

Dr. sc. Ljubica Milanović Glavan¹
Antonija Ćibarić, mag. oec.

ANALIZA KORIŠTENJA INTERNET BANKARSTVA MEĐU STUDENTSKOM POPULACIJOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Pregledni rad / Review
UDK 336.71:004.738.5(497.5)

Glavni cilj rada jest analizirati percepciju korištenja Internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj. Empirijsko istraživanje na tu temu provedeno je putem anketnog upitnika u kolovozu i rujnu 2015. godine. U radu se prvo definira problematika i predmet istraživanja, analizira se korištenje Internet bankarstva na europskoj razini, a zatim se primjenom različitih statističkih metoda na uzorku istraživanja kojeg je činilo 211 studenata ispituje učestalost, razlozi korištenja i način korištenja Internet bankarstva, kao i zadovoljstvo obavljenim uslugama. Istraživanje je pokazalo kako u Republici Hrvatskoj korištenje usluga Internet bankarstva nije dovoljno razvijeno, štoviše kako se Republika Hrvatska nalazi pri dnu europske ljestvice u korištenju takvih usluga, ali i da se broj korisnika povećava iz godine u godinu, posebice među studentskom populacijom.

Ključne riječi: *Internet bankarstvo, Europska Unija, Republika Hrvatska, studentska populacija.*

1. Uvod

U posljednjih dvadesetak godina u bankarstvu su se dogodile brojne transformacije kao posljedica političkih, gospodarskih i demografskih promjena, a posebice kao posljedica tehnoloških inovacija. Internet zbog svojih specifičnih karakteristika kao što su brzina, dostupnost, prilagodljivost i niska cijena predstavlja idealan distribucijski kanal za bankarske usluge (Ivančan, 2015). Upravo stoga, tradicionalan način obavljanja bankarskih poslova u puno segmenata zamijenilo je pokretno bankarstvo koje obuhvaća korištenje mobilne tehnologije i Interneta za obavljanje financijskih transakcija. Pod najjednostavnijim pojmom Internet bankarstva podrazumijeva se obavljanje bankarskih aktivnosti putem Interneta (Ibok i Ikoh, 2013).

¹ Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Prednosti i nedostaci Internet bankarstva se mogu promatrati sa dva različita stajališta, a to su stajališta klijenta i sa stajališta banke. Prednosti koje pruža Internet bankarstvo (Rončević, 2006) sa stajališta banke su: poboljšani ugled na tržištu, smanjenje transakcijskih troškova, brže i bolje reakcije na promjene u okruženju, veći prodor na tržište te korištenje interneta u svrhu oglašavanja i prodaje novih financijskih proizvoda. Banke putem usluga Internet bankarstva imaju mogućnost upravljanja odnosima s klijentima jer nude širok asortiman usluga dostupnih 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Usluge koje nude su standardizirane pa banke tako postižu niže jedinične usluge te tako mogu nuditi usluge po nižoj cijeni. Standardizirane usluge jednako predstavljaju i prednost i nedostatak za banku jer nema osobnog kontakta i teško je na taj način odgovoriti na želje i potrebe zahtjevnijih klijenata. Niska informatička pismenost najčešća je zapreka za širu primjenu usluga Internet bankarstva. Nedostatak predstavlja i to što pri samom obavljanju transakcije može doći do pogreške u softveru i gubitku podataka o obavljenoj transakciji. Također, banka ne može dati 100%-tnu garanciju za sigurnost usluga Internet bankarstva, a koja uvelike ovisi i o dobavljačima i pružateljima telekomunikacijskih usluga. Najveća prednost klijentu prilikom obavljanja usluga Internet bankarstva jest nepostojanje vremenskog i prostornog ograničenja. Internet bankarstvo je dostupno u svako vrijeme sa svakog mjesta na kojem postoji pristup Internetu. Korisnici mogu u svega nekoliko klikova mišem obaviti sve željene transakcije. Osim toga kao prednosti za klijenta mogu se izdvojiti: niži troškovi bankarskih usluga, povećanje zadovoljstva zbog uštede vremena, brzina obavljanja transakcije, kontinuirani pristup informacijama te bolje administriranje fondovima. Glavni nedostatak Internet bankarstva sa stajališta klijenta je nedostatak sigurnosti pri obavljanju transakcija. Klijenti su jako osjetljivi kad je u pitanju njihov novac i nisu spremni prihvatiti rizik od krađe i zloupotrebe podataka. Upravo stoga banke danas ulažu velike količine vremena, novca i ljudskih resursa u podizanje i očuvanje informacijske sigurnosti.

