

**BANKA MÜŞTERİLERİNİN MÜŞTERİ SEGMENTASYONUNA
GÖRE FİNANSAL OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN
ÖLÇÜLMESİ**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Ana Bilim Dalı
Muhasebe ve Finansman Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi**

Hazırlayan: Özge Kübra TATLIDİL

Danışman: Prof. Dr. Hafize MEDER ÇAKIR

**Eylül 2021
DENİZLİ**

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

Özge Kübra TATLIDİL

ÖZET

BANKA MÜŞTERİLERİNİN MÜŞTERİ SEGMENTASYONUNA GÖRE FİNANSAL OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN ÖLÇÜLMESİ

TATLIDİL, Özge Kübra

Yüksek Lisans Tezi

Muhasebe ve Finansman Programı

Tez Yöneticisi: Prof. Dr Hafize MEDER ÇAKIR

Eylül 2021, IX+75 sayfa

Bu çalışmada bankaların potansiyel müşteri gruplarının sınıflandırılarak finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ve faktör gruplarının katılımcıların demografik özelliklerine göre finansal okuryazarlık faktörleri arasında farklılıkların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu sebeple çalışmamıza Denizli ili Honaz ilçesinde bulunan banka müşteri grupları üzerinde bir anket çalışması uygulanmıştır.

Bu tez çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde finansal okuryazarlık kavramı ve önemi ele alınmıştır. İkinci bölümde ise finansal okuryazarlık ile yapılan çalışmalar ve bunların sonuçları incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise katılımcıların demografik özellikleri, finansal okuryazarlık anket sorularının değerlendirilmesi ve yorumlanması yapılmıştır.

Katılımcıların anket sonuçlarına göre demografik özellikleri ile müşteri gruplarına göre yapılan analiz sonuçları belirlediğimiz faktör yüklerimizle karşılaştırılmış ve müşteri grupları ve demografik özelliklerin faktörle arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Finansal Okuryazarlık, Finansal Okuryazarlığın Önemi, Finansal Eğitimin Önemi, Faktör Analizi, Çoklu Karşılaştırma Testleri

ABSTRACT**MEASURING FINANCIAL LITERACY LEVELS OF BANK CUSTOMERS
ACCORDING TO CUSTOMER SEGMENTATION**

TATLIDİL, Özge Kübra
Yüksek Lisans Tezi

Accounting and Finance Program
Advisor of Thesis: Prof. Dr Hafize MEDER ÇAKIR

September 2021, IX+75 Pages

In this study, it is aimed to measure the financial literacy levels of the banks by classifying the potential customer groups and to determine the differences between the financial literacy factors of the factor groups according to the demographic characteristics of the participants. For this reason, a survey study was applied to bank customer groups in Honaz district of Denizli province.

This thesis consists of three parts. In the first chapter, the concept of financial literacy and its importance are discussed. In the second part, studies with financial literacy and their results are examined. In the third part, the demographic characteristics of the participants, the evaluation and interpretation of the financial literacy survey questions are made.

The analysis results were compared with the factor loads according to the survey results. We determined the demographic characteristics of the participants according to the customer groups. Finally it was revealed that there was a significant relationship between the customer groups and demographic characteristics and the factor.

Keywords: Financial literacy, Importance of Financial Literacy, The Importance of Financial Education, Factor Analysis, Multiple Comparison Tests.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLOLAR DİZİNİ.....	vi
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

FİNANSAL OKUYAZARLIK KAVRAMI

1.1. Finansal Okuryazarlık	3
1.2. Finansal Okuryazar Olan Kişi.....	5
1.3. Finansal Okuryazarlığın Önemi	8

İKİNCİ BÖLÜM

FİNANSAL EĞİTİM VE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

2.1. Finansal Eğitimin Önemi	11
2.2. Finansal Okuryazarlık ile İlgili Çalışmalar	13

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

FİNANSAL OKUYAZARLIK DÜZEYLERİNİN ÖLÇÜLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı	23
3.2. Araştırmanın Önemi ve Kapsamı.....	24
3.3. Araştırmanın Kısıtları	24
3.4. Veri Toplama Araçları	24
3.5. Araştırmanın Yöntemi	25
3.6. Araştırmanın Bulguları	25
3.6.1. Demografik Bilgiler	25
3.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	28
3.7. Kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin demografik değerlerinin incelenmesi.....	33
3.7.1. Cinsiyet açısından t-testi	33
3.7.2. Yaş açısından ANOVA.....	33
3.7.3. Öğrenim seviyesi açısından Anova testi	34
3.7.4. Çalışma sektörü Anova testi	35
3.7.5. Gelir durum değişkeni Anova testi	36
3.7.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi	37
3.7.8. Kredi Kullanımı t-testi	38
3.7.9. Operasyonel İşlem t-testi	38
3.7.10. Yatırım aracı değişkeni Anova testi.....	38
3.8. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi	39
3.8.1. Cinsiyet Değişkeni t-Testi.....	39
3.8.2. Yaş değişkeni Anova testi.....	40
3.8.3. Öğrenim düzeyi değişkeni Anova testi	41
3.8.4. Çalışma Sektörü Değişkeni Anova testi	42
3.8.5. Gelir Durumu Anova testi.....	42
3.8.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi	43
3.8.7. Kredi Kullanımı t-testi	44
3.8.8. Operasyonel İşlem t-testi	45

3.8.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi.....	45
3.9. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi	46
3.9.1. Cinsiyet Değişkeni t-Testi.....	46
3.9.2. Yaş Değişkeni Anova testi.....	47
3.9.3. Öğrenim Düzeyi Değişkeni Anova testi	47
3.9.4. Çalışma Sektörü Değişkeni Anova testi	48
3.9.5. Gelir Durumu Değişkeni Anova testi.....	49
3.9.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi	50
3.9.7. Kredi Kullanımı t-testi	51
3.9.8. Operasyonel İşlem t-testi	51
3.9.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi.....	52
3.10. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi	53
3.10.1.Cinsiyet Değişkeni t-testi	53
3.10.2. Yaş Değişkeni Anova testi.....	53
3.10.3. Öğrenim Düzeyi Değişkeni Anova testi	54
3.10.4. Çalışma Sektörü Değişkeni Anova testi	55
3.10.5. Gelir Durumu Değişkeni Anova testi.....	56
3.10.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi	56
3.10.7. Kredi Kullanma t-testi.....	57
3.10.8. Operasyonel İşlem t-testi	57
3.10.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi.....	58
3.11. Faktörlere İlişkin Çoklu Değişkenlerin İncelenmesi	59
SONUÇ.....	62
KAYNAKLAR	67
EKLER.....	71
ÖZGEÇMİŞ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1.1. Finansal Okuryazarlık Kavramının Farklı Tanımları	4
Tablo 1.2. Finansal Eğitimin Öncelikli Konuları.....	12
Tablo 3.1. Cinsiyet Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	26
Tablo 3.2. Yaş Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	26
Tablo 3.3. Eğitim Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	26
Tablo 3.4. Çalıştıkları Sektörün Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	27
Tablo 3.5. Aylık Gelir Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	27
Tablo 3.6. Müşteri Grupları Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	27
Tablo 3.7. Kredi Kullanımı Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	28
Tablo 3.8. Operasyonel İşlem Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	28
Tablo 3.9. Yatırım Araçları Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	28
Tablo 3.10. Ölçeğin Güvenilirliği.....	29
Tablo 3.11. Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Testi.....	29
Tablo 3.12. Toplam Açıklanan Varyans.....	30
Tablo 3.13. Döndürülmüş Bileşenler Matrisi.....	32
Tablo 3.14. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Cinsiyete Göre Değişimi.....	33
Tablo 3.15. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Yaşa Göre Değişimi.....	33
Tablo 3.16. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi.....	34
Tablo 3.17. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Eğitim Durumu.....	34
Tablo 3.18. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi.....	35
Tablo 3.19. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Çalışma Sektörü Durumu.....	35
Tablo 3.20. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerin Çalışma Sektörü Durumuna Göre Varyans Analizi.....	36
Tablo 3.21. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Gelir Durumu.....	36
Tablo 3.22. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi.....	37
Tablo 3.23. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Müşteri Durumu.....	37
Tablo 3.24. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi.....	37
Tablo 3.25. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Kredi Kullanma Durumu.....	38
Tablo 3.26. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Operasyonel İşlem.....	38
Tablo 3.27. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Yatırım Aracı.....	39
Tablo 3.28. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi.....	39
Tablo 3.29. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Cinsiyet.....	40
Tablo 3.30. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Yaş.....	40
Tablo 3.31. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörü İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi.....	41
Tablo 3.32. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Eğitim Durumu.....	41
Tablo 3.33. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi.....	41

Tablo 3.34. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Çalışma Sektörü	42
Tablo 3.35. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Çalışma Sektörüne Göre Varyans Analizi	42
Tablo 3.36. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Gelir Durumu.....	43
Tablo 3.37. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi.....	43
Tablo 3.38. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Müşteri Durumu.....	44
Tablo 3.39. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi.....	44
Tablo 3.40. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Kredi Kullanımı.....	45
Tablo 3.41. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Operasyonel İşlem.....	45
Tablo 3.42. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Yatırım Aracı Durumu.....	45
Tablo 3.43. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin düzeylerin Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi	46
Tablo 3.44. Sözleşme Metni Bilirliğinde Cinsiyet.....	46
Tablo 3.45. Sözleşme Metni Bilirliğinde Yaş Durumu.....	47
Tablo 3. 46. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi.....	47
Tablo 3.47. Sözleşme Metni Bilirliğinde Eğitim Durumu	48
Tablo 3.48. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi.....	48
Tablo 3.49. Sözleşme Metni Bilirliğinde Çalışma Sektörü.....	49
Tablo 3.50. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Çalışma Sektörüne Göre Varyans Analizi.....	49
Tablo 3.51. Sözleşme Metni Bilirliğinde Gelir Durumu.....	50
Tablo 3.52. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi.....	50
Tablo 3.53. Sözleşme Metni Bilirliğinde Müşteri Durumu	50
Tablo 3.54. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi.....	51
Tablo 3.55. Sözleşme Metni Bilirliğinde Kredi Kullanımı.....	51
Tablo 3.56. Sözleşme Metni Bilirliğinde Operasyonel İşlem	52
Tablo 3.57. Sözleşme Metni Bilirliğinde Yatırım Aracı.....	52
Tablo 3.58. Ait Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi	52
Tablo 3.59. Riskten Korunma Faktöründe Cinsiyet.....	53
Tablo 3.60. Riskten Korunma Faktöründe Yaş.....	53
Tablo 3.61. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi	54
Tablo 3.62. Riskten Korunma Faktöründe Eğitim Durumu.....	54
Tablo 3.63. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi.....	55
Tablo 3.64. Riskten Korunma Faktöründe Çalışma Sektörü Durumu	55

Tablo 3.65. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Çalışma Sektörü Durumuna Göre Varyans Analizi.....	55
Tablo 3.66. Riskten Korunma Faktöründe Gelir Durumu	56
Tablo 3.67. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi.....	56
Tablo 3.68. Riskten Korunma Faktöründe Müşteri Durumu	57
Tablo 3.69. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi.....	57
Tablo 3.70. Riskten Korunma Faktöründe Kredi Kullanımı.....	57
Tablo 3.71. Riskten Korunma Faktöründe Operasyonel İşlem.....	58
Tablo 3.72. Riskten Korunma Faktöründe Yatırım Aracı.....	58
Tablo 3.73. Riskten Korunma faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi.....	59
Tablo 3. 74. Faktörler İlişkin Değişkenler Arasındaki Farklılıklar (Eğitim*Yaş).....	60
Tablo 3. 75 Faktörler İlişkin Değişkenler Arasındaki Farklılıklar (Eğitim*Gelir).....	61

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

KMO	Kaiser-Meyer-Olkin istatistiği
KO	Kareler ortalaması
KT	Kareler toplamı
N	Gözlem sayısı
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü
P	İstatistik önem seviyesi
Sd	Serbestlik derecesi
SS	Standart sapma
T	t testi değeri
\bar{X}	Ortalama
VK	Varyasyon kaynakları

GİRİŞ

Finansal okuryazarlık bireyleri ekonomi ve finans konularında toplumları ve devletleri sürekli olarak etkilemişlerdir. Bireylerin hayatlarını sürdürebilmeleri için belirli bir ekonomi düzeyine sahip olması gerekmektedir. Sahip oldukları ekonomik düzende ise harcamaların planlı olması gerekir yani sadece para kazanmak bireyleri ve dolayısıyla devletlerin ekonomilerini düzeltmez. Kazanılan paralarında kullanımı da bir o kadar önemlidir. Geliri yüksek ise yatırım yapma olanaklarını değerlendirmeleri gerekmektedir. Gelirleri düşük ise de tasarruflarını doğru bir şekilde yapmaları gerekmektedir. Tüm bunların yapılabilmesi için bireylerin finansal okuryazar olmalarından geçmektedir. Sadece bireylerin değil aynı zamanda devletlerin kurum ve kuruluşları da tasarruflarını yönetebilmeleri gerekmektedir.

Bireyler maddi yönden bir sıkıntıyla karşılaştıklarında bu sıkıntılarını gidermenin iki yolu vardır. Bunlardan birincisi eskiye dönük yapmış oldukları yatırımlar, diğeri ise bankacılık ürünlerini kullanarak ekonomik sıkıntılarını çözüm bulabilirler. Sıkıntılarını çözemeyen bireyler önce kendilerine sonra ailelerine sonra toplumları oldukça olumsuz etkilerler. Tüm bu sıkıntılarla karşılaşmamak için bireyler tasarruf, harcama, borçlanma, birikim gibi konularda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Finansal piyasaların günden güne daha kompleks bir yapıya bürünmesinin ardından finansal okuryazarlık her zamankinden daha önemli hale gelmiştir. Bu nedenle de yatırım ve tasarruf gibi daha finansal karar alma sorumlulukları finansal kurumlardan tüketicilere doğru bir yöneliş yaşamıştır. Bu nedenle de tüketicilerin yeterli düzeyde finansal okuryazarlığa sahip olmaları gerekmektedir. Ancak birçok ülke için yetersiz finansal okuryazarlık seviyesi ciddi bir sorundur. Yetersiz finansal okuryazarlık nedeniyle yatırım ve tasarruflar beklenen düzeyin altında kalmaktadır.

Finansal okuryazarlık, birey, aile refahı ve daha geniş ekonomi üzerinde önemli etkisi olan temel bir yaşam becerisidir. Son yıllarda hem gelişmiş ülkeler hem de gelişmekte olan ülkeler, vatandaşlarının finansal okuryazarlık düzeyi hakkında giderek daha fazla endişe duymaktadır. Bu durumun temel sebebi, finansal okuryazarlık düzeyinin yetersizliğinin tasarruf oranlarının düşmesi, tüketicilerin borçlarının artması, emeklilik için yetersiz planlama, boşanma, ruh sağlığında kötüleşme, stres, depresyon ve daha düşük benlik saygısı gibi olumsuz deneyimlere neden olmasıdır.

Yetersiz finansal okuryazarlığın neden olduğu olumsuzluklara karşı halkın finansal okuryazarlığını geliştirme çabaları son yıllarda yaygın bir şekilde

yürütölmektedir. Hükümetler tarafından programlar başlatılmaktadır. Finansal okuryazarlığın ölçümü ile ilgili yapılan araştırmalarla da konunun üzerine gidilmektedir.

