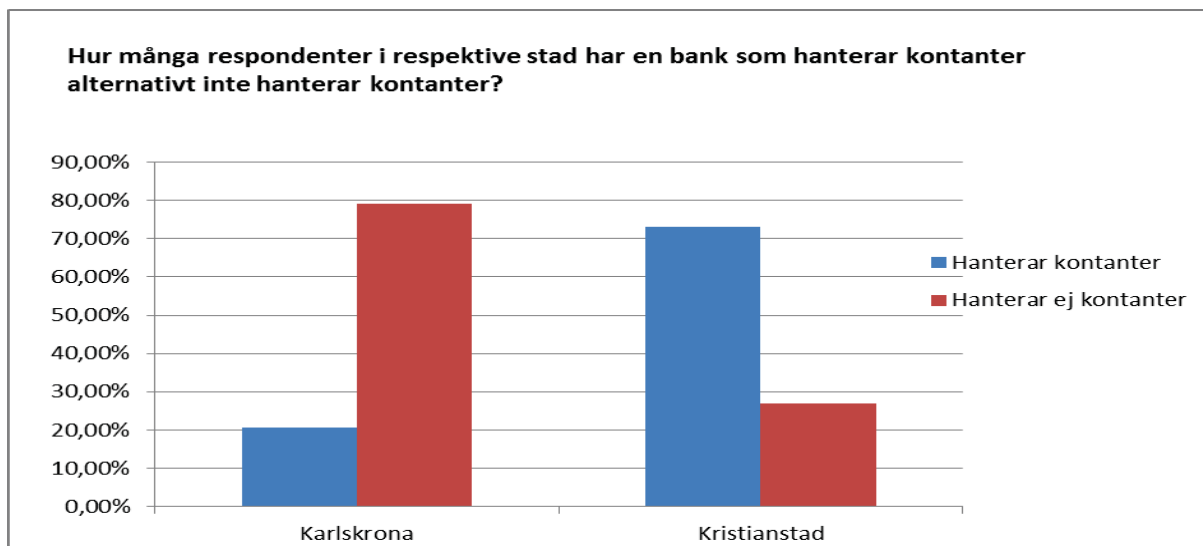
Tack vare närvarandet och engagemanget vid studiens genomförande uppstod ytterst få problem vid datainsamlingen. Grunden till valet att besöka respondenterna istället för att skicka enkäterna, trots att denna metod är mer tidskrävande, var för att en så hög svarsfrekvens som möjligt önskades, detta då utskickade enkäter medför lägre svarsfrekvens.



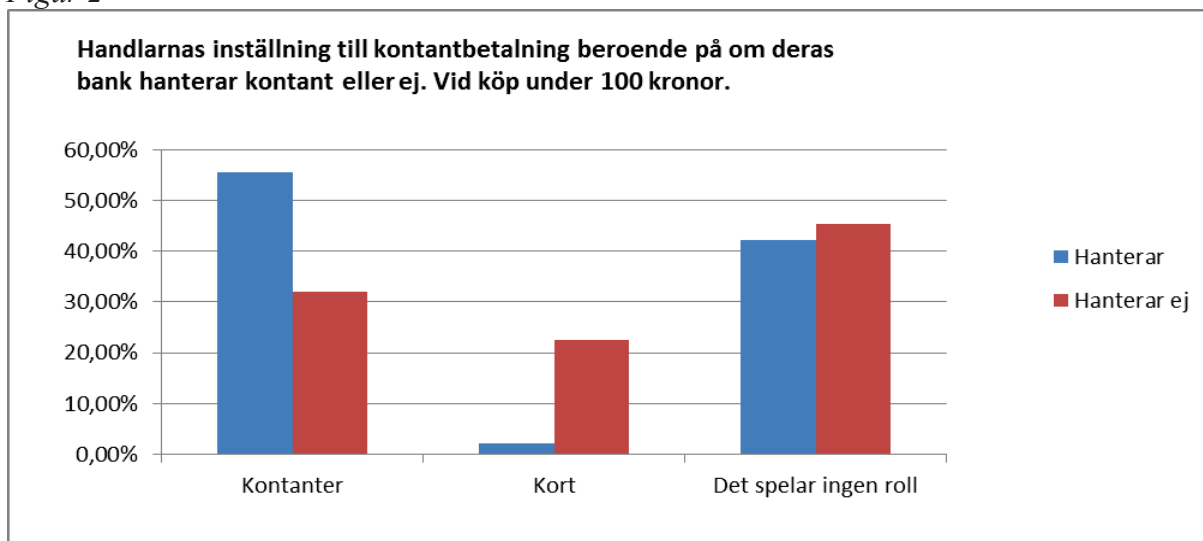
## 5. Empiri

I nedanstående kapitel redogörs för det empiriska material som samlats in via enkäter. Respondenterna utgörs utav små oberoende företag där köp under 100 kronor ofta sker så som kiosker, tobaksaffärer, pizzerior och liknande.

Grunden till valet utav genomförandet i de två städerna var den tydliga skillnaden i bankernas tillhandahållande utav kontanter på bankkontoren, men även för att ge studien spridning. Totalt var det 48 procent utav respondenterna vars bank hanterade kontanter och 52 procent vars bank inte hanterade kontanter (se bilaga 4, figur 1). Skillnaden mellan de två städerna var väsentlig då enbart 20 procent utav respondenterna i Karlskrona (se figur 2) hade en bank som hanterade kontanter gentemot 73 procent i Kristianstad (se figur 2). Med studien kunde det ses en viss skillnad i respondenternas inställning till de olika betalmedlen beroende på om deras bank hanterade kontanter eller ej. De vars bank hanterade kontanter var det enbart 2 procent som ansåg att kort var de bästa betalmedlen medan de respondenter vars bank inte hanterade kontanter var det 23 procent som ansåg att kort var det bästa betalmedlet (se figur 3)

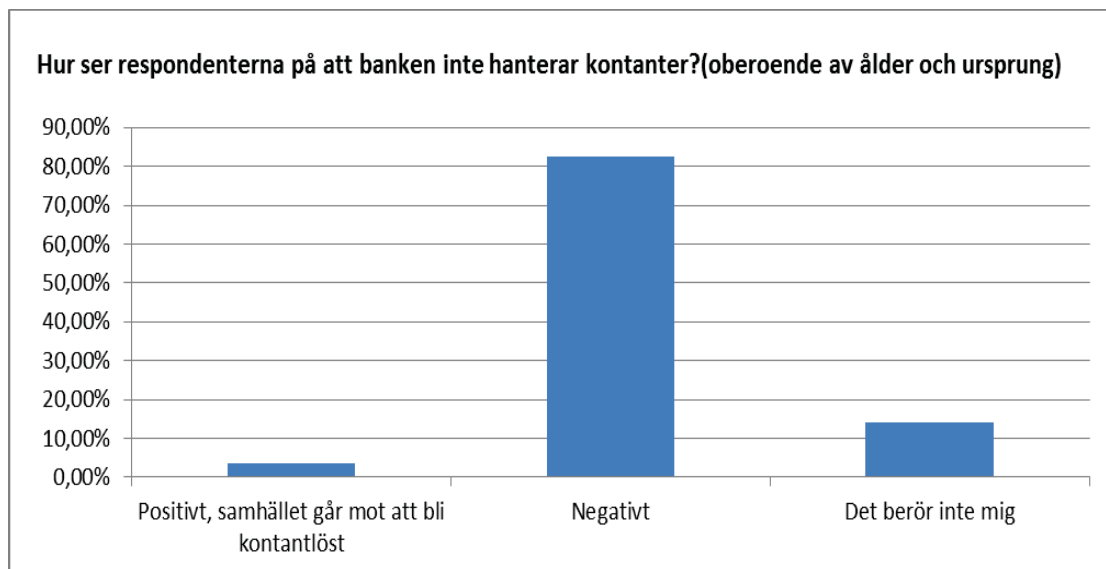


Figur 2



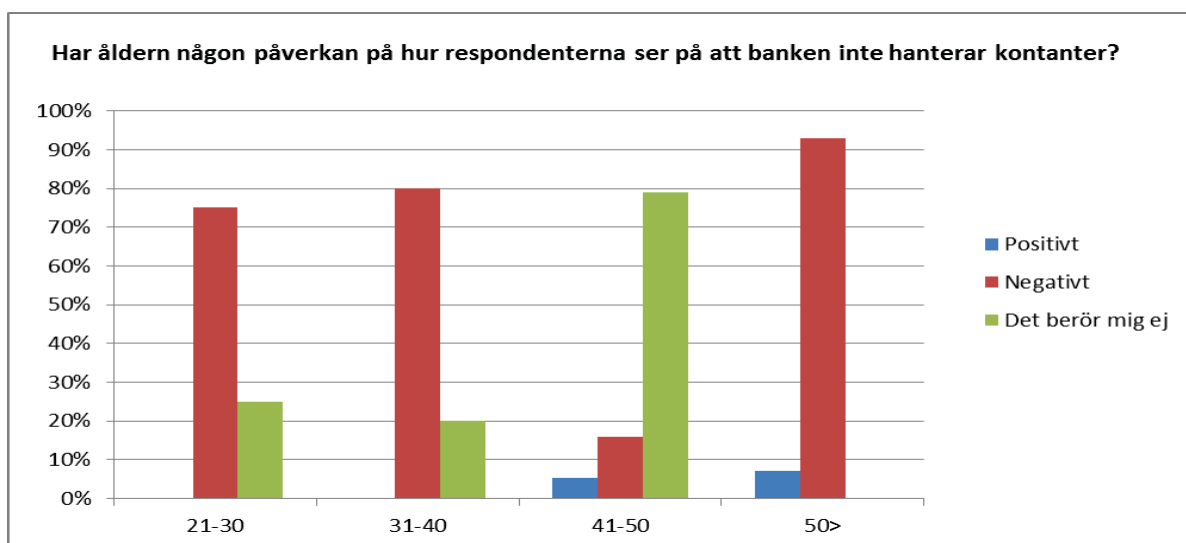
Figur 3

Undersökningen ämnade till att se vilken inställning respondenterna hade till att banken inte hanterar kontanter. Fyra procent ansåg att det var positivt då samhället går mot att bli kontantlöst, 14 procent ansåg att detta inte berörde dem medan hela 82 procent ansåg att det var negativt att deras bank inte längre hanterar kontanter (se figur 4).

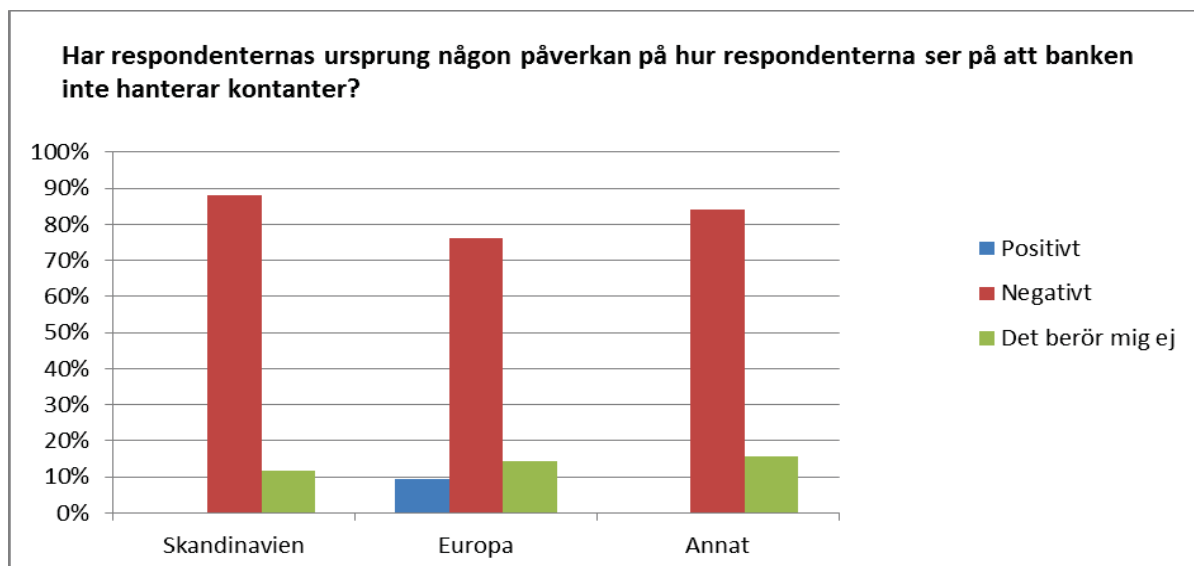


Figur 4

Det framkom en viss skillnad i respondenternas inställning till att dess bank inte längre hanterar kontanter beroende utav ålder och ursprung. Vid jämförelse om åldern var en påverkande variabel till hur respondenterna såg på bankernas kontanthantering, visade de sig att åldersgruppen 41-50 var mindre negativa än resterande åldersgrupper då de ansåg att det inte berör dem. Det gick även utläsa att de som tillhör ålderskategorin 50> var de som ansågs mest negativa till att banken inte hanterar kontanter (se figur 5). Vid närmade granskning på utifall respondenternas ursprung var en påverkande variabel till hur respondenterna såg på bankernas kontanthantering visade resultatet att oberoende utav ursprung var respondenterna övervägande negativa till att banken inte hanterar kontanter (se figur 6).

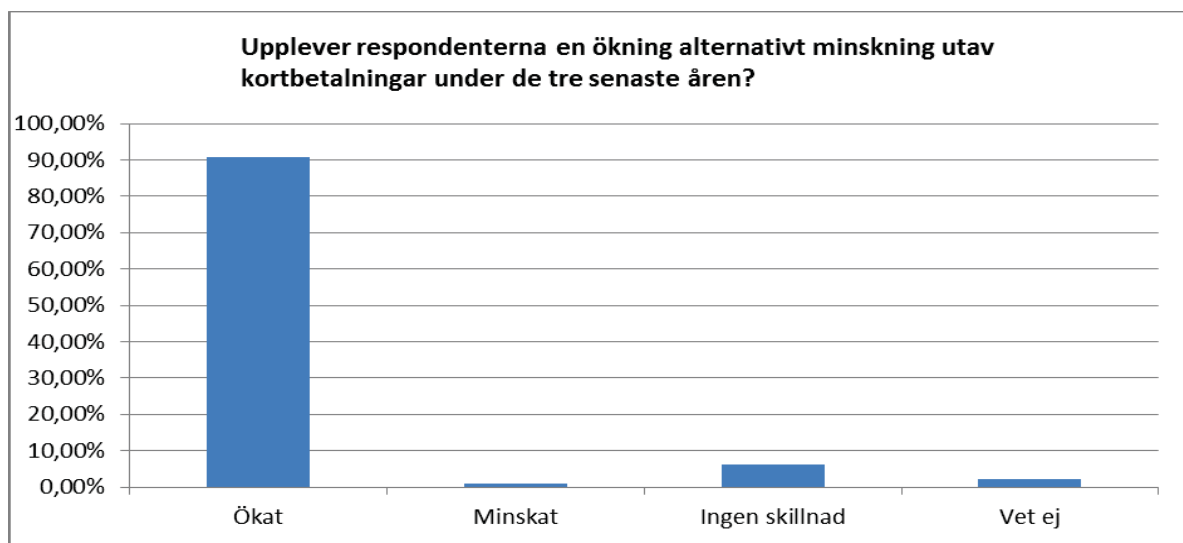


Figur 5



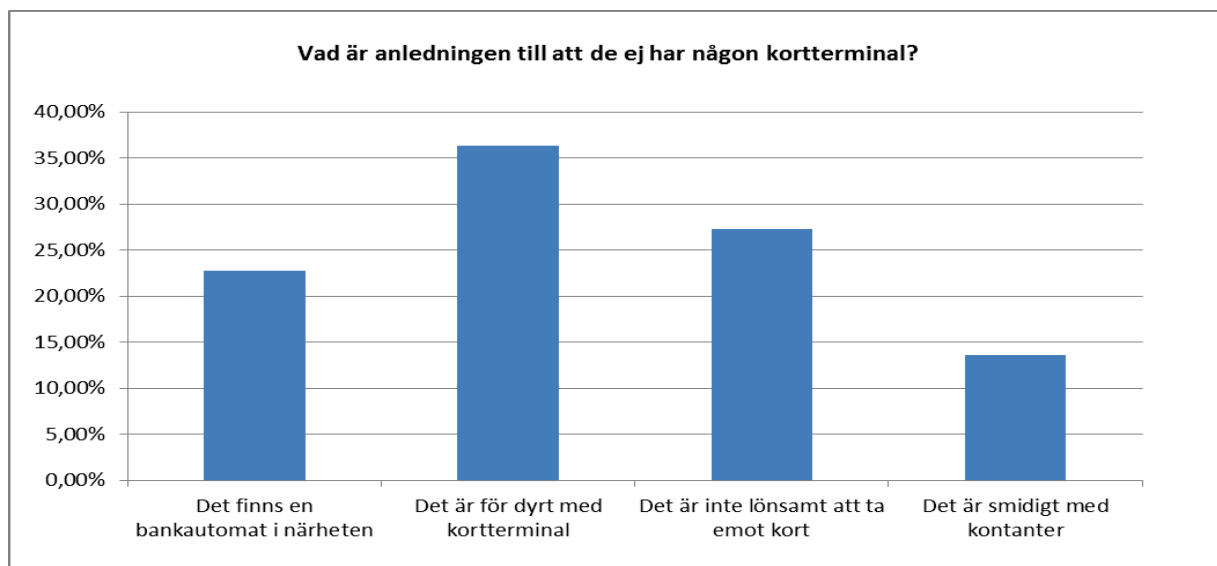
Figur 6

Studien ämnade även ta del utav hur respondenterna upplevt användandet utav kortbetalningar under de senaste tre åren. Hela 90 procent såg en ökning i kortanvändningen hos konsumenterna (se figur 7).



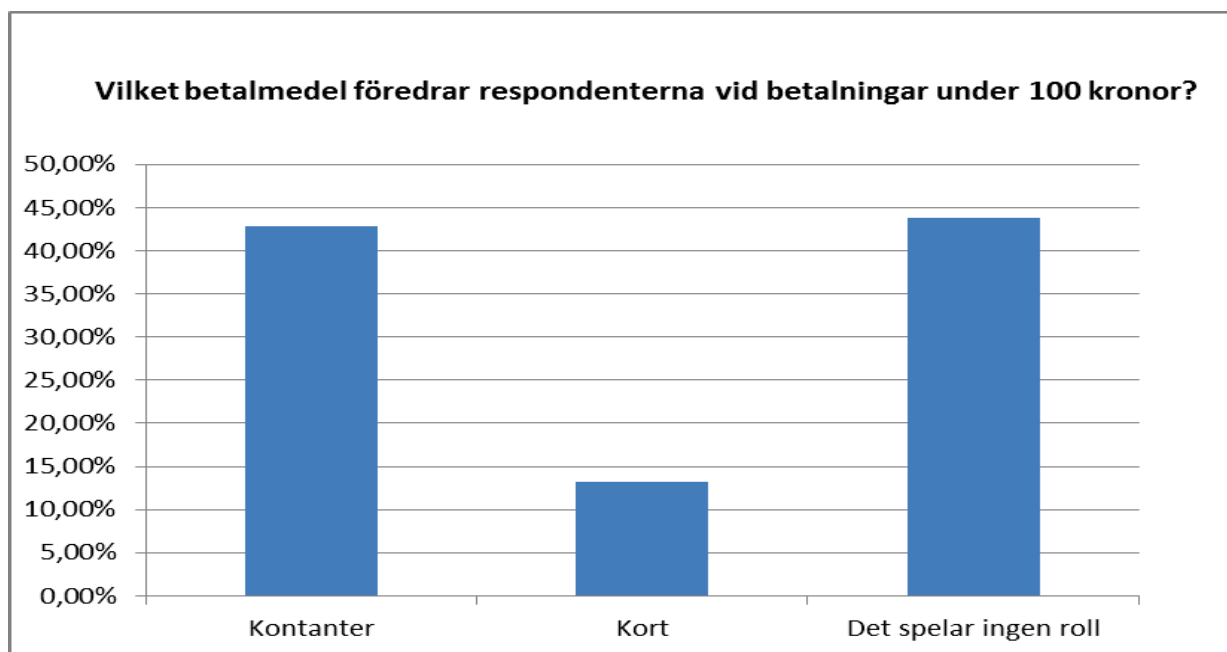
Figur 7

Det beaktades även om alla respondenter hade betalterminal för kort. Vid undersökningen visade det sig att hela 10 procent inte hade någon betalterminal för kortbetalningar utan enbart tog emot kontanter som betalmedel (se bilaga 4, figur 8). Till de respondenter som ej hade kortbetalningsmöjligheter för konsumenterna ställdes frågan vad anledningen till detta var. 36 procent ansåg att det var för dyrt med en kortterminal, medan 27 procent ansåg att det inte är lönsamt för dem att ta emot kort (se figur 9). Utav de respondenter som inte hade någon kortterminal undersöktes det om ursprunget hade någon påverkan på detta val, resultatet visade att ursprunget inte hade någon påverkan då fördelningen mellan ursprunget var lika (se bilaga 4, figur 10).



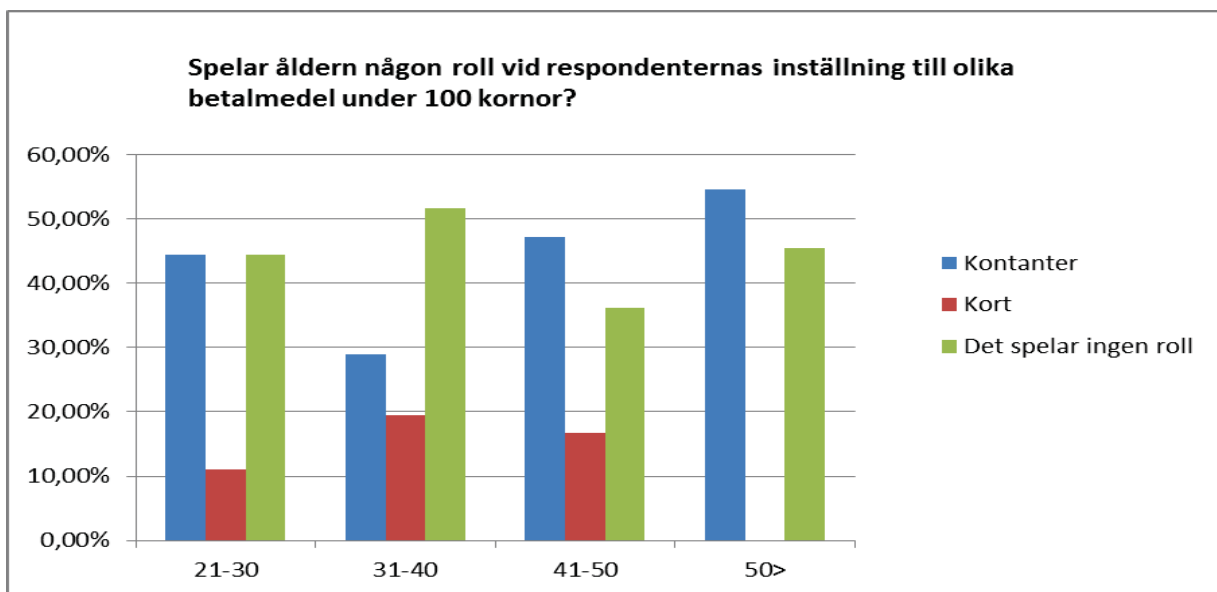
Figur 9

Vidare ämnade studien även undersöka vilken typ betalmedel som respondenter föredrar vid betalningar under 100 kronor, oberoende utav ålder och ursprung. Resultatet visade att 42,9 procent utav respondenterna föredrog kontanter som betalmedel vid köp under 100 kronor, medan 43,9 procent ansåg att det inte spelade någon roll (Se figur 11).