Upravo se na analizi korištenja usluga Internet bankarstva zasniva ovaj rad te se postavlja pitanje koliko je razvijeno Internet bankarstvo u Republici Hrvatskoj, posebice koliko navedene usluge koriste studenti. Prvo poglavlje definira osnovni koncept bitan za tematiku rada i njegovu važnost te opisuje strukturu rada. U drugom poglavlju proučava se korištenje Internet bankarstva na razini europskih zemalja te se utvrđuje pozicija Republike Hrvatske na toj ljestvici. Treće poglavlje empirijski ispituje percepciju korištenja usluga Internet bankarstva među hrvatskom studentskom populacijom. Finalno, četvrto poglavlje daje zaključna razmatranja rada, objašnjava znanstveni doprinos i ograničenja provedenog istraživanja te nudi smjernice za buduća istraživanja.

2. Analiza korištenja Internet bankarstva u Europi

Tablica 1 prikazuje postotak korištenja usluga Internet bankarstva u europskim zemljama u 2014. godini. Iz Tablice se može vidjeti kako se u samom vrhu nalaze zemlje sjeverne Europe: Island (91%), Norveška (89%), Finska (86%), Danska (84%), Švedska (82%) te Estonija (77%). Na dnu ljestvice nalaze se Grčka (13%), Rumunjska (4%) i Bugarska (5%). Republika Hrvatska je također pri dnu navedene ljestvice. Istraživanja su pokazala kako samo 19% hrvatskih građana koristi Internet bankarstvo.

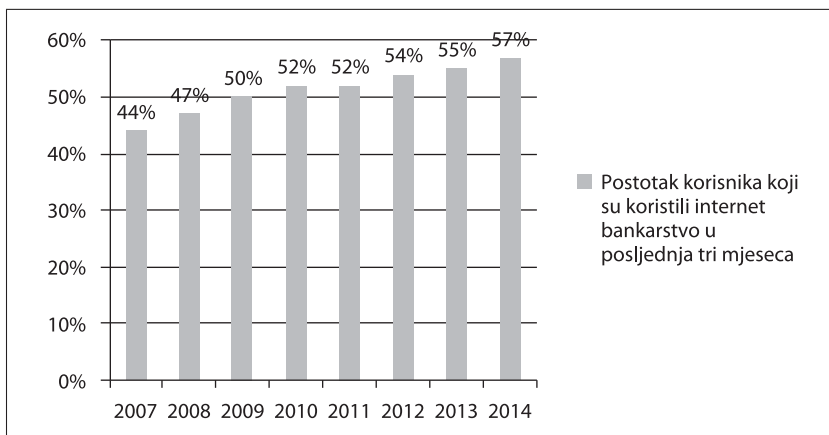
Tablica 1. Korištenje Internet bankarstva u odabranim europskim zemljama u 2014.

Zemlja	%	Zemlja	%
Island	91%	Češka	46%
Norveška	89%	Eurozona	45%
Finska	86%	Malta	45%
Danska	84%	EU (28 zemalja)	44%
Nizozemska	83%	EU (27 zemalja)	44%
Švedska	82%	Slovačka	41%
Estonija	77%	Španjolska	37%
Luxemburg	67%	Poljska	33%
Belgija	61%	Slovenija	32%
Francuska	58%	Mađarska	30%
Latvia	57%	Italija	26%
Švicarska	54%	Portugal	25%
Litva	54%	Cipar	24%
Njemačka	49%	Hrvatska	19%
EU (15 zemalja)	49%	Grčka	13%
Austrija	48%	Bugarska	5%
Irska	48%	Rumunjska	4%

Izvor: rad autorica prema: <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>

Na *Grafikonu 1* moguće je vidjeti koliko korisnika je koristilo uslugu Internet bankarstva od 2007. do 2014. godine u Europskoj uniji. U 2007. godini 44% pojedinaca koristilo je ovu uslugu, a 7 godina kasnije broj korisnika se povećao na 57%. Do 2010. godine broj korisnika je rastao. Godinu poslije se broj korisnika usluge Internet bankarstva nije promijenio te je iznosio 52%. Od 2012. godine vidljiv je blagi rast korištenja usluge koji se nastavlja dalje kroz godine. Može se očekivati da će i dalje rasti broj korisnika, ali ne jako drastično.