Bu bağlamda bu çalışmanın ilk iki bölümünde genel hatlarıyla finansal okuryazarlık konusu ele alınmış ve finansal okuryazarlık, finansal okuryazar, finansal okuryazarlıkla ilişkili kavramlar gibi finansal okuryazarlığın temelini oluşturulan konulara değinilmiştir. Ayrıca finansal okuryazarlıkla ilgili önceden yapılmış araştırmaların bulgularına yer verilerek finansal okuryazarlık literatüründe yapılan en güncel çalışmalar araştırılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde elde edilen verilerin tanıtıcı istatistiklerine yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımları, finansal okuryazarlık ölçeğine verdikleri yanıtlar değerlendirilip, faktör analizi yapılmıştır. Faktör analiz sonuçlarına göre katılımcıların demografik özellikleri ile karşılaştırılarak uygun analizler uygulanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

FİNANSAL OKUYAZARLIK KAVRAMI

Son yıllarda yaşanan gelişmeler, değişen dünya düzeni bilgiye ulaşmayı oldukça değiştirmiştir. Cep telefonları, e-kütüphaneler ve internet ağları gibi birçok iletişim araçları ile bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Bu kolaylığın yanı sıra bilginin kullanılabilir hale gelmesi için kısa zamanda nitelikli bilgiye ulaşmak için yeterli okuryazarlık becerisine sahip olmak gerekir. Okuryazarlık sabit duran bir yapıdan farklı olarak kişilerin yaşamları boyunca edindikleri bilgi, beceri, stratejiler dizisi olarak görülebilir. Ayrıca, okuryazarlık kavramı kullanılan yere göre de değişebilir. Okuryazarlık, kişinin kendi duygu ve düşüncelerini konuşma veya yazma becerileri ile doğru bir şekilde ifade etmesidir. Duyduğu ya da okuduğu bilgiyi anlayabilmesi ve kendi yaşam alanında kullanması olarak da karşımıza çıkar (Güneş,1997: 47). Son yıllarda karşımıza birçok okuryazarlık türü çıkmaktadır. Bunlardan bazıları, medya okuryazarlığı, bilimsel okuryazarlık, dijital okuryazarlık ve finansal okuryazarlıktır.

1.1. Finansal Okuryazarlık

Son dönemde hızla gelişen teknoloji ve bu gelişmeler ile doğrudan ilişki içinde bulunan ekonomi ve bunlara alternatif olarak finansal araçlarda da artış görülmektedir. Tüm bu hızlı gelişim ve dönüşüm artan alternatifler finansal araçların varlığı bireylerin kazanmak isteyeceği en önemli yeteneklerden birisi olan parayı idare edip yönetebilme yeteneğidir. İşte bu anlamda parayı yönetebilmek için bireylerin finansal okuryazarlığa ihtiyacı vardır. Finansal okuryazarlık yaşanabilecek finansal sorunları çözmek, bu problemleri öngörebilme becerisi demektir (Öztürk, 2015: 26). Finansal okuryazarlık kavramı için yapılan araştırmalar incelendiğinde finansal okuryazarlık kavramı için çok fazla tanımlama yapıldığı görülmektedir. Tanım ne kadar çeşitli olsa da finansal okuryazarlık kavramı ile ilgili verilmek istenen bilgi birbirine çok yakındır. Birkaç farklı tanımlamadan bahsedecek olursak;

Finansal okuryazarlık; bütçe, tasarruf, yatırım, ödünç alıp ve verme, sigortalama, çeşitlendirme, gelir-gider eşleştirmesi ile ilgili uygulamalar gibi finansal müşterilerin finansal ürün-hizmet ve kavramlar hakkında bilgi ve becerilerini geliştirip finansal anlamda risk ve fırsatları daha iyi görmelerini ve daha bilinçli bir şekilde tercih yapmalarını ve herhangi bir sorun anında nereden nasıl yardım almaları gerektiğini, finansal rahatlık sağlamak için yapılması gerekenleri içeren bir süreçtir (Gutnu ve

Cihangir, 2015: 416).

Finansal okuryazarlık; finansal ürünlerin bilgisini göstermek, hisse senedinin ne olduğu, sabit ve ayarlanabilir mortgage arasındaki farkın ya da enflasyon, çeşitlendirme, kredi puanı gibi finansal kavramların ne anlama geldiğini anlayabilme yeteneğine sahip olmak olarak ifade edilebilir (Karaca ve Baysa, 2016: 110).

Türkiye Finansal Okuryazarlık Derneği'ne göre; finansal okuryazarlık, bireyin gelirini, birikimini, yatırımlarını mantık çerçevesinde değerlendirerek bütçelerini doğru yönetebilmeyi amaçlar (Ünal vd, 2016: 936). Bu amaç doğrultusunda Türkiye'deki finansal okuryazarlık seviyesinin de yükselmesi derneğin amaçları arasındadır.

Finansal okuryazarlık en geniş kapsamıyla bireylerin yatırım araçları ve uygulamaları ile ilgili yeterli bilgiye ulaşması ve sermayesini yönetip doğru kullanmasını amaçlar (Mason, Wilson, 2000: 9).

Tablo 1.1. Finansal Okuryazarlık Kavramının Farklı Tanımları

Tanım	Kaynak
Ekonomi bilgisidir.	Hilgert, Hogart ve Beverley (2003)
Herhangi bir yatırımcının bulunduğu piyasa koşul ve araçlarının, örgütlenmenin ve düzenlemelerin ani aşılmasıdır.	Fınra (2003)
Bireyler ekonomi alanında bilgi ve becerilerini uygulamada kullanıyorlar ise ekonomi okuryazarıdır.	Moore (2003)
Ekonominin gelişen ve her gün bir yenisinin eklendiği kavramları ve uzun süreli vadeli hesaplardaki kritik durumlara müdahale edecek ekonomik araçları seçebilmedir.	Mandell (2007)
En iyi tasarruf ve yatırım kararlarını almayı sağlayacak ekonomik kavramları bilmedir.	Lusardi ve Mitchell (2007)
Günelik ekonomik tercihlerde basit karar alabilme becerisidir.	Lusardi ve Tufano (2008)
Rasyonel karar verebilme ve parayı kullanabilme becerisidir.	Anz Bank (2008)
Temel ekonomik kavramları ve nominal-reel, risk çeşitlendirmesi arasındaki farkları bilmedir.	Lusardi (2008)

Kaynak: (Şantaş ve Demirgil, 2015).

Tüm bu tanımlamalar doğrultusunda finansal okuryazarlık; finansal tüketici ile yatırımcıların finansal ürün, hizmet ve kavramlar hakkında detaylı bilgi sahibi olmasını ve bu konuda anlayışlarını geliştirmelerini, yönlendirmelerini, bilgi ve tavsiye ile finansal fırsatları ya da riskleri daha iyi anlayıp çözümlenmeyi içerir. Bireyler finansal okuryazarlık ile zamanında ve doğru davranışlar gerçekleştirilirler. Bunu bir süreç olarak düşünmek yanlış olmayacaktır. Bu süreç içerisinde bilgi tüketiciye fırsatların farkına varmasını

sağlar. Yönlendirme ile bireylere eğitim, rehberlik, finansal terim ve kavramları anlamaları için bir fener görevi görür. Finansal süreç içinde tavsiyeler ile finansal bilgi ve yönlendirme en iyi şekilde değerlendirilir (Er vd, 2014: 35).

Finansal okuryazarlık, bireyin hayatı boyunca finansal ürünleri değerlendirip ekonomi hakkında yeterli yorumlamalar yapabilmesine yardımcı olur. Finansal okuryazarlığın bilinirliği toplum içerisinde arttıkça, bireyler de doğru kararlar almaya başlar ve birey hem kendisi hem de toplum açısından iyi bir seviyeye ulaşır. Finansal okuryazarlığa hâkim olan kişilerin, finansal okuryazarlığa hâkim olmayan bireylere göre finansal anlamda kar elde etme olasılığı oldukça yüksektir. Bir bireyin finansal okuryazarlık bilgisine sahip olabilmesi için, para yönetimini bilmesi, finansal kavramlarla ilgili bilgi sahibi olması, tasarruf yapmayı bilmesi, gündemi takip etmesi ve geleceğe yönelik planlar yapabilmesi ve harcama gelir dengesini sağlayabilmesi gerekir.

1.2. Finansal Okuryazar Olan Kişi

İletişim ve teknolojiye yaşanan hızlı gelişmeler dünyayı küresel bir köy haline getirmiştir. Bu köy içerisinde artık sınırların önemi kalmamıştır. Bu durum finansal anlamda da serbestleşmeyi beraberinde getirmiştir. Bu durum ile sadece ülke sınırları değil aynı zamanda farklı ülkelerde de finansal araçların kullanımını artmıştır. Bu çeşitlilik finansal araçların karmaşık bir hal almasına neden olmuştur. Bu karmaşıklık ise karar alma mekanizmasını yavaşlatmış finansal okuryazarlığı zorunlu hale getirmiştir. Gündelik hayatta ne kadar tasarruf yapılıp nasıl değerlendirileceğine, kredi kartları kullanımına, gelecek için birikimin nasıl en güvenli şekilde değerlendirileceğine, en uygun kredinin nasıl temin edilebileceğine kadar finans ile ilgili tüm kavramları anlayabilmek için finansal okuryazarlığa ihtiyaç vardır (Mercan vd,2012: 47).

Toplum içerisinde yaşamını sürdüren birey temel düzeyde finansal kavramları bilmek, karmaşık olmayan matematiksel ve ekonomik hesaplamaları yapabilmek, gelirini mantıklı bir şekilde yönetmek zorundadır. Bu yüzden bireyin finansal okuryazarlığa sahip olması gerekir. Küresel dünya düzeninde kredi kartları ve krediye ulaşılabilirliğin kolaylaşması ve teknolojik gelişmeler bireye olumlu fırsatlar sunarken, aynı zamanda karar almayı da zorlaştırmaktadır. Finansal anlamda güvende olabilmek için bireylerin finansal okuryazarlığı zorunlu hale gelmiştir (Lusardi, 2008: 28).

Finansal okuryazar olan kişiler kendi hayatları dışında toplum içerisinde de aktif rol oynar. Çalışma hayatına yeni başlayan gençler için finansal okuryazarlık, bütçe

oluşturma, tasarruf edebilme alışkanlığı kazanma, karşısına gelen yatırım avantajlarını görüp değerlendirme olanağı sağlar. Bu şekilde gereksiz harcamaların önüne geçilmiş olur. Ayrıca, finansal okuryazar olan bireyler emekliliği gelmiş çalışanlara mantıklı yatırımlar yapmasına yardımcı olur. Bunların yanı sıra, bireyin yatırım yapmasını ekonomik gücü de etkilemektedir ve ekonomik gücü olan bireyler faiz, bileşik faiz, getiri, enflasyon gibi temel finans terimlerine hâkim olur. Bunların avantaj ve dezavantajlarını değerlendirebilir (Temizel, 2010: 48). Finansal okuryazarlık, finansal bilgi becerisi olmayan bireylere göre finansal okuryazarlığı olan kişileri borçlarını geciktirme, iflas gibi olumsuzluklardan korur. Finansal okuryazarlığın bir başka faydası ise; sigorta ürünlerinden, sigorta poliçelerinden hangisine ihtiyaç duyulacağını belirler (Hayta, 2011: 17). Finansal okuryazarlığı olmayan kişilerin ise yanlış kararlar alma olasılıkları daha yüksektir.

Finansal okuryazarlığa sahip olan birey gelir gider dengesini kurar ve böylece mantıklı yatırım adımları atabilir. Kısa vadede elde edeceği yatırımlarda ilerde karşılaşılabileceği finansal bir sorunu ortadan kaldırır. Çalışma hayatındaki finansal okuryazar bireyler yaptıkları doğru yatırımlar sayesinde emekli olduktan sonraki hayatlarında da refah içinde yaşayacaklardır. Finansal planlama yapamayan bireyler yaşamları boyunca birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Doğru planlamayı yapamayan birey boşanma, ruh sağlığının bozulması gibi birçok olumsuz sonuçla karşılaşabilmektedir. ABD’de yapılan bir araştırmaya göre, erkeklerin yüzde yirmi sekizi kadınların ise yüzde otuz sekizinin boşanmasına yol açan sebep finansal sıkıntılardır (Cleek ve Pearson, 1985: 31).

Çeşitleri her geçen gün artan sigortacılık sistemleri her türlü sigorta poliçesi seçeneği bireyleri karmaşık bir düzen içerisinde karar vermede zorluklar yaşamasına neden olmaktadır. Bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi karmaşık hale gelen sigortacılık ve finansman işlemleri için bir zorunluluk haline gelmiştir. Kişinin kendisi için en uygun olan sigorta poliçesini seçebilmesi için finansal okuryazarlık seviyesini geliştirmesi gerekir. Bireysel ve toplumsal alanda küresel bir boyut kazanan bu durum daha kolay hale getirilecektir. Okuryazarlık seviyesi artıkça karmaşık halde bulunan bu kavram daha da sadeleşecektir. Finansal okuryazarlık ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; (Temizel ve Bayram, 2011: 46)

- Bankacılık ve finans kurumları tarafından sunulan ürünlerin birleşimi olmalıdır.
- Tüketici çıkarlarını koruyabilmesi için vereceği kararlarda finansal

okuryazarlığını geliştirdiği süreçteki müdahaleler oldukça önemlidir.

- Yetişkinler bu tür programlara katılmadan önce somut katkılarını gözlemlemeli ve değerlendirmeleri yaparak kararı sonradan vermelidir.
- Finansal okuryazarlığın başarısı; erişilebilirlik, zamanlı, doğru hedef kitleye ulaşıldığı zaman sağlanmış olur.
- Finansal okuryazarlık eğitimi küçük yaşlarda alınmalıdır.
- Finansal okuryazarlık programlarındaki eğitim yazılı ve temel düzeyde olmalıdır.

Finansal okuryazarlık ile ilgili çalışmaların geçmişine baktığımızda son yirmi yıllık süreçte yükselişe geçtiğini görmekteyiz. Finansal hayatın yaşamımızın her alanında etkin olması bunu gerekli kılmıştır. Özellikle küresel çerçevede yaşanan finansal krizler finansal okuryazarlığın önemini daha da arttırmıştır. Dünya genelinde bu konuda oldukça önemli çalışmalar yapılmaktadır. Özellikle OECD'nin 2012 kapsamında yaptığı finansal okuryazarlık derecesi belirleme çalışması sonuçlarına göre Çin, Belçika ve Estonya ilk sıralarda yer alırken Slovakya, İtalya son sıralarda yer almaktadır (Karaağaç, 2015: 32). Yapılan çalışmalar finansal okuryazarlığın henüz küresel ölçekte istenilen seviyelere ulaşamadığını göstermektedir.

Gündelik yaşam içerisinde finansal okuryazar olan kişiler yaşamsal faaliyetlerini sürdürürken ekonomik anlamda da refah içinde olurlar. Finans en basit ihtiyaçlarından emeklilik hayatı için yapılan yatırımlara kadar birçok alana hizmet eden bir sektör olarak karşımıza çıkar. Finansal okuryazar olan bireyler gerek kısa vadede gerekse uzun vadede doğru kararlar almak zorundadır. Ev bütçesi, çocuk eğitim gereksinimleri gibi birçok finansal karar almada finansal bilgiye ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaçların doğru karşılanması finansal okuryazarlık ile sağlanacaktır. Bu durum sadece bireyler için değil toplum ve ekonomik sistemlerde de gereklidir (Bayram, 2010: 56).

