

Саломе О. Ігомерехо, Адемола С. Саджуйіґбе

### **Посередницька роль сприйнятої якості послуг між поведінковими характеристиками, ризиком безпеки та використанням Інтернет-банкінгу**

Інтернет-банкінг – важлива складова банківської діяльності. Однак більшість клієнтів банків у Нігерії не користуються цією послугою оптимально. У статті досліджується вплив поведінкових характеристик, ризику безпеки та якості обслуговування на використання Інтернет-банкінгу. Дослідницьку модель розроблено шляхом включення ризику безпеки до попередніх змінних теорії запланованої поведінки з усвідомленою якістю послуг, що є посередником. Для збору інформації від 333 клієнтів, які зареєструвалися в Інтернет-банкінгу, використано анкету. Згідно з результатами моделювання структурними рівняннями, використання Інтернет-банкінгу позитивно корелює з суб'єктивною нормою, усвідомленим поведінковим контролем і сприйнятою якістю обслуговування. З іншого боку, ризик безпеки має негативну кореляцію. Власне ставлення не впливає на використання Інтернет-банкінгу. Стосовно зв'язку з якістю сприйнятих послуг, вплив ставлення та суб'єктивної норми був незначним, тоді як вплив усвідомленого поведінкового контролю та ризику безпеки був суттєвим. Посередницький ефект вказує на те, що якість сприйнятих послуг не опосередковувала зв'язок між ставленням і використанням Інтернет-банкінгу. Однак суб'єктивна норма, усвідомлений поведінковий контроль і ризик безпеки частково опосередковують дане відношення. Таким чином, окрім ставлення, у дослідженні підтверджується теорія запланованої поведінки. Отримані дані дають важливе уявлення про поведінку користувачів Інтернет-банкінгу, що є актуальним для керівників банків і галузевих регуляторів.

**Ключові слова:** ставлення, безпека, якість послуг, суб'єктивна норма, інтернет-банкінг, Нігерія

**Класифікація JEL:** G21, O33



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.