Grafikon 1. Korištenje Internet bankarstva u Europskoj uniji (EU28) od 2007. do 2014.



Izvor: rad autorice prema: <http://www.statista.com/statistics/380803/online-banking-penetration-in-the-eu/>

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske svake godine provodi istraživanje o uporabi informacijske i komunikacijske tehnologije u kućanstvima i kod pojedinaca. Istraživanjem se mjeri uporaba računala, Interneta te koja je namjena uporabe Interneta. Istraživanje pokazuje da pojedinci koriste Internet u različite svrhe. U prvom tromjesečju 2012. godine 33% pojedinaca je koristilo Internet za uporabu usluga Internet bankarstva. Ovako nizak udio pokazuje da navedena nije još toliko raširena. U 2013. godini istraživanje pak pokazuje da 35% pojedinaca koristi takve usluge. Vidljiv je blagi porast. Na temelju ovih podataka mogao se očekivati daljnji porast korištenja Interneta za uporabu bankarskih usluga, ali podaci za 2014. godinu pokazuju drugačije rezultate. 28% pojedinaca je koristilo Internet bankarstvo što pokazuje da pojedinci nisu dovoljno upoznati s ovakvom uslugom ili se ne osjećaju dovoljno sigurno. Iako su klijenti upoznati s online načinom rada banaka i prihvaćaju takav način poslovanja, i dalje je velika potreba za odlaskom u poslovnicu.

Hrvatska narodna banka (HNB) također prikuplja statističke podatke o korištenju Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj i objavljuje ih na svojoj web stranici. U 2005. godini, kada je HNB počeo voditi statističku evidenciju, 276.170 građana je koristilo uslugu Internet bankarstva. Svake godine se broj građana, koji koriste ovu uslugu, povećavao. Tako je 2011. godine broj korisnika koji su obavljali financijske transakcije putem Interneta iznosio 948.068. Sljedeće godine je taj broj prošao milijun korisnika, a 2013. godine je iznosi 1.139.077. s obzirom na to da HNB još nije objavio podatke za 2014. godinu, moguće je pretpostaviti da se broj korisnika također povećao. Što se tiče poslovnih subjekata koji su koristili uslugu Internet bankarstva, moguće je vidjeti da je u 2005. godini 83.527 poslovnih subjekata koristilo ovu uslugu. Rast korisnik vidljiv je kroz godine. U 2013. godini bilo je 219.843 poslovnih subjekata/korisnika. U Tablici 2. moguće je vidjeti detaljan prikaz o broju korisnika usluge Internet bankarstva kroz godine.

Tablica 2. Platni servisi prema broju korisnika usluge u Republici Hrvatskoj

Godina	Građani	Poslovni subjekti
2005.	276.170	83.527
2006.	350.787	106.088
2007.	424.298	130.111
2008.	559.711	150.668
2009.	665.444	162.037
2010.	732.929	177.266
2011.	948.068	191.902
2012.	1.040.373	206.276
2013.	1.139.077	219.843

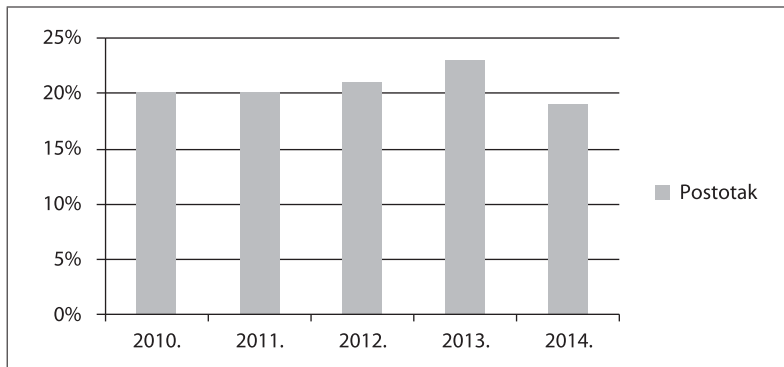
Izvor: rad autorica prema: Izvješća o podacima platnog prometa – statistika – do 1. siječnja 2014.
Dostupno na: <http://www.hnb.hr/platni-promet/h-statisticki-podaci-o-pp.htm>

Dodatno, na zahtjev Erste banke 2013. godine provedeno je istraživanje o broju korisnika usluge Internet bankarstva te je pokazano da više od 137.700 fizičkih osoba korisnik Erste NetBanking usluge Internet bankarstva što je povećanje od 17,4% u odnosu na 2012. godinu. Istraživanje je pokazalo da uslugu Internet bankarstva najviše koriste građani u dobi od 18 do 29 godina (43%), a zatim slijede oni u dobi između 30 do 49 godina (36%).

