

Марко ван Девентер, Наташа де Клерк, Айеша Беван-Діе

Вплив добросовісності та якості систем на довіру студентів покоління Y до мобільного банкінгу у Південній Африці

Мобільний банкінг являє собою важливе доповнення для каналів цифрового банкінгу в роздрібних банках та є важливим інструментом для обслуговування діючих та майбутніх клієнтів. Однак, враховуючи кібернетичну природу мобільного банкінгу, має місце певний ступінь невизначеності та ризик, пов'язані з його використанням. Ця невизначеність та ризик підвищують важливість довіри у стимулюванні впровадження мобільного банкінгу. Покоління Y, що охоплює сучасну молодь, являє собою важливий теперішній та майбутній сегмент банківського сектору, використання ними каналів мобільного банкінгу може мати значний вплив на вартість обслуговування представників цього покоління. Розуміння факторів, що позитивно впливають на довіру покоління Y до мобільного банкінгу допоможе роздрібним банками краще рекламувати канали мобільного банкінгу представникам цього покоління і завдяки цьому стимулювати більш активне впровадження цих каналів. Автори досліджують вплив добросовісності банку та якості систем мобільного банкінгу на довіру студентів покоління Y до мобільного банкінгу в контексті Південної Африки. Дані зібрані шляхом розповсюдження самозаповнюваної анкети серед випадкової вибірки з 334 студентів, зареєстрованих у трьох державних університетах Південної Африки. Зібрані дані були проаналізовані з допомогою описової статистики, кореляційного аналізу та двовимірного регресійного аналізу. Результати дослідження вказують на те, що добросовісність банків по відношенню до студентів покоління Y, разом із якістю систем мобільного банкінгу, має значний позитивний вплив на довіру до мобільного банкінгу.

Ключові слова: студенти покоління Y, довіра, добросовісність, якість системи, мобільний банкінг, Південна Африка.

Класифікація JEL: G20, M31, O30.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Марко ван Девентер, Наташа де Клерк, Айеша Беван-Діе

Влияние добросовестности и качества систем на доверие студентов поколения Y к мобильному банкингу в Южной Африке

Мобильный банкинг представляет собой важное дополнение для каналов цифрового банкинга в розничных банках и является важным инструментом для обслуживания действующих и будущих клиентов. Однако, учитывая кибернетическую природу мобильного банкинга, имеет место определенная степень неопределенности и риск, связанные с его использованием. Эта неопределенность и риск повышают важность доверия в стимулировании внедрения мобильного банкинга. Поколение Y, охватывающее современную молодежь, представляет собой важный настоящий и будущий сегмент банковского сектора, использование ими каналов мобильного банкинга может иметь значительное влияние на стоимость обслуживания представителей данного поколения. Понимание факторов, положительно влияющих на доверие поколения Y к мобильному банкингу поможет розничным банкам лучше рекламировать каналы мобильного банкинга представителям данного поколения и благодаря этому стимулировать более активное внедрение этих каналов. Авторы исследуют влияние добросовестности банка и качества систем мобильного банкинга на доверие студентов поколения Y к мобильному банкингу в контексте Южной Африки. Данные собраны путем распространения самозаполняемой анкеты среди случайной выборки из 334 студентов, зарегистрированных в трех государственных университетах Южной Африки. Собранные данные были проанализированы с помощью описательной статистики, корреляционного анализа и двумерного регрессионного анализа. Результаты исследования указывают на то, что добросовестность банков по отношению к студентам поколения Y, вместе с качеством систем мобильного банкинга, имеет значительное положительное влияние на доверие к мобильному банкингу.

Ключевые слова: студенты поколения Y, доверие, добросовестность, качество системы, мобильный банкинг, Южная Африка.

Классификация JEL: G20, M31, O30.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.