

Аеша Ахтер, Мухаммад Мобарак Карім, Сабеха Джанат, К. М. Анварул Іслам

Фактори, що впливають на наміри використовувати послуги інтернет-банкінгу: вивчення поведінки клієнтів комерційних банків у Бангладеш

Електронна комерція та електронний бізнес є необхідними компонентами сучасного Інтернет-банкінгу, що пов'язано з розвитком глобальної економіки. З іншого боку, в цю технологічну епоху успіх банківського сектору пов'язаний із формуванням у клієнтів банків намірів використовувати послуги Інтернет-банкінгу. Тому метою цього дослідження є визначення факторів, що впливають на намір використовувати послуги Інтернет-банкінгу клієнтами комерційних банків у Бангладеш. Для визначення мети дослідження на основі минулих літературних джерел сформовано анкету. Використано метод випадкової вибірки. Для збору даних 250 банківським клієнтам запропонували взяти участь у дослідженні. У результаті повністю завершеного опитування було отримано 180 відповідей; частка тих, що відповіли, становила 72%, а розмір вибірки становив $n = 180$. Для проведення кореляційного аналізу та перевірки гіпотез використано програму SPSS версії 26.0. Результати дослідження показують, що ризик усвідомленої безпеки (PSR), усвідомлена корисність (PU), сприйняття простоти використання (PEU), соціальний вплив (SI) та інноваційність споживачів (CI) мають статистичний і значний вплив на намір користуватися послугами Інтернет-банкінгу. Зроблено висновок, що комітет управління банком повинен використовувати PU, PEU, SI та CI для підвищення рівня готовності запроваджувати та використовувати загальні банківські послуги через Інтернет-платформи серед клієнтів при здійсненні ними банківських операцій онлайн. У статті надано кілька важливих рекомендацій для проведення майбутніх досліджень і запропоновано деякі напрямки діяльності комітету управління комерційного банку.

Ключові слова: усвідомлена безпека, інтернет-банкінг, усвідомлена корисність, соціальний вплив, усвідомлена легкість використання

Класифікація JEL: M15, M19



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.