Na Grafikon 2. moguće je vidjeti korištenje Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj od 2010. do 2014. godine. Vidljivo je da je 20% pojedinaca koristilo Internet bankarstvo tijekom 2010. i 2011. godine. Sljedeće dvije godine je uslijedio mali rast korištenja ove usluge da bi tijekom 2014. godine došlo do pada na razinu korištenja od 19%. Ove podatke je potvrdilo i izvješće Državnog zavoda za statistiku i statistički podaci koje objavljuje HNB.

Iz svega navedenog se može zaključiti kako je Internet bankarstvo u Republici Hrvatskoj nedovoljno razvijeno. Ključni razlozi za nekoliko godina kašnjenja Republike Hrvatske za ostatkom svijeta po pitanju Internet bankarstva jesu nedostatak zakonske regulative u ranim godinama njegova razvoja i niski udio korisnika samog Interneta.

Grafikon 2. Korištenje Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj od 2010. do 2014.



Izvor: rad autorica prema:

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>

Po pitanju demografskih karakteristika korisnika usluga Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj je situacija slična kao i u svijetu. Internet bankarstvo koristi najviše mlađa populacija (dobna skupina od 18 do 29 godina). Istraživanje koje je provela Ivančan (2015) pokazalo je da 66% korisnika Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj pripadaju upravo toj dobnoj skupini, a čine je studentska populacija i mlađi zaposleni ljudi. S obzirom na takve rezultate empirijsko istraživanje korištenja Internet bankarstva provedeno je baš među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj.

3. Empirijsko istraživanje korištenja Internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj

Cilj provedenog istraživanja bio je utvrditi koliko su studenti u Republici Hrvatskoj upoznati s uslugom Internet bankarstva, koriste li ovu uslugu te koliko su zadovoljni ovakvim načinom obavljanja željenih transakcija.

3.1. Metodološki okvir istraživanja

U svrhu ovog istraživanja korišten je anketni upitnik. Anketni upitnik bio je sastavljen od 20 pitanja. Prilikom izrade anketnog upitnika koristili su se pitanja iz 3 znanstvena istraživa-

nja (Hynes, 2001; Podder, 2005; Baraghani, 2008) te pitanja iz ankete koju je provela Hrvatska poštanska banka (HPB). U upitniku je jedno pitanje bilo otvorenog oblika gdje ispitanici nemaju mogućnost izbora među ponuđenim odgovorima već sami trebaju odgovoriti na postavljeno pitanje. Preostala pitanja su bila zatvorenog oblika, odnosno ispitanicima su ponuđeni mogući odgovori. Upitnik se sastojao od 5 dihotomnih pitanja koja imaju ponuđena 2 odgovora, a u preostalim pitanjima ispitanicima je ponuđen višestruki izbor. Pri izradi upitnika je korištena Google aplikacija za izradu obrazaca GoogleDrive, a pri njegovom plasiranju korišten je CAWI pristup (eng. ComputerAssisted Web Interviewing) pri kojem se ispitanicima šalju e-mail poruke kojima ih se zamoli da sudjeluju u istraživanju te da klikom na hiperlink odu na posebno kreirane web stranice. U provedenom anketnom istraživanju su sudjelovali studenti Sveučilišta u Republici Hrvatskoj. Anketno istraživanje je provedeno tijekom kolovoza i rujna 2015 godine. U istraživanju je sudjelovalo 211 studenata.

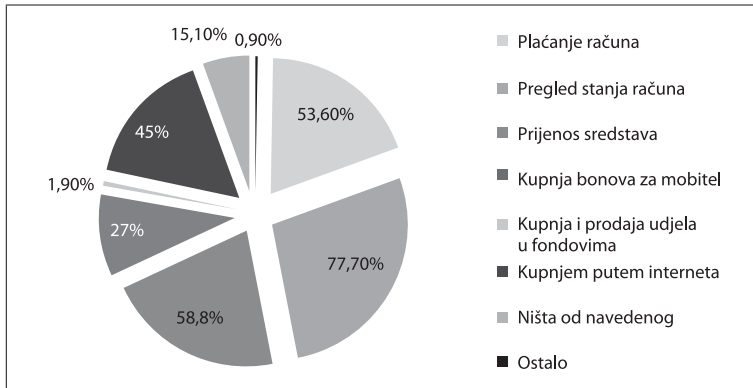
3.2. Prikaz i interpretacija rezultata istraživanja