Finansal okuryazar olan kişi, kendi aile ekonomisi ile sınırlı kalmaz aynı zamanda ülke ekonomisini de etkileyecek önemli gelişmelere neden olur. Bu tür bireyler ülke ekonomisinde meydana gelecek finansal süreçleri öngörerek kendi ekonomik kararlarını da bu kapsamda alır. Aynı zamanda teknolojiyi de yakından takip ederek gelişen yeni finansal araçlar ve süreçler hakkında bilgi sahibi olur. Değişen finansal süreçler içerisinde refah kaybı yaşamaz. Bu anlamda kendini geliştiren kişiler karşılaştığı ekonomik problemleri yorumlayarak çözüm için alternatifler geliştirir. Maliyet ve kararları tanımlama ekonomideki gelişmeleri ve kamusal politikadaki değişimleri

inceleyebilme yeteneğine sahip olur (Gökmen, 2012). Finansal okuryazar olarak kabul edilen kişiler temel seviyede finans eğitimi almış finansal bilgi ve becerilerini gündelik yaşamda uygulayabilmelidir. Finansal okuryazar olan bir bireyin taşınması gereken bazı özellikler bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Gökmen, 2012: 48):

- Üretici, tüketici ve yatırımcı olan bireyler kar, maliyet ve sınırlı bulunan kaynakları göz önüne bulundurarak daha doğru kararlar alabilmeli,
- Rekabet, ticari engeller, bolluk ve kıtlık gibi durumların piyasalara nasıl etkileyebileceğini iyi analiz edebilmeli,
- Kamu ve özel kuruluşların ekonomide yerleri iyi tespit edebilmeli,
- Risk, yatırım, işsizlik, enflasyon, faiz oranları, gelir dağılımı gibi finansal kavramları anlayabilmeli,
- Kamu politikalarının kar ve zararlarını hesaplayabilmeli,
- Ekonomide bulunan küçük ve büyük ölçekli ekonomilerin rollerini bilmeli,
- Yönetimlerin sağladığı fayda ve zararı tespit ederek hizmetleri kazançları ayrı ayrı raporlandırabilmelidir.

• Ayrıca, finansal okuryazar olan bireyde bulunması gereken bilgi, beceri, tutum ve davranışlar arasında olan,

Para yönetimini bilmesi,

Finansal sistemin işleyişini anlayabilmesi,

Finansal planlar yapabilmesi,

İyi bir iletişim kurabilmesi gerekir.

Belirtilen özellikler finansal okuryazar olan kişiyi tanımlamada yeterli olmayabilir. Finansal anlamda kendini geliştiren birey en küçük aile ekonomisinden ülke ekonomisine kadar ki finansal tüm süreçleri takip edip çıkarımlar yapmalıdır. Karşılaştığı komplike durumları akılcı yöntemler ile çözmelidir. Küçük miktarda yatırımlarla büyük ölçekte işlemler yapmayı mümkün hale getirmelidir. Finansal okuryazar olan yatırımcı piyasaları takip edebilmeli ve yüksek getiriden faydalanmak için içinde bulunduğu riski de çözümlenmelidir. Bunu yaparken kendi ihtiyaç ve amaçlarına göre finansal bir yol tercih etmelidir.

1.3. Finansal Okuryazarlığın Önemi

Son yıllarda giderek artan küreselleşmeye bağlı olarak mali anlamda alınacak kararlar hayati önem teşkil etmektedir. Artan pazar alanları ve finansal hizmetler

tüketicinin kafasını karıştırmaktadır. Böyle durumlarda bireyin en doğru ve en güvenilir adımları atabilmesi için finansal okuryazarlık alanında kendisini geliştirmiş olması gerekir. Bireyin bilgi düzeyi ne kadar yüksek olursa hem kendi finansal durumuna hem de ekonomik büyümeye katkı sağlamış olacaktır. Finansal okuryazarlık en basit şeklienden en komplike haline kadar tüm süreçlerde belirleyici olmaktadır. Bireylerin sağlayacağı finansal okuryazarlık sadece kendi ekonomisinin yanı sıra ülke ekonomisi için de önemlidir. Sürdürülebilir ekonomi modeli için bireysel kararlar belirleyicidir. Finansal okuryazarlık finansal içerikli bilginin ürüne dönüşme sürecini kapsar.

Yaşadığımız dönemde serbest piyasa ekonomisi ile finansal okuryazarlığın önemi de gittikçe artmaktadır. Küresel çerçevede meydana gelen ekonomik krizler sonucunda sermaye piyasalarına yeni çıkarılan yatırım araçları ve uygulamalarında görülen artış finansal okuryazarlığın öneminin ne boyutta olduğunu ortaya koymaktadır. Meydana gelen bu artış finans eğitimi olan bireylerde dahi kafa karışıklıklarına neden olmaktadır. Bu durum da doğru ve güvenli kararlar almayı zorlaştırmaktadır. Finansal okuryazarlık alanında gelişmiş toplumlarda ekonomi alanında yapılan girişimler başarıyla sonuçlanacaktır. Ayrıca üretimin artması, ürün yelpazesinin gelişmesi, tasarrufun artması gibi bireyi ya da toplumu ilgilendiren tüm alanlarda yaşam kalitesinin artmasına kadar birçok faktörü etkiler. Finans alanındaki durağanlık ancak finansal okuryazarlık ile aktif hale getirebilir. Finansal sorunlar, ekonomik krizler, istikrar da yaşanan aksaklıkların artması gibi küreselleşmenin etkisiyle tüketicide yaşanacak mali sıkıntıların önüne finansal okuryazarlık sayesinde geçilebilecektir. Tüm bunlara ek olarak birey finansal okuryazarlık sayesinde kendi kazancını doğru yöneterek gelir artışı da sağlayabilecektir (Gökmen, 2012: 52).

Finansal okuryazarlık konusunda geride kalmış olan toplumlarda finansal gelişmelerin takip edilmemesi ve buna bağlı olarak finansal uygulamaların gerçekleştirilmemesi borçlanma ve tasarrufun yapılamaması gibi olumsuzluklara yol açacaktır. Meydana gelen bu sancılı süreç toplumda kriz ve yoksulluğa kadar ciddi boyutlara ulaşacaktır. Finansal anlamda söz sahibi olacak olan bireylerde ilk finansal okuryazarlık eğitimi ailede başlayacak ve zaman içerisinde toplumsal ilişkiler ile gelişecektir.

Finansal okuryazarlığın önemini arttıran bir diğer faktör de finansal dolandırıcılık olaylarının son zamanlarda hızla artmasıdır. Yapılan araştırmalara göre finansal okuryazarlık istenilen seviyeye henüz ulaşmamıştır. OECD tarafından finansal okuryazarlığı yaymak amacıyla yapılan çalışmada Dünyadaki gelişmelere bağlı olarak

finansal okuryazarlığın niçin gerekli olduğu ve önemi şu şekilde belirlenmiştir (Cihangir ve Ergin, 2015: 65):

- Finansal ürünlerin karmaşık yapısı,
- Finansal ürünlerdeki artış,
- Doğum oranlarındaki artış ve yaşam süresinin artması,
- Emeklilik sistemindeki değişiklikler,
- Finansal okuryazarlık seviyesindeki düşüklük,
- Gelirdeki değişiklikler,
- Sermaye piyasasında oluşan değişimler.

OECD finansal okuryazarlığın önemini bu şekilde vurgularken Larry Orton ise finansal okuryazarlığın önemini yedi başlık altında toplamaya çalışmıştır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz (Orton, 2007: 37):

- Demografik özellikler değişmektedir.
- Finansal piyasalar değişmektedir.
- İstihdam ve emeklilik sistemleri değişmektedir.
- Tüketiciler piyasalarda aktif rol oynamaktadır.
- Zayıf, hatalı, yanlış finansal kararların sonuçları ciddi sonuçlara yol açmaktadır.
- Finansal okuryazarlık seviyesi düşüktür.
- Finansal okuryazarlığın yayılması sosyal birlikteliğe katkıda bulunabilir.

Yukarıda sayılan sebeplere ek olarak finansal krizlerin küresel boyutta yaşanması, sermaye piyasalarının komplike olması ve doğal kaynakların herkese yetecek kadar olmaması gibi birçok sebep günümüzde finansal okuryazarlığı bir tercih değil, zorunluluk haline getirmiş ve önemini de gün geçtikçe daha da arttırmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

FINANSAL EĞİTİM VE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Finansal eğitim; kişilerin finans ile ilgili kavramları anlaması, finansal ürünler hakkında bilgi sahibi olması, karşılaşılabilecekleri risk durumlarından kaçınabilmesi ve karşılaştıkları fırsatları değerlendirmeye yönelik bir durumu ifade etmektedir.

2.1. Finansal Eğitimin Önemi

Bireyin içinde bulunduğu dünyayı daha iyi anlayıp yorumlaması ancak finansal okuryazarlık ile mümkündür. Finans kavramı bu kadar hayatımızın içerisindeyken finansal okuryazarlık da bu çağ içerisinde insanlara yol gösterici bir meşale olacaktır. Finansal okuryazarlık ile birey daha bilinçli, seçici ve finans politikaları hakkında bilgi sahibi olacaktır.

Teknolojik gelişmelerin hızla artması ve bireylerin finansal ürün ve hizmetlere erişimini de hızlandırmıştır. Kolaylıkla elde edilen bu gelişme bireye büyük kolaylık sağlamaktadır. Ürünlerin hızlı ulaşımı ve çeşitlenmesi bireyde kafa karışıklığı yaratmaktadır. Bu kafa karışıklığı finansal okuryazarlık eğitimi ile giderilebilecektir. Bireyin çekmeyi düşündüğü kredinin yıllık faiz tutarının ne kadar olduğunu hesaplayabilmesi ve farklı kredi olanakları arasında doğru seçim yapabilmesi karar alması bireyin finansal okuryazarlık eğitimi ile mümkün olacaktır. Finansal eğitim kişisel, toplumsal ve ekonomik refaha da büyük katkı sağlar. Finansal eğitim almış olan kişiler elde ettiği gelir ile tasarruf etmeyi öğrenir. Bu tasarrufun gelecekte işine yarayacağını bilir. Bu açıdan bakıldığında yapılan yatırımlar hem ülkenin hem mevcut sermaye yapısına katkı sağlayacağı gibi, hem de finansal piyasalara katkı sağlayacaktır. Güçlü ve süreklilik gösteren sermaye yapısı iktisadi kararlılık büyük önem taşır (Özgüler, 2013: 56).

Devletin ekonomik planlarının değişmesinde, değişim halinde olan dünya düzeni, yaşanan finansal krizler, para piyasalarında yaşanan dalgalanalar, teknoloji gibi parametreler etkili olmaktadır. Eskiden emeklilik sistemini devlet takip ederken, günümüzde emeklilik sistemi bireysel emeklilik adı altında kişilerin tercihine bırakılmış durumdadır. Finansal eğitim almış kişiler bu değişen emeklilik sistemi karşısında doğru tercihler yapabilir iken, finansal eğitim anlamında bilgisi yeterli olmayan kişiler bu duruma ayak uydurmakta zorluk çekmektedir. Finansal eğitim bireyde ekonomik bilgiyi arttırmanın yanında, kişilerin değişen ekonomik sisteme de ayak uydurmasını

sağlamaktadır. Alınan eğitim ile bireylerde finansal farkındalıklar oluşur. Kendini ve geleceğini güvence altına alır.

OECD'ye göre; kişilerin finansal eğitime sahip olmaları, finansal ürün ve kavramları anlayabilmesi ve kavrayabilmesi oluşabilecek risklerinin analizlerinin iyi yapabilmesi ortaya çıkacak bir fırsatı değerlendirmesi gibi avantaj ve dezavantajları görebilmesi açısından yol gösterir. Küreselleşmeyle birlikte finansal piyasaların karmaşık bir yapıya bürünmesi, finansal anlamda yeniliklerin çok hızlı artması, bireyin alacağı finansal karar için iyi bir finansal bilgiye ihtiyaç duymasına yol açmıştır. Bu çerçeveden bakıldığında, finansal okuryazarlığın artırılması için sadece eğitim kurumlarına değil, medya ve sivil toplum örgütlerine de pay düşmektedir. En basit kredi kartı kullanımı, kredi kullanma gibi işlemler bile sorunlar yaşanmasına neden olurken, yeni teknolojik finansal ürünler, yaşanan ekonomik krizler, finansal kurumlara güven kaybının yaşanması finansal okuryazarlığın önemini ortaya koymaktadır (Bayram, 2010: 38). Finansal eğitim, finansal anlamda karar almada finansal kavramlara aşina olma ve finansal ürünler hakkında tercih yapabilmede kolaylık sağlar. Finansal eğitim için birikimin değerlendirilmesi ve gelirlerin uygun koşullarda değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Aşağıda tabloda finansal eğitimin öncelikli konuları gösterilmiştir. Buna göre finansal eğitim; tasarruf, finansal planlama, borç kredi yönetimi, bankacılık hizmetleri ve yatırım konusunda öncelikli eğitim sunulmalıdır.

Tablo 1.2. Finansal Eğitimin Öncelikli Konuları

Tasarruf	Tasarrufun önemi
	Tasarruf disiplini oluşturma
	Tasarruf araçları
Finansal Planlama	Mali hedefleri planlama
	Bütçe yapma ve bütçe disiplini
Borç ve Kredi Yönetimi	Rasyonel borçlanma nedenleri, borçlanma zamanı ve miktarı
	Aşırı borçlanmadan kaçınma
	Kredi alternatiflerinin değerlendirilmesi ve tercihi
	Krediye ilişkin temel terimler ve kredi çeşitleri
Bankacılık Hizmetleri	EFT ve havale
	Elektronik ve mobil bankacılık
	Bankaların tüketiciye sunduğu finansal ürün ve hizmetler
Yatırım	Yatırım avantajlarını değerlendirme
	Yatırım tercihi
	Çeşitlendirme
	Risk/getiri

Kaynak: (Gökmen, 2012)

Finansal okuryazar olan birey, finansal okuryazarlıkla ilgili belirtilen öncelikli konulara hâkim olursa varlıklarını kullanırken uzun vadeli düşünerek hareket ederek kısa vadeden uzaklaşır. Birey artık iktisadi ve finansal yapıda kendini geliştirmiş olur. Finansal kararlarını artık planlayarak uygular (Gökmen, 2012: 55).

Finansal eğitim programlarının kullanımı yıllar geçtikçe gelişmiş ülkeler başta olmak üzere giderek artmaktadır. Kullanılan eğitim programlarının hedefleri öncelikle çocuklar ve genç yetişkin bireylere hizmet etmektedir. Çocuk ve gençlere hitap etme sebebi, çocukların gelecekte birer yetişkin olarak karar alırken finansal anlamda bilgi sahibi olmalarıdır. Finansal okuryazarlığın neden gerekli olduğuyula ilgili birçok araştırma yapılmaktadır. Bu araştırmalardan çıkan ortak sonuç, finansal dağıtım kanallarının artması, finansal ürün çeşitliliği, finansal piyasalarda ortaya çıkan değişimler, yeni finansal ürünlerin kendilerini geliştirmesi ve bu ürünlerin gelişme potansiyelleri ve piyasalarda artan fazla bilgidir (Bayram, 2010: 55).