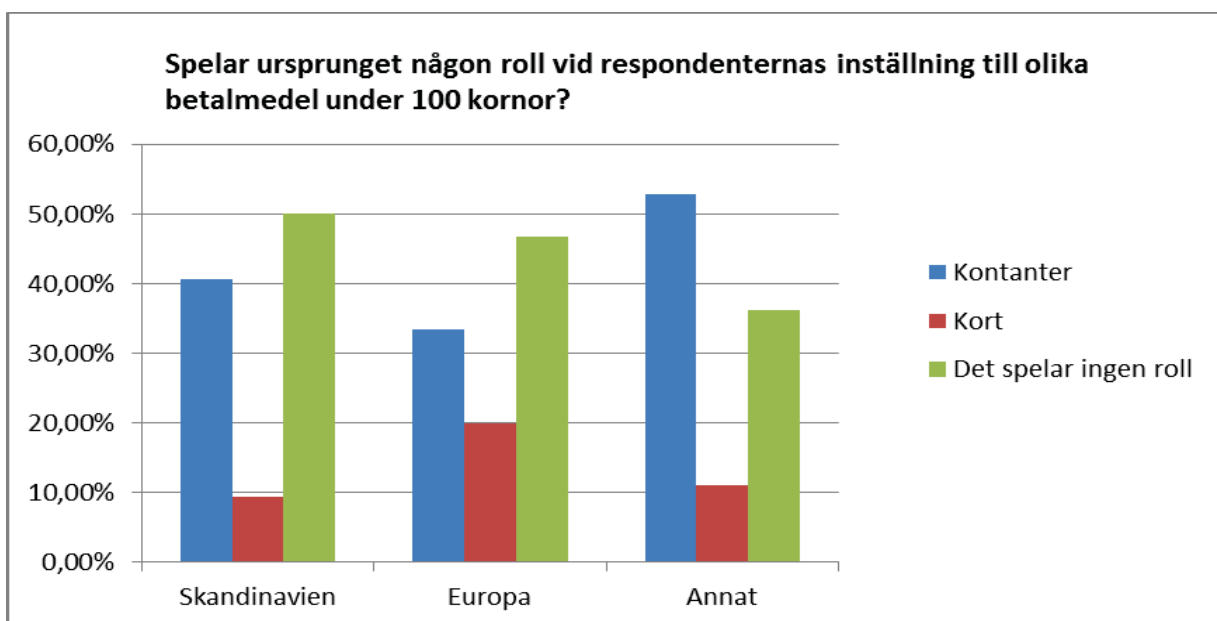


Figur 11

Med studie avsågs även att se utifall ålder och ursprung har någon påverkan på hur respondenterna ställer sig till olika betalmedel under 100 kronor. Resultatet visade då att åldern hade en viss påverkan på hur respondenterna ställer sig till kortbetalningar under 100 kronor, då större andel utav de som är över 50 år är negativt inställda till betalningar med kort under 100 kronor än de som är yngre (se figur 12). Vidare kan det även ses att ursprunget inte har någon större påverkan på respondenternas inställning till olika betalmedel vid betalningar under 100 kronor (se figur 13).

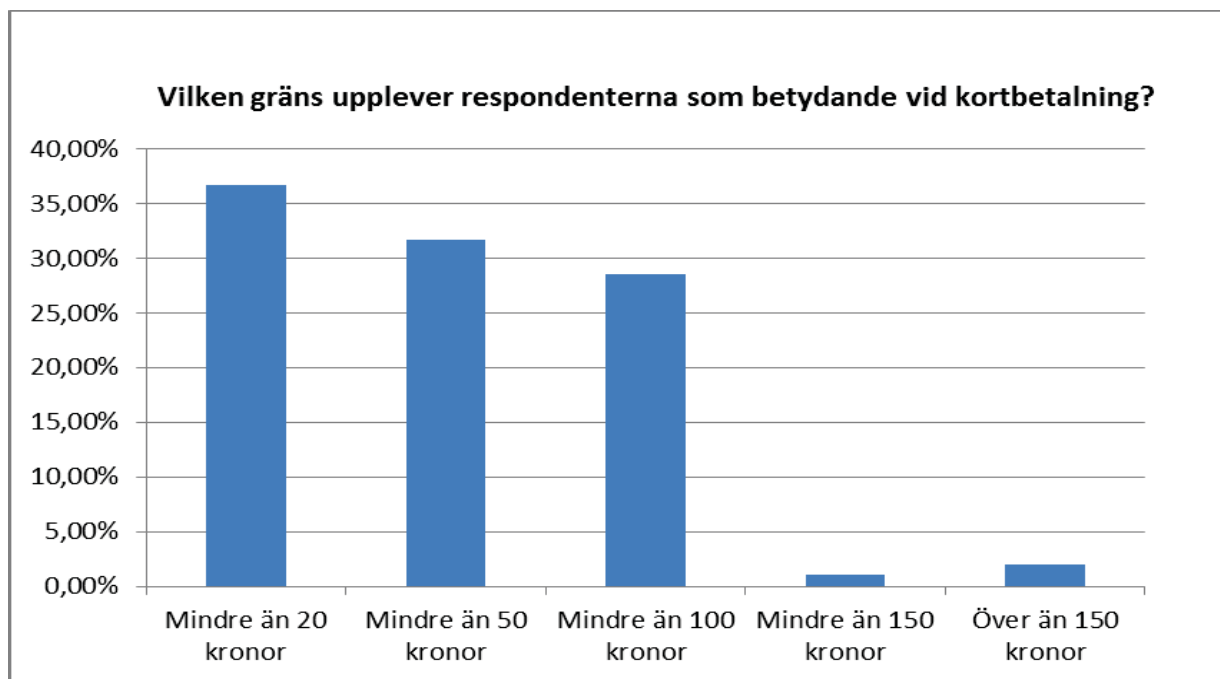


Figur 12



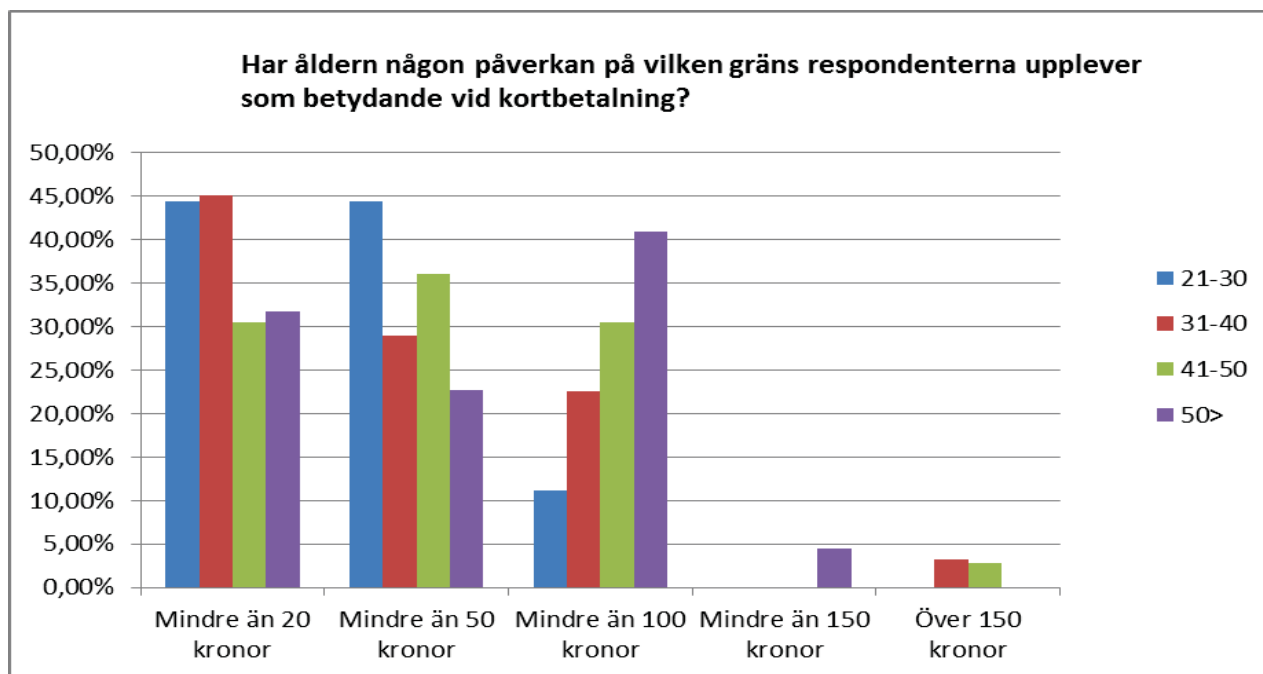
Figur 13

Vidare undersöktes det även vilken gräns som respondenterna upplever som betydande vid kortbetalningar i relation till hur mycket de får betala per korttransaktion. Resultatet visade att många upplevde att gränsen gick under 100 kronor, men den största andelen ansåg att gränsen gick under 20 kronor (se figur 14).

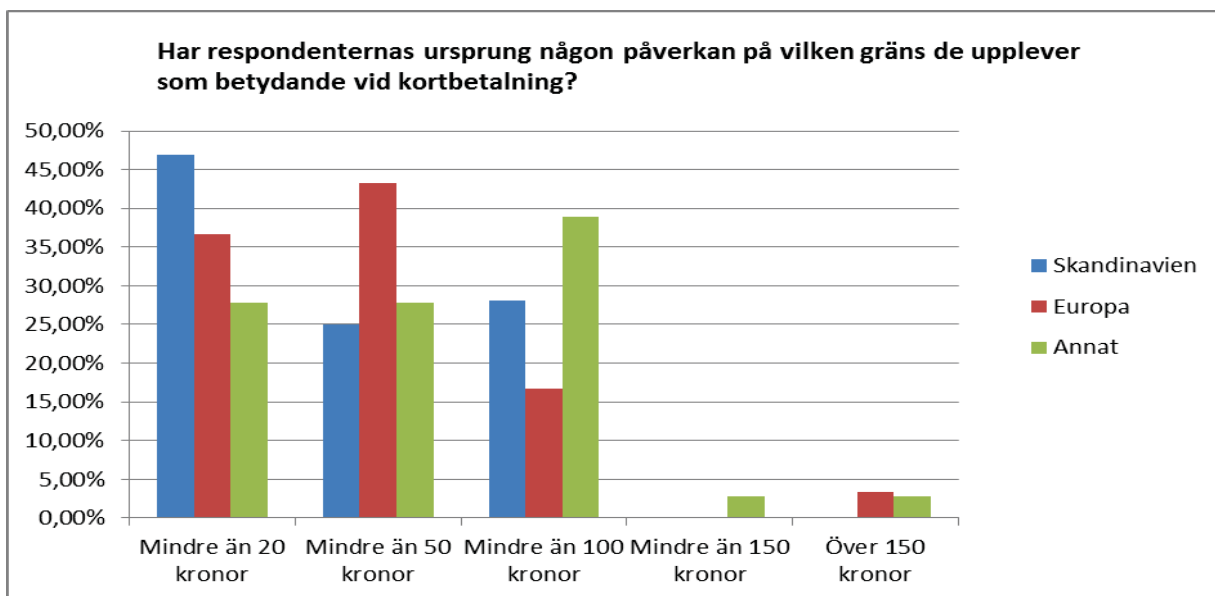


Figur 14

En jämförelse gjordes även för att de utifall ursprung och ålder hade någon påverkan på denna gräns. Resultatet visade att de som tillhör ålderskategorin 50> ansåg till högre andel än de yngre att deras brytpunkt för kortbetalningar ligger vid strax under 100 kronor. De yngre ålderskategorierna, 21-40, har en lägre brytpunkt (se figur 15). Viss skillnad kunde även ses beroende på respondenternas ursprung (se figur 16), dock inga utmärkande skillnader.



Figur 15



Figur 16

Jämförelse gjordes även för att se hur gränsen skiljde sig åt i ålderskategorin 50>. Resultatet visade att de med ursprung utanför Europa föredrog kontanter upp till 100 kronor, medan från Skandinavien och Europa accepterade kort vid lägre summor (se figur 17).



Figur 17

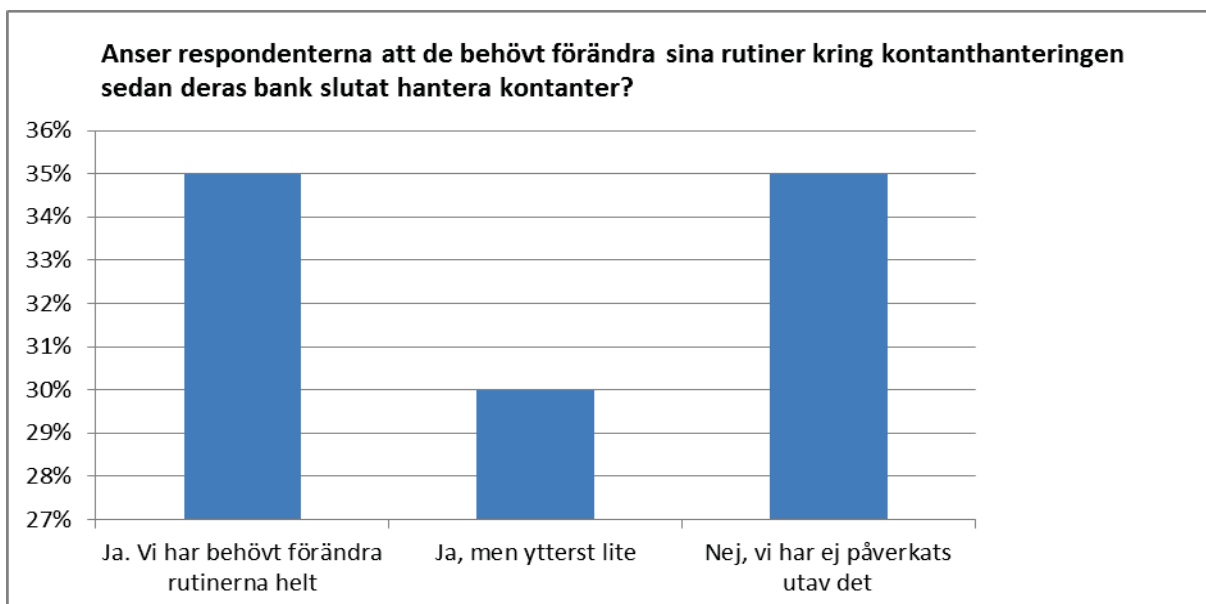
Frågan kring vilken typ utav insättning som respondenterna använde sig utav när de placerade kontanter på kontot visade att en stor andel utav de tillfrågade använde sig utav de insättningsmaskiner som SEB, Swedbank och Sparbankerna tillhandahåller för privatkunder. 41,3 procent använde sig enbart utav dessa medan 40,4 procent använde sig utav de som ett komplement till serviceboxen (se figur 18). Endast 18,3 procent använde sig enbart utav serviceboxen som är ämnad för företagsinsättningar (se figur 18).



Figur 18

Jämförelserna utav denna fråga mellan de två städerna utgjorde en ytterst liten skillnad (se bilaga 4, figur 19). Vid samtal med respondenterna kring valet utav insättningsmetod återkom svaret om att kostnaden per deposition i serviceboxen är för hög för att deponera mindre summor. Därav valde många utav respondenterna att istället använda sig utav insättningsmaskinen för privatpersoner.

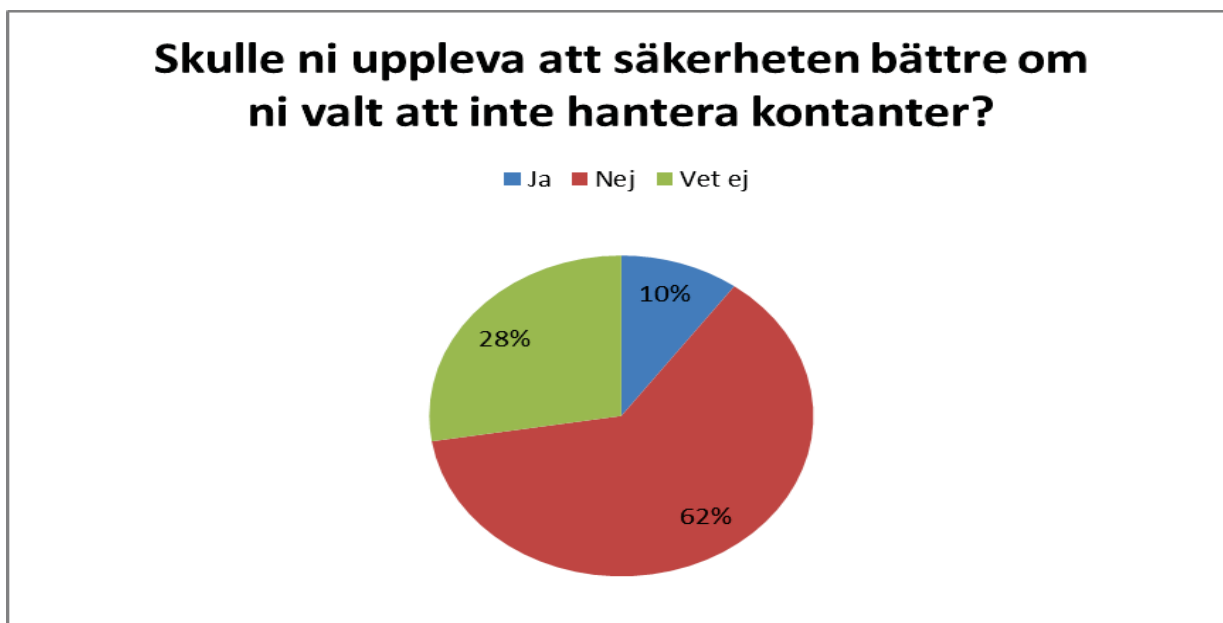
Då 52 procent utav respondenterna hade en bank vars inte längre hanterar kontanter, ämnade studien till att undersöka utifall företagen behövt förändra sina rutiner kring kontanthantering. Resultatet utav detta visade att 65 procent ansåg att de har behövt förändra sina rutiner, medan endast 35 procent att de inte påverkats rutinmässigt utav detta (se figur 20).



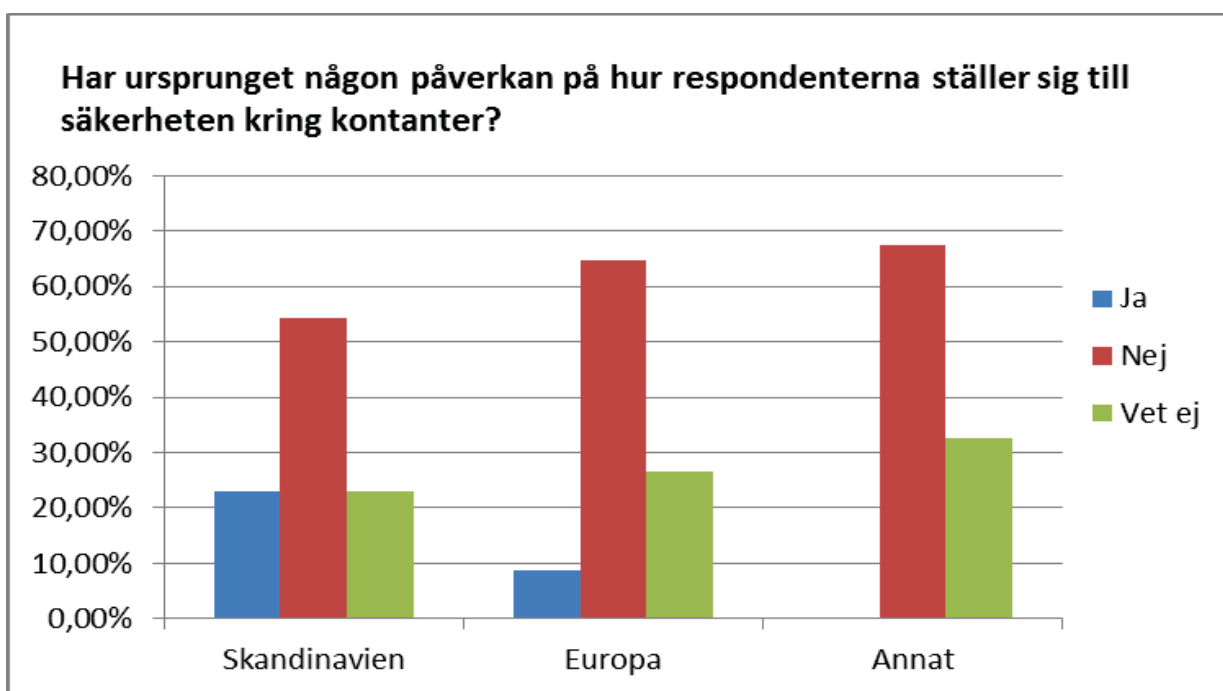
Figur 20



Då bankerna hänvisat till säkerheten när de slutat hantera kontanter sågs det som intressant att undersöka hur respondenterna ställde sig till frågan om de anser att säkerheten skulle bli bättre om de inte hanterade kontanter. Utfallet visade att 62 procent utav de tillfrågade ansåg att de inte skulle känna sig säkrare, medan enbart 10 procent ansåg att de skulle känna sig säkrare (se figur 21). Vidare sågs det som intressant att studera om ursprung har någon påverkan kring hur respondenterna ser på säkerheten kring kontanter. Resultatet visade att de som har ett ursprung från Skandinavien skulle uppleva en ökad säkerhet vid minskad alternativt ingen kontanthantering. Det utgjorde en stor skillnad mot respondenterna som hade ett ursprung utanför Europa, då ingen utav de tillfrågade ansåg att säkerheten kring kontanterna var något problem (se figur 22).