Istraživanje je pokazalo kako većina studenata koristi bankarske usluge i to njih 96.7%. 3.3% studenata uopće ne koristi bankarske usluge. Najveći broj ispitanika iz uzorka koristi usluge PBZ banke, tj. njih 41.71%. Sljedeća banka čije usluge koriste studenti je Zagrebačka banka i to njih 39.81%. Treća banka je Erste sa 6.16% korisnika njezinih usluga. Usluge OTP banke koristi 3.32% studenata. Nadalje, usluge Raiffeisen banke koristi 2.84% studenata, a 2.37% studenata koristi usluge Splitske banke. Banke koje imaju najmanji broj korisnika su Podravska banka (0.95%), Hypo (0.95%) te NLB (0.47%). Može se zaključiti kako studenti vrlo vjerojatno koriste usluge velikih banaka koje im nude povoljnije pakete namijenjene upravo njima.

S obzirom na to da je veliki broj studenata korisnik bankarskih usluga, sljedeće pitanje u anketnom upitniku je bilo vezano uz korištenje Internet bankarstva. 84.8% studenata su korisnici usluge Internet bankarstva što je jako veliki postotak i što odgovara prethodno spomenutim istraživanjima i tvrdnjama da upravo mlađa dobna skupina (od 18 do 29 godina) koristi takve usluge. Usluga Internet bankarstva koju studenti najviše koriste je pregled stanja računa (njih 77.7%). Nadalje, sljedeća najviše korištena usluga je prijenos sredstava sa 58.8% korisnika. Također, plaćanje računa (53.6%) i kupnja putem Interneta (45%) su također vrlo korištene među studentima. Usluge koje studenti rjeđe ili manje koriste su kupnja bonova za mobitel (27%) te kupnja i prodaja udjela u fondovima (1.9%). Niti jednu od navedenih usluga ne koristi 15.2% studenata. Osim navedenih usluga, 0.9% studenata je odabralo stavku ostalo koju su obrazložili kao korištenje nacionalnih plaćanja i PayPal (Grafikon 3).

Iduće pitanje bilo je vezano za razloge korištenja Internet bankarstva. Istraživanje je pokazalo kako je najveći razlog korištenja Internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj njegova dostupnost 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu (74.9%). Idući razlozi korištenja takvih usluga jest to što student nisu primorani odlaziti u poslovnicu banke (72%) i ušteda vremena (67.8%). Nadalje, brzina i jednostavnost upravljanja vlastitim financijama su jako bitne (67.7%). 56.4% studenata smatra da je jednostavnost upotrebe također jako bitan razlog za korištenje usluga Internet bankarstva. S niti jednim navedenim razlogom se ne slaže 15.2% studenata. 1.4% studenata je odabralo neke ostale razloge za korištenje Internet bankarstva. Pod ostalim razlozima su naveli jeftiniju naknadu za plaćanje računa te manju proviziju.

