

Хамуд Мохд. Аль-Хаттамі, Абдулвахід Ахмед Хашед Абдулла, Афра Абдулла Алі Хаміс

Аналіз факторів наміру продовжувати використовувати інтернет-банкінг на прикладі Індії

Необхідно розуміти уявлення клієнтів про інтернет-банкінг, оскільки це допомагає визначити напрямки і фактори наміру продовжувати використовувати інтернет-банкінг. Це також може допомогти директивним органам у сфері діяльності банків розробити відповідні стратегії для розширення використання інтернет-банкінгу. Метою дослідження є аналіз факторів наміру клієнтів продовжувати використовувати інтернет-банкінг, оскільки не було зроблено систематичних спроб зрозуміти цей аспект, особливо в контексті Індії. Було запропоновано і перевірено розширену модель для прогнозування наміру продовжувати використовувати інтернет-банкінг в Індії. Запропоновану модель дослідження було проаналізовано з використанням даних опитування 206 користувачів інтернет-банкінгу. Для аналізу даних було використано моделювання структурними рівняннями за методом простих найменших квадратів. Отримані дані свідчать про те, що найбільш важливими факторами наміру продовжувати використовувати інтернет-банкінг є якість послуг, довіра і задоволеність користувачів. З іншого боку, дослідження показало, що намір продовжувати використовувати інтернет-банкінг не залежить від якості системи і якості інформації.

Ключові слова: дослідження клієнтів, інтернет-банкінг, намір продовжувати, ставлення клієнтів, модель ДеЛоне і МакЛіна, довіра, моделювання структурними рівняннями за методом простих найменших квадратів

Класифікація JEL: M31, M15, O33, G20, L86



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.