Figur 21



Figur 22

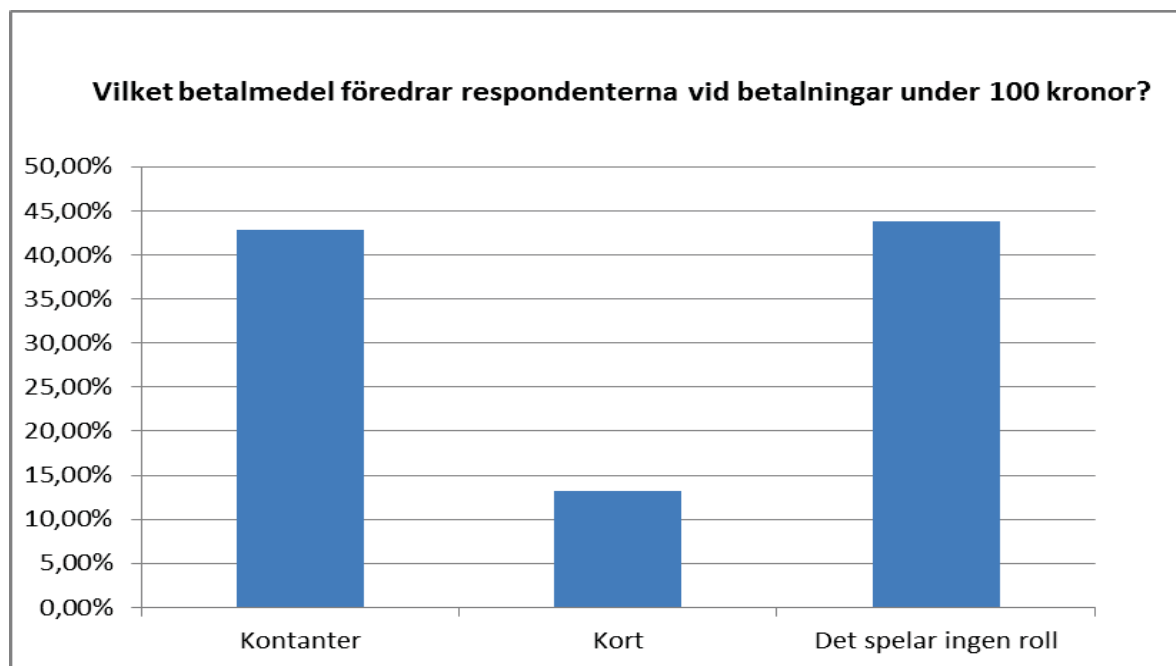
## 6. Analys

I studien har det ämnats undersöka vilka förhållanden som påverkar frågeställningen kring hur urvalsgruppen ställer sig till olika betalmedel vid betalningar under 100 kronor. I nedanstående analys kopplas de ovan angivna teorierna och den tidigare forskningen an med det empiriska material som samlat in.

Då tidigare studier har undersökt hur individer ser på kontanter som betalmedel, bankernas tillhandahållande utav kontanter, samt även hur individer ser på säkerheten gällande kontanter valdes det att även undersöka detta i studien för att kunna se eventuella samband med tidigare studier. Även dessa förhållanden kommer nedan analyseras.

### 6.1 Respondenternas inställning till kortbetalningar vid köp vid låga köpesummor.

Utifrån empirin går det att utläsa att vid köp under 100 kronor anser majoriteten utav urvalsgruppen att kontanter är att föredra framför kort (se figur 11).



Figur 11

Detta är något som är viktigt att beakta då kortmarknaden utgör en så kallad two-sided market. Dagens samhälle strävar efter en minskad kontanthantering, något som motverkas utav den höga prissättningen på kortbetalningar. Detta innebär att prisstrukturen är felaktig för kortbetalningar, då de mindre oberoende handlarna idag i viss mån försöker påverka konsumenterna till att betala med kontanter vid låga köpesummor. Anledningen till detta är att det finns många avgifter som är förknippade med kortbetalningar. I teorin kring two-sided market nämner Rysman (2009) att för att kunna ta del utav ett lyckat betalkortssystem, krävs det att konsumenten använder sitt betalkort och att handlarna accepterar detta villkor. Studien har dock visat att handlarna inte accepterar detta villkor i alla lägen, då de vid lägre köpesummor föredrar kontanter framför kort.

King (2013) nämner att nackdelen med two-sided market är att företag kan uppleva det som dyrt att hålla sig kvar på marknaden, något som studien styrker. Följden utav att prissättningen för kortbetalningar är för hög, blir en minskad alternativt ingen marginal för handlarna. Detta är något som även Sveriges Riksbanks (2011, b) tidigare undersökning visat, då handeln varit positiv till minskad kontantantering vid höga betalningsbelopp. Sveriges Riksbanks (2011, b) studie visade även att butiksinnehavare ansåg att kort inte var ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre inköp då avgiften för kortbetalningar fortfarande är relativt hög, något som vår studie även påvisade.

Resultatet kan även ta stöd utifrån nätverksteorin som grundar sin på att monetära betalningar utgör stora investeringskostnader dock ger det under en längre tid en låg marginalkostnad (Segendorf & Jansson, 2012), det vill säga ju mer en typ utav monetär betalning används, desto mer är benägenheten för att genomsnittskostnaden till att sjunka. I kortbetalningssystemets fall har kostnaden ej sjunkit tillräckligt med tiden, något som ger en negativ effekt för respondenterna. Bankerna utgör en så kallad mellanhand i kortbetalningssystemet vilket medför att de gör vinster på varje transaktion som sker, vilket kan ses som en grund till varför avgiften för korttransaktioner är så pass hög som den är.

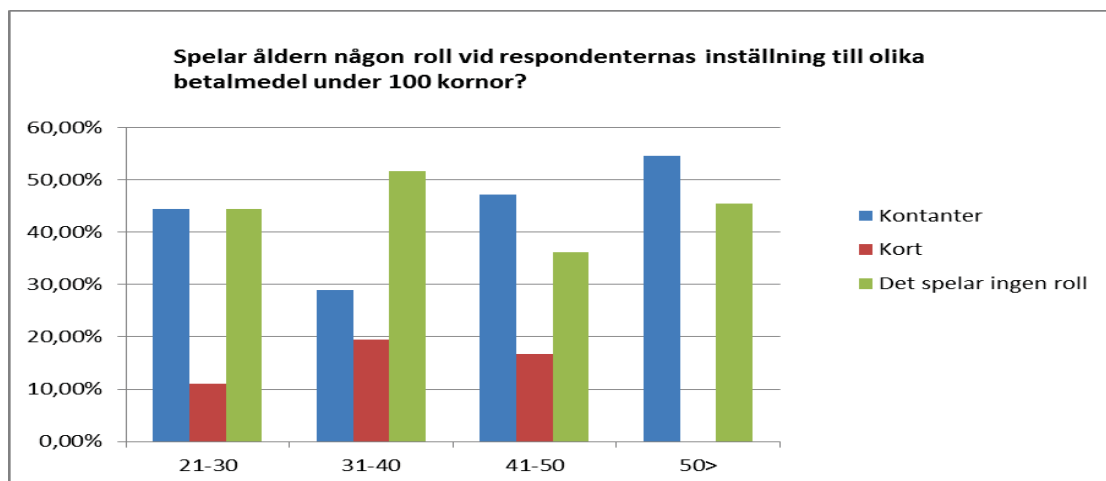
Studien kan även ta stöd i de teorier som presenterats tillsammans med tidigare forskning, då de givit ett likvärdigt resultat. Den stora anledningen till att respondenterna ser kontanter som det betalningsmedel som är att föredra vid köp under 100 kronor beror på att avgiften för varje korttransaktion är för hög. Majoriteten utav respondenterna såg emellertid att kortbetalning är ett bra alternativ bortsett från den höga avgiften.

### **6.1.1 Respondenternas attityd till lag (2010:751) om betaltjänster**

Då vi under insamlingen utav empirin var vi nära tillhands vid eventuella frågor samtidigt som vi var engagerade och gärna diskuterade med respondenterna togs det del utav en djupare kunskap kring varför respondenterna svarade på enkäten som de gjorde. Som presenterats tidigare i teoriavsnittet är det idag inte tillåtet att ta ut en mindre avgift vid låga köp med betalkort, detta var något som kom på tal med ett fåtal respondenter då de såg denna lag som negativ. De hade tidigare, innan lagen, tagit ut en extra avgift vid mindre betalningar med kort och påpekade att mindre betalningar med kort idag medförde att deras marginal försvann, och ibland gick de till och med minus på transaktionen. Trots lagen mot att näringsidkare inte får ta ut en avgift vid kortbetalning var där en respondent som vid köp under 50 kronor hänvisade kunderna till att betala med kontanter alternativt betala en extra avgift på tre kronor. Anledningen till varför dessa respondenter ser lagen som negativ är för att avgifterna för kortbetalningar har ett högt pris. Detta går ännu en gång att grunda i en felaktig prissättning som teorin two-sided market grundar sig på.

### **6.2 De demografiska förhållandenas påverkan**

Undersökningen visade en viss skillnad i respondenternas inställning till valet utav olika betalmedel under 100 kronor beroende på ålder. De som tillhörde åldersgruppen 50+ ansåg att kort aldrig var ett bra betalningsalternativ vid köpesummor under 100 kronor, medan övriga ålderskategorier till viss del såg detta som ett alternativ (se figur 12).



Figur 12

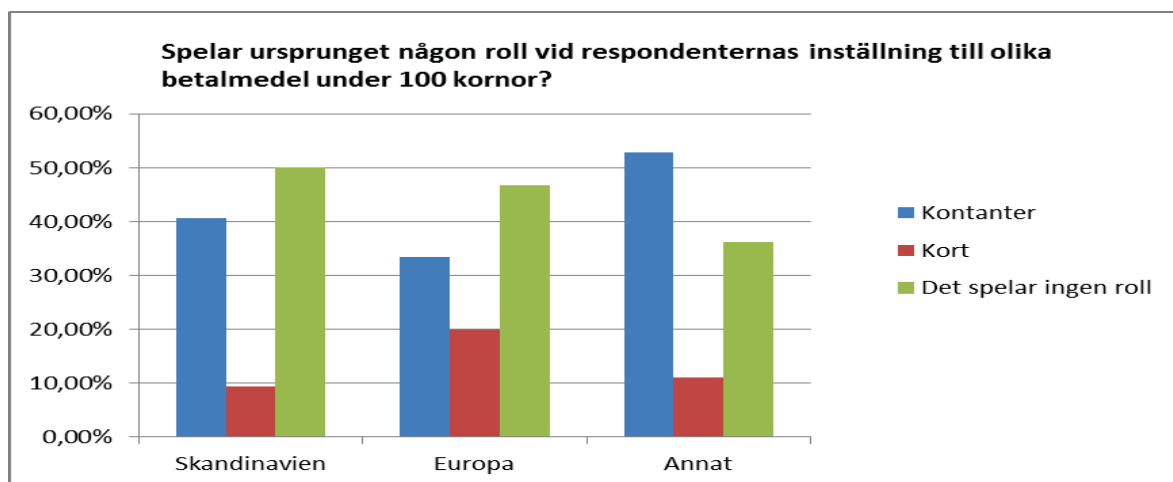
Korrelationen mellan dessa visar ett ytterst litet samband mellan åldern och valet utav betalmedel under 100 kronor (se tabell 1). Detta innebär att åldern på totalen inte har någon påverkan på respondenternas val utav betalmedel. Dock kan en liten avvikelse ses för ålderskategorin 50>.

Ålderskategori	Vid köp under 100 kronor
Ålderskategori	1
Vid köp under 100 kronor	0,030536105

Tabell 1

Resultatet utav detta kan ses ställas gentemot respondenternas attityd. Enligt teorin kring attityd reagerar individen utifrån vad de tidigare känner till kring objektet och händelsen, något som även tidigare studier påvisat då äldre föredrar kontanter i större utsträckning. Detta är något som de format sina vanor efter och lagt sin tillförlit i. Enligt teorin "Technology adoption life cycle model" har äldre oftare svårare till att adaptera till ny teknologi då de ofta tillhör kategorin "late majority" och utgör därmed ett motstånd för utveckling.

I studien undersöktes även utifall ursprunget har någon påverkan på respondenternas inställning till olika betalmedel under 100 kronor (se figur 13).



Figur 13

Resultatet visade ingen större skillnad mellan de tre ursprungsvalen. Något som även visas i korrelationsanalysen där sambandet mellan de två variablerna är lågt (se tabell 2).

	<i>Ursprung</i>	<i>Vid köp under 100 kronor</i>
Ursprung	1	
Vid köp under 100 kronor	-0,039300096	1

Tabell 2

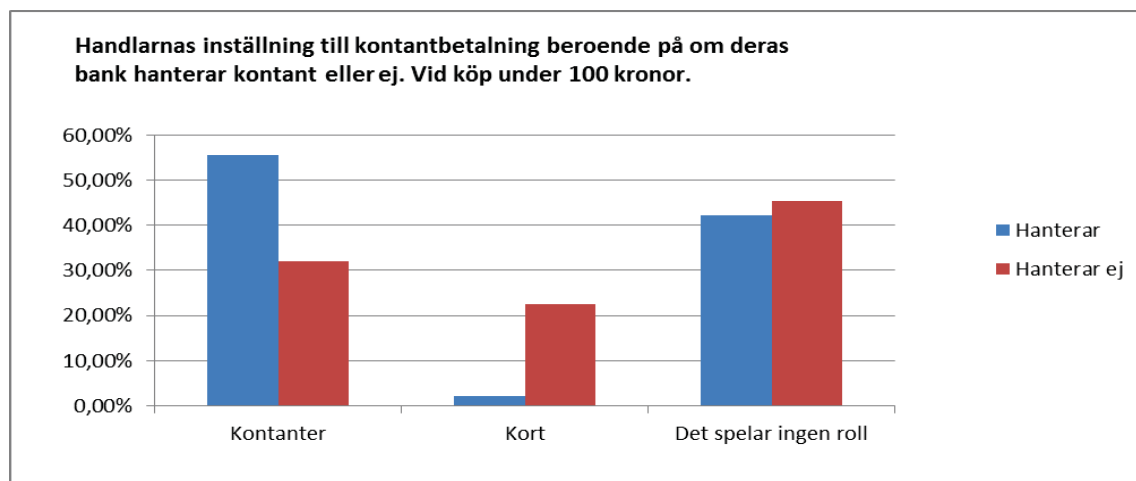
Sveriges Riksbank (2011, b) tidigare forskning har påvisat att butiksinnehavare föredrar kontanter vid låga köpesummor. De anser att kort inte är ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre inköp då, avgiften för kortbetalningar fortfarande är relativt hög. Resultat utav studien visade att majoriteten utav de tillfrågade föredrar kontanter som betalmedel vid låga köpesummor, oberoende utav ålder och ursprung. En stor procentuell andel ansåg även att det inte spelade någon större roll vilket betalmedel som används. Detta resultat kan ta stöd i tidigare studien som genomförts utav Sveriges Riksbank (2011) samt i teorin two-sided market då anledningen till att respondenterna anser att kontanter är att föredra ligger till grund för en felaktig prissättning.

### 6.3 Hur bankernas inställning till kontanter påverkar dess kunder samt kundernas val utav betalmedel.

Studien påvisade att respondenternas inställning till olika betalmedel vid köp under 100 kronor skiljde sig beroende på om deras bank hanterade kontanter eller ej. Utav de respondenter vars bank hanterade kontanter var inställningen till kontanter mer positiv än hos de vars bank inte hanterar kontanter (se figur 3). I korrelationsanalysen går det att utläsa att det föreligger ett visst samband mellan respondenternas val utav betalmedel under 100 kronor och om deras bank hanterar kontanter alternativt ej (se tabell 3).

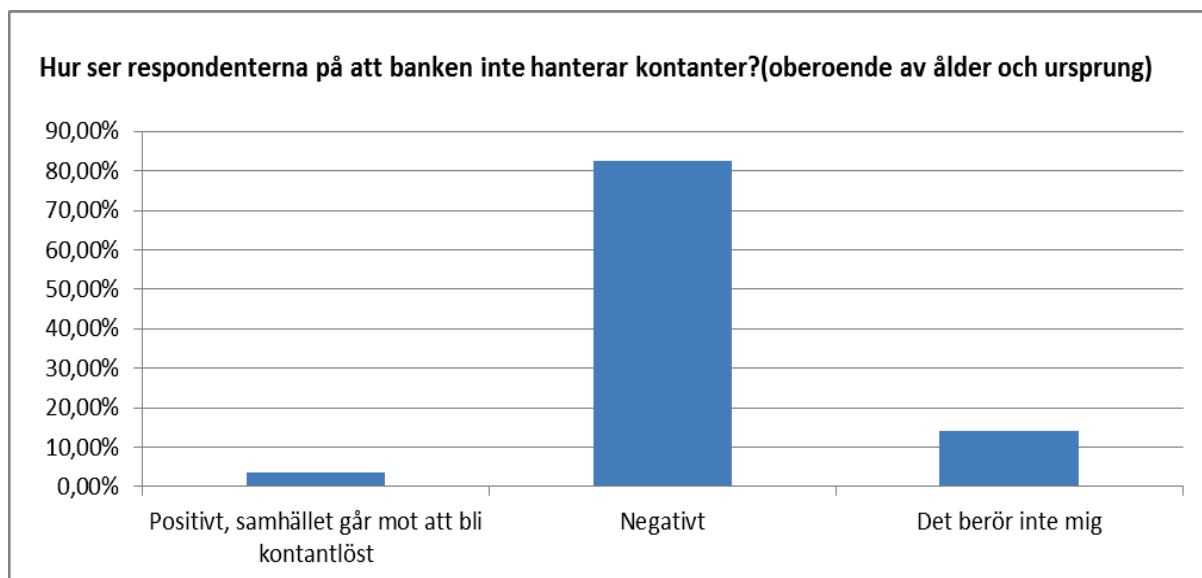
	<i>Hanterar banken kontanter?</i>	<i>Betalmedel under 100kronor</i>
Hanterar banken kontanter?	1	
Betalmedel under 100 kronor	0,092116351	1

Tabell 3



Figur 3

Enligt Sveriges Riksbank (2011, b) är anledningen till att bankerna reducerar kontanthantering den minskade efterfrågan. Genom studien kunde det ses ett visst samband mellan urvalsgruppens inställning till kontanter som betalmedel och bankernas tillhandahållande utav kontanter. Med andra ord har bankernas inställning till kontanter en viss påverkan på respondenternas inställning till kontanter, trots att kunderna enligt vår undersökning överhängande ser bankernas kontantlöshet som negativt (se figur 4).



Figur 4

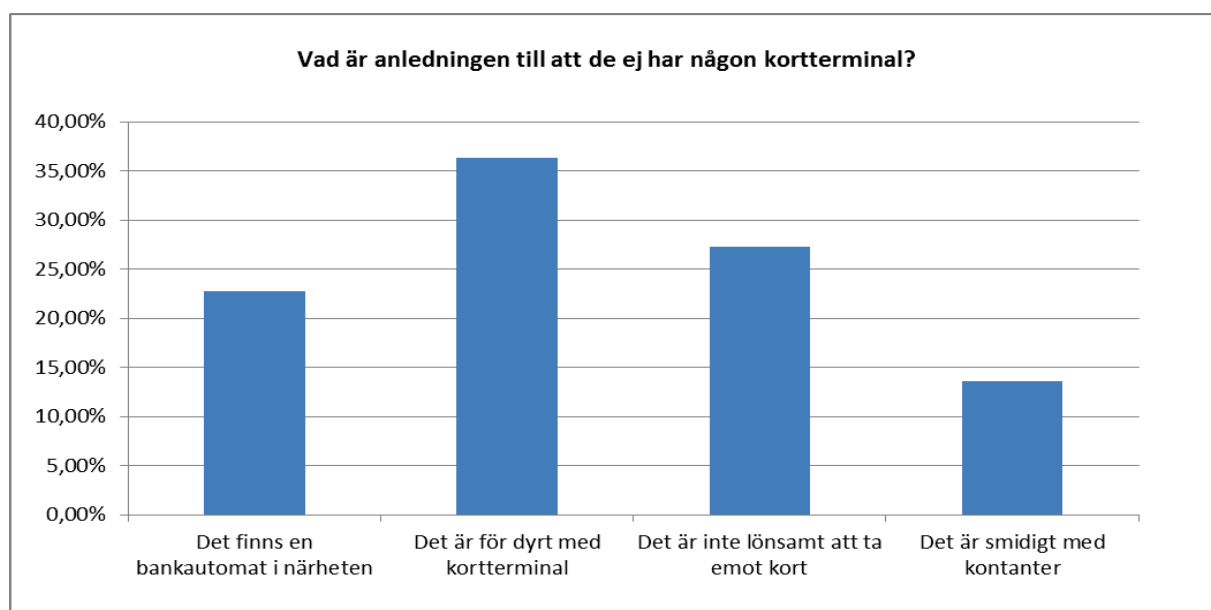
Det kan tolkas, utifrån studien som gjorts, att urvalsgruppen utgör en så kallad "late majority", som vill bevara det gamla och traditionella. De har svårt att anpassa sig till den nya teknologin och ses därmed som ett motstånd för landets utveckling. Detta tillsammans med den dåligt anpassade prissättningen resulterar i en negativ two-sided market för urvalsgruppen. Detta kan man i studien även se i form utav den relativt höga andelen som valt att inte ha kortbetalning som ett betalningsalternativ (se figur 8).



Figur 8

Den relativt höga andelen som inte har kortbetalning som ett betalningsalternativ kan ta stöd i den tidigare forskning som Sveriges Riksbank (2011, b) gjort. Där presenteras det att butiksinnehavare ansåg att kort inte var ett fullgott alternativ till kontanter vid mindre inköp då avgiften för kortbetalningar fortfarande är relativt hög. I studien togs det del utav mindre oberoende företags val utav betalsystem. Andelen som valt att inte ha kortbetalning kan ses högre än det totala snittet för handeln, detta är något som det låga köpsnittet hos studiens urvalsgrupp kan ligga till grund för. Då prissättningen för kortbetalningar ses ligga som grund för den höga andelen respondenter som valt att inte erbjuda sina kunder kortbetalningar, kan resultatet ta stöd i teorin kring two-sided market. Anledningen till den felaktiga prissättningen för kortbetalningar kan ligga i bankernas mellanhand vilket nämns i nätverksteorin.

I studien ämnades det även att undersöka den bakomliggande anledningen till varför 10 procent utav de tillfrågade inte tillhandahöll möjlighet för kortbetalning. Den största anledningen som presenterades var på grund utav den höga kostnaden, det vill säga att kortbetalningssystemet innebär för höga kostnader för näringsidkaren, vilket resultera i att det inte blir lönsamt att ta emot kort (se figur 9). Detta resultat i studien kan ta stöd i en för hög prissättning som inte gynnar handlarna. Detta innebär en felaktig prissättning i two-sided market strategin. Vidare kan resultatet även ta stöd i lagen (2010:751) om betaltjänster som förbjuder näringsidkaren till att ta ut en avgift vid kortbetalning. Denna lag är något som flertalet respondenter är negativt inställda till då de i dagsläget ofta går med förlust på grund utav den procentuellt höga transaktionsavgiften vid låga köpesummor.