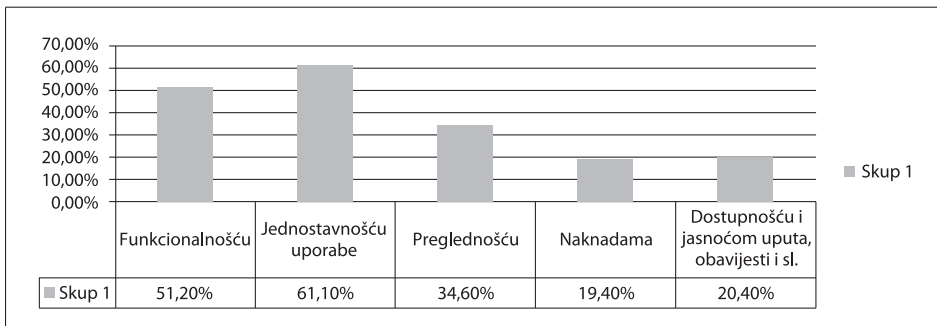
Grafikon 3. Usluge Internet bankarstva



Izvor: rad autorica prema podacima dobivenim anketom

Što se tiče zadovoljstva s korištenim uslugama Internet bankarstva, najveći broj studenata je u potpunosti zadovoljan korištenim uslugama i to 53.6% njih. Djelomično zadovoljno je 16.1% studenata. U potpunosti je nezadovoljno 7.6% studenata. Nadalje, djelomično nezadovoljno i niti nezadovoljno niti zadovoljno je 3.8% studenata. S obzirom na to da manji postoci pripadaju skupinama u potpunosti sam nezadovoljna/na, djelomično sam nezadovoljan/na te niti sam nezadovoljan/na niti sam zadovoljan/na može se zaključiti kako su usluge banaka na odgovarajućoj razini, ali postoji prostor za poboljšanje postojećih usluga. Na Grafikonu 4. vidljivo je da su kod usluge Internet bankarstva studenti najviše zadovoljni jednostavnošću uporabe (61.1%), funkcionalnošću (51.2%) te preglednošću (34.6%). Studenti su malo manje zadovoljni sa dostupnošću i jasnoćom uputa, obavijestima i sl. (20.4%) te naknadama (19.4%).

Grafikon 4. Zadovoljstvo određenim karakteristikama Internet bankarstva



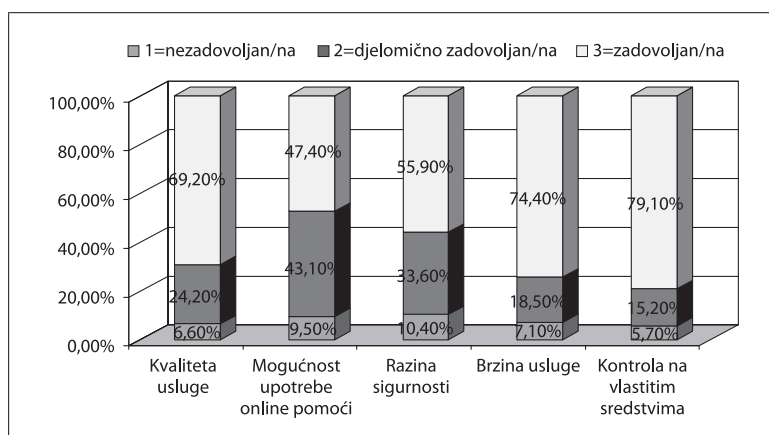
Izvor: rad autorica prema podacima dobivenim anketom

Po pitanju učestalosti korištenja, najveći udio, 30.8% studenata, koristi se uslugom Internet bankarstva jednom tjedno. 23.2% studenata koristi uslugu nekoliko puta mjesečno. Jednom dnevno uslugu Internet bankarstva koristi 16.6% studenata. Nadalje, 10.4% studenata rjeđe koristi uslugu. Najmanji udio studenata se koristi uslugom Internet bankarstva nekoliko puta dnevno i to 3.8%. 15.2% studenata uopće ne koristi uslugu Internet bankarstva.

Na Grafikonu 5. prikazani su određeni elementi Internet bankarstva. Ispitanici odnosno studenti su trebali ocijeniti koliko su zadovoljni tim elementima. Studenti su najviše zadovoljni elementom kontrole nad vlastitim sredstvima (79.1%), brzinom usluge (74.4%) te kvalitetom usluge (69.2%). Mogućnošću upotrebe online pomoći (43.1%) te razinom sigurnosti (33.6%) studenti su djelomično zadovoljni. Jako mali postotak studenata je nezadovoljan navedenim elementima.

Studenti smatraju da je Internet bankarstvo u njihovim bankama dobro promovirano (53.1%). Čak 24.6 % studenata smatra da je Internet bankarstvo jako dobro promovirano. Internet bankarstvo je promovirano do određene mjere i s tim se slaže 20.4% studenata. Jako mali postotak studenata smatra da Internet bankarstvo nikako nije promovirano i to njih 1.9%.