2.2. Finansal Okuryazarlık ile İlgili Çalışmalar

Son dönemde finansal okuryazarlık hayatımızda önemli bir yere sahip olmuştur. Çalışmamızın bu bölümünde ülkemizde ve dünya literatüründe finansal okuryazarlık ile ilgili yapılmış çalışmalarından bazılarına yer verilmiştir. Bu bölümden anlaşılacağı gibi finansal okuryazarlık Türkiye’de ancak son yıllarda gelişmeye başlamış olsa da henüz yeterli seviyede değildir.

Modigliani ve Brumberg (1954) yaptıkları finansal okuryazarlık çalışmasında, bireylerin hayatları boyunca elde ettikleri gelirler ile yapmış oldukları tasarruf ve tüketim harcamaları ve birikimleri ile doğru orantılı olduğunu savunmuşlardır. Özellikle gelir düzeyi sabit olmayan küçük esnaf ve çiftçilerin gelirle orantılı olarak tasarruflarının da hızlı bir şekilde arttığı ifade edilmiştir.

Lee ve Tweedie (1976) finansal bilginin çeşitli yönlerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, finansal farkındalığı önceden tasarlamış kavramlara göre değerlendirmişlerdir. Burada bireyin istenilen sonuçları elde etmek için aldıkları kararların finansal sonuçlarını değerlendirmek için sahip oldukları bilgileri yorumlamaları gerektiği için finansal okuryazarlığın kavramlaştırılarak daha somut hale getirilmesi gerektiğini önermişlerdir. Ayrıca, finansal farkındalığa ihtiyaç olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Tversky ve Kahneman (1981) tarafından yapılan çalışmada, kişilerin finansal kararlar alırken farklı seçenekleri de değerlendirdiği, bu değerlendirmelerinin sonucunda riskli bir durum olasılığını gördükleri anda riskli olunan o durumdan uzaklaştıkları ve riskten kaçınmanın derin bir korku kaybıyla aşılabileceği ifade edilmiştir.

Danes ve Hira (1987) finansal okuryazarlık üzerine yaptıkları çalışmada kredi kartı, kredi ve sigorta gibi konularda üniversite öğrencilerinin finansal bilgi düzeylerini araştırmışlardır. Sonuçlara göre son sınıflarda finansal okuryazarlığın daha yüksek olduğu ve erkeklerin kadınlara göre daha fazla finansal bilgiye sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Peegs (2000) emeklilerin tasarrufları hakkında yaptığı çalışmasında; kadın bireylerin emeklilik planları için tasarruf yapmanın zorunluluğundan ve hatta az gelirli emekli olmasalar bile, bir birikim yapmak isteklerinin her zaman olduğu sonucuna varmıştır. Kadın bireylerin emeklilik için veya günlük hayatları için dahi tasarruf yaparlarken çevrelerindeki kişilerin düşüncelerine göre değil, kendi istek arzuları doğrultusunda birikim yaptıklarını saptamıştır. Bunlara ek olarak toplumların kadınlar üzerindeki baskısının emekliliği ve ücretli çalışma olanaklarını da etkilediğini belirtmiştir.

Hogart (2002), ABD'deki yetişkin bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerini tespit etmek amacıyla yapmış olduğu çalışmada, düşük gelire sahip bireylerin ve eğitim seviyesi yeterli olmayanların daha az finansal bilgiye sahip olduğunu tespit etmiştir.

Chen ve Volpe 2002 yılında ABD'de yüksek okul ve üniversite öğrencilerine yaptıkları anket çalışması ile öğrencilerin finansal okuryazarlık hakkındaki durumları tespit edilmiştir. Bu çalışmaya göre, kadınların erkeklere göre daha az finansal okuryazarlık bilgisine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, kadınların finansal bilgi edinmede erkeklere göre daha az istekli olduğu da belirlenmiştir.

Avusturalya ve Yeni Zelanda Bankası tarafından 2003 ve 2010 yılları arasında Avustralya'da finansal okuryazarlık seviyesinin belirlenmesi için bir çalışma yapılmıştır. Bu anket çalışmasına göre, Avustralya nüfusunun finansal okuryazarlık konusunda bilgisinin oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.

Lusardi ve MitvHELL 2008 yılında katılımcıların emeklilik planlarına ve tasarrufları ile alakalı finansal okuryazarlık düzeyini ölçmeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Çalışmalarının sonucuna göre planlama ve finansal okuryazarlık seviyesinin bağlantılı olduğu ve finansal okuryazarlık bilgisi yetersiz olanların emeklilik için başarılı planlar

yapamadıkları; ancak, finansal okuryazarlık düzeyi yüksek olan bireylerin emeklilik konusunda daha başarılı oldukları görülmüştür.

Robb ve Sharpe tarafından 2009 yılında üniversite öğrencilerine uygulanan anket çalışmasında; katılımcıların kredi kartı borçlanması ile finansal okuryazarlık bilgi düzeyi arasında doğru orantı tespit edilmiştir. Buna göre, finansal okuryazarlık seviyesi yüksek olan öğrencilerin kredi kartı borçlanma davranışının daha dengede olduğu görülmüştür.

Mandell ve Klain (2009) tarafından lise öğrencileri üzerinde yapılan çalışmaya göre öğrencilerin finansal davranış ve finansal okuryazarlık eğitimi arasındaki ilişkinin olup olmadığı değerlendirilmiştir. Araştırmada, finansal alanda ders alan öğrencilerin, finansal alanda dersi olmayan öğrencilere göre finansal davranışları ve ürün bilgilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Temizel (2010), ülkemizdeki mavi yakalı çalışmaların finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemek için yapmış olduğu çalışmada, Eskişehir Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren 5 işletmede 1452 çalışan ile anket görüşmesi yapmıştır. Anket sonuçlarına göre, mavi yakalı çalışanların finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi için yapılacak çalışmaların mavi yakalıların yanında, finansal hizmet tedarikçisi olan finansal kurumları ve bu kurumların faaliyet gösterdiği ekonomiyi de olumlu yönde etkileyeceği sonucuna varılmıştır.

Aykol tarafından 2010 yılında ülkemizde özel bankacılık faaliyeti gösteren 375 banka çalışanına 34 soruluk bir anket yapılmıştır. Finansal okuryazarlık anketine göre finansman sektörünün içinde yer alan ve bu konuda eğitim almış bankacılık çalışanlarının dahi finansal farkındalıklarının yeterli seviyede olmadığı sonucuna varılmıştır.

Şahin vd. (2010) katılımcılarının çalışma yıllarını baz alarak yürüttükleri çalışmada; bireysel katılımcılar ve emekli maaşları arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmada, kadın katılımcıların daha düşük oranlarda gelir elde ettikleri gözlemlenmiştir. Bunun sebebi ise, sahip olduğu çocuk sayısına ve iş gücüne katılım sağlamalarının zayıf olması, yarı zamanlı çalışanların sayısının fazla olması, erkeklerle aynı işi yaparken bile erkeklerden daha az ücret almaları olarak sıralanmıştır. Bu sebeplerden dolayı, sistem içerisinde daha az yer alan kadınların aynı zamanda riskten kaçınmaları sebebiyle, sahip oldukları birikimi arttırmak için finansal araçları daha az tercih etmekte oldukları belirlenmiştir.

Yılmaz ve Lyons (2010) finansal okuryazarlığın cinsiyet üzerindeki etkisini incelemişler ve çalışmada evli kadınların risk almaktan kaçındıkları ve emeklilik planı yaparken daha risksiz yatırımları tercih ettikleri sonucuna varmışlardır. Çalışmaya göre,

risk sevmeyen bir diğer grup ise yaşlı erkeklerdir. Evli olan kadınların davranış ve tutumlarının eşlerinin yatırım kararlarına etki ettiğine dair sonuçlara ulaşılmamıştır.

Mercan vd. (2012) tarafından Ulaştırma Bakanlığı'na bağlı bir şubede çalışanlara yönelik yapılan çalışmada, çalışanların bireysel ekonomi kullanımı boyutunda yüksek düzeyde finansal okuryazarlığa sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Araz vd. (2012) finansal okuryazarlığın kredi kartı kullanımına olan etkisini araştırmıştır. Çalışmada tüketicilere anket yapılarak değerlendirmeye alınmıştır. Çalışmasını 2 bölümde incelemiştir. 1. bölümde tüketiciler 1 yıl içerisinde kullandıkları bankacılık ürünlerinin ödemelerini en az 2 ay asgari ödemeler yapmaları finansal olarak yaşama zorluğu olarak kabul edildiğini ifade etmişlerdir. Araştırmada devamlı yapılan analizlerde finansal okuryazarlığın finansal zorluğa düşen müşterilerin takibe düşmesinin engellenmesinde olumlu bir etki yarattığı görülmüştür. Çalışmasının 2. Bölümde ise; finansal bilgi ve derinlik düzeyi değişkenleri ile takibe düşme arasında negatif olarak önemli bir ilişki belirlenmiştir. Finansal bilgi ve derinlik seviyesi yüksek olan bireylerin takibe daha az frekansla düştükleri sonucu elde edilmiştir. Finansal okuryazarlık finansal zorluk yaşamayı önlemez, ancak finansal zorluğa düşen müşterinin takibe düşmesini engeller. Bununla birlikte, bireyler borçlarını ödememe davranışına sebep olarak çoğunlukla gelirlerin harcamalarını karşılayamadığını belirtmişlerdir.

Gökmen (2012) ise yaptığı çalışma sonucuna göre, bireylerin finansal okuryazarlık düzeyleri ile kaynaklarını daha tasarruflu ve etkin kullanarak ekonomik büyümeye katkı sağlayan tüketiciler olması arasında paralel bir ilişki olduğunu ifade etmektedir.

Asong ve Gyensare (2012), Gana'da bir devlet üniversitesinde öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemek için yaptıkları araştırmada finansal okuryazarlık düzeyinin yaş ve iş tecrübesi ile doğru orantılı olduğunu tespit etmişlerdir.

Murphy (2013) finansal okuryazarlık ile umutsuzluk kavramını ilk defa bir araştırma konusu yapmış ve bu araştırmada finansal okuryazarlık seviyesi yüksek olan bireylerin finansal ilerlemesinin daha hızlı olduğu, finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olduğu bireylerde finansal ilerlemesinin daha yavaş olduğu sonuçları üzerinde durmuştur. Finansal olarak ilerlemede sıkıntı yaşayan bireyler kendilerini umutlarını düşürerek finansal anlamda da olumsuz olarak etkilenmişlerdir.

Eskici (2014), seçtiği 16 ülke örnekleriyle finansal okuryazarlığın önemi ve tasarruflar üzerinde etkilerini incelemiş ve şu sonuçlara varmıştır: Bazı ülkelerde finansal okuryazarlık seviyesinin yükselmesinin tasarrufa yönlendiren etmenleri etkilediğini, bazı

lkelerde ise etkilemediğini gözlemlemiştir. Bazı az gelişmiş ülkelerde finansal okuryazarlık düzeyinin yüksek olmasına ve tasarruf oranlarında görülen yüksek rakamsal değerlere rağmen, tasarruflar üzerinde bir artış eğilimi olmadığını yaptığı analizler sonucunda ortaya koymuştur. Bu durumu o ülkelere özgü anomali olarak açıklamıştır. alışmasında Türkiye'nin durumunu da değerlendirerek birtakım tavsiyelerde bulunmuştur.

Er vd. (2014)'nin çalışmasında, finansal okuryazarlığa etkisini ortaya koyması bakımından lisans eğitiminde verilen ders içeriklerinin önem taşıdığı ifade edilmektedir. Çalışmada, finansal kavramları ve teknikleri tanıma imkânı bulan İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ğrencileri ile Mühendislik Fakültesi ğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyeleri karşılaştırılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, öğrencilerin %31,7'sinin yüksek, %30,1'inin orta ve %16'sının ise düşük seviyede finansal okuryazarlık bilgisine sahip olduğu belirlenmiştir. %22,2'lik kısım ise herhangi bir grup içinde yer almayan sapan gözlemlerden oluşmaktadır. Ayrıca, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ğrencilerinin Mühendislik Fakültesi ğrencilerine göre finansal okuryazarlık seviyesinin daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

Satoğlu (2014) yaptığı doktora tez çalışmasında, 18 sorudan oluşan finansal okuryazarlık anketini elektronik ortamda yaklaşık 500 kişiye ulaştırmış ve dönüş yapan 133 ankete göre eğitim ile finansal okuryazarlık seviyesinin artması arasında pozitif bir bağlantı belirlemiştir. Ayrıca, çalışmada finansal okuryazarlık seviyesinin artmasının bireysel yatırımcıların riskten korunma düzeylerini arttırdığı belirlenmiştir.

Aytekin ve Sakarya (2015), Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme ve İktisat bölümü 3'nc ve 4'nc sınıf ğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyleri ve para yönetimi davranışlarını araştırdıkları çalışmalarında 30 soruluk bir anket uygulamışlardır. Çalışma sonuçlarına göre, katılımcıların %90'ı para harcama ve para yönetme bilgilerinin kaynağı olarak ailelerini göstermekte ve sadece %4' bilgi kaynağı olarak okulu göstermektedir. Öğrencilerin çoğunluğunun finansal bilgi kaynağı olarak ailelerini göstermeleri nedeniyle, finansal eğitim konusunun yeniden ele alınarak teorik bilgilerin gündelik yaşama uygulanabilir olması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Öztürk ve Demir (2015) tarafından Süleyman Demirel niversitesi akademik personel üzerinde yapılan finansal okuryazarlık araştırmasında akademisyenlerin %59'unun finansal okuryazar olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya göre akademisyenlerin %63,7'sinin para yönetimi ile ilgili tutumlarını ailelerinden öğrendikleri ve yaklaşık

%49,5'inin bütçe ve finansal plan yapmadıkları belirlenmiştir. Bu çalışmada, gelir seviyesinin yükseldikçe finansal okuryazarlığın yükselmediği görülmüştür.

Potrich vd. (2015) çalışmalarında Brezilya'daki finansal okuryazarlığın cinsiyet üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Yapılan anket çalışmasına göre erkeklerin finansal okuryazarlık seviyesinin kadınlardan yüksek olduğu, fakat finansal bilgi yapısının erkekler için finansal okuryazarlığı etkilemediği sonucuna varmışlardır.

Bayram (2015), Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyelerini ölçmek için anket çalışması yapmıştır. Çalışmaya katılan 600 öğrenciden, finansal durumunu yönetmekte oldukça başarılıym seçeneğini seçenlerin oranı %90'ın üzerindedir. Ancak, çalışmanın sonucunda genel olarak öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeylerinin düşük olmasına rağmen bu durumun farkında olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan, finansal eğitim alan İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin, Porsuk Meslek Yüksekokulu öğrencilerine göre finansal okuryazarlık seviyelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada finansal eğitimin finansal okuryazarlık üzerindeki etkisi gösterilmiştir.