Figur 9

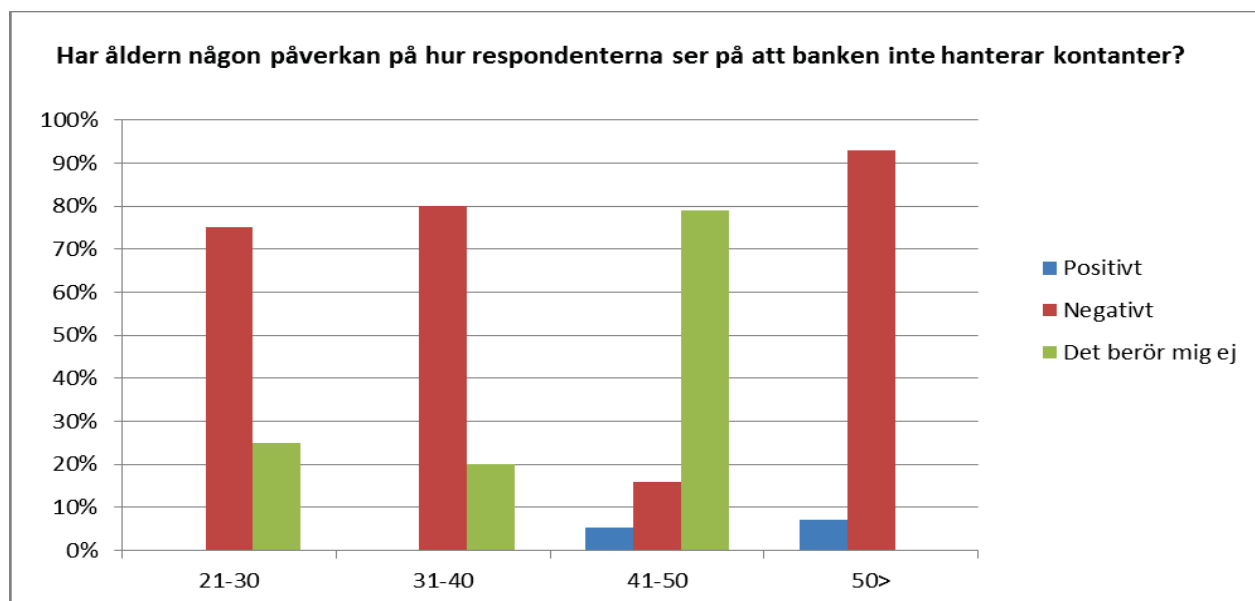
#### 6.4 Hur demografin i olika förhållanden påverkar val utav betalmedel och bankrelationer.

I studien hade 52 procent utav de tillfrågade en bank vars inte hanterar kontanter (se bilaga 4, figur 1). Skillnaden mellan de två städerna var märkbar då det i Karlskrona var nära 80 procent utav de tillfrågade som hade en bank som ej hanterade kontanter, medan motsvarande siffra i Kristianstad var cirka 25 procent (se bilaga 4, figur 2). Det valdes att undersöka vad respondenterna anser kring att dess bank inte hanterar kontanter och utifall det fanns några demografiska förhållanden som påverkade detta.

Studien visade att respondenterna överhängande var negativa till att dess bank inte hanterat kontanter (se figur 5). Något som kan styrkas med korrelationen mellan ålder och attityd som visar ett näst intill obefintligt samband (se tabell 4). Dock visade resultatet att större delen utav de tillfrågade i ålderskategorin 41-50 inte såg det som ett problem att dess bank inte hanterat kontanter. Ett fåtal utav de tillfrågade i denna ålderskategori ansåg till och med att det var positivt. Något som utmärker denna ålderskategori.

	Ålderskategori	Attityd
Ålderskategori	1	
Attityd	-0,013681132	1

Tabell 4



Figur 5

Vidare visade undersökningen att respondenterna i ålderskategorin 50> hade en överhängande negativ inställning till frågan, även om ett fåtal procent såg det som positivt (se figur 5), det går även att utläsa i korrelationsanalysen där det visas ett större samband mellan ålder och dess attityd i åldersgruppen 50> än vad det gör i resterande ålderskategorier (se tabell 5).

	Ålderskategori 50>	Attityd
Ålderskategori 50>	1	
Attityd	-0,127732603	1

Tabell 5

Datan stämmer således överens med den tidigare forskning och teorier som presenterats, då det finns medborgare som har svårare till att adaptera till den nya tekniken. Detta menar Arvidsson (2013) beror på att de uppfattar kontanter som ett värdefullt betalningsmedel med hög trovärdighet. Kontantbetalningar kan hotas utav kort vilket är något som delar utav de tillfrågade gör motstånd mot. Anledningen till detta är att de varit nöjda med kontanter som betalmedel.

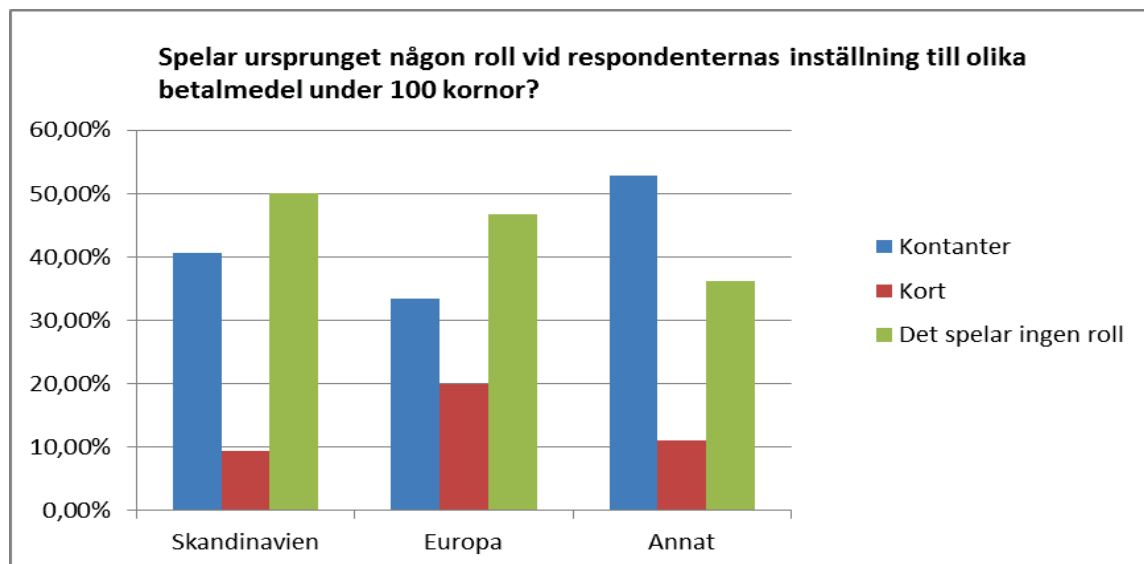


Utifrån studiens resultat går det att tolka som att ålderskategorin 41-50 tillhör den så kallade "early majority" när det gäller inställning till bankernas kontanttillhandahållande. Detta då de tydligt utmärker sig från övriga ålderskategorier i studien. Totalt var det över 80 procent utav det tillfrågade vars hade en bank som ej hanterar kontanter som var negativa till detta (se bilaga 4, figur 4). Effekten utav att bankerna avvecklat sin kontanthantering utan kundernas stöd har bidragit till en obalans på marknaden. I relationsmarknadsföring anses ömsesidigt beroende och samarbete viktigt för att attrahera, upprätthålla och befrämja kundrelationer (Blomqvist et al. 2000). Då betalmedelsmarknaden utgör en så kallad two-sided market, där flertalet parter är involverade påverkar bankernas val utav kontanthantering indirekt handlarna. Genom studiens sambandsanalys kan det ses en obalans mellan banken och småföretagarna när det gäller kontanter, då banken inte tagit hänsyn till kunderna i sitt val att minska kontanterna. Detta är något som även kan ta stöd i relationsmarknadsföring som grundar sig på att tillfredsställa kundens behov för att ge ett ökat kundvärde.

I studien undersöktes det även utifall ursprunget har någon påverkan på respondenternas inställning till bankernas kontanttillhandahållande (se figur 13). Resultat visade ingen större skillnad mellan de tre ursprungsväl, Skandinavien, Europa och annat (se tabell 6). Dock visar tidigare studier som gjorts utav Arvidsson (2013) att Sverige ligger i framkant utav den minskade kontanthanteringsprocessen, vilket resultatet utav studien inte visat. Studien visade inget samband med respondenternas ursprung och inställning till den minskade kontanthanteringen, något som tydligt ses i korrelationsanalysen (se tabell 6).

	Ursprung	Hanterar banken kontanter?
Ursprung	1	
Hanterar banken kontanter?	-0,055807502	1

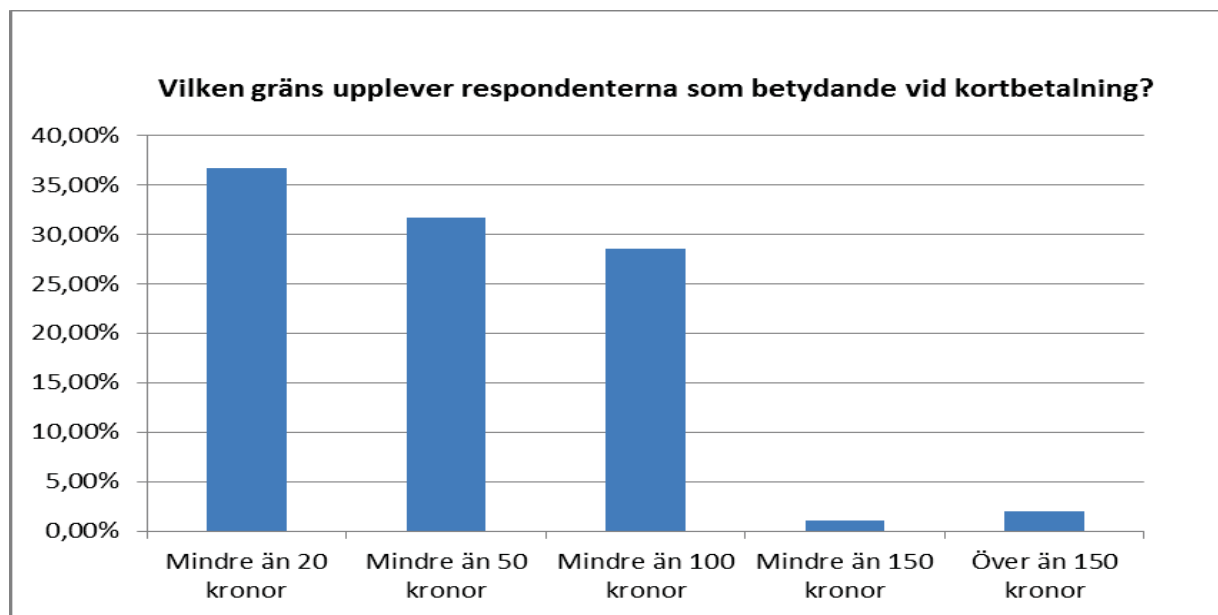
Tabell 6



Figur 13

Arvidssons (2013) studie går även att koppla an till resultat kring hur respondenterna ser på utvecklingen utav kortbetalningar under de senaste tre åren (se bilaga 4, figur 7). Resultatet visar att majoriteten utav de tillfrågade ser en ökning utav kortbetalningar i dess företag. Studiens data stämmer således väl överens med vad tidigare studier visat kring att Sverige

ligger i framkant utav den minskade kontantutvecklingen. Med den ökade kortanvändningen har även kortbetalningar vid lägre summor ökat. Undersökningen visade att brytpunkten där majoriteten utav de tillfrågade ansåg att gränsen för när kortbetalningar blev betungande och kontanter var att föredra låg vid 100 kronor (se figur 14). Studiens data stämmer således väl överens med vad Arvidssons (2013) tidigare studie visat. Anledning till att det kan ses en brytpunkt vid 100 kronor beror på den procentuellt höga andel utav köpet som går till kostnaden för kortbetalningen. Resultatet går även att ta stöd i lagen (2010:751) om betaltjänster som förbjuder handlare till att ta ut en avgift vid kortbetalning som täcker upp för kostnaden.

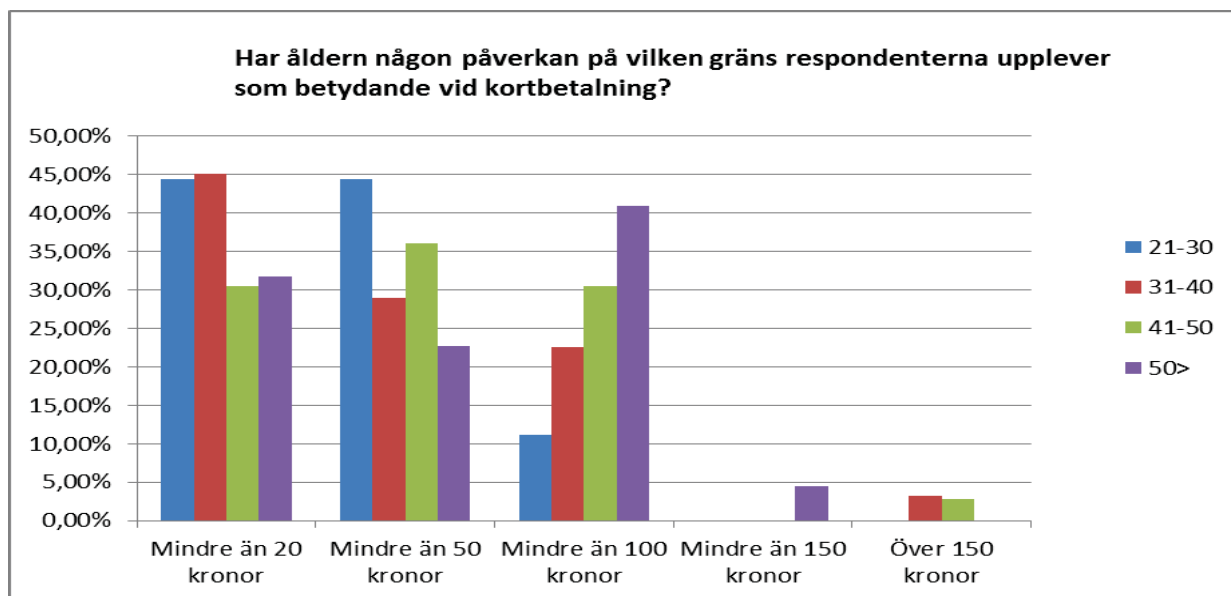


Figur 14

Vidare kunde en viss skillnad ses i studien kring respondenternas gräns för när kortbetalningar blev betungande och kontanter var att föredra utifrån både ålder och ursprung. Resultatet utav studien visade att de som är över 50 år hade en aningen högre gräns än de yngre vid kortbetalningar och föredrog kontanter under 100 kronor (se figur 15). Korrelationsanalysen visar ett visst samband mellan ålder och vid vilken gräns respondenterna föredrog kontanter (se tabell 7). Således kan studien ta stöd i tidigare studier som gjorts där resultatet visat att unga personer lättare anpassar sig till nya tekniker som uppkommer (Kronofogdemyndigheten 2013). I den studie som Arvidsson (2013) genomfört visade resultatet att äldre har svårare till att ändra sina beteenden vilket resulterar till att deras förtroende för kontanthantering kvarstår.

	Ålderskategori	Brytpunkt för betalmedel
Ålderskategori		1
Brytpunkt för betalmedel	0,110740852	1

Tabell 7

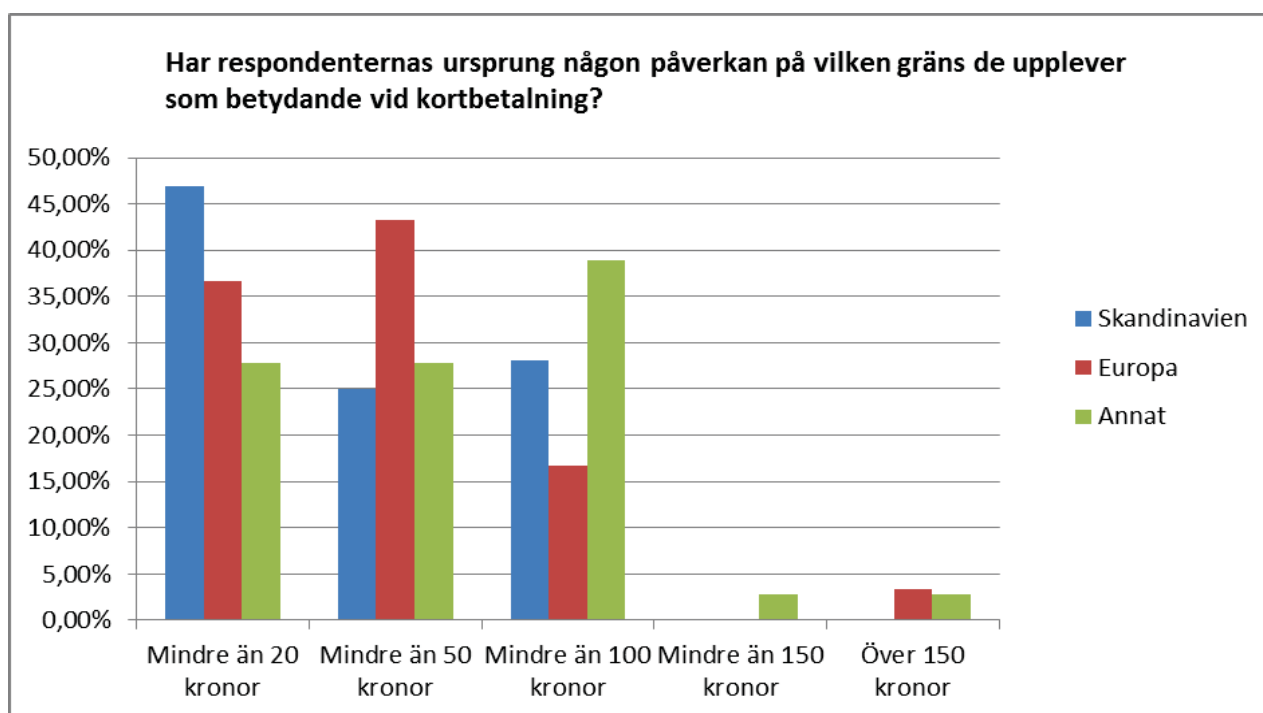


Figur 15

Även ursprungsskillnader kan i studien ses till viss del påverka respondenternas gräns för när de anser att kortbetalningar är acceptabelt (se figur 16). Något som även påvisas med korrelationsanalysen där det går att utläsa ett svagt samband mellan de två variablerna (se tabell 8).

	Ursprung	Brytpunkt för betalmedel
Ursprung	1	
Brytpunkt för betalmedel	0,081789553	1

Tabell 8



Figur 16

Resultatet visade att de med skandinaviskt ursprung hade lägst gräns, under 20 kronor. Man kan med hjälp utav teorin ”Technology adoption life cycle model” resonera kring anledningen varför skandinaver har lägre gräns än övriga. Det kan ses som att skandinaverna, med sin relativt höga utbildningsgrad, är ”innovators” och ”early adopters” i utvecklingen kring minskad kontanthantering. Arvidsson (2013) menar även att Sverige ligger långt fram i utvecklingen utav att avveckla kontanthantering, vilket i studien kan ses avspeglas på skandinavernas högre vilja till att ta emot kortbetalningar vid låga betalningssummor.

Vidare kan det även tas del utav att de med europeiskt ursprung har en högre acceptansnivå än skandinaverna medan de har en lägre acceptansnivå än de som tillhör kategorin ”annat” (se bilaga 4, figur 16). Resultatet utav studien visade att de med europeiskt ursprung drog sin gräns vid 50 kronor medan de med annat ursprung hade till större del gränsen vid 100 kronor. Resultatet går att stödjas utav teorin kring kontanter gentemot betalkort där det presenteras att de med ursprung utanför Europa, har till högre andel ett förtroende i kontanter än personer med ett europeiskt ursprung. Andersen (2012) har med sin studie tidigare visat samband mellan individers inställning till kontanter med kultur och utbildning. Detta är något som med vår studie går att styrka då även vi kan se samband mellan de olika ursprung och kulturerna.

Då det i studien kan ses skillnader i ålderskategorin 50> inställning till när kontanter var att föredra (se bilaga 4, figur 12), valdes det att jämföra om ursprung har någon påverkan på respondenternas gräns. Resultatet visade de med ett ursprung utanför Europa hade tendens att föredra kontanter i högre utsträckning under 100 kronor än de respondenterna från Europa (se figur 17). Tidigare samband har visat att demografiska förhållanden så som kultur, ekonomi och utbildning (Andersen 2012) har stor betydelse kring vilken inställning individer har till kontanter (Thurén 2007). Någon som vår studie även styrker.

I Sverige är det idag en stor andel utlandsfödda företagare (Tillväxtverket 2010). I kombination med resultatet utav studien som visat att de som har annat än europeiskt ursprung föredrar kontanter i högre utsträckning. Det är därmed viktigt för bankerna att trots dess minskade kontanthantering fortsatt skapa kundvärde för denna grupp för att bibehålla det ömsesidiga samarbetet.



