

## **Фактори, що впливають на рівень залучення та задоволеності споживачів онлайн-навчанням**

Пандемія COVID-19, що охопила весь світ, призвела до появи багатьох програм онлайн-навчання. Спостерігається різке зростання віртуальних навчальних заходів, які почали замінювати особисті зустрічі. Метою статті є з'ясування впливу готовності до цифрової діяльності, якості технічних та інформаційних засобів, якості викладання, прийняття та ставлення до онлайн-навчання на рівень залучення та задоволеності споживачів результатами такого навчання. У період з червня по вересень 2020 року було проведено кількісне опитування серед студентів Християнського Університету Дута Вакана (спеціальний округ Джок'якарта, Індонезія). До вибірки увійшли 175 респондентів. Опитування проводилося з використанням методу випадкової вибірки. Для аналізу даних і перевірки гіпотез використано різні статистичні методи, зокрема моделювання описових і структурних рівнянь. Виявлено статистично прямий вплив готовності до цифрової діяльності, якості технічних та інформаційних засобів, прийняття та ставлення до онлайн-навчання, а також якості викладання, на рівень залучення споживачів. Таким чином, рівень залучення споживачів позитивно та значною мірою впливає на рівень задоволеності споживачів. Враховуючи результати дослідження, необхідно запровадити комплекс навчальних заходів з використання популярного програмного забезпечення для онлайн-навчання та пов'язаної з цим технологічної грамотності, оскільки в майбутньому потреба в програмному забезпеченні для онлайн-навчання буде тільки збільшуватися.

**Ключові слова:** спеціальний округ Джок'якарта, Індонезія, програмне забезпечення AMOS, моделювання структурними рівняннями (SEM), рівень залучення, рівень задоволеності

**Класифікація JEL:** M30, C80



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.