Kılıç, Ata ve Seyrek tarafından 2015 yılında öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyesinin tespit edilmesi amacıyla Gaziantep Üniversitesinde bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada 480 öğrenciye anket uygulanmış ve çalışma sonucunda öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyeleri %48 olarak belirlenmiştir. Erkek öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyeleri kadın öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır. Buna ek olarak kredi kartı ve internet bankacılığı kullanımının finansal okuryazarlık seviyesi ile pozitif ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Yardımcıoğlu ve Yörük'ün Kahramanmaraş'ta çalışan kesim üzerinde 2016 yılında yaptıkları finansal okuryazarlık araştırmasının sonuçlarına göre, cinsiyet ve yaş ile finansal okuryazarlık arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Ancak, eğitim durumu ve gelir düzeyi ile finansal okuryazarlık arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca, bireysel emeklilik sistemine katılanların katılmayanlara göre, internet bankacılığı kullananların kullanmayanlara göre finansal okuryazarlık düzeyi daha yüksektir. Çalışmada ayrıca çalışmada finansal okuryazarlık ile finansal farkındalık arasında bağlantı bulunmuştur.

Barış (2016) tarafından öğrencilerin finansal okuryazarlık düzeylerinin bireysel bütçeleme davranışları üzerindeki etkisi Gaziosmanpaşa Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine anket uygulayarak araştırılmıştır. Çalışmada finansal

okuryazarlık düzeyi ile bütçeleme davranışı arasında çok büyük farklılık bulunamamıştır. Araştırmanın bulgularına göre öğrencilerin %33,5'inin düşük düzeyde, %33,4'ünün orta düzeyde ve %30,1'inin ise yüksek düzeyde finansal okuryazar oldukları belirlenmiştir. Öğrencilerin temel düzey finansal okuryazarlıkların düşük olmadığı ancak, ileri düzey finansal okuryazarlıklarının düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, finansal okuryazarlığın sadece cinsiyet faktörü açısından farklılaştığı, birçok çalışmanın aksine bu çalışmada kız öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyesinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Dağdelen (2017), Aydın ilinde serbest muhasebeci mali müşavirler üzerinde yaptığı finansal okuryazarlık çalışmasında, serbest muhasebeci mali müşavirlerin finansal okuryazarlık seviyelerin yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Finansal okuryazarlık düzeylerinin demografik verilerden etkilendiğini ortaya koymaya çalışmıştır. Çalışmasında cinsiyet değişkeninin finansal okuryazarlık düzeyinde bir etkisinin olmadığı, eğitim ve yaş değişkeninin ise finansal okuryazarlık düzeyi üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır.

Durukal (2017), Aydın Menderes Üniversitesinde yürüttüğü tez çalışmasında finans işlemlerinin yoğun olarak yapıldığı Aydın ilinde elektronik müşteri hizmetleri uygulamaların algılanmasında bireysel müşterilerin finansal okuryazarlık düzeylerinin etkisini incelemiştir. Çalışmasının sonucunda, bireysel müşterilerin bankaların elektronik müşteri hizmetlerini algılamaları ile finansal okuryazarlık düzeyleri arasında bir ilişki olduğunu saptamış ve bireysel müşterilerin ödeme ve finansal işlemlerde $\frac{3}{4}$ oranında banka teknolojisini kullandıkları sonucuna varmıştır.

Kıran vd. (2018) tarafından, finansal okuryazarlık ve girişimcilik niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Zehra Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu ile Bucak İşletme Fakültesindeki 397 öğrenci üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada, finansal okuryazarlık ve girişimcilik niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmanın diğer bir sonucu da cinsiyet, kredi kartı faiz oranı bilgisi ve internet bankacılığı kullanımı ile finansal okuryazarlık düzeyi arasında belirgin bir farklılık bulunmuştur. Ancak, kredi kartı sahipliği ve bireysel emeklilik hesaplarının bulunması ile finansal okuryazarlık arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ayrıca, bireyin cinsiyeti ve aile bireylerinde girişimci bulunması ile kişinin girişimcilik niyeti üzerinde farklılık bulunmamıştır. Bireyin yakın çevresinde girişimci bulunması ve bireyin sınıf düzeyi ve bölümü ile girişimcilik niyeti arasında ise farklılık bulunmuştur.

Kocabıyık ve Teker (2018) tarafından Süleyman Demirel Üniversitesi öğrencilerinin finansal okuryazarlık düzeyini belirlemeye yönelik 708 öğrenci üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, kadınların erkek öğrencilere göre daha düşük finansal okuryazarlık seviyesine sahip oldukları, anne eğitim düzeyinin finansal okuryazarlık düzeyinde etkili olmadığı ancak, öğrencilerin okuduğu bölümün finansal okuryazarlık düzeyinde etkili olduğu belirlenmiştir. İktisadi İdari Bilimler fakültesinde eğitim alan öğrencilerin diğer bölümlerdeki öğrencilere göre finansal okuryazarlık seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Durmuşkaya ve Kavas (2018) tarafından yapılan çalışmada, Marmara Bölgesindeki çeşitli üniversitelerde görev yapan akademisyenlerin temel ve gelişmiş finansal okuryazarlık düzeyini belirlemeye yönelik anket yapılmıştır. Çalışmaya 415 akademisyen katılmıştır. Sonuçlara göre akademisyenlerin cinsiyet bazında okuryazarlık düzeylerinde farklılıklar belirlenmiştir. Buna göre erkek personellerin yüksek finansal okuryazarlık seviyelerine sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışmada önemli bir başka nokta ise sosyal bilimler alanında çalışan katılımcıların finansal okuryazarlık oranı sağlık alanında çalışan katılımcıların oranına göre oldukça yüksektir. Ayrıca, akademisyenlerin mezun olduğu okul, yaş düzeyleri arttıkça finansal okuryazarlık düzeylerinin de arttığı görülmektedir.

Yıldız (2019), yapmış olduğu çalışmada; Şeyh Edebali Üniversitesinde öğrenim gören İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine finansal okuryazarlık ölçeği uygulamıştır. Çalışmasının sonucunda, bölüm ve sınıf düzeyinin finansal okuryazarlık üzerinde etkili olduğunu gözlemlemiştir. Öğrencilerin ebeveynlerinin eğitim durumları, aylık gelirleri gibi unsurların ise finansal okuryazarlık üzerinde bir etkisinin olmadığını saptamıştır.

Demirkıran (2019), yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında Kırıkkale Üniversitesi öğrencilerinin oluşturduğu bir popülasyondan tesadüfi seçtiği 467 öğrencinin finansal okuryazarlığını etkileyen etmenleri incelemiştir. Anketine katılan öğrencilerin %50'si finansal okuryazarlık bilgilerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Yine öğrencilerin finansal okuryazarlık bilgilerine internet aracılığı ile ulaştıklarını saptamıştır. Öğrencilerin sınıf düzeyleri ile finansal okuryazarlıkları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Diğer yandan ise yaş, cinsiyet, gelir, ebeveynlerinin öğrenim durumları ile finansal okuryazarlık açısından anlamlı bir farklılık tespit edememiştir.

Gümüş ve Pailer (2019) birlikte yürüttükleri çalışmada; öğrencilerin finans dersi alma durumunun finansal okuryazarlık seviyesine etkisinin olup olmadığını

incelemişlerdir. Demografik özellikler olan cinsiyet ve çalışma durumlarının finansal okuryazarlık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ama finans dersi alma durumu arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu tespit etmişlerdir. Finansal dersi almada farklılıklar faiz, risk-getiri ilişkisi, finansal araçlar ve finansal piyasa konuları arasında farklılıklar olduğunu ortaya koymuşlardır.

Sancak 2019 yılında üniversite öğrencileri üzerinde finansal okuryazarlık ölçeği ile ilgili bir çalışma yürütmüştür. Çalışmasının sonuçlarına göre; öğrencilerin 1/3'ünün finansal bilgileri okuldan öğrendiklerini ifade ettiğini belirtmiştir. Erkek öğrencilerin bayan öğrencilere göre daha fazla finansal okuryazar oldukları, gelir durumu yüksek olanların ve üst sınıflardaki öğrencilerin finansal okuryazarlıklarının daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Ankete katılan öğrencilerin daha önceden finansla ilgili ders almış olması ise finansal okuryazarlık seviyesini arttırdığı sonucuna varmıştır.

Salah (2019), yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında kişilere uyguladığı finansal bilgi düzeylerini incelediğinde bilgi düzeyini %43 olarak hesaplamıştır. Çalışmada finansal okuryazarlık konusunda, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha başarılı ve eğitim seviyesi yüksek katılımcıların düşük eğitim seviyesindeki katılımcılara göre daha başarılı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kutlu (2019), yaptığı tez çalışmasında yüksek seviyede finansal okuryazarlık düzeyindeki bireylerden oluşan bir çalışma ortaya koymuştur. Sınıf ve yaş özellikleri yüksek olan katılımcıların daha fazla finansal okuryazar oldukları, katılımcıların gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını ortaya koymuştur.

Kaya (2020), Burdur ilinde eğitim gören öğrencilere yönelik yürüttüğü yüksek lisans tez çalışmasında; finansal dijitalleşmenin finansal bilgi, finansal tutum ve finansal davranışları etkilediğini tespit etmiştir.

Bayındırlı yüksek lisans tez çalışmasında (2020), katılımcıların finansal okuryazarlık oranlarını ölçmek için anket uygulaması yapmış ve çalışmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: Cinsiyet, eğitim seviyesi ve eğitimde aldıkları finansal derslere göre katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu farklılığın doğrultusunda üst sınıf katılımcılar, erkek katılımcılar ve işletme bölümünde okuyan yani finansal eğitim alan katılımcıların daha fazla finansal okuryazar olduğu sonucuna varmıştır.

Tuncel 2021 yılında finansal bilgi eksikliği ve doğru tercih yapamama gibi durumlardan dolayı bireylerin risklerle karşı karşıya kalılabileceğini düşünerek bir çalışma yapmıştır. Bingöl ilinde arı yetiştiriciliği ile uğraşan bireyler üzerinde yaptığı çalışmada, katılımcıların temel ekonomi düzeyleri, matematik ve faiz hesaplama

konularında bilgi sahibi oldukları, fakat yatırım konularında fazla bilgi sahibi olmadıkları sonucuna varmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

FINANSAL OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN ÖLÇÜLMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Finansal okuryazarlık ölçeğinin çalışma gruplarına ve çalışma sektörlerine bağlı olarak finansal okuryazarlık seviyelerini belirlemeye yönelik analizlerin çalışması yapılmıştır.

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, banka sektör müşteri gruplarına göre finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemek ve müşteri gruplarının ne kadar finansal okuryazar olduklarını ortaya koyabilmektir. Çalışmada, bireylerin yatırım konusundaki kararlarının neler olduğu belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

Hipotez 1:

H₀: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile operasyonel işlemleri ve ekonomik yorum kabiliyetine yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile operasyonel işlemleri ve ekonomik yorum kabiliyetine yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2:

H₀: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile kredibilite ve güvenilirliğe yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile kredibilite ve güvenilirliğe yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 3:

H₀: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile sözleşme metni bilirliliğine yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile sözleşme metni bilirliliğine yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 4:

H₀: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile riskten korunmaya yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcıların demografik özellikleri ile riskten korunmaya yönelik finansal okuryazarlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.2. Araştırmanın Önemi ve Kapsamı

Günümüzde ekonomik ve finansal olaylarla ilgili işlemler banka ve bankacılığın bize sunmuş olduğu birtakım araçlarla gerçekleşmektedir. Bireylerin işlemlerini yapabilmesi adına finansal okuryazarlık çok büyük önem taşımaktadır. Finansal kuruluşların bizlere sunmuş olduğu ürün ve hizmetlerin tarafımızca anlaşılması, uygun olan ürün ve hizmetlerden yararlanabilmesi, oluşabilecek risklerden kendilerini koruyabilmeleri ancak bireylerin finansal okuryazarlık düzeylerinin artması ile mümkündür. Araştırmamızın evrenini bankaların potansiyel müşteri grupları oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmamız Denizli ili Honaz ilçesinde bankacılıkta bireysel, ticari ve tarımsal olarak faaliyet gösteren bireyler ile sınırlı tutulmuştur. Salgın hastalık sebebiyle katılımcılar internet üzerinde ankete katılmışlardır. Elde edilen veriler anket formundaki sorular ile sınırlandırılmıştır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada banka müşteri gruplarını temsil eden katılımcıların finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi amacıyla finansal okuryazarlık ölçeği ve katılımcıları tanımlayan demografik özellikler kullanılmıştır. Finansal okuryazarlık anket

soruları Baysa'nın "Finansal Okuryazarlık ve Banka Müşteri Segmentasyonları Üzerine Bir Uygulama" yüksek lisans tezinden elde edilmiştir. Anketimiz demografik özellikler ve finansal okuryazarlık ölçeği olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Finansal okuryazarlık ölçeğinde 25 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Ankette 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Katılımcıların ankette yer alan ifadelerle katılma düzeyleri ise 1: Kesinlikle Katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde 5'li likert tipi bir derecelendirme yapılmıştır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmadan toplanan veriler SPSS 25.0 (Statistic Program for Social Science) programında analiz edilmiştir. İlk olarak frekans ve yüzde oranlarının hesaplamaları yapılarak değerlendirilmesi yapılmıştır. Sonrasında ise bulunan finansal okuryazarlık için sorulan sorularda öncelikle faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizden sonra belirlenen faktörlerin demografik özelliklerle ilişkilerini belirleyebilmek için t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

3.6. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde, araştırma sürecinde toplanan verilerin analizleri sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Bu bulgular hakkında açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

3.6.1. Demografik Bilgiler

Katılımcıların demografik verilerinde; cinsiyeti, yaş aralıkları, eğitim durumları, hangi sektörde çalıştıkları, gelir durumları, hangi müşteri gruplarını temsil ettiği, daha önce bankadan kredi kullanma durumları, bankalarda operasyonel işlem yapma durumları ve yatırım aracı olarak neleri kullandıkları incelenmiştir.

Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımları Tablo 3.1'de yer almaktadır. Araştırmaya katılanların %43,2'si (92 kişi) erkek, %56,8'i (121 kişi) kadın bireylerden oluşmaktadır. Çalışmamıza katılanların büyük çoğunluğunu kadın bireylerden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 3.1. Cinsiyet Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Erkek	92	43,2
Kadın	121	56,8
Toplam	213	100

Çalışmada katılımcılar yaş dağılımlarına göre de sınıflandırılmıştır. Tablo 3.2. incelendiğinde araştırmaya katılan katılımcıların %9,4'ü (20 kişi) 24 ve altı yaş grubunda, %45,5'i (97 kişi) 25-34, %24,4'ü (52 kişi) 35-44, %13,6'sı (29 kişi) 45-54, %7,0'si (15 kişi) 55 ve üzeri yaş grubunda oldukları görülmektedir. Katılımcıların büyük bir kısmı (%45,5'i) 25-34 yaş aralığında olan bireylerden oluşmaktadır. 25 ile 34 yaş arasında olan katılımcıların finansal konularda tecrübe ve deneyim sahibi olduğu söylenebilir.

Tablo 3.2. Yaş Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
24 ve altı	20	9,4
25-34	97	45,5
35-44	52	24,4
45-54	29	13,6
55 ve üzeri	15	7,0
Toplam	213	100

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; araştırmaya katılanların %45,5 gibi büyük bir çoğunluğunun (97 kişi) lisans mezunu, %25,8'inin (55 kişi) yüksek lisans ve üzerinde bir eğitim seviyesinde olduğu görülmüştür. Geriye kalan katılımcılara bakıldığında ise %6,6'sı ilkokul, %8,9'u lise ve %13,1'i ise yüksekokul mezunu katılımcılardan oluşmaktadır (Tablo 3.3).