Figur 17

## 6.5 Vilken typ utav kontantinsättning använder respondenterna sig utav?

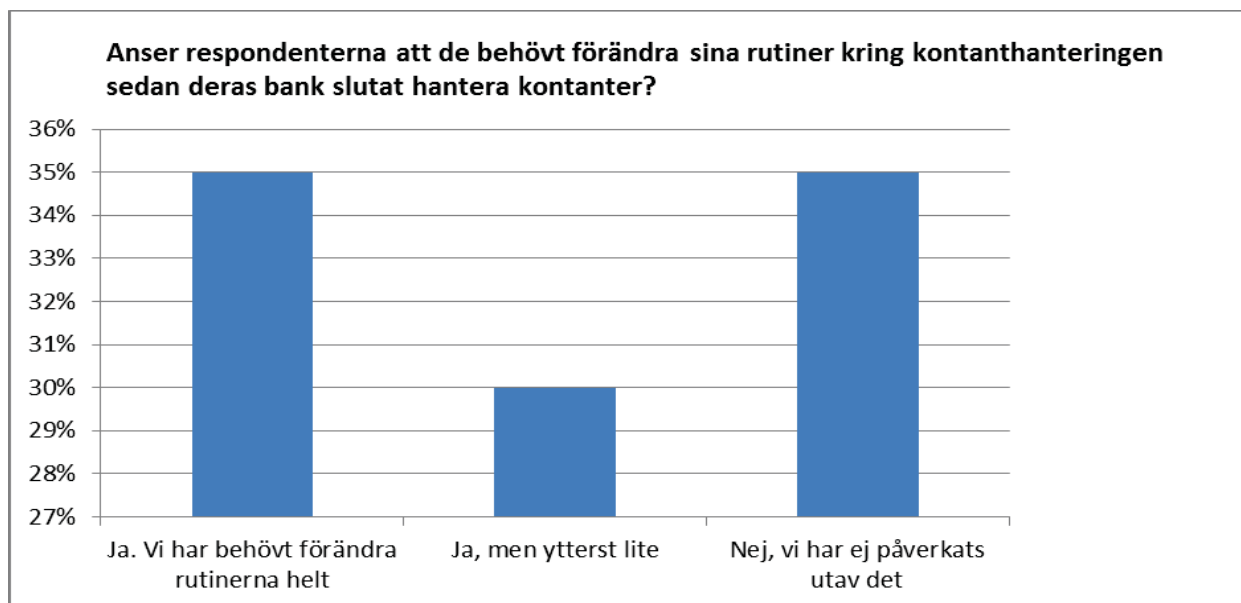
I dag finns det två typer utav deponeringsalternativ för företag när de vill sätta in kontanter på kontot. Det första alternativet är servicebox som är de alternativ som främst riktar sig till företagare. Det andra alternativet är de insättningsautomater som SEB, Swedbank och Sparbankerna tillhandahåller för sina privatkunder, men som företagarna även kan använda vid lägre summor. Resultatet utav studien visade att den största andelen utav de tillfrågade använder sig utav insättningsautomat, alternativt en kombination mellan insättningsautomat och servicebox (se figur 18).



Figur 18

Det går att se starka samband mellan studies resultat och teorin two-sided market, då serviceboxalternativet utgör en kostnad för företagaren vid varje insättning som företagarna inte accepterar. Därmed utgörs prissättningen felaktig vilket resulterar i att företagarna använder sig utav gratisjätten insättningsautomaten som riktar sig mot privatpersoner. Trots att större andel utav de tillfrågade i Kristianstad hade en bank som hanterade kontanter än de tillfrågade i Karlskrona så kunde det ej se någon skillnad i valet utav depositionstyp (se bilaga 4, figur 19).

Studien avsåg även att undersöka utifall de tillfrågade varit tvungna till att förändra sina rutiner kring kontanthantering sedan deras bank slutat hanterade kontanter. Resultatet visade att 35 procent utav de tillfrågade har behövt förändra sina rutiner helt när det gäller dagskassehantering samt växelhantering efter att dess bank slutat hantera kontanter. 30 procent utav de tillfrågade ansåg att de hade behövt förändra sina rutiner till en viss grad (se figur 20).



Figur 20

Resultatet utav studien kan ta stöd i teorin kring bankernas vilja att minska kontanterna. En följd utav detta är att banken försvårar för företagarna att deponera sina kontanter, vilket i sin tur leder till minskad kontantanvändning och ökad kortanvändning bland företagarna. Resultatet utav studien går även att förstärkas med relationsmarknadsföring då bankens val utav minskad kontanthantering försvårat, ofrivilligt, för företagarna. Därmed utgörs det ej någon ömsesidig relation i frågan mellan bank och kund.

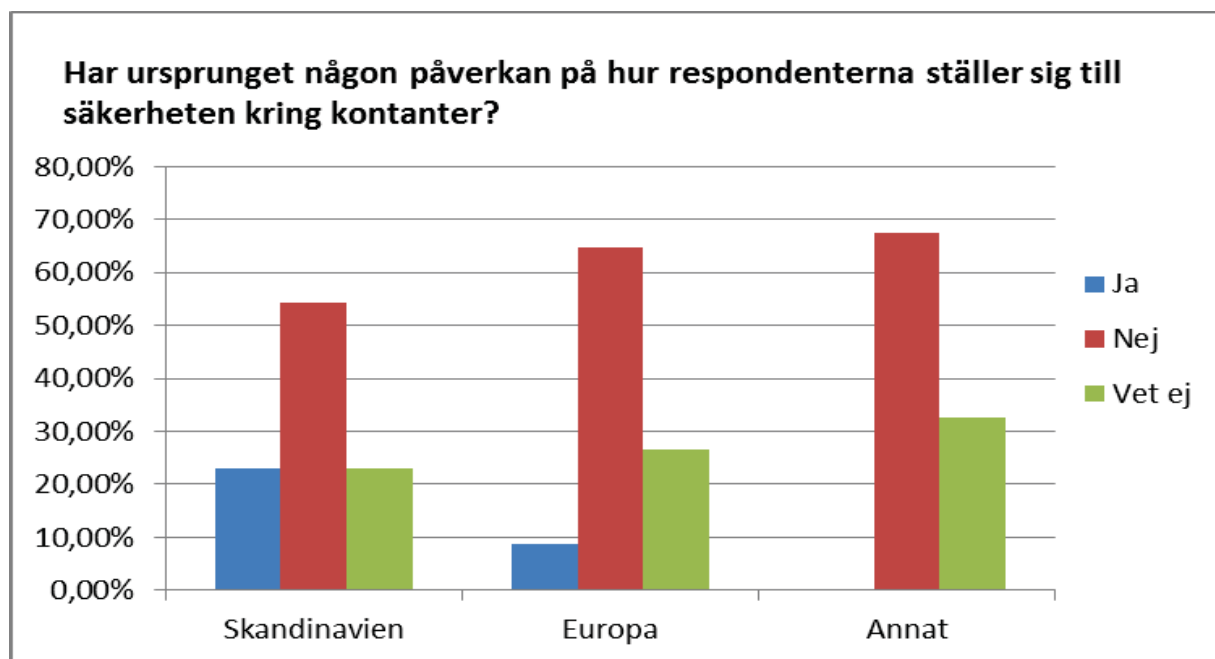
## 6.6 Hur ser respondenterna gällande säkerheten kring kontanter?

Utifrån empirin går det att utläsa att majoriteten utav respondenterna, 62 procent, inte skulle känna en ökad säkerhet vid minskad kontanthantering (se bilaga 9.4, figur 21). Detta kan man även ta del utav i tidigare forskning som visat att både konsumenter och företag ser kontanter som en trygghet, vilket är en form utav säkerhet. Även arbetsmiljöverkets (2013) tidigare studie belyser att brottsligheten i form utav rån och våld fortfarande kommer uppstå, trots minskning utav kontanter. Arbetsmiljöverkets studie (2013) påvisar även att brottslighet kommer att ske på andra sätt. Därmed tar studien stöd i tidigare forskning och teorier kring kontanthantering och säkerhet. Enligt Svenska Bankföreningen innebär kontanthantering stora kostnader men även risker för samhället. De menar att kontanter utgör ett stort arbetsmiljöproblem för dem som arbetar i banker, butiker samt de som arbetar med värdetransport. Resultatet utav studien visade dock, som tidigare nämnts, att respondenterna inte håller med kring detta.

Studien visade även att 28 procent utav de tillfrågade inte visste om de skulle uppleva en större säkerhet vid minskad alternativt ingen kontanthantering. Dock går det utifrån studien resultat att utläsa en viss skillnad i hur respondenterna ställer sig till säkerheten utifrån demografiska förhållanden. I korrelationsanalysen kan ett visst samband påvisas (se tabell 9). Utav de respondenterna med ursprung från Skandinavien skulle över 20 procent känna en större säkerhet vid minskad kontanthantering medan samma siffra för Europa ligger strax under 10 procent samt de från länder utanför Europa inte skulle känna någon ökad säkerhet alls (se figur 22).

	Ursprung	Säkerheten
Ursprung	1	
Säkerheten	0,225695423	1

Tabell 9



Figur 22

Tidigare undersökningar kring säkerheten har visat att både konsumenter och företag uppfattar säkerhet som en trygghet att kunna bära samt hantera kontanter. Statistik som presenterats utav Svensk Handel (2012) visar att 90 procent utav alla rån sker i branscherna inom livs, service, tobak, guld, bensin, kioskverksamhet (se bilaga 7, figur A). Samtidigt som andelen utlandsfödda entreprenörer är hög inom dessa branscher (Statistiska centralbyrån). Tidigare undersökningar visar att det huvudsakliga rån bytet är kontanter samt sju procent utgörs utav tobak (se bilaga 7, figur B).

## 7. Avslutning

I detta kapitel kommer det att presenteras de slutsatser som vi vill förmedla utifrån den empiri och analys som presenterats i tidigare kapitel. Vi kommer här även besvara vår frågeställning samt ge förslag på vidare forskning i ämnet.

### 7.1 Slutsats

Studiens resultat visade att urvalsgruppens inställning till olika typer utav betalmedel vid lägre köpesummor huvudsakligen var att kontanter var att föredra. En stor andel utav de tillfrågade ansåg att avgiften för kortbetalningar idag är för hög för att mindre köp skall ge lönsamhet. En slutsats som går dra utifrån studiens resultat är att kortbetalningssystemet grundar sig i en felaktig prissättning vid låga köpesummor där bankerna tar ut en procentuellt hög avgift vid varje korttransaktion. För att öka kortbetalningarna vid låga summor krävs det att prisstrukturen ses över, då studien visat att handlare idag ogärna tar emot betalkort vid betalningar under 100 kronor. Utan i stället påverkar sina kunder till att betala med kontanter. I teorin kring two-sided market ses småföretagare som mer priskänsliga än övriga företagare. Då bankerna idag gör stora vinster på kortbetalningar samtidigt som kontanter utgör en hög kostnad bör det ligga i bankernas och även statens intresse att öka kortbetalningarna. Det skulle förmodligen kunna göras genom att sänka transaktionskostnaden för kortbetalningar vid lägre belopp alternativt att någon form att subventionssystem upprättas.

Idag arbetar olika aktörer på framtida elektroniska betalningslösningar som skall kunna ersätta kontanta betalmedel i alla situationer, vilket betalkort inte gör i dagsläget, något som tidigare studier visat. Utifrån studien kan det ses som viktigt för framtida betalmedel att det skall vara ett allmänt vedertaget system, det vill säga ett enhetligt system som fungerar i alla företag. Interoperabilitet är där med något som ses vara viktigt för ett framtida betalsystem. Kunden skall ej behöva ha olika betalmedel till olika företag. Prissättningen skall även vara gynnande för alla de parter som är involverade. Med andra ord skall det vara en balans i two-sided market prissättningen. De nya betalmedlen bör även ta stöd i lag 2007/64/EG som tillkommit för att medföra att nya betalmedel blir förmånligare samt lättare att använda. Denna lag har uppkommit för att minska de kostnader som kontanthantering utgör för samhället samt att minska rånrisken. Då studiens resultat visade att en stor andel utav de tillfrågade anser att de betalmedel som finns idag utöver kontanter är för dyra bör en stor vikt läggas vid ett betalmedel som är enkelt och billigt att använda för alla parter vid lägre köpesummor.

Något som är viktigt att poängtera utifrån studiens resultat är att effekten utav att bankerna avvecklat sin kontanthantering utan kundernas stöd har bidragit till en obalans på marknaden. Då det utspelar sig ett ömsesidigt beroende mellan bank och dess kunder är det viktigt att upprätthålla och befrämja relationen. Då bankerna avskaffat kontanthantering över disk har hela 80 procent utav urvalsgruppen upplevt att denna relation skadats då bankerna ej beaktat kundernas valmöjligheter. För att återuppta kundernas förtroende krävs det en bättre kommunikation från bankens sida med även underlättande för företagskunderna i form utav lägre avgifter vid deponering utav kontanter. För att i det långa loppet kunna minska även handels kontanthantering krävs det att bankerna sänker avgifterna för kortbetalningar för att främja kortanvändningen bland företagare.

Tidigare studier har visat att säkerheten kring kontanter är ett viktigt ämne att diskutera. I en intervju som gjorts med Susanne Svensson, chef för Betala på Sparbanken 1826 utav



Österlind (2010) påstår Susanne att en minskad kontanthantering bidrar till en ökad säkerhet för de som arbetar inom handeln då rån och överfallsrisker minskar. Detta är något som motbevisas utav tidigare studier där det konstateras att brottsligheten i from utav rån fortsatt kommer att uppstå då varustölderna kommer öka. Idag är livs, kiosker och tobaksverksamhet högt utsatta för rån, då 71 procent utav alla rån byten utgörs utav kontanter samtidigt som sju procent utav alla rån byten utgörs utav tobak. Det kan antas att stöld utav tobak och liknande kommer att öka då kontanthantering minskas. En slutsats som kan dras gällande studiens utvalsgruppens syn på säkerheten, där 62 procent inte ansåg att de skulle uppleva en ökad säkerhet vid kontantminskning, är att vid en kontantminskning i företagen ersätts rån där bytet är kontanter i stället utav tobak och likartade varor. Därav är det viktigt att få företagen att se den minskade kontanthantering som en säkerhetsåtgärd för samhället och inte utmärkande för dem.

Genom studien har det påvisats att dagens betalsystem behöver ses över. Villkoren för kortbetalningar måste utvecklas så att de blir likvärdiga kostnadsvillkor för både kortbetalningar och kontanter, men även nya betalmedel som uppkommer på marknaden. Detta bör förslagsvis ske genom en rättvis prissättning där samhället gemensamt gör en ansträngning. Banker, kortföretag och övriga involverade i betalsystemet bör se över handlarnas attityd kring respektive betalmedel. Då kort inte alltid är ett fungerande betalmedel i alla lägen är det viktigt att utveckla ett nytt betalsystem som gynnar alla parter och som har interoperabilitet för att kunna minska kontanthantering.

## **7.2 Uppsatsens bidrag**

Med denna studie vill vi bidra till en ökad förståelse kring hur mindre oberoende företag påverkas och ställer sig till kortbetalningar och dess medförda kostnader. Studien belyser även vilka förhållanden som påverkar företagens attityd vid betalningstillfällen där köpesumman understiger 100 kronor.

## **7.3 Förslag till vidare forskning**

I den fortsatta forskningen vore det intressant att upprepa studien kring kortbetalningar och dess medförda kostnader i en större skala, för att understryka handlarnas inställning till betalkort och dess kostnad. Det vore även intressant att undersöka om handlarnas inställning gentemot kortbetalningar vid lägre summor hade förändrats om staten subventionerat kostnaden. Samt möjligheten för staten att subventionera denna kostnad för att påskynda på processen kring minskad kontantanvändning.

## Referenser

### Litteratur

Andersen, I. (2012). *Den uppenbara verkligheten om kunskapsproduktion i samhällsvetenskaperna*. 2:1 uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Blomqvist, R. Dahl, J. & Haeger, T. (2000). *Relationsmarknadsföring*. 2 uppl., Göteborg: IHM Förlag.

Bryman, A. & Bell, E. (2011). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 2 uppl., Stockholm: Liber AB

Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*. 2 uppl., Lund: Studentlitteratur AB.

Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (2006). *Att utreda, forska och rapportera*. 8:1 uppl., Malmö: Liber AB.

Evans, D. & Schmalensee, R. (1999). *Paying with Plastic: The Digital Revolution in Buying and Borrowing*. Cambridge, MA, USA: MIT Press. E-bok.

Evans, M. Jamal, A. & Foxall, G. (2006). *Konsumentbeteende*. 1:1 uppl., John Wiley & Sons, Ltd.

Freedman, D. A. (2009). *Statistical Models Theory and Practice*. New York: Cambridge University Press.

Johannessen, A. & Tuffte, P. A. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. 1. uppl., Malmö: Liber.

Kotler, P. Armstrong, G. Harrys, L.C & Piercy, N (2013). *Principles of marketing*, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited

Moore, G. A. (2002). *Crossing the chasm; Marketing and selling high-tech products to mainstream customers*. New York: HarperCollins Publishers Inc.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2 uppl., Malmö: Liber.

### Publicerade artiklar

Andersson, L. & Hammarstedt, M. (2011). Invandrares egenföretagande – trender, branscher, storlek och resultat. *Ekonomisk Debatt*, 2011(2).

Armstrong, M. (2006). Competition in Two-sided Markets. *The RAND Journal of Economics*, 37(3), ss. 668-691.

- Hammarstedt, M. (2001). Immigrant self-employment in Sweden – its variation and some possible determinants. *Entrepreneurship and Regional Development*, 13, ss. 147–161
- King, S.P. (2013). Two-sided markets. *The Australian Economic Review*, 46(2), ss.247-58.
- Lorenz, W. (2009). Moving away from cash. *Card Technology Today*, 21(7), ss. 12-14.
- Ondrus, J. & Pigneur, Y. (2006). Towards a holistic analysis of mobile payments: A multiple perspectives approach. *Electronic Commerce Research and Applications*, 5(3), ss. 246-257.
- Pejic Bach, M. Zoroja, J. & Merkač Skok, M. (2014). Credit card spending limit and personal finance: system dynamics approach. *Croatian Operational Research Review*, ss. 35-47.
- Rysman, M. (2007). An Empirical Analysis of Payment Card. *The Journal of Industrial Economics*, 55(1), ss. 1-36.
- Rysman, M. (2009). The Economics of Two-sided Markets. *The Journal of Economics Perspectives*, 23(3), ss. 125-143.
- Surowiecki, J. (2012). A brief history of money. *IEEE Spectrum*, 49, ss. 44-79
- Terrenghi, L. Davies, B. & Eismann, E. (2014). Simplifying payments in emerging markets. *Magazine interactions*, 21(2), ss. 48-52.

## Rapporter

- Arbetsmiljöverket. (2013). *Kontanthantering*.  
[http://www.av.se/dokument/omoss/regeringsuppdrag/2013\\_08\\_26\\_Regeringsuppdrag\\_kontanthantering.pdf](http://www.av.se/dokument/omoss/regeringsuppdrag/2013_08_26_Regeringsuppdrag_kontanthantering.pdf)
- Arvidsson, N. (2013). *Det kontantlösa samhället – Rapport från ett forskningsprojekt*. (Kungliga Tekniska Högskolan, Svenskhandel.se, nyheter och press 2013). Från:  
<http://www.svenskhandel.se/Documents/HURrapporter/Det%20kontantl%c3%b6sa%20samh%c3%a4llet.pdf?epslanguage=sv>
- Bergman, M. Guibourg, G. & Segendorf, B. (1997) *Kort- och kontantbetalningar- ett samhällsekonomiskt perspektiv*.  
[http://www.riksbank.se/Upload/Dokument\\_riksbank/Kat\\_publicerat/Artiklar\\_PV/2008/bergman\\_guibourg\\_segendorf2008\\_2\\_sv.pdf](http://www.riksbank.se/Upload/Dokument_riksbank/Kat_publicerat/Artiklar_PV/2008/bergman_guibourg_segendorf2008_2_sv.pdf) (Hämtad 2014-05-20)
- Danmarks Nationalbank. (2011). *Omkostningar ved betalninger I Danmark*. Danmarks Nationalbank, Copenhagen.  
[http://www.nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Omkostninger\\_ved\\_betalinger\\_i\\_Danmark\\_rapport/\\$file/Rapport\\_omkostninger\\_betalinger\\_i\\_Danmark\\_web.pdf](http://www.nationalbanken.dk/C1256BE2005737D3/side/Omkostninger_ved_betalinger_i_Danmark_rapport/$file/Rapport_omkostninger_betalinger_i_Danmark_web.pdf) (Hämtad 2014-04-04)
- Företagarförbundet. (2009). *Sveriges småföretag*.  
[http://ff.se/wp-content/uploads/2013/09/2009\\_03\\_Sveriges\\_smaforetag.pdf](http://ff.se/wp-content/uploads/2013/09/2009_03_Sveriges_smaforetag.pdf) (Hämtad 2014-04-26)

Företagarna. (2010). *Invandrarens företagande*.  
<http://www.foretagarna.se/PageFiles/12961/Invandrares%20f%C3%B6retagande.pdf> (Hämtad 2014-04-25)

Kronofogdemyndigheten. (2013). *Omvärldsanalys- april 3013*.  
[https://www.kronofogden.se/download/18.6f6dad1813c5c1430f6800087330/1370417411899/omv%C3%A4rldsanalys\\_april\\_2013.pdf](https://www.kronofogden.se/download/18.6f6dad1813c5c1430f6800087330/1370417411899/omv%C3%A4rldsanalys_april_2013.pdf) (Hämtad 2014-04-17)

Länsstyrelserna. (2011). *Bevakning av grundläggande betaltjänster – Länsstyrelsernas årsrapport 2011*.  
<http://www.lansstyrelsen.se/stockholm/SiteCollectionDocuments/Sv/naringsliv-och-foreningar/naringslivsutveckling/bevakningsuppdraget2011.pdf> (Hämtad 2014-04-26)

Regeringen. (2010). *Regeringen föreslår en ny lag om betaltjänster med tydliga och konsumentvänliga regler*. <http://www.regeringen.se/sb/d/12856/a/141188> (Hämtad 2014-04-11)

Regeringen. (2013). *Översyn av kontanthantering*.  
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/21/98/42/1dc7255a.pdf> (Hämtad 2014-04-11)

Segendord, B. & Jansson, T. (2012). *Kontanter eller kort. Hur bör vi betala?*.  
[http://www.riksbank.se/Documents/Rapporter/POV/2012/rap\\_pov\\_artikel\\_5\\_121017\\_sve.pdf](http://www.riksbank.se/Documents/Rapporter/POV/2012/rap_pov_artikel_5_121017_sve.pdf) (Hämtad 2014-05-20)

Statistiska Centralbyrån. (UÅ) *Tillväxt i företag ledda av personer med utländsk härkomst i Sverige*. [http://www.scb.se/Statistik/AM/AM9903/\\_dokument/Tillvaxt-i-foretag-ledda-av-personer-med-utlandsk-harkomst-i-Sverige.pdf](http://www.scb.se/Statistik/AM/AM9903/_dokument/Tillvaxt-i-foretag-ledda-av-personer-med-utlandsk-harkomst-i-Sverige.pdf) (Hämtad 2014-04-25)

Svenska bankföreningen. (2013). *Bank- och finansstatistik 2012*.  
[http://www.swedishbankers.se/web/bfmm.nsf/lupGraphics/Bank%20och%20Finansstatistik%20SVENSK%202012publ%20sept%202013.pdf/\\$file/Bank%20och%20Finansstatistik%20SVENSK%202012publ%20sept%202013.pdf](http://www.swedishbankers.se/web/bfmm.nsf/lupGraphics/Bank%20och%20Finansstatistik%20SVENSK%202012publ%20sept%202013.pdf/$file/Bank%20och%20Finansstatistik%20SVENSK%202012publ%20sept%202013.pdf) (Hämtad 2014-04-03).

