

ABSTRACT

Mobile banking is a fast growing, convenient and portable banking service which has become a global phenomenon though used by a few people in the world compared to the expected number. It's a service offered by banks, MNO's and financial institutions as long as network is available. Extensive growth and development of new and improved Information Technologies, mobile devices have become very powerful in their uses especially in banking. However, the literature found had inadequate information on the factors which affect the university students' mobile banking adoption Zimbabwe. Therefore the aim of this research is to use a proposed model to investigate the factors that affect university students in Zimbabwe using mobile banking service. TAM and UTAUT models were combined to develop a questionnaire for this study to collect the data. This research was conducted at 5 universities across Zimbabwe, where 280 university students participated. 8 constructs were used in the proposed model: Perceived usefulness, attitude, perceived ease of use, behavioural intention to use, personal innovativeness, perceived risk, self-efficacy and social influence. Percentage, mean, standard deviation, frequency and Linear Regression Analysis methods were used. The main result shows 13 of the 16 hypothesis drawn up were supported, showing university students are ready to use mobile banking. This study may help the service providers of mobile banking to further understand the factors that influence university students, the applications to be developed and the actions to be put in place to attract and encourage more university students to use the mobile banking.

Keywords: Mobile banking, mobile banking adoption, Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Zimbabwe, university students

ÖZET

Mobil bankacılık hızlı gelişen, uygun, portabil, ve küresel bir bankacılık servisi olmasına rağmen dünyada beklenenden çok daha az insan tarafından kullanılmaktadır. Bu servis, ağ olduğu müddetçe bankalar tarafından verilmektedir. Enformasyon teknolojisinde olan yeni büyük ilerlemeler ve gelişmeler sayesinde mobil cihazlar çok güçlü olmuşlar ve özellikle bankacılıkta kullanılmaya başlanmışlardır. Buna rağmen, literatürde Zimbabi'deki üniversite öğrencilerinin mobil bankacılığı kullanmalarındaki etkin faktörler hakkında yeterli bilgi bulunmamaktadır. Bundan dolayı bu tezin amacı Zimbabi'deki üniversite öğrencilerinin mobil bankacılığı kullanmaları üzerine bir model geliştirmektir. TAM ve UTAUT modelleri birleştirilmiş ve bir anket hazırlanıp veri toplanmıştır. Bu araştırma Zimbabi'de 5 üniversitede yapılmış ve 280 üniversite öğrencisi çalışmaya dahil edilmiştir. Modelde 8 ana faktör kullanılmıştır: Algılanan faydalılık, tutum, algılanan kullanım kolaylığı, davranışsal kullanım maksadı, şahsi yenilikçilik, algılanan risk, öz yararlılık, ve sosyal etkinlik. Yüzdeler, ortalama, standart sapma, frekans ve linear regresyon analiz metodları kullanılmıştır. Esas neticelere göre 16 hipotezden 13'ü desteklenmiştir, ve bu da üniversite öğrencilerinin mobil bankacılığı kullanmak için hazır olduklarını göstermiştir. Bu çalışma, mobil bankacılık servisi verenlerin üniversite öğrencilerini ne gibi faktörlerin etkilediğini anlamalarına yardımcı olacak ve aynı zamanda daha çok öğrenciyi motive edip mobil bankacılık kullanmalarına sebep olacaktır.

Anahtar kelimeler: Mobil bankacılık, mobil bankacılık kullanımı, Teknoloji Kabul Modeli (TAM), Birleştirilmiş Kabul Etme Teorisi ve Teknoloji Kullanımı (UTAUT), Zimbabi, üniversite öğrencileri