Tablo 3.3. Eğitim Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
İlkokul	14	6,6
Lise	19	8,9
Yüksekokul	28	13,1
Lisans	97	45,5
Yüksek Lisans ve Üzeri	55	25,8
Toplam	213	100

Katılımcıların sektör bazındaki dağılımları Tablo 3.4'te verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların %19,7 sini çalışmayan kesim, oluştururken, %16,9'unu eğitim araştırma alanında çalışanlar, kalanları ise sırasıyla bankacılık ve finans (%16,4), kamu (%15,0), sanayi ve üretim (%12,2), tarım, orman ve hayvancılık (%11,7), ticaret (%4,2) ve en az katılım ise %3,8 ile inşaat, emlak sektör çalışanlarından oluşmaktadır.

Tablo 3.4. Çalıştıkları Sektörün Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Bankacılık-Finans	35	16,4
Ticaret (Toptan Perakende)	9	4,2
Eğitim, Araştırma	36	16,9
İnşaat-Emlak	8	3,8
Sanayi ve Üretim	26	12,2
Tarım, Orman, Hayvancılık	25	11,7
Kamu	32	15,0
Çalışmıyorum	42	19,7
Toplam	213	100

Sektör bazında çalışan katılımcıların aylık gelir durumları Tablo 3.5'te incelenmiştir. Ankate katılanların %33,3'ünün aylık 5501 TL ve üzerinde maaş aldıkları görülmektedir. Katılımcılardan 4001-5500 TL maaş alanların yüzdesi ise %18,3 düzeyindedir. Genel olarak katılımcıların %50'den fazlası 4000 TL ve üzerinde maaş almaktadır. En az ücret alan katılımcıların toplam içindeki payı ise %16,4'tür. En az yüzdeye sahip olan katılımcılarımız ise 1001-2500 TL geliri olan 25 kişiden oluşmaktadır.

Tablo 3.5. Aylık Gelir Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
0-1000 TL	35	16,4
1001-2500 TL	25	11,7
2501-4000 TL	43	20,2
4001-5500 TL	39	18,3
5501 TL ve Üzeri	71	33,3
Toplam	213	100

Araştırmaya katılan katılımcıların banka müşteri gruplarına göre dağılımı incelendiğinde, büyük bir çoğunluğu yani %74,6'sının bireysel müşteri grubunu temsil ettiği, %14,1'inin ticari müşteri grubunu ve %11,3'ünün ise tarımsal müşteri grubunu temsil ettiği görülmektedir (Tablo 3.6).

Tablo 3.6. Müşteri Grupları Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Bireysel	159	74,6
Ticari	30	14,1
Tarımsal	24	11,3
Toplam	213	100

Katılımcıları kredi kullanma durumlarına bakıldığında (Tablo 3.7) %69'u kredi kullandığını, %31'i ise kredi kullanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 3.7. Kredi Kullanımı Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	147	69,0
Hayır	66	31,0
Toplam	213	100

Araştırmaya katılan katılımcıların operasyonel işlem durumlarına bakıldığında %91,5'i operasyon işlem yaptığını ifade etmiştir. Geriye kalan 18 (%8,5) katılımcının ise operasyonel işlem kullanmadıkları görülmüştür. Katılımcılarımızın büyük bir kısmının banka ve bankacılık ürünlerini aktif olarak kullandıklarını söyleyebiliriz.

Tablo 3.8. Operasyonel İşlem Durumları Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	195	91,5
Hayır	18	8,5
Toplam	213	100

Müşteri gruplarına göre katılımcıların yatırım yaptıkları araçlar Tablo 3.9'da verilmiştir. Katılımcıların %35,7'si altına yatırım yapmaktadır. Katılımcıların %29,1'i yatırım yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Sonra sırasıyla %17,8'inin döviz, %10,8'inin hisse senedi ve %6,6'sının ise yatırımlarını mevduat hesabı olarak değerlendirdikleri görülmüştür.

Tablo 3.9. Yatırım Araçları Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde (%)
Hisse Senedi	23	10,8
Mevduat	14	6,6
Döviz	38	17,8
Altın	76	35,7
Yatırım yapmıyorum	62	29,1
Toplam	213	100

3.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik; bir araştırmada kullanılan veri toplama tekniklerinin, aynı konuda bir başka zaman ve mekânda yapılan bir diğer araştırmada aynı ya da benzer sonuçları vermesi özelliğidir. Güvenilirlik, bir ölçme aracının farklı ölçümlerde kararlı sonuçlar elde etme yeteneği ya da özelliğidir. Güvenilirlik analizi yapılırken Alpha modeli kullanılacaktır. Cronbach's Alpha sorular arası korelasyona bağlı uyum değeridir. Cronbach's Alpha değeri faktör altındaki soruların toplamdaki güvenilirlik seviyesini göstermektedir. Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir (Durmuş, 2011: 91).

Geçerlilik; ölçülmek istenen özelliğin, kullandığımız ölçek ile doğru ölçülebilirliği. Ölçek güvenilir olsa bile ölçmek istediğimiz özelliği ölçmeyebilir. Ölçülmek istenenin, başka şeylerle karıştırılmadan ölçülebilmesidir (Güriş ve Astar, 2014: 247).

Anket sonucundan elde ettiğimiz verilerin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach's Alpha iç tutarlık katsayıları hesaplanmıştır. Alfa katsayısına (α) göre ölçeğin güvenilirliği şu şekilde belirtilmektedir (Kalaycı vd., 2005: 405):

Hesaplanan alfa (α) değeri;

- 0,00 ile 0,40 arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığı,
- 0,40-0,60 arasında ise ölçeğin güvenilirlik seviyesinin düşük olduğu,
- 0,60-0,80 arasında ise ölçeğin güvenilir olduğu,
- 0,80-1,00 aralığında ise ölçeğimizin yüksek derecede güvenilir olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.10.'da ölçeğin güvenilirliği analiz sonuçları verilmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğimizin güvenilirlik katsayısı 0,80'den büyük (0,955) olup, 0,80-1,00 aralığında bir değer aldığı görülmüştür. Bu hesaplanan değer ölçek güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 521; Kalaycı, 2009: 405).

Tablo 3.10. Ölçeğin Güvenilirliği

Güvenilirlik Testi		
Ölçeğin Geneli	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
	0,955	25

Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett's Testi sonuçları Tablo 3.11.'de görüldüğü gibi anlamlılık düzeyi değeri 0.05'ten küçük 0,000 olarak bulunmuştur. Bu anlamlılık değeri verilerin faktör analizi için gerekli şartlar sağladığı anlamına gelmektedir. KMO ve p değeri istenen aralıkta olması faktörlerin alt boyutlarının oluşmasında sıkıntılı bir durumun söz konusu olmadığı anlamına gelmektedir. Faktör analizi; bireylere yöneltilen soruların hangi alt grupları temsil ettiğini ortaya koyabilmek adına yapılmaktadır.

Tablo 3.11. Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		0,922
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-Kare	4713,648
	Sd	300
	Anlamlılık. (p)	0,000

Ölçeğe ilişkin KMO değeri Tablo 3.11’de görüldüğü gibi 0.922 olarak bulunmuştur. Ortaya çıkan bu sonuç elde ettiğimiz verilerin uygun olduğunu ortaya koymuştur. Anketimizde sorulardan faktör analizi sonucunda faktör yüklerimizin alt boyutlarının belirleyebilmek için öz değeri 1 ve 1’den büyük olanlar değerlendirmeye alınmıştır. Öz değer, her bir faktör tarafından açıklanan varyans değerini açıklamaktadır, yani faktörle ilişki içinde bulunan varyans miktarını ifade etmektedir ve çalışmalarımızdan sağlıklı bir sonuç elde etmek için bu değer 1 ve 1’den büyük bir değer olması özen gösterilmelidir (Nakip, 2003: 411).

Aşağıdaki tablo (Tablo 3.12) toplam varyansın ne kadarının belirlenen faktörler tarafından veri setine yansıtıldığını göstermektedir. Özdeğerlere bakıldığında, özdeğeri 1’den büyük olan 4 faktör olduğu, yapılan analiz sonucunda görülmektedir. Belirlenen bu dört faktörün toplam varyansın %69,559’unu açıkladığı görülmektedir.

Tablo 3.12. Toplam Açıklanan Varyans

	Başlangıç Özdeğerleri			Yük Karelerinin Çıkarma Toplamları		
	Toplam	Varyans (%)	Kümülatif (%)	Toplam	Varyans (%)	Kümülatif (%)
1	12,407	49,627	49,627	12,407	49,627	49,627
2	2,293	9,173	58,800	2,293	9,173	58,800
3	1,510	6,040	64,840	1,510	6040	64,840
4	1,180	4,718	69,559	1,180	4,718	69,559
5	0,949	3,798	73,356			
6	0,844	3,375	76,731			
7	0,772	3,088	79,820			
8	0,660	2,639	82,459			
9	0,576	2,303	84,761			
10	0,477	1,908	86,669			
11	0,461	1,844	88,513			
12	0,419	1,674	90,187			

Sağlıklı bir sonuç elde edebilmek için faktör yükleri düşük olan yani 0,30 değerinden düşük olan değerler ve bu değerle birlikte birden fazla faktöre yükleme yapan sorular analizden çıkartılarak değerlendirmeye alınmıştır. Çalışmamızda elde verilerin faktör yük değerleri 0,460 ile 0,897 arasında çıkanlar değerlendirmeye alınmışlardır.

Faktörlerimizi belirlememize yarayan sorulara bakıldığında:

1. Faktör; kredibilite ve güvenilirlik,
2. Faktör; operasyonel işlem ve ekonomik yorum kabiliyeti,
3. Faktör; sözleşme metni bilirligi ve
4. Faktör ise; riskten korunma,

ile ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Kredibilite ve güvenilirlik faktörü;

- Bankacılık ürünlerinin çalınması ve kaybolması durumlarında ne yapılması gerektiği hakkında bilgi sahibiyim,
- Bankacılık ürünlerini kullanırken gelir durumuma dikkat ederek kullanırım,
- Kullandığım veya kullanacağım banka ürününün vade sayı ile aylık ödeme planlarına dikkat ederim,
- Kullandığım banka ürünlerini ihtiyacıma uygun olarak kullanırım,
- Bankacılık kredi borcumu zamanı geleden ödememim bana sağladığı avantajları bilirim,
- Herhangi bir bankadan sicilimle ilgili bir sorun olması bu sorunun diğer bankalarda sicilimin olumsuz olarak gördüklerini bilirim.

olmak üzere 6 ifadeden oluşmaktadır.

Operasyonel işlem ve ekonomik yorum kabiliyeti faktörü;

- İnternet bankacılığı ile yapılabilecek işlemlerin bilgisi, bankacılık işlemlerinin sağladığı avantaj ve dezavantajları bilme,
- Bankacılık ürünleri EFT, para gönderme işlemleri hakkında bilgi sahibiyim,
- IBAN numarasının ne olduğunu nasıl ulaşabileceğimi, bankacılıkta meydana gelen değişimlerin sebeplerinin ne olduğu ve bu değişimleri rahatlıkla yorumlayabilirim.

ifadelerinden oluşmaktadır.

Sözleşme metni bilirligi faktöründe;

- Bankacılık hizmetlerinde bana sunulan yazılı ve sözlü ifadelerin ne anlama geldiklerini bilirim,
- Sözleşme metni formlarını mutlaka okurum.

ifadeleri bulunmaktadır.

Riskten korunma faktörü;

- Sigorta yaptıracağım zaman ne tür sorular sormam gerektiğini bilirim.
- Yaptırdığım sigorta poliçesinin hangi teminatları kapsadığını bilirim.
- Sigorta yaptırmanın iyi bir yatırım olduğuna inanırım.
- Kredi kullanırken hayat sigortası yaptırmanın beni, olası bir yaşam kaybı durumunda kullandığım kredinin finansal yükünden kurtarır.
- Bireysel emeklilik sisteminin sağladığı avantajları bilirim.
- Finans konularında eğitim almayı isterim.

Ifadelerinden oluşmaktadır.

Banka müşteri gruplarına yönelik finansal okuryazarlık durumlarını analiz edebilmek amacıyla 25 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçeğimizin faktör analizi yapılırken birden fazla faktöre yükleme yapan sorular anketimizden çıkartılmıştır. Bu nedenle, Bankaya gitmeden kredi notumu öğrenebilirim (7.soru) ve İleride oluşabilecek olumsuzluklara ve planlanmış harcamalarım için yatırım yapmak gerekir (22.soru) ifadelerin yer aldığı sorular birden fazla faktöre yükleme yaptıkları için değerlendirmeye alınmamıştır. Yapılan analiz sonuçları göre kullanılan 23 madde ve 4 boyutlu ölçeğimiz 3.13’de verilmiştir

Faktörlerin güvenilirliklerine bakıldığında kredibilite ve güvenilirlik faktörünün güvenilirlik değeri 0.898, operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörünün güvenilirliği 0.933, sözleşme metni bilirligi faktörünün güvenilirliği 0.885 ve riskte korunma faktörü güvenilirliği ise 0.869 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.13. Döndürülmüş Bileşenler Matrisi

Soru No	Bileşenler				Cronbach Alfa Katsayısı
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	
1	0.803				0.898
2	0.668				
3	0.886				
4	0.771				
5	0.460				
6	0.835				
8			0.897		0.885
9			0.871		
10		0.525			0.933
11		0.577			
12		0.720			
13		0.573			
14		0.654			
15		0.815			
16		0.789			
17		0.740			
18				0.707	0.869
19				0.681	
20				0.678	
21				0.533	
23				0.631	
24				0.683	
25				0.579	

3.7. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi

Bu bölümde, araştırma sürecinde toplanan verilerin kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin analizleri sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Bu bulgular hakkında istatistiksel analizler ve yorumlar yapılmıştır.

3.7.1. Cinsiyet açısından t-testi

Kredibilite ve güvenilirlik faktörünün cinsiyet açısından finansal okuryazarlık düzeylerini belirleyebilmek için t testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonuçları tablo 3.14'te incelenmiştir.

Tablo 3.14. incelendiğinde katılımcıların, finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel anlamda bir farklılığın olmadığı görülmüştür ($p=0,778>0,05$).

Tablo 3.14. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Cinsiyete Göre Değişimi

	N	\bar{X}	S.S.	S.D	T	P
Kredibilite ve güvenilirlik	Kadın	92	1,9330	1,08240	211	0,463
	Erkek	121	1,8623	1,12107		

3.7.2. Yaş açısından ANOVA

Katılımcıların yaş dağılımlarına göre finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi uygulanmıştır. Katılımcıların yaş değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.15'de verilmiştir.