Svensk Handel. (2012). *Butiksrån 2012*.  
[http://www.svenskhandel.se/Documents/Rapporter/2012/Butiksr%C3%A5n%202012.pdf?eps\\_language=sv](http://www.svenskhandel.se/Documents/Rapporter/2012/Butiksr%C3%A5n%202012.pdf?eps_language=sv)

Sveriges Riksbank. (2011). *Sveriges Riksbanks roll och uppgifter*. (a)  
<http://www.riksbank.se/sv/Riksbanken/Riksbankens-roll/> (Hämtad 2014-04-01).

Sveriges Riksbank. (2011). *Rapport om kontanthantering*. (b)  
[http://www.riksbank.se/Upload/Dokument\\_riksbank/Kat\\_publicerat/Rapporter/2011/Kontanthantering\\_2011.pdf](http://www.riksbank.se/Upload/Dokument_riksbank/Kat_publicerat/Rapporter/2011/Kontanthantering_2011.pdf) (Hämtad 2014-04-11)

Sveriges Riksbank. (2013). *Den svenska massbetalningsmarknaden*.  
[http://www.riksbank.se/Documents/Rapporter/Riksbanksstudie/2013/rap\\_riksbanksstudie\\_Den\\_svenska\\_massbetalningsmarknaden\\_130605\\_sve.pdf](http://www.riksbank.se/Documents/Rapporter/Riksbanksstudie/2013/rap_riksbanksstudie_Den_svenska_massbetalningsmarknaden_130605_sve.pdf) (Hämtad 2014-04-21)

Sveriges Riksbank. (2014). *Sedlar och mynt, årsgenomsnitt*.  
<http://www.riksbank.se/sv/Sedlar-och-mynt/Statistik/> (Hämtad 2014-04-02).

Tillväxtverket. (2010). *Utlandsföddas företagande i Sverige*.  
<http://publikationer.tillvaxtverket.se/ProductView.aspx?ID=1489&downloaded=1> (Hämtad 2014-04-25)

## Websidor/Internetkällor

*Babs Paylink*. <http://www.babspaylink.se/> [Hämtad 2014-05-20]

*Diners' Club International*. The Story behind the Card.  
<https://www.dinersclub.com/home/about/dinersclub/story> [Hämtad 2014-04-02]

*FI (Finansinspektionen)*. (2014). FI återkallar tillståndet för Exchange Finans Europe AB.  
<http://www.fi.se/Press/Pressmeddelanden/Listan/FI-aterkallar-tillstandet-for-Exchange-Finans-Europe-AB/> [Hämtad 2014-04-16]

*Karlskrona Kommun*. (2012). Handla med kort- för säkerhets skull!  
<http://www.karlskrona.se/sv/Nyheter-startsidan/Handla-med-kort--for-sakerhets-skull/>  
[Hämtad 2014-04-04]

*Konsumentverket*. (2011). Kortavgifter.  
<http://www.konsumentverket.se/mobil/Din-ratt-som-konsument/Kortavgifter/> [Hämtad 2014-04-24]

*Microsoft Office*. (2014). Statistiska och tekniska analyser med Analysis ToolPak  
<http://office.microsoft.com/sv-se/excel-help/statistiska-och-tekniska-analyser-med-analysis-toolpak-HP010342762.aspx> [2014-05-26]

*Riksdagen*. (2010). Lag (2010:751) om betaltjänster.  
[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2010751-om-betaltjanste\\_sfs-2010-751/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2010751-om-betaltjanste_sfs-2010-751/) [Hämtad 2014-04-24]

*Seamless Distribution AB (publ)*. (2014). Nu kan 500 000 betala med SEQR direkt i McDonald's app.  
[http://files.shareholder.com/downloads/ABEA-4VREJY/0x0x732511/537ae445-224a-4e59-bfb2-3ffa09cfb691/Pressmeddelande\\_SEQR%20i%20McDonald's%20app\\_140310.pdf](http://files.shareholder.com/downloads/ABEA-4VREJY/0x0x732511/537ae445-224a-4e59-bfb2-3ffa09cfb691/Pressmeddelande_SEQR%20i%20McDonald's%20app_140310.pdf)  
[Hämtad 2014-04-24]

*Starbucks*. (2014). Mobile Apps.  
<http://www.starbucks.com/coffeehouse/mobile-apps> [Hämtad 2014-04-24]

*Svenska Bankföreningen*. VD har ordet.  
[http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/\\$all/5A82BF9B63D2287FC12577BD0042C8EC](http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/$all/5A82BF9B63D2287FC12577BD0042C8EC)  
[2014-05-13]

## **Övrigt**

Österlind, U. (2010). Färre kontanter ger en tryggare vardag. [http://swedbank-nyhetsbrev.allready.net/ulricehamn/ftg/2010/09/farre\\_kontanter\\_ger\\_en\\_tryggare\\_vardag.csp](http://swedbank-nyhetsbrev.allready.net/ulricehamn/ftg/2010/09/farre_kontanter_ger_en_tryggare_vardag.csp)

## Bilaga

### Bilaga 1: Pilotenkät.

Denna studie utgör grunden till vår examensuppsats vid ekonomiprogrammet på Blekinge Tekniska Högskola. Vårt syfte med denna uppsats är att ta del utav småföretagarnas syn på olika typer utav betalningsmedel, för att sedan kunna presentera denna studie i vårt examensarbete.

Enkätundersökningen är anonym vilket innebär att inga namn kommer att framgå i studien. Är ni intresserade utav att ta del utav resultatet, skickar vi gärna denna till er via mail. Tack för att ni deltar i denna undersökning, det möjliggör studiens genomförande.

1. Vilken ålderskategori tillhör du? (*Ringa in ditt svarsalternativ*)  
 ≤20     21-30     31-40     41-50     50>
2. Vilket ursprung har du? (*Markera med ett kryss*)  
 Skandinavien     Europa     Annat
3. Har ni kortläsare så att kunderna kan betala med betalkort?  
 Ja     Nej
4. *Om ni svarat JA på föregående fråga, gå vidare till fråga 5*  
Om ni inte har kortläsare, varför? (*Markera med ett kryss, flera svarsalternativ är möjliga*)  
 Det finns en bankautomat i närheten  
 Det är för dyrt med kortterminal  
 Det är inte lönsamt att ta emot kort för oss, varje korttransaktion är för dyr  
 Det är smidigt med kontanter
5. Hanterar din bank kontanter på kontoret?  
 Ja     Nej     Dom har nyligen slutat     Vet ej

*Om du svarat JA/Vet ej på föregående fråga, gå vidare till fråga 8*

6. Vad anser ni om att er bank inte hanterar kontanter?  
 Positivt, samhället går mot att bli kontantlöst  
 Negativt  
 Det berör inte mig
7. Hur ser ni på säkerheten kring kontanthantering, skulle säkerheten bli bättre för er om ni inte hanterade kontanter? Till exempel, skulle ni uppleva en större säkerhet vid stängning?  
 Ja     Nej     Vet ej

8. Har ni som företag varit tvungna att förändra era rutiner kring kontanthantering sedan ert bankkontor slutade hantera kontanter? *(Ringa in ditt svarsalternativ)*

- Ja. Vi har behövt förändra rutinerna helt  
 Ja, men ytterst lite  
 Nej, vi har ej påverkats utav det

9. Vilken typ utav insättning använder ni er av när ni placerar kontanterna till ert konto? *(Markera med ett kryss, flera svarsalternativ är möjliga)*

- Servicebox     Insättningsautomat     Över disk på bankkontor

10. Har andelen kortbetalningar ökat eller minskat hos er de senaste tre åren?

- Ökat  
 Minskat  
 Ingen skillnad  
 Vet ej

11. Vid köp under 100 kronor, vilket betalmedel föredrar ni att kunderna betalar med?

- Kontanter  
 Kort  
 Det spelar ingen roll

12. Ser ni det som något problem när kunden betalar med kort vid lägre köpesummer?

- Ja  
 Nej

13. *Om du svarat nej på föregående fråga, gå vidare till fråga 13*

Vid vilken summa ser ni att era kunder helst betalar med kontanter ,då kortbetalning utgör en procentuellt för hög avgift?

- Mindre än 20 kronor  
 Mindre än 50 kronor  
 Mindre än 100 kronor

14. Hur ser ni på att samhället går mot att bli kontantlöst ur företagets synvinkel?

- Positiv  
 Negativ  
 Vet ej  
 Har ingen åsikt



## Bilaga 2: Enkätundersökning- Småföretagarnas syn på olika typer utav betalningssystem.

Vårt syfte med denna uppsats är att ta del utav småföretagarnas syn på olika typer utav betalningsmedel, för att sedan kunna presentera denna studie i vårt examensarbete.

Enkätundersökningen är anonym vilket innebär att inga namn kommer att framgå i studien. Är ni intresserade av att ta del utav resultatet, skickar vi gärna denna till er via mail.

Tack för att ni deltar i denna undersökning, det möjliggör studiens genomförande.

1. Vilken ålderskategori tillhör du? (*Ringa in ditt svarsalternativ*)  
 ≤20     21-30     31-40     41-50     50>
2. Vilket ursprung har du? (*Markera med ett kryss*)  
 Skandinavien     Europa     Annat
3. Har ni kortläsare så att kunderna kan betala med betalkort?  
 Ja     Nej
4. *Om ni svarat JA på föregående fråga, gå vidare till fråga 5*  
Om ni inte har kortläsare, varför? (*Markera med ett kryss, flera svarsalternativ är möjliga*)  
 Det finns en bankautomat i närheten  
 Det är för dyrt med kortterminal  
 Det är inte lönsamt att ta emot kort för oss, varje korttransaktion är för dyr  
 Det är smidigt med kontanter
5. Vilken typ utav insättning använder ni er utav när ni placerar kontanterna till ert konto? (*Markera med ett kryss, flera svarsalternativ är möjliga*)  
 Servicebox     Insättningsautomat     Över disk på bankkontor
6. Hanterar din bank kontanter på kontoret?  
 Ja     Nej     Dom har nyligen slutat     Vet ej
7. *Om du svarat JA/Vet ej på föregående fråga, gå vidare till fråga 9*  
Vad anser ni om att er bank inte hanterar kontanter?  
 Positivt, samhället går mot att bli kontantlöst  
 Negativt  
 Det berör inte mig
8. Har ni som företag varit tvungna att förändra era rutiner kring kontanthantering sedan ert bankkontor slutade hantera kontanter?  
 Ja. Vi har behövt förändra rutinerna helt  
 Ja, men ytterst lite  
 Nej, vi har ej påverkats utav det

9. Hur ser ni på säkerheten kring kontanthantering, skulle säkerheten bli bättre för er om ni inte hanterade kontanter? Till exempel, skulle ni uppleva en större säkerhet vid stängning?

\_\_\_\_\_ Ja \_\_\_\_\_ Nej \_\_\_\_\_ Vet ej

*Om ni inte har kortbetalningsmöjlighet är undersökningen nu färdig. Tack för er medverkan!*

10. Har andelen kortbetalningar ökat eller minskat hos er de senaste tre åren?

\_\_\_\_\_ Ökat \_\_\_\_\_ Minskat \_\_\_\_\_ Ingen skillnad \_\_\_\_\_ Vet ej

11. Vid köp under 100 kronor, vilket betalmedel föredrar ni att kunderna betalar med?

\_\_\_\_\_ Kontanter \_\_\_\_\_ Kort \_\_\_\_\_ Det spelar ingen roll

12. Vid vilken summa ser ni att era kunder helst betalar med kontanter, då kortbetalning utgör en procentuellt för hög avgift?

\_\_\_\_\_ Mindre än 20 kronor  
\_\_\_\_\_ Mindre än 50 kronor  
\_\_\_\_\_ Mindre än 100 kronor  
\_\_\_\_\_ Mindre än 150 kronor  
\_\_\_\_\_ Över 150 kronor

### **Bilaga 3: Survey - Small independent businesses view on various types of payment systems**

Our purpose with this essay is to take part of the small independent businesses view on various types of payment systems and then be able to present this study in our thesis.

The survey is anonymous, which means that no names will be seen in the study. If you do like a copy of the results of the study we can send it to you by email.

Thank you for participating in this survey, it enables our study.

1. Which age group do you belong to? (*Circle your answer*)  
 ≤20     21-30     31-40     41-50     50>
2. What is your origin? (*Mark with an X*)  
 Scandinavia     Europe     Other
3. Do you have a card reader so that customers can pay by debit card?  
 Yes     No
4. *If you answered YES to the previous question, go to question 5*  
If you do not have card readers, why? (*Mark with a cross, several alternatives are possible*)  
 There is an ATM nearby  
 It is too expensive with a card reader  
 It is not profitable to receive cards for us, every card transaction is too expensive  
 It is smooth with cash
5. What kind of total deposit do you use when you place the cash into your account?  
(*Mark with a cross, several alternatives are possible*)  
 Servicebox     Deposit Machine     Over the counter at the bank
6. Does your bank handle cash at the branch office?  
 Yes     No     They have recently stopped     I do not know
7. *If you answered YES / Do not know in the previous question, go to question 9*  
What is your opinion about your bank not handling cash at your branch office?  
 Positive, society is moving towards to becoming cashless  
 Negative  
 It does not concern me
8. Have you as a company been forced to change your procedures regarding cash since your bank stopped handling cash?  
 Yes. We have had to change the routines completely  
 Yes, but very little  
 No, we have not been affected of it

9. How do you view the security of cash management, would security be better for you if you did not handle cash? For example, would you feel safer locking up at night?  
\_\_\_\_\_ Yes \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ I do not know

*If you do not have a card reader, the survey is now finished. Thank you for participating!*

10. Has the share of card payments increased or decreased within the company the last three years?

\_\_\_\_\_ Increase \_\_\_\_\_ Reduced \_\_\_\_\_ No difference \_\_\_\_\_ I do not know

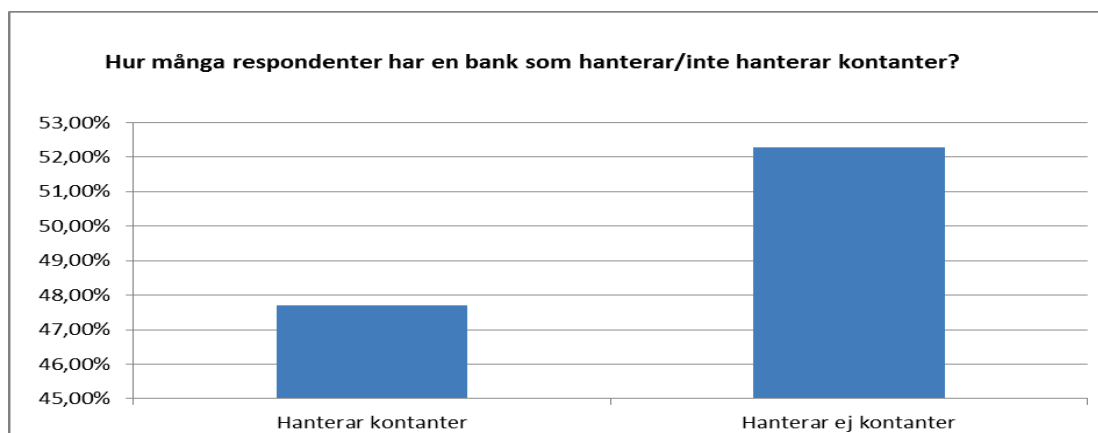
11. For purchases under 100 SEK, which kind of payment do you prefer to customers paying with?

\_\_\_\_\_ Cash \_\_\_\_\_ Card \_\_\_\_\_ It does not matter

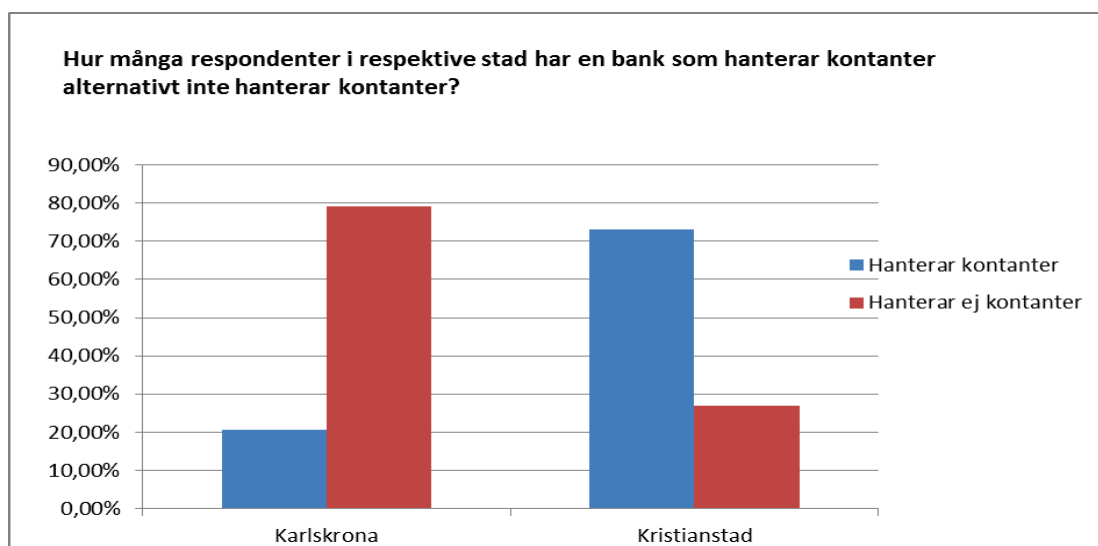
12. At what amount would you prefer that your customers pay by cash instead of card payments, which represent a high percentage of fee?

\_\_\_\_\_ Less than 20 SEK  
\_\_\_\_\_ Less than 50 SEK  
\_\_\_\_\_ Less than 100 SEK  
\_\_\_\_\_ Less than 150 SEK  
\_\_\_\_\_ Over 150 SEK

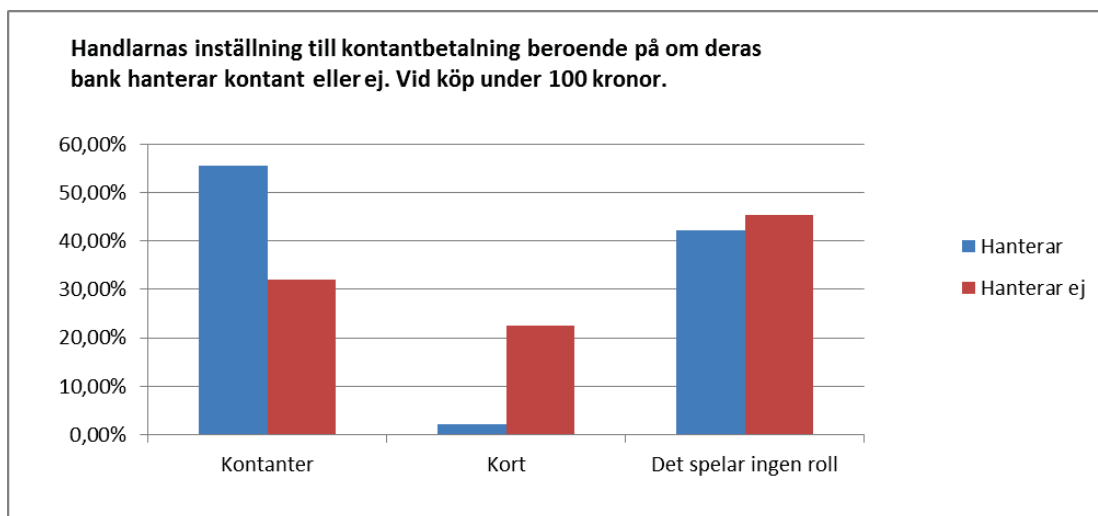
## Bilaga 4: Sammanställning i diagram utav undersökningen.



