

Марко ван Девентер

## Відмінності у сприйнятті довіри до мобільного банкінгу, інформації та якості системи серед клієнтів – чоловіків і жінок покоління Y

Довіра є ключем до впровадження мобільного банкінгу, формуючи довіру клієнтів до послуги. Довірлива поведінка та очікування відрізняються залежно від статі та когорт поколінь, на що впливають такі фактори, як система та якість інформації. Отже, мета цього дослідження – визначити, чи різняться між собою рівень довіри до мобільного банкінгу, якість системи та інформації серед чоловіків і жінок з покоління Y, які є клієнтами банків у Південній Африці. Відповідно до плану описового дослідження, серед 334 користувачів мобільного банкінгу в Південній Африці було розповсюджено анкету. Було використано моделювання структурними рівняннями, результати якого вказали на те, що серед чоловіків-учасників якість системи мобільного банкінгу передбачає їхню довіру до мобільного банкінгу ( $\beta = 0,72, p < 0,001$ ) і сприйману інформаційну якість системи ( $\beta = 0,94, p < .001$ ). Проте їхня довіра до мобільного банкінгу мала незначний вплив на сприйняту ними якість інформації ( $\beta = -0,04, p > 0,001$ ). Для банківських клієнтів жіночої статі покоління Y якість системи мобільного банкінгу була значущим предиктором як довіри ( $\beta = 0,53, p < 0,001$ ), так і якості інформації ( $\beta = 0,69, p < 0,001$ ). Крім того, шлях між довірою та якістю інформації був статистично значущим ( $\beta = 0,17, p < 0,05$ ). Визначення ролі довіри та її зв'язку між інформацією та якістю системи мобільного банкінгу серед чоловіків і жінок має важливе значення для розуміння поведінки клієнтів, покращення користувацького досвіду, пом'якшення передбачуваного ризику та прийняття стратегічних рішень у галузі мобільного банкінгу.

**Ключові слова:** моделювання структурними рівняннями, аналіз посередництва, мобільна комерція, банківські системи, фінансова поведінка

**Класифікація JEL:** G21, L81, M31



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.