Tablo 3.15. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Yaşa Göre Değişimi

	Yaş	N	\bar{X}	S.S.
Kredibilite ve güvenilirlik	24 ve altı (1)	20	2,4333	1,40217
	25-34 (2)	97	1,9811	1,18240
	35-44 (3)	52	1,7372	1,04337
	45-54 (4)	29	1,3851	0,53841
	55 ve üzeri (5)	15	2,1222	0,67397
	Toplam		213	1,8928

Tablo 3.16'da katılımcıların yaş değişimlerine yönelik yapılan analiz sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ve bu farklılığın ise 24 ve altı

yaş grubu ile 45-54 yaş aralığında bulunan kişiler arasında olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer yaş grupları arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. 45-54 yaş aralığındaki katılımcılar bankacılık ürünlerini nasıl kullanması gerektiğini ve kullanmış oldukları ürünlerin geri ödemeleri hakkında 24 yaş ve altı katılımcılardan daha fazla kredibilite ve güvenilirlik açısından daha tecrübeli olduğu söylenebilir.

Tablo 3.16. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Kredibilite ve güvenilirlik	Gruplar Arası	16,125	4	4,031	3,471	0,009*	1-4
	Gruplar İçi	241,566	208	1,161			
	Toplam	257,691	212				

3.7.3. Öğrenim seviyesi açısından Anova testi

Katılımcıların öğrenim seviyeleri açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.17’de verilmiştir.

Tablo 3.17. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Eğitim Durumu

Kredibilite ve güvenilirlik		N	\bar{X}	S.S.
	İlköğretim (1)	14	2,1786	0,78027
Lise (2)	19	1,5351	0,61509	
Yüksekokul (3)	28	2,3512	1,46097	
Lisans (4)	97	1,8093	1,11414	
Yüksek lisans ve üzeri (5)	55	1,8576	1,01806	
Toplam	213	1,8928	1,10251	

Tablo 3.18’de katılımcıların öğrenim düzeyleri açısından kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olmadığı ortaya çıkmıştır ($p=0,077>0,05$). Kredibilite ve güvenilirlik faktörü öğrenim düzeylerinin seviyelerinden seviyelerine herhangi bir farklılık yoktur. Hüküm H_0 kabul edilmiştir. İlköğretim mezunu olan katılımcılar ile yüksek lisans ve üzeri eğitim almış kişiler bankacılık ürünleri ve sağladığı avantajlar konusunda bilgileri doğrultusunda bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Tablo 3.18. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Kredibilite ve güvenilirlik	Gruplar Arası	10,203	4	2,551	2,144	0,077	
	Gruplar İçi	247,488	208	1,190			
	Toplam	257,691	212				

3.7.4. Çalışma sektörü Anova testi

Katılımcıların çalışma sektörü değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların çalışma sektörüne göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.19’da verilmiştir.

Tablo 3.19. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Çalışma Sektörü Durumu

		N	\bar{X}	S.S.
Kredibilite ve güvenilirlik	Bankacılık, Finans (1)	35	1,4000	0,87560
	Ticaret (Toptan Parakende) (2)	9	1,9815	1,54660
	Eğitim Araştırma (3)	36	2,3472	1,40936
	İnşaat, Emlak, Müteahhitlik (4)	8	1,2917	0,27817
	Sanayi ve Üretim (5)	26	1,7051	0,57215
	Tarım, Orman, Hayvancılık (6)	25	2,1267	0,95413
	Kamu (7)	32	1,8281	0,98691
	Çalışmıyorum (8)	42	2,0357	1,21002
	Toplam	213	1,8928	1,10251

Tablo 3.20’de katılımcıların çalışma sektörü açısından kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemi saptanmıştır ($p=0,009<0,05$). Belirlenen farkların hangi sektörlerden kaynaklandığını belirleyebilmek adına yapılan tukey testi sonuçları Tablo 3.20’de verilmiştir. Finansal okuryazarlık açısından kredibilite ve güvenilirlik açısından bankacılık sektör çalışanları ile eğitim araştırma sektör çalışanları ile anlamlı seviyede bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bankacılık ve finans sektöründe çalışan katılımcıların harcamalarını yaparken, eğitim araştırma sektör çalışanlarına göre daha dikkatli oldukları, ödedikleri tutarlarda hangisinin daha avantaj sağlayacağı konusunda daha fazla bilgi sahibi oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.20. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerin Çalışma Sektörü Durumuna Göre Varyans Analizi

Kredibilite ve güvenilirlik		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	22,170	7	3,167	2,757	0,009*	1-3
	Gruplar İçi	235,521	205	1,149			
	Toplam	257,691	212				

3.7.5. Gelir durum değişkeni Anova testi

Katılımcıların gelir durum değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların gelir durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.21’de verilmiştir.

Tablo 3.21. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Gelir Durumu

Kredibilite ve güvenilirlik		N	\bar{X}	S.S.
	0-1000 TL (1)	35	2,0952	1,19386
	1001-2500 TL (2)	25	2,3400	1,31011
	2501-4000 TL (3)	43	1,6860	0,94296
	4001-5500 TL (4)	39	2,0855	1,29544
	5501 TL ve üzeri (5)	71	1,6549	0,87165
Toplam	213	1,8928	1,10251	

Tablo 3.22’de katılımcıların gelir durumu açısından kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu anlaşılmıştır ($p=0,022<0,05$). Farklılıkların hangi gelir durumundan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey testi sonuçları Tablo 3.22’de verilmiştir. Finansal okuryazarlıkta kredibilite ve güvenilirlik faktörü açısından düşük gelirliler (0-1000 TL) olan katılımcılar ile yüksek gelirliler (5501 TL ve üzeri) katılımcılar arasında farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Gelir seviyesi yüksek olan katılımcıların 1000 TL’nin altında geliri olan katılımcılara göre; gelirlerine göre harcama yapma, kullandıkları kredileri amaçlarına uygun şekilde kullanma, kullandıkları banka ürünlerinin gecikmeye düştüğünde karşılaşılabilecekleri sıkıntıların neler olduğu konularında daha bilinçli ve finansal okuryazarlıklarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.22. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi

Kredibilite ve güvenilirlik		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	13,737	4	3,434	2,928	0,022*	1-5
	Gruplar İçi	243,954	208	1,173			
	Toplam	257,691	212				

3.7.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi

Katılımcıların müşteri durumları değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların müşteri durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.23’de verilmiştir.

Tablo 3.23. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Müşteri Durumu

Kredibilite ve güvenilirlik		N	\bar{X}	S.S.
	Bireysel	159	1,9298	1,19177
	Ticari	30	1,6167	0,57594
	Tarımsal	24	1,9931	0,95361
	Toplam	213	1,8928	1,10251

Tablo 3.24’de katılımcıların müşteri durumları açısından kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olmadığı ortaya çıkmıştır ($p=0,325>0,05$). Kredibilite ve güvenilirlik faktörü müşteri durumunun seviyelerinden seviyelerine herhangi bir farklılık yoktur. Hüküm H_0 kabul edilmiştir. Bireysel, ticari ve tarımsal olarak nitelendirdiğimiz müşteriler kredi kart harcamalarını gelirlerine göre yapmaktadır. Kullandıkları banka ürünlerinin amaçlarına uygun olarak kullanma gibi durumlarında katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık ortaya konulamamıştır.

Tablo 3.24. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi

Kredibilite ve güvenilirlik		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	2,746	2	1,373	1,131	0,325	
	Gruplar İçi	254,945	210	1,214			
	Toplam	257,691	212				

3.7.8. Kredi Kullanımı t-testi

Ankete katılan katılımcıların kredi kullanımı durumuna göre finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin farklılıkları belirleyebilmek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.25'te verilmiştir.

Tablo 3.25 incelendiğinde katılımcıların, kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin kredi kullanımına göre istatistik olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. ($p=0,376>0,05$). Katılımcılar kullandıkları banka ürünlerinin gecikmeye düştüğünde oluşabilecek sıkıntıları ve erken ödemelerde avantajlı olduğu konusunda kredibilite ve güvenilirlik faktörü açısından bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Yani kişiler kredi kullansın ya da kullanmaması bu durumlarını değiştirmemektedir.

Tablo 3.25. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Kredi Kullanma Durumu

Kredibilite ve güvenilirlik		N	\bar{X}_a	S.S	Sd	T	P
	Evet	147	1,9218	1,13330			
Hayır	66	1,8283	1,03609				

3.7.9. Operasyonel İşlem t-testi

Katılımcıların operasyonel işlem değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik faktörünü belirleyebilmek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.26'da yer almaktadır.

Tablo 3.26. incelendiğinde katılımcıların, finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik ile operasyonel işlem değişkenine göre istatistik olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p=0,418>0,05$). Katılımcıların operasyonel işlem yapmasının kredibilite ve güvenilirlik açısından bir farklılık yaratmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.26. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Operasyonel İşlem

Kredibilite ve güvenilirlik		N	\bar{X}_a	S.S	Sd	T	P
	Evet	195	1,8752	1,09661			
Hayır	18	2,0833	1,18024				

3.7.10. Yatırım aracı değişkeni Anova testi

Katılımcıların yatırım aracı açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirliğe ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yatırım değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.27'de

verilmiştir.

Tablo 3.27. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktöründe Yatırım Aracı

	N	\bar{X}	S.S.
Hisse senedi	23	1,8841	1,27667
Mevduat	14	1,8333	1,02532
Döviz	38	2,0614	1,16662
Altın	76	1,7917	1,10256
Tahvil-Bono	1	1,0000	
Yatırım yapmıyorum	61	1,9454	1,03088
Toplam	213	1,8928	1,10251

Katılımcıların yatırım aracı açısından kredibilite ve güvenilirlik faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olmadığı yapılan çoklu karşılaştırma testi ile ortaya konulmuştur ($p=0,801>0,05$). Kredibilite ve güvenilirlik faktörü hisse senedi, mevduat, döviz, altın gibi yatırım araçları arasında herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu nedenle Hüküm H_0 hipotezimiz kabul edilmiştir.

Tablo 3.28. Kredibilite ve Güvenilirlik Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi

Yatırım Aracı	KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Gruplar Arası	2,874	5	0,575	0,467	0,801	
Gruplar İçi	254,817	207	1,231			
Toplam	257,691	212				

3.8. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi

Araştırma sürecinde toplanan verilerin operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin analizleri sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Bu bulgular hakkında istatistiksel analizler ve yorumlar yapılmıştır.

3.8.1. Cinsiyet Değişkeni t-Testi

Katılımcıların cinsiyet değişkeni ile operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.29'da verilmiştir.

Tablo 3.29 incelendiğinde katılımcıların, operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin cinsiyet değişkeni arasında istatistik olarak anlamlı bir

farklılık ortaya çıkmamıştır ($p=0,771>0,05$). Hüküm H_0 kabul edilmiştir.

Tablo 3.29. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Cinsiyet

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		N	\bar{X}_a	S.S	Sd	T	P
	Kadın	92	2,5177	1,17678	211	2,567	0,771
	Erkek	121	2,0847	1,25044			

3.8.2. Yaş değişkeni Anova testi

Katılımcıların yaş değişkeni açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yaş değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.30'da verilmiştir.

Tablo 3.30. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Yaş

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		N	\bar{X}	S.S.
	24 ve altı (1)	20	2,6875	1,13301
	25-34 (2)	97	2,3247	1,16490
	35-44 (3)	52	1,9279	1,23579
	45-54 (4)	29	2,0129	1,10566
	55 ve üzeri (5)	15	3,0667	1,58949
	Toplam	213	2,2717	1,23519

Katılımcıların yaş değişkeni açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ve bu farklılığın ise 35-54 yaş aralığındaki katılımcılar ile 55 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar arasında olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer yaş grupları arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. 35-54 yaş aralığındaki katılımcılar piyasalarda meydana gelen artış ve azalışları yorumlama, internet kullanımının hayatı kolaylaştırdığını, bankacılık ürünlerinin tanımlarını bildikleri, yapılan sözleşme veya bu tarz işlemlerde evraklarını düzenli bir şekilde okuyarak imzaladıkları görülmüştür. 45 yaş ve üzeri katılımcılar ile diğer yaş grubundaki katılımcılar arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık yapan çoklu karşılaştırma (tukey) testi sonuçlarına göre ortaya çıkmamıştır.

Tablo 3.31. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörü İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Gruplar Arası	21,299	4	5,325	3,666	0,007*	3-5
	Gruplar İçi	302,147	208	1,453			4-5
	Toplam	323,446	212				

3.8.3. Öğrenim düzeyi değişkeni Anova testi

Katılımcıların öğrenim düzeyi ile operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.32’de verilmiştir.

Tablo 3.32. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Eğitim Durumu

		N	\bar{X}	S.S.
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	İlköğretim (1)	14	3,5982	1,61512
	Lise (2)	19	2,1316	1,01847
	Yüksekokul (3)	28	2,7277	1,30706
	Lisans (4)	97	2,0593	1,11659
	Yüksek lisans ve üzeri (5)	55	2,1250	1,12757
	Toplam	213	2,2717	1,23519

Katılımcıların öğrenim düzeyleri açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu yani hükmümüzün H_1 kabul olduğu görülmektedir ($p=0,000<0,05$). Operasyonel işlem ve ekonomik yorum kabiliyeti faktörü ilköğretim, lise, yüksekokul, lisans mezunu eğitim durumları arasında farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar çoklu karşılaştırma tukey testi ile ortaya konmuştur. İlköğretim seviyesinde katılımcılar ile lise, lisans, yüksek lisans ve üzeri eğitim durumları arasında farklılıkların olduğu diğer eğitim seviyeleri arasında herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.33. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Gruplar Arası	36,390	4	9,098	6,592	0,000	1-2
	Gruplar İçi	287,056	208	1,380			1-4
	Toplam	323,446	212				1-5

3.8.4. Çalışma Sektörü Değişkeni Anova testi

Katılımcıların çalışma sektörü değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini arasındaki farklılığı tespit edilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların çalışma sektörüne göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.34’de verilmiştir.

Tablo 3.34. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Çalışma Sektörü

	N	\bar{X}	S.S.	
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Bankacılık, Finans (1)	35	1,4464	0,87882
	Ticaret (Toptan Parakende) (2)	9	2,2222	1,66979
	Eğitim Araştırma (3)	36	2,5833	1,16381
	İnşaat, Emlak, Müteahhitlik (4)	8	1,8125	0,41188
	Sanayi ve Üretim (5)	26	1,5673	0,72304
	Tarım, Orman, Hayvancılık (6)	25	3,2300	1,48152
	Kamu (7)	32	2,6094	1,16905
	Çalışmıyorum (8)	42	2,3988	1,09260
	Toplam	213	2,2717	1,23519

Katılımcıların çalışma sektörü açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu görülmüştür ($p=0,000<0,05$). Bu farklılıkların hangi sektörlerden kaynaklandığını ortaya koyabilmek için yapılan tukey testi sonuçları Tablo 3.35’te verilmiştir. Bankacılık ve finans çalışanları finansal okuryazarlık konusunda eğitim araştırma, tarım, orman ve hayvancılık, kamu çalışma sektörlerine göre daha tecrübe ve bilgi sahibidirler.

Tablo 3.35. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Çalışma Sektörüne Göre Varyans Analizi

	KT	Sd	KO	F	p	Farklar	
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Gruplar Arası	69,229	7	9,890	7,975	0,000*	1-3, 1-6 1-7, 1-8
	Gruplar İçi	254,218	205	1,240			4-6, 5-7 5-6, 5-3
	Toplam	323,446	212				

3.8.5. Gelir Durumu Anova testi

Katılımcıların gelir durumu değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörü arasındaki farklılıkları belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları

aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların gelir durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.36’da verilmiştir.