Grafikon 5. Elementi Internet bankarstva

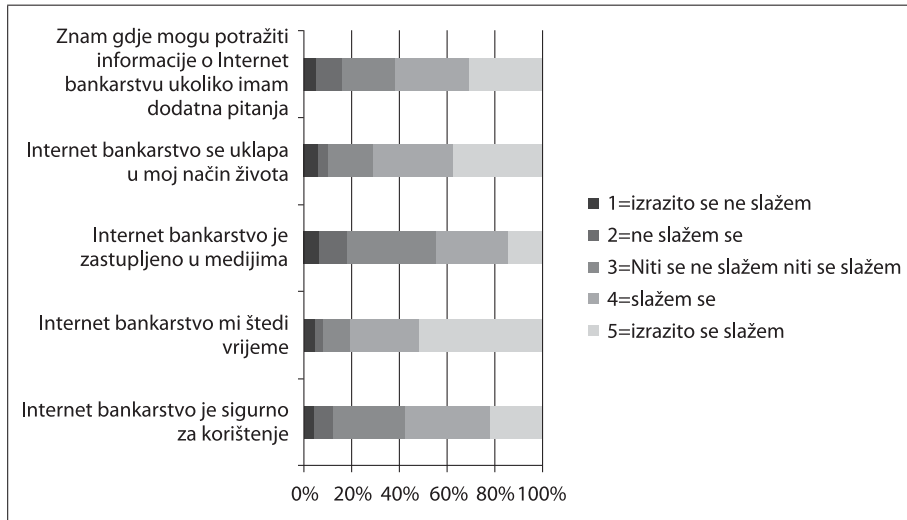


Izvor: rad autorica prema podacima dobivenim anketom

Grafikon 6 prikazuje slaganje s navedenim tvrdnjama o Internet bankarstvu. Privatnost je svima bitna u svim segmentima života pa tako i kod korištenja Internet bankarstva. Većina studenata se izrazito ne slaže s tim da Internet bankarstvo narušava njihovu privatnost (34.6%). S obzirom da se bankama plaćaju naknade za vođenje računa i za bilo kakvo korištenje njihovih usluga studenti smatraju da se korištenje Internet bankarstva ne povećava njihove troškove. S tim se slaže 25.6%. Ipak, čak 9% studenata smatra da se korištenjem Internet bankarstva povećavaju njihovi troškovi u banci. Iako se čini da je taj podatak mali zapravo nije ako se gleda apsolutan broj. Što se tiče korištenja samog Internet bankarstva, 47.4% studenata smatra da je korištenje jednostavno, dok čak 5.2% studenata smatra da to nije istina. Najveći broj studenata, njih 53.6%, izrazito se slaže s tvrdnjama da je Internet bankarstvo korisno te da Internet bankarstvo omogućava lakše korištenje usluga (46%). S obzirom na to da Internet bankarstvo olakšava i pojednostavljuje upravljanje vlastitim financijama, 40.3% studenata smatra da pomoću Internet bankarstva mogu izvršiti sve potrebne usluge. 31.3% studenata se slaže s izjavom da znaju gdje mogu potražiti sve informacije o Internet bankarstvu ukoliko imaju dodatna pitanja. Veliki broj studenata se slaže s tim da se Internet bankarstvo uklapa u njihov način života (37.4%). 30.3% studenata smatra da je Internet bankarstvo zastupljeno u medijima. Čak 51.7% studenata se slaže da Internet

bankarstvo štedi vrijeme. Također, studenti se slažu s izjavom da je Internet bankarstvo sigurno za korištenje (35.5%).

Grafikon 6. Slaganje s navedenim tvrdnjama o Internet bankarstvu



Izvor: rad autorica prema podacima dobivenim anketom

84.8% studenata, koliko ih koristi Internet bankarstvo tvrdi da će ga i dalje koristiti. Promjena je vidljiva kod onih studenata koji ne koriste Internet bankarstvo. Od 15.2% studenata koji ne koriste Internet bankarstvo njih 9% će početi koristiti ovu uslugu. Međutim, čak 6.2% studenata uopće neće koristiti Internet bankarstvo.

4. Zaključak

Analiza relevantne literature te prethodnih istraživanja, kao i istraživanje provedeno za potrebe ovoga rada pokazali su kako u Republici Hrvatskoj korištenje usluge Internet bankarstva još uvijek nije dovoljno razvijeno. Razlozi za to su raznoliki, ali najveći leži u činjenici kako klijenti banke nisu uvjereni u sigurnost transakcija koje obavljaju putem Interneta. Još jedan jako bitan razlog jest taj da u Republici Hrvatskoj prevladava pretežito starije stanovništvo koje se ne zna služiti novijom tehnologijom te više preferiraju tradicionalan način obavljanja bankarskih usluga. S obzirom na to da je glavni zaključak prethodno provedenih istraživanja bio taj da se uslugama Internet bankarstva najviše služi mlađa dobna skupina (od 18 do 29 godina) glavno istraživačko pitanje u radu je bilo dali studenti u Republici Hrvatskoj koriste Internet bankarstvo. Može se konstatirati kako je na postavljeno pitanje dobiven pozitivan odgovor. Istraživanje, u kojem su uzorak predstavljali studenti Sveučilišta u Republici Hrvatskoj, pokazuje kako 96.7% studenata koristi usluge Internet bankarstva. Štoviše, veliki broj studenata koristi uslugu Internet bankarstva jer im olakšava obavljanje željenih transakcija. Također, studenti ne moraju gubiti vrijeme na odlazak u poslovnicu banke i čekati u redu. Korištenjem Internet bankarstva, studenti vrlo lako i jednostavno upravljaju svojim financijama.

