

Усвідомлений ризик для здоров'я, етика роздрібної онлайн-торгівлі та поведінка споживачів при здійсненні онлайн-покупок під час пандемії COVID-19

Ризик зараження вірусом під час пандемії COVID-19 вплинув на перехід споживачів до онлайн-шопінгу для задоволення їх повсякденних потреб, замість відвідування звичайних магазинів. Інтернет-магазини – це інше середовище, атмосфера та враження. Ймовірність етичних порушень вища під час онлайн-транзакцій, ніж при особистих операціях. Тому метою дослідження є вивчення впливу усвідомленого ризику для здоров'я та сприйняття споживачами етики роздрібної онлайн-торгівлі на поведінку споживачів при здійсненні онлайн-покупок під час пандемії COVID-19, що містить у собі сім змінних, а саме усвідомлений ризик для здоров'я, безпека, конфіденційність, відсутність шахрайських дій, забезпечення надійності, відновлення надання послуг та поведінка при здійсненні покупок в Інтернеті. Проведено онлайн-опитування з використанням методу цілеспрямованої вибірки споживачів, які купували продукцію онлайн під час пандемії COVID-19 в Індонезії. 315 достовірних відповідей були отримані та проаналізовані кількісним методом із використанням програмного забезпечення SEM-Amos. Встановлено, що усвідомлений ризик для здоров'я та чотири змінні етики онлайн-продажів, зокрема безпека, конфіденційність, забезпечення надійності та відновлення надання послуг, вплинули на поведінку при здійсненні покупок в Інтернеті. Встановлено також, що відсутність шахрайських дій має незначний вплив. Значення коефіцієнта вказало, що усвідомлений ризик для здоров'я є домінантним фактором, що впливає на поведінку при здійсненні покупок в Інтернеті, порівняно зі змінними етики роздрібної онлайн-торгівлі. Таким чином, споживачі більше піклуються про своє здоров'я під час онлайн-покупок. Однак позитивне сприйняття споживачами вебсайтів Інтернет-магазинів при наданні послуг також може спонукати їх здійснювати покупки онлайн під час пандемії.

Ключові слова: здоров'я, безпека, конфіденційність, відсутність шахрайських дій, виконання, відновлення надання послуг, Індонезія

Класифікація JEL: M31, L81



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.