

Мд. Шахнур Азад Чоудхурі, Енгт Мд. Шахідул Іслам, Манджурул Алам Мазумдер, Сайма Хок, Хабіб Улла

Визначення ключових детермінант електронного банкінгу під час пандемії COVID-19 у Бангладеш – тематичне дослідження міста Читтагонг

За останні два роки послуги електронного банкінгу стали дуже популярними та безпечними транзакціями в контексті пандемії COVID-19 у Бангладеш. Мета дослідження – проаналізувати, як пандемія вплинула на систему е-банкінгу в Бангладеш. З використанням стратифікованої випадкової вибірки в рандомізованому блочному дизайні було розроблено опитувальник, у якому відповіді учасників реєструвалися за п'ятибальною шкалою Лайкерта, щоб вивчити поточний стан електронного банкінгу під час пандемії COVID-19 (січень–лютий 2022 року). Щоб дізнатися думку користувачів і рівень їхньої задоволеності електронним банкінгом, відповіді 200 респондентів, що мешкають у комерційному портовому місті Читтагонг (Бангладеш), були доставлені й повернуті електронною поштою та методом "з рук у руки". Для перевірки гіпотез було застосовано критерій Колмогорова-Смирнова, тест Шапіро-Вілка, коефіцієнт кореляції Спірмена, U-тест Манна-Уїтні та H-тест Краскела-Уолліса. Виявлено, що інфраструктура е-банкінгу, обізнаність клієнтів про е-банкінг і засоби безпеки е-банкінгу є важливими факторами, що визначають підвищення якості банківських електронних послуг. Інфраструктура е-банкінгу та служби безпеки вразили молодих користувачів більше, ніж клієнтів старшого віку (середня ефективність: 3,21 і 2,85 проти 2,48 і 2,16 відповідно). Освітня кваліфікація не вплинула на сприйняття якості електронних банківських послуг, інфраструктури електронного банкінгу, професійних знань клієнтів у сфері е-банкінгу, знань клієнтів у галузі електронних банківських послуг і можливостей служби безпеки е-банкінгу. Клієнти повідомили про більшу зацікавленість приватними банками, ніж державними, в плані якості банківських електронних послуг, засобів інфраструктури електронного банківського обслуговування та обізнаності клієнтів про електронний банкінг (середній показник: 3,51, 3,17 та 4,19 проти 2,97, 2,29 та 3,65 відповідно). Крім того, рівень доходу вплинув на професійні знання клієнтів у галузі електронного банкінгу.

Ключові слова: COVID-19, е-банкінг, професійні знання, клієнт банку, Бангладеш

Класифікація JEL: G20, H12



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.