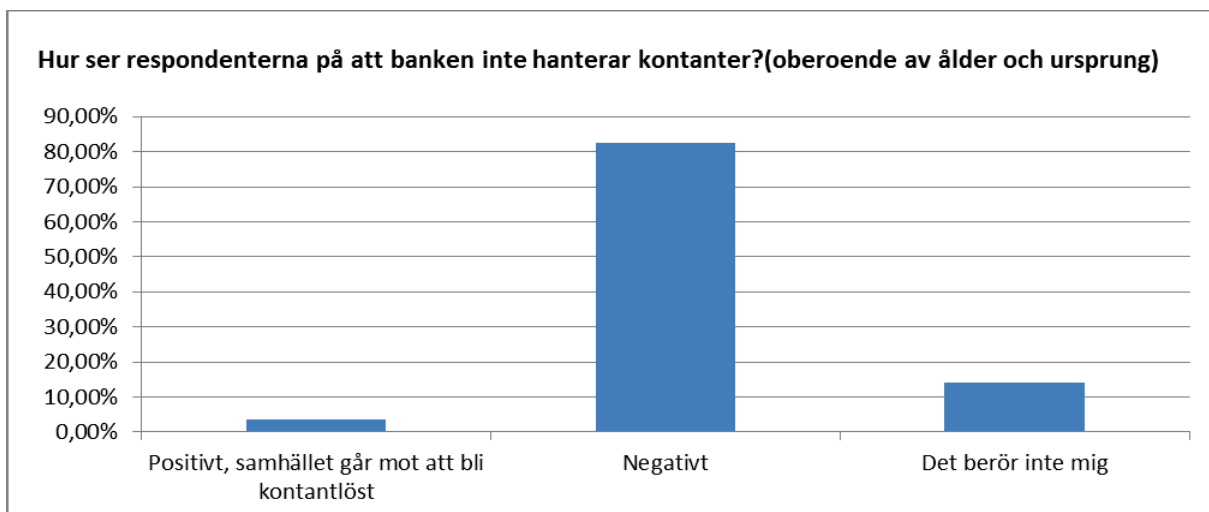
Figur 1, ovan



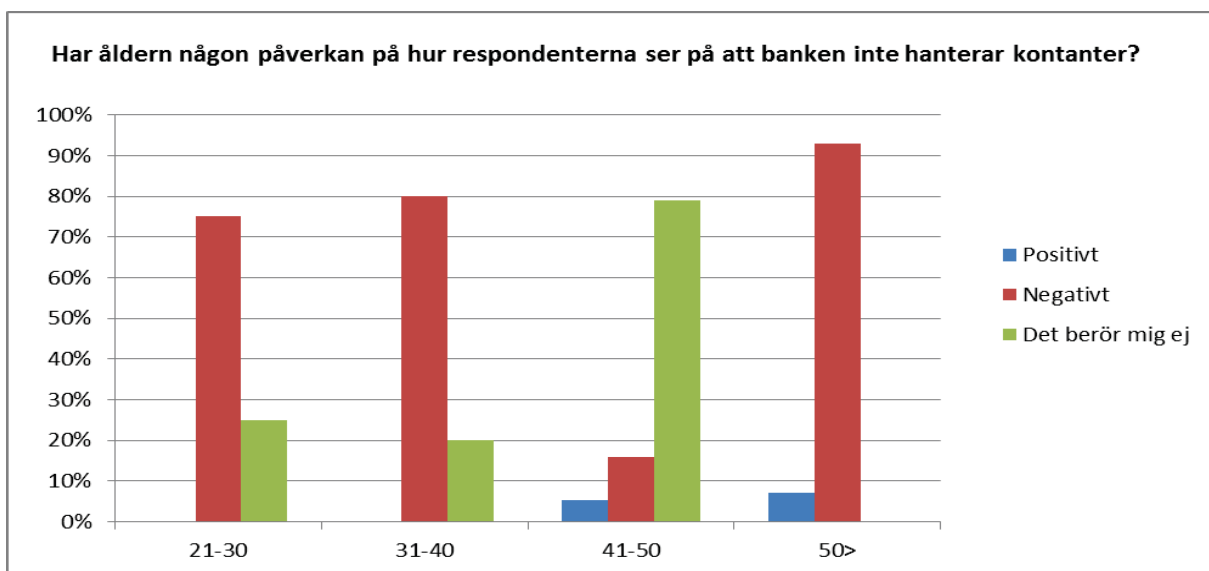
Figur 2, ovan



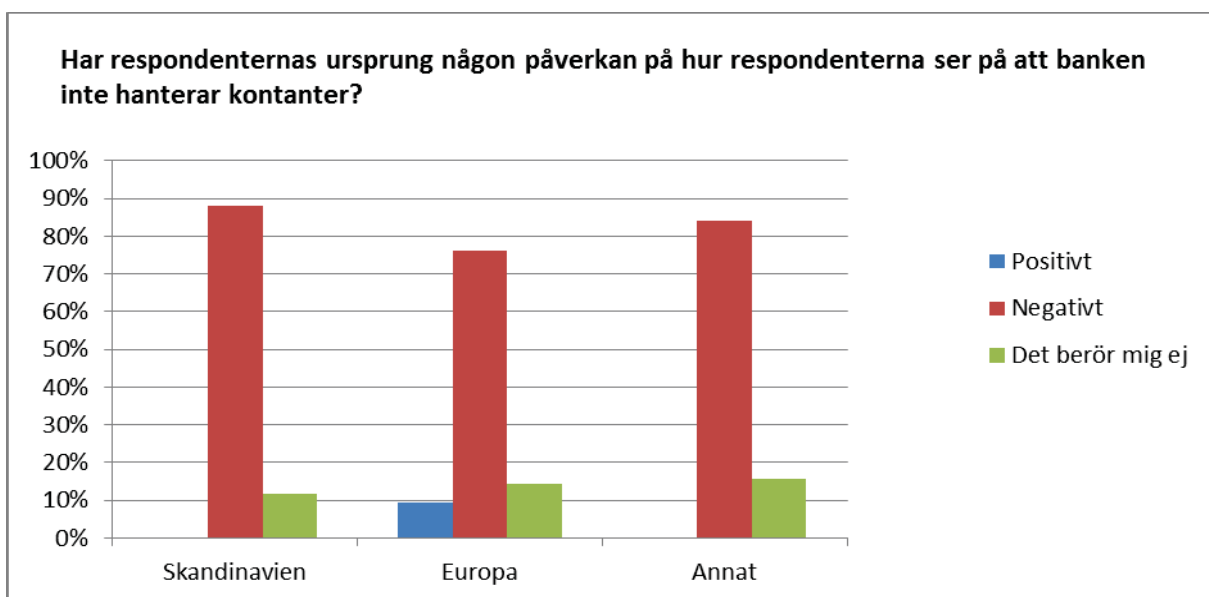
Figur 3, ovan



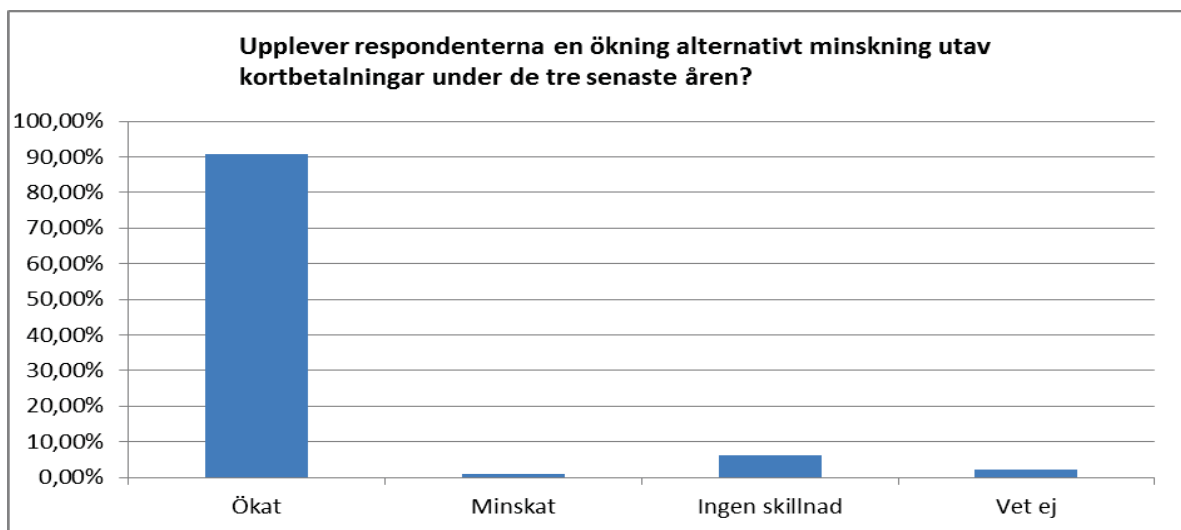
Figur 4, ovan



Figur 5, ovan



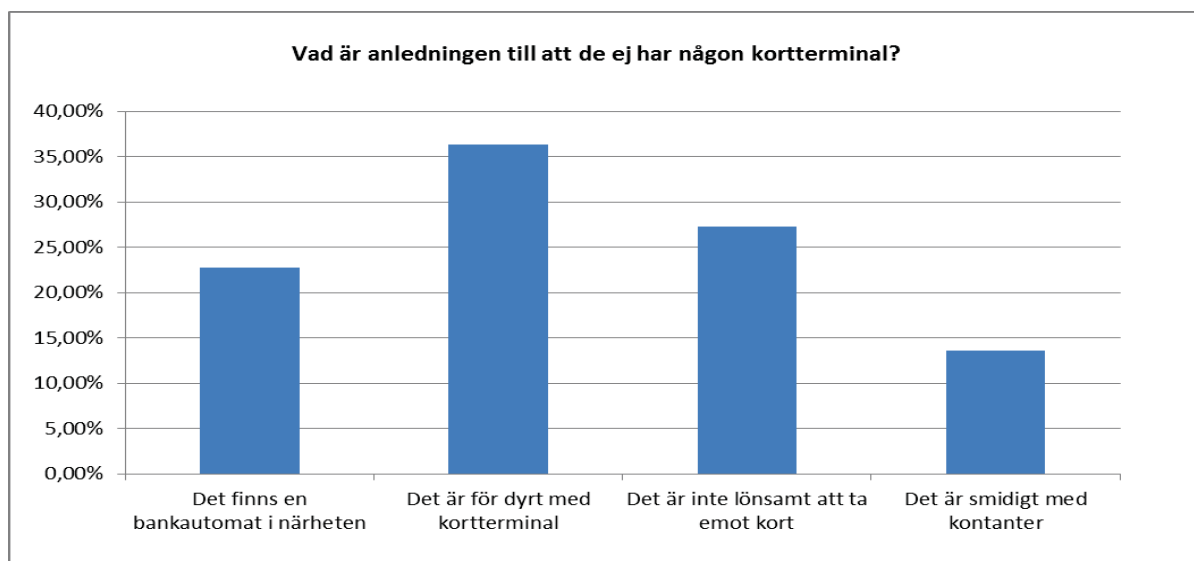
Figur 6, ovan



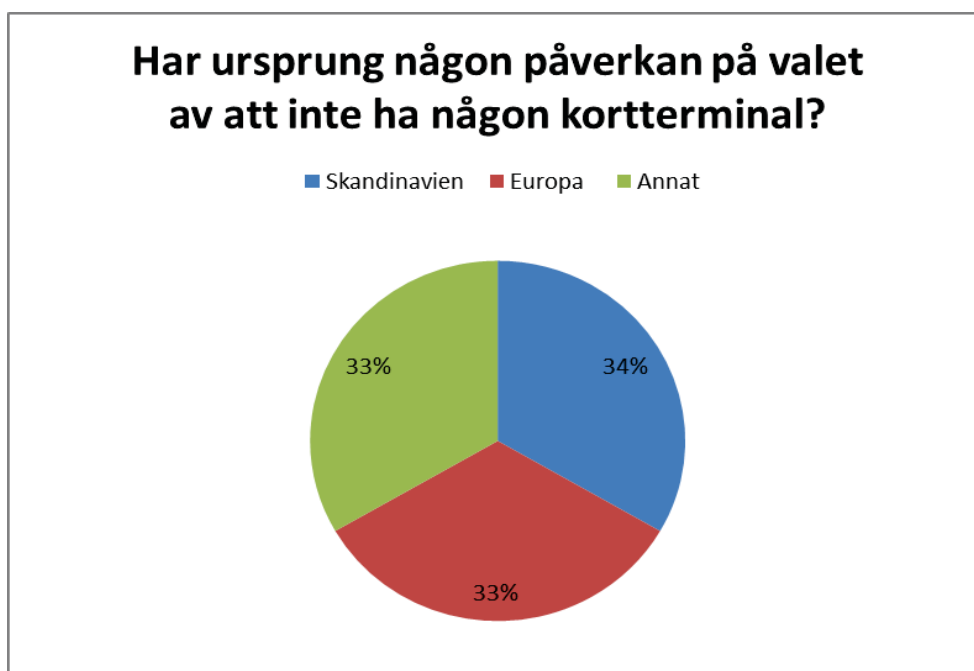
Figur 7, ovan



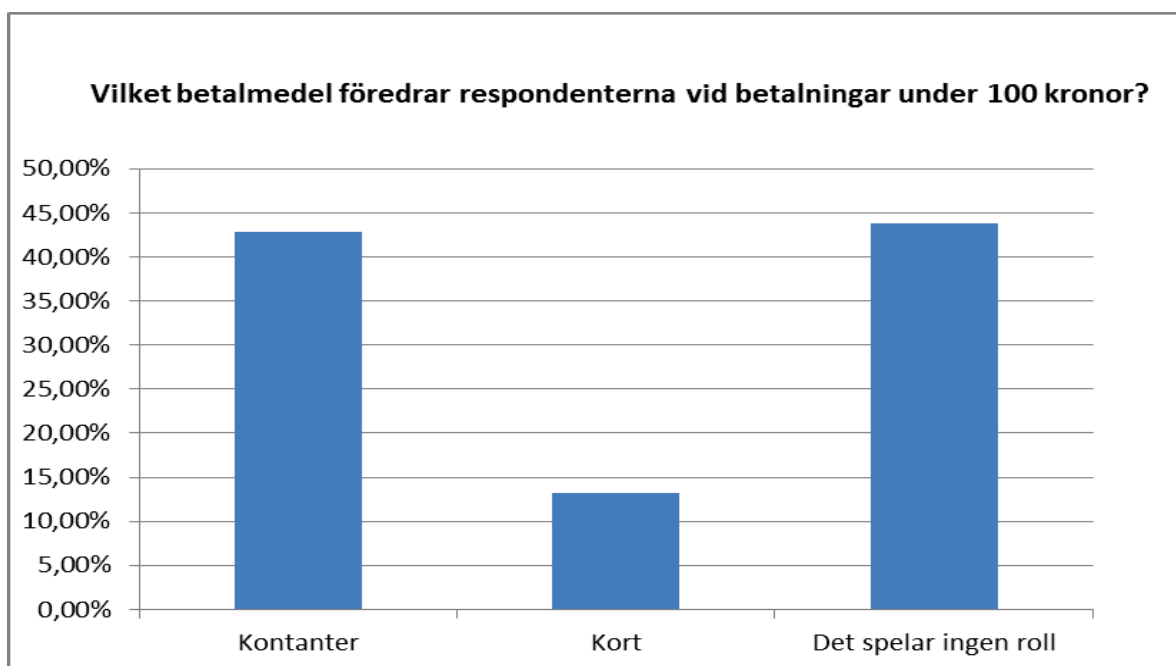
Figur 8, ovan



Figur 9, ovan

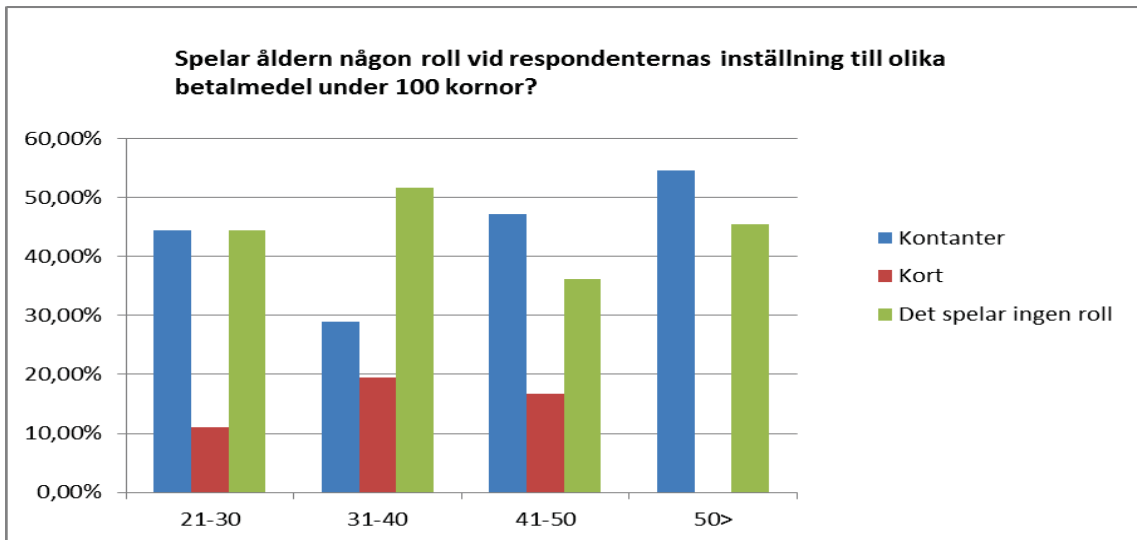


Figur 10, ovan

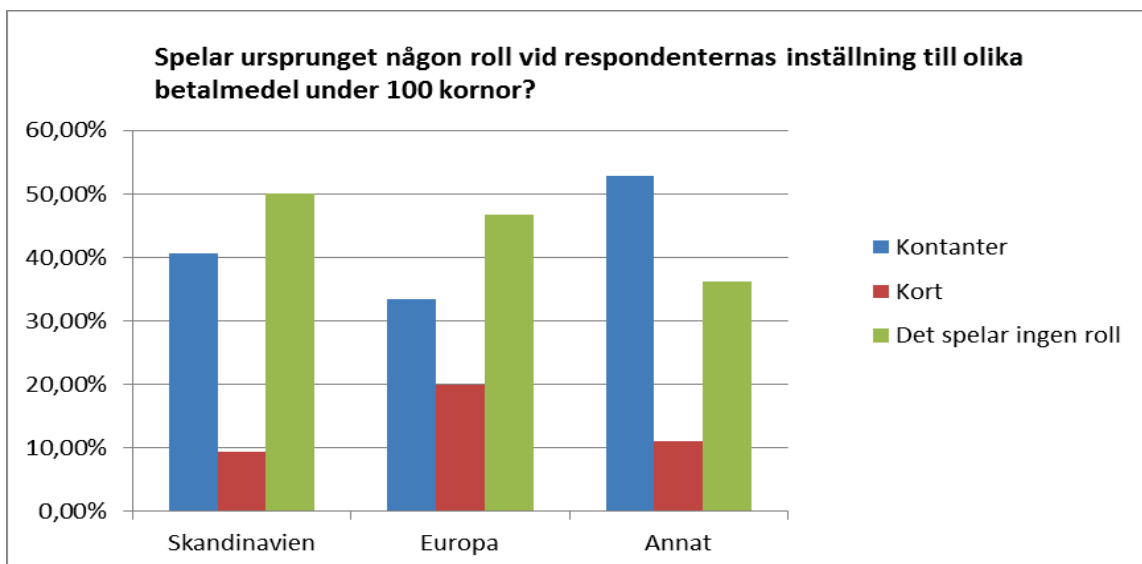


Figur 11, ovan

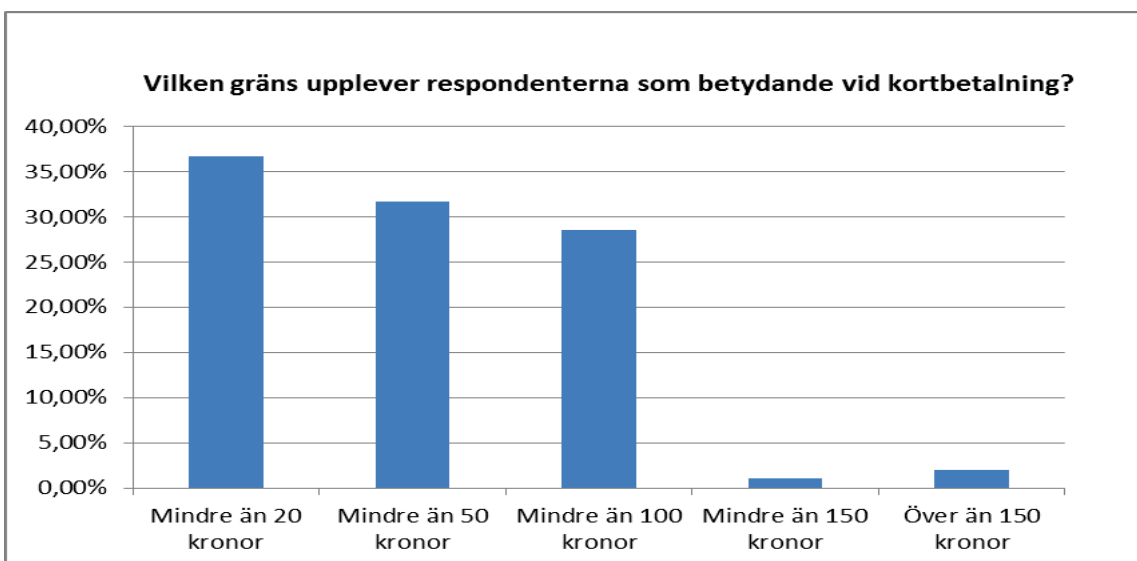




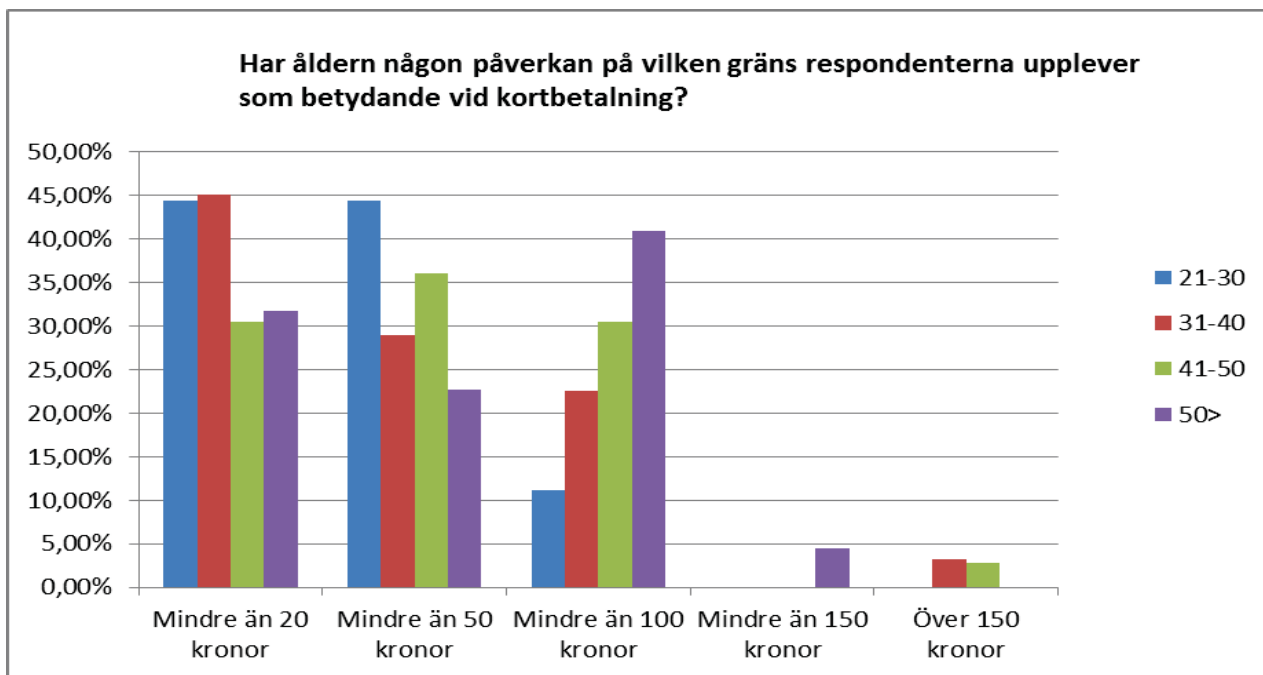
Figur 12, ovan



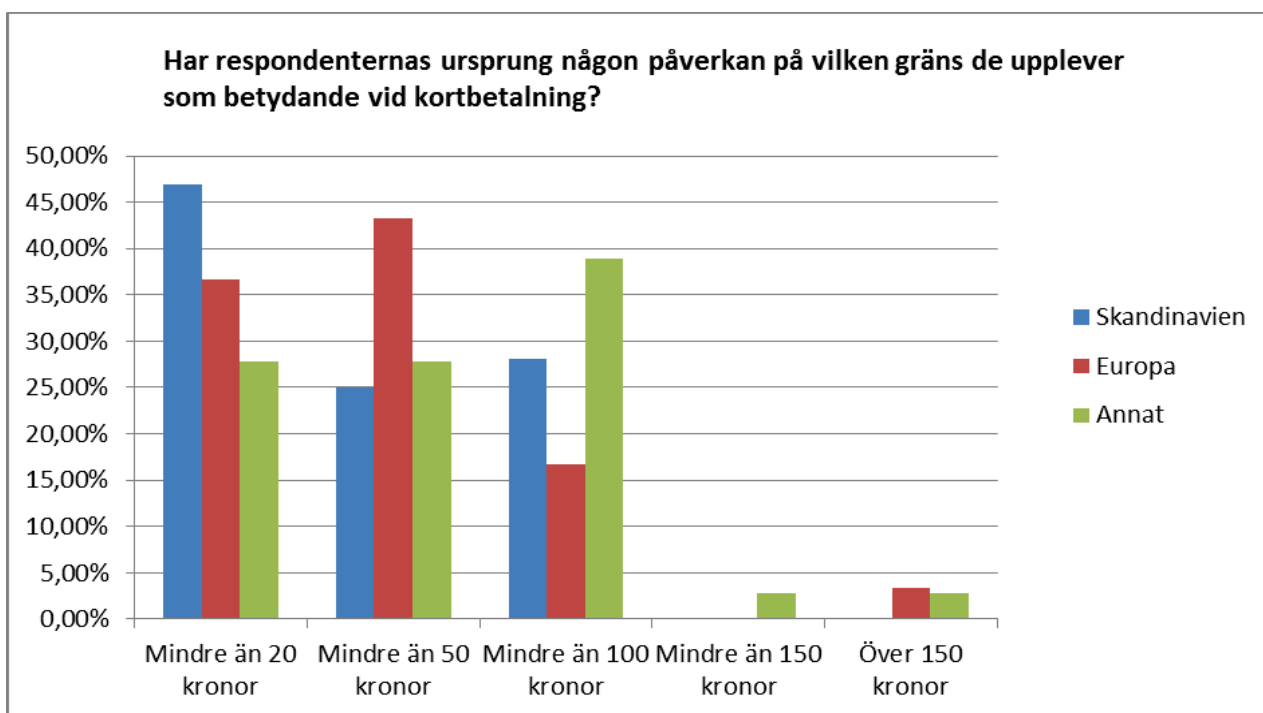
Figur 13, ovan



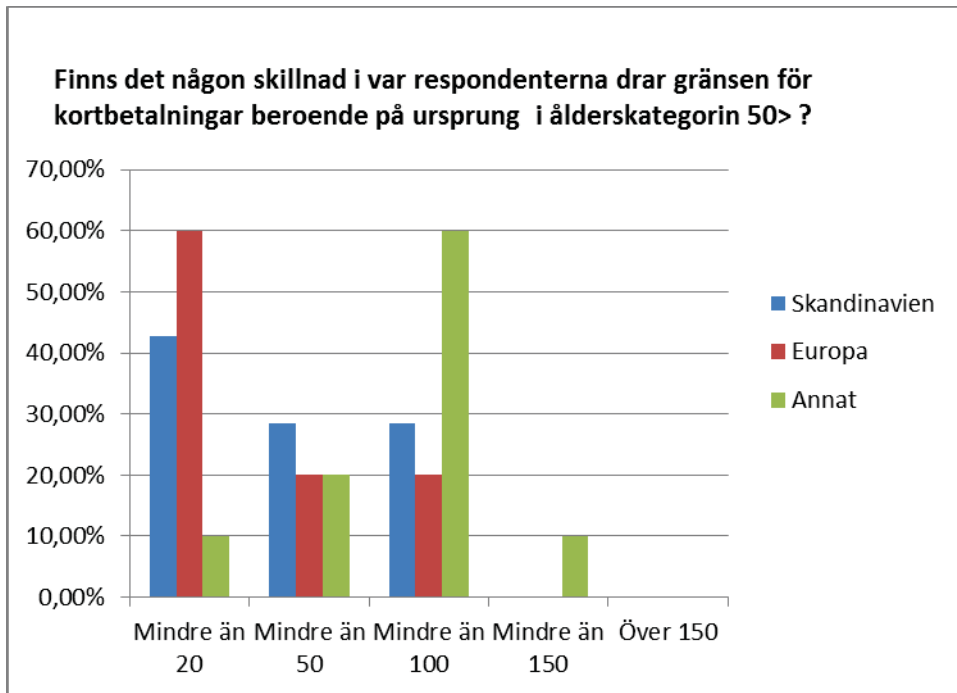
Figur 14, ovan



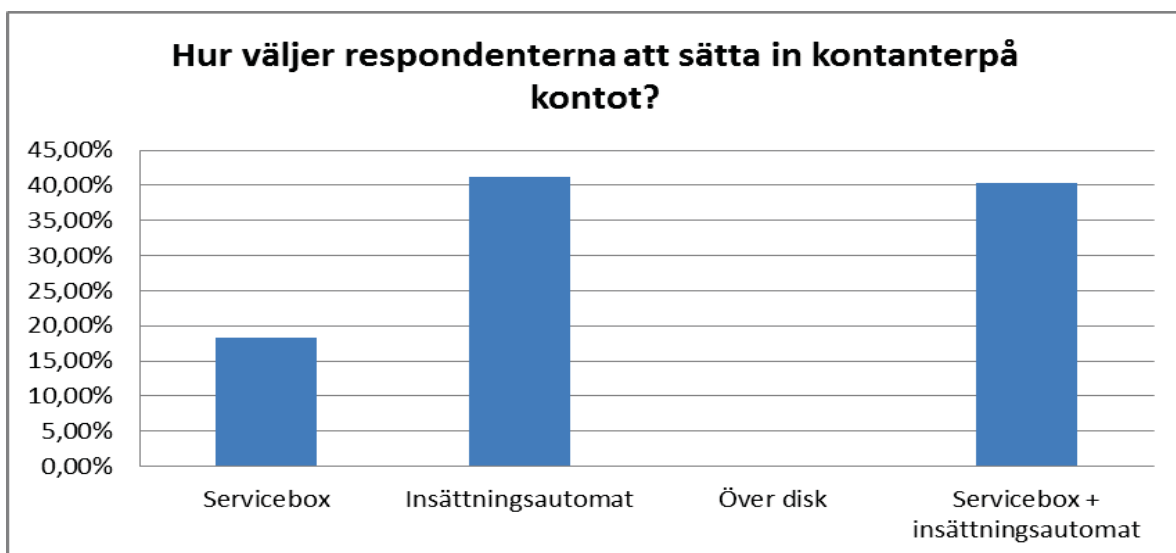
Figur 15, ovan



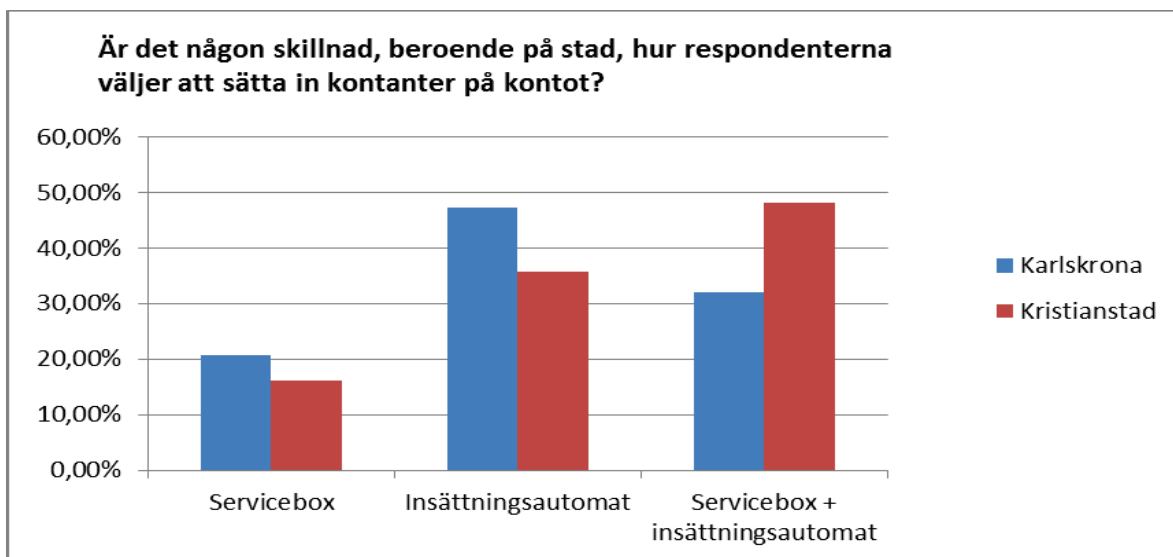
Figur 16, ovan



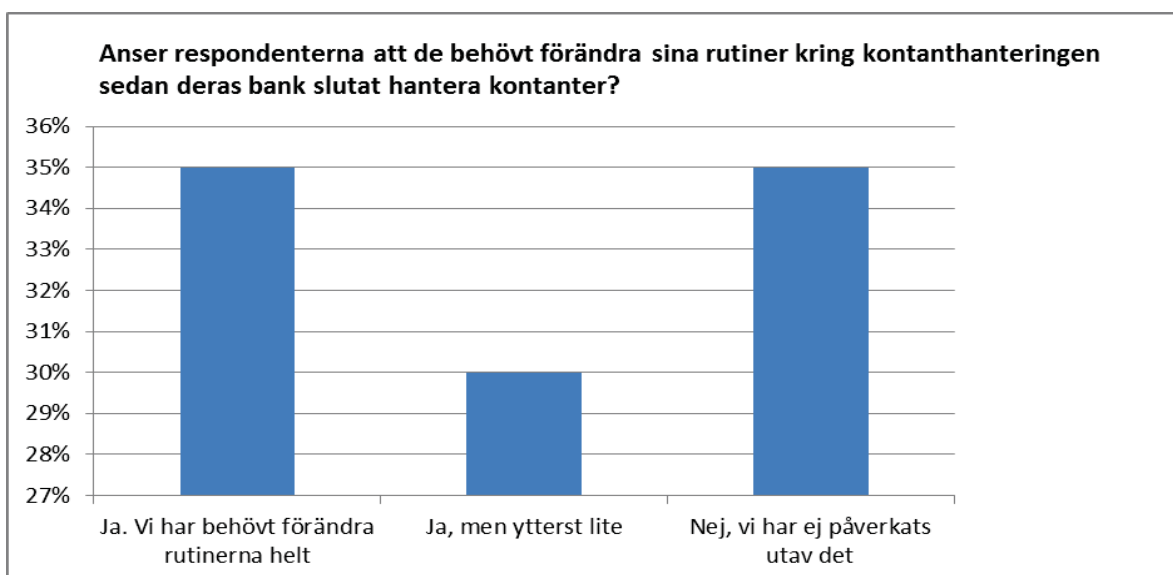
Figur 17, ovan



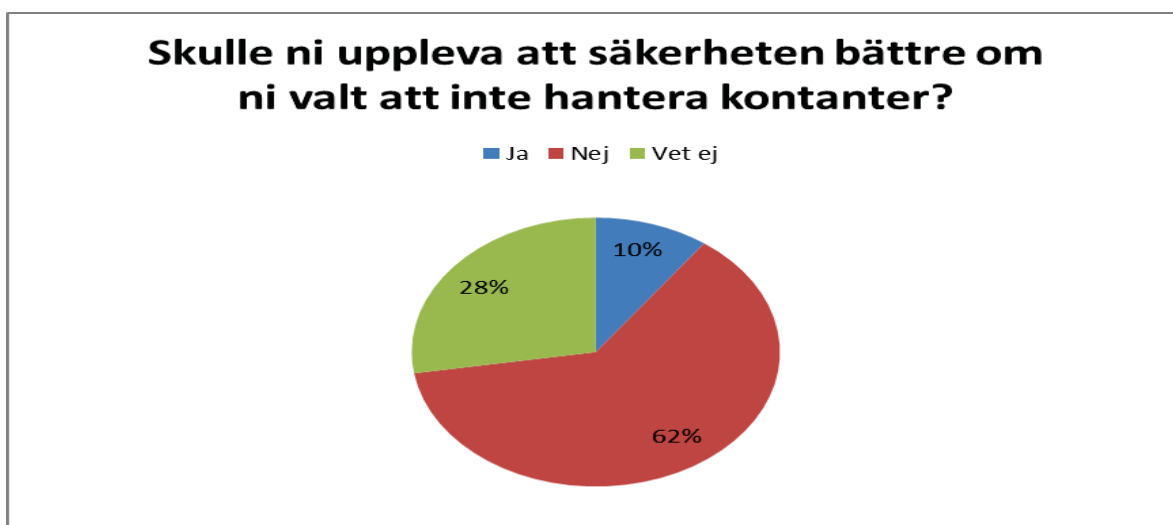
Figur 18, ovan



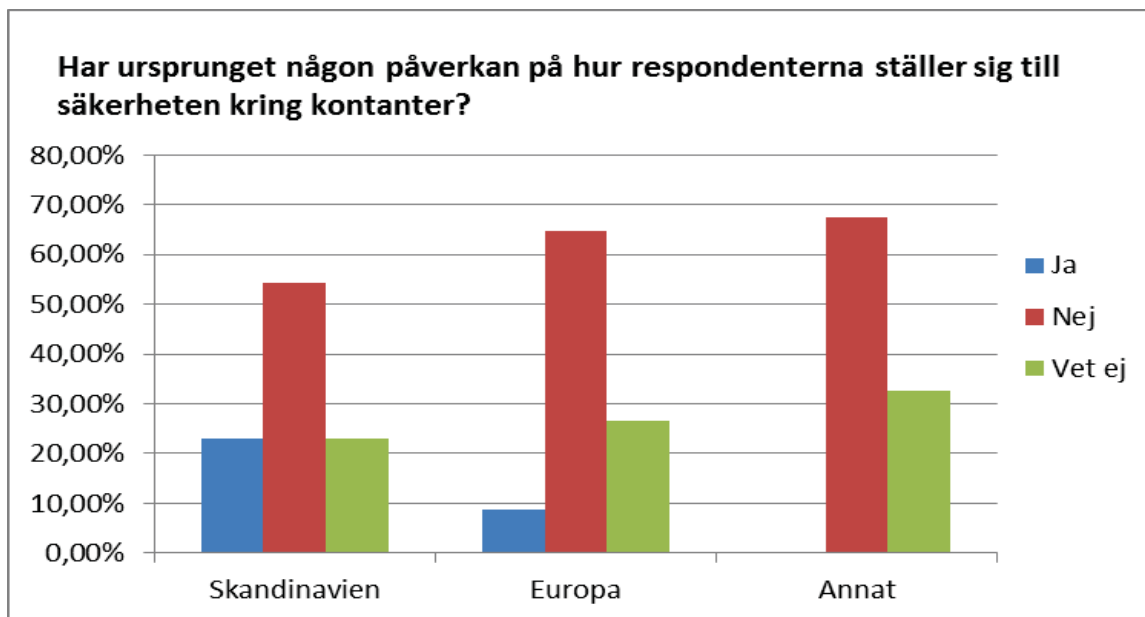
Figur 19, ovan



Figur 20, ovan



Figur 21, ovan



Figur 22, ovan

## Bilaga 5: Exempel på kodning utav data

Stad	Ålderskategori <input type="checkbox"/>	Ursprung	Kortläsare	Placera kontanter
0	2	3	0	2
0	2	3	0	2
0	3	1	0	2
1	2	1	0	1
0	3	1	0	2
1	3	1	0	2
0	1	1	0	1
0	2	1	0	1
0	3	1	0	1
1	4	1	0	1
0	4	1	0	2
0	2	1	0	2
1	3	1	0	2
0	4	1	0	1
1	2	1	0	2
0	2	1	0	1
1	3	1	0	2
0	4	1	0	2
1	3	1	0	1

**Stad:** Karlskrona= 0, Kristianstad=1

**Ålderskategori:** <20 = 0, 21-30=1, 31-40=2, 41-50=3, 50>=4

**Ursprung:** Skandinavien=1, Europa=2, Annat=3

**Kortläsare:** Ja=0, Nej=1

**Placering utav kontanter:** Servicebox=1, Insättningsautomat=2, Över disk på bankkontor=3

## Bilaga 6: Tabeller

### Korrelation ålder gentemot val utav betalmedel under 100 kronor

	<i>Ålderskategori</i>	<i>Vid köp under 100 kronor</i>