Iako je Internet bankarstvo dobro zastupljeno među studentskom populacijom na bankama je da u budućnosti više porade na promociji Internet bankarstva i unaprijede sve funkcionalnosti ove usluge, posebice pitanje sigurnosti. Na taj način će se broj korisnika Internet bankarstva povećati ne samo među studentskom populacijom, nego i na nacionalnoj razini. Razvoj Internet bankarstva bio je u relativno kratkome roku, a stručnjaci predviđaju nastavak takvog trenda i u budućnosti. Internet bankarstvo će također zasigurno prihvatiti mlade generacije koje odrastaju uz Internet i njima će takav način korištenja bankarskih usluga biti puno lakši nego prethodnim generacijama korisnika Internet bankarstva koji su morali unositi promjene u svoje navike poslovanja.

Jedno od glavnih ograničenja istraživanja ovoga radu se odnosi na veličinu uzroka na kojem je ono provedeno. Naime, iako je reprezentativni uzorak istraživanja činilo 211 studenata u Republici Hrvatskoj, veći uzorak bi pružio puno detaljnije i konkretnije rezultate. Istraživanje, iako provedeno pomoću pomno osmišljenog anketnog upitnika, ne može izbjeći sve nedostatke te metode, između kojih se posebno može istaknuti nerazumijevanje pojedinih pitanja od strane ispitanika, kao i nesposobnost spomenutih ispitanika da ponude objektivne odgovore na postavljena pitanja.

Bez obzira na ova navedena ograničenja, dobiveni podaci su vrijedni i korisni i mogli bi aktualizirati ovu važnu temu kako u poslovnoj praksi, tako i na akademskoj razini.

LITERATURA

1. Baraghani, S. N. (2008) *Factors Influencing the Adoption of Internet Banking*, Master Thesis, Lulea University of Tehnology.
2. Državni zavod za statistiku, *Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija u kućanstvima i kod pojedinaca u 2014.*, prvi rezultati. Dostupno na: http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/02-03-02_01_2014.htm
3. Hynes, L. (2001) *The Adoption of Internet Banking in Ireland*, Postgraduate Thesis, National College of Ireland.
4. Ibok, N. i Ikoh, I. M. (2013.) *Determinants of Customers Satisfaction with Internet Banking Services*. British Journal of Arts and Social Sciences, Volume 14, No. 02, pp. 178-186.
5. Ivančan, S. (2015), *Korisnička percepcija sigurnosti Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj*, Diplomski rad, Ekonomski fakultet, Zagreb.
6. Podder, B. (2005) *Factors Influencing the Adoption and Usage of Internet Banking: A New Zealand Perspective*, Master Thesis, Auckland University of Technology.
7. Poslovni dnevnik. Dostupno na: <http://www.poslovni.hr/tehnologija/internet-bankarstvo-koristi-27-hrvata-257258>
8. Previšić, J. et al. (2007) *Osnove marketinga*, Zagreb: Adverta.
9. Rončević, A. (2006, *Nove usluge bankarskog sektora: Razvitak samoposlužnog bankarstva u Republici Hrvatskoj*, Ekonomski pregled, 57(11), 753.-777.

Summary

**ANALYSIS OF USING INTERNET BANKING SERVICES
AMONG THE STUDENT POPULATION IN CROATIA**

The main goal of this paper is to investigate the perception of using Internet banking services among Croatian students. Empirical research was conducted in 2015. First, the definition of the theme concepts and research problem are described. Next, analysis of using Internet banking services is given. Finally, by different statistical methods the level of using Internet banking among student population in Croatia is examined. The research has shown that Internet banking is not yet developed enough in Croatia, but that the number of users has been increased from its beginnings to the present days, especially among younger population.

Keywords: *Internet banking, European Union, Croatia, student population.*