Ålderskategori	1	
Vid köp under 100 kronor	0,030536105	1

Tabell 1

### Korrelationen ursprung gentemot val utav betalmedel under 100 kronor.

	<i>Ursprung</i>	<i>Vid köp under 100 kronor</i>
Ursprung	1	
Vid köp under 100 kronor	-0,039300096	1

Tabell 2

### Korrelationen mellan bankernas kontanthantering och respondenternas val utav betalmedel

	<i>Hanterar banken kontanter?</i>	<i>Betalmedel under 100kronor</i>
Hanterar banken kontanter?	1	
Betalmedel under 100 kronor	0,092116351	1

Tabell 3

### Korrelationen mellan ålder och attityden mot att bankerna inte hanterar kontanter

	<i>Ålderskategori</i>	<i>Attityd</i>
Ålderskategori	1	
Attityd	-0,013681132	1

Tabell 4

### Korrelationen mellan ålderskategorin 50> och attityden mot att bankerna inte hanterar kontanter

	<i>Ålderskategori 50&gt;</i>	<i>Attityd</i>
Ålderskategori 50>	1	
Attityd	-0,127732603	1

Tabell 5

### Korrelationen mellan respondenternas ursprung och dess attityd mot att bankerna inte hanterar kontanter

	<i>Ursprung</i>	<i>Hanterar banken kontanter?</i>
Ursprung	1	
Hanterar banken kontanter?	-0,055807502	1

Tabell 6

### Korrelationen mellan ålder och brytpunkt för olika betalmedel

	<i>Ålderskategori</i>	<i>Brytpunkt för betalmedel</i>
Ålderskategori	1	
Brytpunkt för betalmedel	0,110740852	1

Tabell 7

### Korrelationen mellan ursprung och brytpunkt för olika betalmedel

	<i>Ursprung</i>	<i>Brytpunkt för betalmedel</i>
Ursprung	1	
Brytpunkt för betalmedel	0,081789553	1

Tabell 8

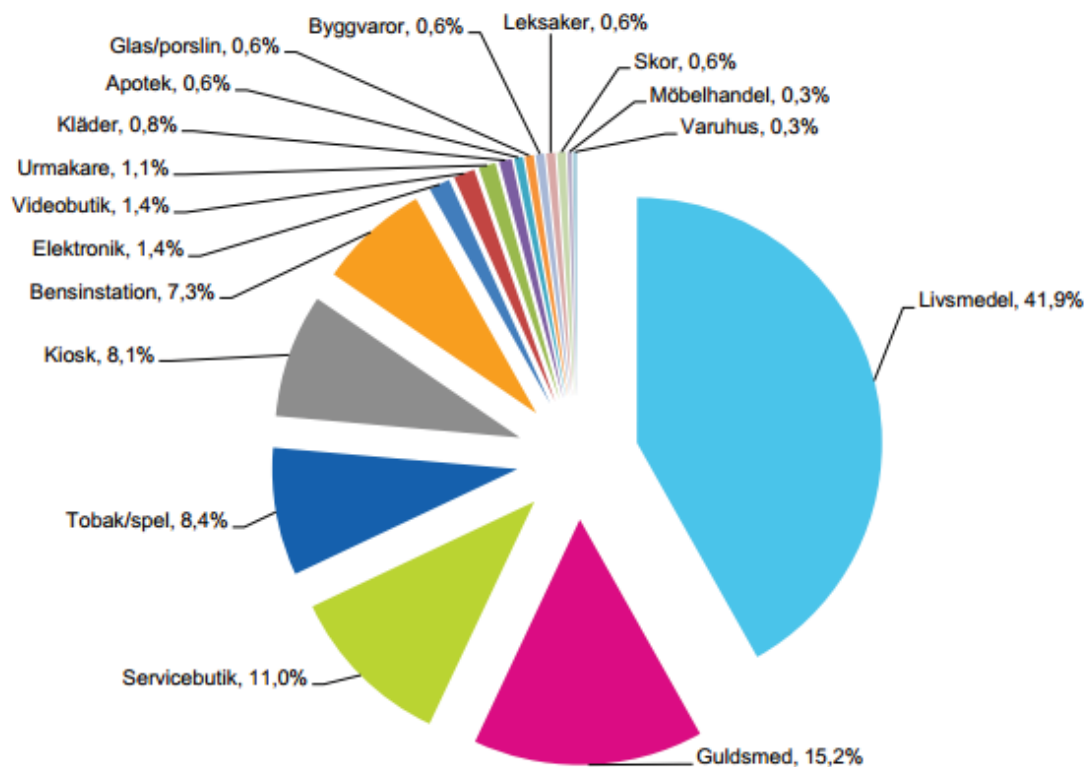
### Korrelationen mellan ursprung och säkerhet

	<i>Ursprung</i>	<i>Säkerheten</i>
Ursprung	1	
Säkerheten	0,225695423	1

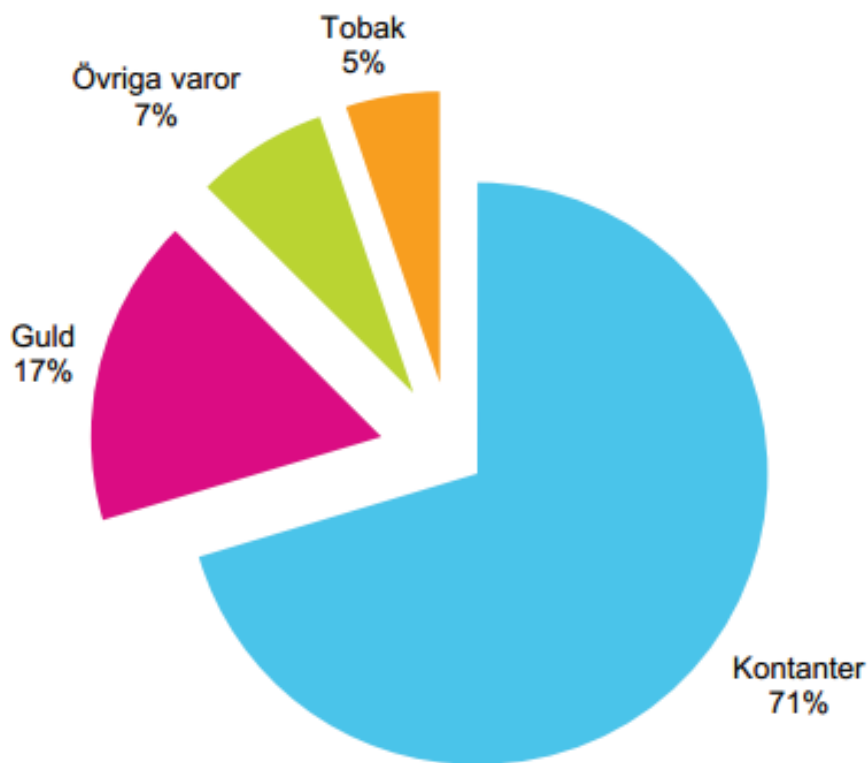
Tabell 9



## Bilaga 7: Figurer



Figur A (Källa: Svensk Handel, 2012)



Figur B (Källa: Svensk Handel, 2012)