Tablo 3.36. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Gelir Durumu

	N	\bar{X}	S.S.
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	35	2,4643	1,09249
0-1000 TL (1)	25	3,2000	1,40637
1001-2500 TL (2)	43	2,0378	0,93722
2501-4000 TL (3)	39	2,5288	1,34123
4001-5500 TL (4)	71	1,8504	1,13244
5501 TL ve üzeri (5)	213	2,2717	1,23519
Toplam			

Katılımcıların gelir durumu açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu tespit edilmiştir ($p=0,000<0,05$). Bu farklılıkların hangi gelir durumundan meydana geldiğini belirlemek için yapılan tukey testi sonuçları tablo 3.37’de verilmiştir. Gelir durumu 1001-2500 TL olan katılımcılar ile 2501-4000 TL olan ve 5501 TL ve üzerinde olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık ve 4001-5500 TL ile 5501 TL ve üzerinde geliri olan katılımcılar arasında bir farklılık olduğu ortaya konulmuş ve bu farklılığa göre; gelir durumu yüksek olan katılımcıların finansal okuryazarlık oranlarının yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 3.37. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi

	KT	Sd	KO	F	P	Farklar	
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Gruplar Arası	40,378	4	10,095	7,418	0,000*	2-3
	Gruplar İçi	283,068	208	1,361			2-5
	Toplam	323,446	212				4-5

3.8.6. Müşteri Durum Anova testi

Katılımcıların müşteri durumu değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini ortaya koyabilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların müşteri durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.38’de verilmiştir.

Tablo 3.38. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Müşteri Durumu

		N	\bar{X}	S.S.
Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti	Bireysel (1)	159	2,2775	1,18841
	Ticari (2)	30	1,4500	0,39746
	Tarımsal (3)	24	3,2604	1,50358
	Toplam	213	2,2717	1,23519

Katılımcıların müşteri durumları açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli tespit edilmiştir ($p=0,000<0,05$). Hüküm H_0 reddedilmiştir. Bireysel müşteriler ile ticari ve tarımsal müşteri grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu yapılan çoklu karşılaştırma tukey testi ile ortaya konmuştur. Ticari müşterilerin bankacılığın sunmakta olduğu avantajları, iban bilgisi gibi bankacılık terimlerini daha iyi bildikleri, yaptıkları işlemleri internet bankacılığında da yapabilmekte ve kontrol edebilmektedir. Diğer müşteri gruplarına göre daha fazla finansal okuryazar oldukları söylenebilir.

Tablo 3.39. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	43,723	2	21,861			
	Gruplar İçi	279,724	210	1,332			
	Toplam	323,446	212				

3.8.7. Kredi Kullanımı t-testi

Katılımcıların kredi kullanma değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini belirleyebilmek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.40'ta verilmiştir.

Tablo 3.40 incelendiğinde katılımcıların, operasyonel işlem ile ekonomi yorum kabiliyeti değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($p=0,004<0,05$). Kredi kullanımı katılımcıların operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyetini etkilemediği, kredi kullanmayan katılımcıların daha fazla operasyonel işlem yaptığı ve ekonomi yorum kabiliyetinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.40. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Kredi Kullanımı

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
	Evet	147	2,2168	1,32104			
Hayır	66	2,3939	1,01698	211	0,968	0,004*	

3.8.8. Operasyonel İşlem t-testi

Katılımcıların operasyonel işlem açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.41’de verilmiştir.

Tablo 3.41 incelendiğinde katılımcıların, operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörü ile operasyonel işlem arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p=0,002<0,05$). Farklılığı test etmek için yapılan t testi sonuçlarına göre; operasyonel işlem ve yorum kabiliyeti faktörüne dahil olan katılımcıların operasyonel işlemleri daha fazla yaptıkları ortaya çıkmıştır.

Tablo 3.41. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Operasyonel İşlem

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
	Evet	195	2,2423	1,18474			
Hayır	18	2,5903	1,70035	211	1,144	0,002*	

3.8.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi

Katılımcıların yatırım aracı değişkeni açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin farklılıkları ortaya koyabilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yatırım aracı değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.42’de verilmiştir.

Tablo 3.42. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktöründe Yatırım Aracı Durumu

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		N	\bar{X}	S.S.
	Hisse senedi	23	1,9402	1,40356
	Mevduat	14	2,3839	1,01960
	Döviz	38	2,0724	1,06369
	Altın	76	2,2878	1,26112
	Tahvil-Bono	1	2,5000	
	Yatırım yapmıyorum	61	2,4713	1,28278
	Toplam	213	2,2717	1,23519

Katılımcıların müşteri yatırım araçları açısından operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ortaya çıkmamıştır ($p=0,497>0,05$). Hüküm H_0 kabul edilmiştir. Yani katılımcıların hisse senedi, mevduat, altın gibi yatırım araçlarını kullanmasında operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyetinin bir etkisi olmadığı görülmüştür. Katılımcılar yatırım yaparlarken finansal okuryazarlığı alt faktörü olan operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktöründen etkilenmeden yatırımlarını yapmaktadır. Katılımcıların ekonomik yorum kabiliyeti ve operasyonel işlemler hakkında bilgi sahibi olması yatırımlarını etkilememiştir.

Tablo 3.43. Operasyonel İşlem ve Ekonomi Yorum Kabiliyeti Faktörüne İlişkin Düzeylerin Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi

Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	6,716	5	1,343			
	Gruplar İçi	316,731	207	1,530			
	Toplam	323,446	212				

3.9. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi

Araştırma sürecinde toplanan verilerin sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin analizleri sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Bu bulgular hakkında istatistiksel analizler ve yorumlar yapılmıştır.

3.9.1. Cinsiyet Değişkeni t-Testi

Katılımcıların cinsiyet değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.44'te verilmiştir.

Tablo 3.44 incelendiğinde katılımcıların, sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin cinsiyet değişkeni arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($p=0,338>0,05$). Sözleşme metnini okuma, yazılı şartları okuma konusunda bireylerin erkek ya da kadın olması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 3.44. Sözleşme Metni Bilirliğinde Cinsiyet

Sözleşme metni bilirliği	t	N	\bar{X}_a	S.S	Sd	T	P
	Kadın	92	2,9239	1,45242			
	Erkek	121	3,0992	1,38236			

3.9.2. Yaş Değişkeni Anova testi

Finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin düzeyleri tespit edebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yaş değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.45’de verilmiştir.

Tablo 3.45. Sözleşme Metni Bilirliğinde Yaş Durumu

	N	\bar{X}	S.S.
Sözleşme metni bilirligi	24 ve altı (1)	20	2,5750
	25-34 (2)	97	3,0773
	35-44 (3)	52	3,0577
	45-54 (4)	29	2,6552
	55 ve üzeri (5)	15	3,8667
	Toplam	213	3,0235

Katılımcıların yaş değişkeni açısından sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ve bu farklılığın ise 24 yaş ve altı yaş ile 55 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar arasında olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer yaş grupları arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. 24 yaş ve altı katılımcılar finansal bir bankacılık ürünü veya hizmeti alırken bana verilen evraklardaki bütün yazılı şart ve sözleşmeleri okuduğu ve sözleşme öncesi bilgi formunun okunması konusunda 55 yaş ve üzeri katılımcılara göre daha hassas davrandıkları, imzaladıkları banka ürünlerinin detaylarını düzenli bir şekilde takip ettikleri sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 46. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi

	KT	Sd	KO	F	P	Farklar	
Sözleşme metni bilirligi	Gruplar Arası	18,963	4	4,741	2,441	0,048*	1-5
	Gruplar İçi	403,920	208	1,942			
	Toplam	422,883	212				

3.9.3. Öğrenim Düzeyi Değişkeni Anova testi

Katılımcıların öğrenim düzeyi değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin düzeyleri arasındaki farklılıkları belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.47’de verilmiştir.

Tablo 3.47. Sözleşme Metni Bilirliği Eğitim Durumu

Sözleşme metni bilirliği		N	\bar{X}	S.S.
	İlköğretim (1)	14	3,7857	1,75098
	Lise (2)	19	2,8684	1,51696
	Yüksekokul (3)	28	3,3571	1,48360
	Lisans (4)	97	3,0670	1,34557
	Yüksek lisans ve üzeri (5)	55	2,6364	1,27822
	Toplam	213	3,0235	1,41235

Katılımcıların öğrenim düzeyleri açısından sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu yani hükmümüzün H_0 hipotezinin reddedildiği görülmektedir ($p=0,037<0,05$). Sözleşme metni bilirliği faktörü ile ilköğretim, lise, yüksekokul, lisans ve üzeri eğitim seviyeleri arasında farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farklılıklar çoklu karşılaştırma tukey testi ile ortaya konmuştur. İlköğretim seviyesinde katılımcılar ile yüksek lisans ve üzeri eğitim durumları arasında farklılıkların olduğu diğer eğitim seviyeleri arasında herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu ortaya çıkan farklılığa bakıldığında ise öğrenim seviyesi yüksek olan kişiler bankacılık sektöründe kullanacakları banka ürünleri için bilgi formlarını okumakta, aldıkları hizmete yönelik tüm detayları okuyup inceledikleri görülmektedirler. Eğitim durumu düşük olan katılımcılar ise, bu işlerin düzenli yapıldığı kanısında olduklarından bankanın sunduğu hizmetlerden yararlanırken kullandıkları hizmetlerin yazılı şartlarını ve bilgi formlarını okumanın zaman kaybına neden olacağını düşündüğü için okumaktan kaçındığı sonucuna varılabilmektedir.

Tablo 3.48. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Eğitim Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Sözleşme metni bilirliği	Gruplar Arası	20,134	4	5,034	2,600	0,037*	1-5
	Gruplar İçi	402,748	208	1,936			
	Toplam	422,883	212				

3.9.4. Çalışma Sektörü Değişkeni Anova testi

Katılımcıların kamu personel sınıfı değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirliği için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların çalışma sektörüne göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.49'da verilmiştir.

Tablo 3.49. Sözleşme Metni Bilirliği Çalışma Sektörü

Sözleşme metni bilirliği		N	\bar{X}	S.S.
	Bankacılık, Finans (1)	35	3,0429	1,29689
	Ticaret (Toptan Parakende) (2)	9	2,4444	1,68531
	Eğitim Araştırma (3)	36	3,2917	1,45098
	İnşaat, Emlak, Müteahhitlik (4)	8	3,2500	1,30931
	Sanayi ve Üretim (5)	26	2,7885	1,17621
	Tarım, Orman, Hayvancılık (6)	25	3,8600	1,51740
	Kamu (7)	32	3,2969	1,41341
	Çalışmıyorum (8)	42	2,2976	1,16901
	Toplam	213	3,0235	1,41235

Katılımcıların çalışma sektörü açısından sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemliliği tespit edilmiştir ($p=0,001<0,05$). Bu farklılıkların hangi sektörlerden kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey testi sonuçları tablo 3.50’de verilmiştir. Çalışmayan katılımcılar ile eğitim araştırma, tarım, orman, hayvancılık ve kamu sektör çalışanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Diğer sektörler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Herhangi bir yerde çalışmayan katılımcılar bankacılık ürünlerini kullanımında imzaladıkları sözleşme metinlerini eğitim araştırma, tarım, orman, hayvancılık ve kamu çalışanlarına göre daha dikkatli oldukları imzaladıkları sözleşmeler hakkında bilgi sahibi olması gerektiği bilince oldukları sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.50. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Çalışma Sektörüne Göre Varyans Analizi

Sözleşme metni bilirliği		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	49,481	7	7,069	3,881	0,001*	3-8
	Gruplar İçi	373,401	205	1,821			6-8
	Toplam	422,883	212				7-8

3.9.5. Gelir Durumu Değişkeni Anova testi

Kamu personel sınıfı ile sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin düzeylerini belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların gelir durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.51’de verilmiştir.

Tablo 3.51. Sözleşme Metni Bilirliğinde Gelir Durumu

Sözleşme metni bilirliği		N	\bar{X}	S.S.
	0-1000 TL (1)	35	2,6000	1,27071
1001-2500 TL (2)	25	3,4400	1,52971	
2501-4000 TL (3)	43	2,6047	1,38254	
4001-5500 TL (4)	39	3,5513	1,37551	
5501 TL ve üzeri (5)	71	3,0493	1,36579	
Toplam	213	3,0235	1,41235	

Katılımcıların gelir durumu açısından sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p=0,005<0,05$). Farklılığın hangi gelir durumundan etkilendiğini belirlemek için yapılan tukey testi sonuçları Tablo 3.52’de verilmiştir. Finansal okuryazarlıkta sözleşme metni bilirliği faktörü açısından gelir seviyesi 4001-5500 TL olan katılımcılar ile 0-1000 TL ve 2501-4000 TL geliri olan katılımcılar arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Ortaya çıkan bu farklılık geliri 0-1000 ve 2501-4000 TL olan katılımcıların geliri 4001-5500 TL olan katılımcılara göre sözleşme metni bilirliği konularına daha hakim oldukları görülmüştür.

Tablo 3.52. Sözleşme Metni Bilirliği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi

Sözleşme metni bilirliği		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	29,069	4	7,267	3,838	0,005*	1-4 3-4
Gruplar İçi	393,814	208	1,893				
Toplam	422,883	212					

3.9.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi

Katılımcıların müşteri durumu ile sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların müşteri durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.53’de verilmiştir.

Tablo 3.53. Sözleşme Metni Bilirliğinde Müşteri Durumu

Sözleşme metni bilirliği		N	\bar{X}	S.S.
	Bireysel (1)	159	2,9340	1,40198
Ticari (2)	30	2,9500	1,38558	
Tarımsal (3)	24	3,7083	1,38247	
Toplam	213	3,0235	1,41235	

Katılımcıların müşteri durumları açısından sözleşme metni bilirliği faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın

önemli olduğu ortaya çıkmıştır ($p=0,041<0,05$). Sözleşme metni bilirligi faktörü müşteri durumunun seviyelerinden seviyelerine göre değişmektedir. Hüküm H_1 kabul edilmiştir.

Yapılan tukey çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre farklılıkların bireysel ve tarımsal müşteri durumları arasında olduğu görülmüştür. Bireysel müşteriler daha fazla sözleşme öncesi bilgi formlarını okumakta, bankacılık ve finansal konularda alınan hizmette aldığı hizmetin yazılı ve sözlü olarak tüm gerekli evraklarını belgelerinin okunması gerektiğini ifade etmişlerdir. Tarımsal müşteri grubunda olan katılımcılar ise yazılı şartları okuma, bilgi formlarını okuma gibi bir girişimde bulunmamaktadırlar.

Tablo 3.54. Sözleşme Metni Bilirligi Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi

Sözleşme metni bilirligi		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	12,693	2	6,346	3,249	0,041*	1-3
	Gruplar İçi	410,190	210	1,953			
	Toplam	422,883	212				

3.9.7. Kredi Kullanımı t-testi

Katılımcıların kredi kullanma değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.55'te verilmiştir.

Tablo 3.55 incelendiğinde sözleşme metni bilirliginin kredi kullanma değişkenine göre istatistik olarak bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($p=0,128>0,05$). Hüküm H_0 kabul edilmektedir yani, katılımcıların kredi kullanma durumları arasında herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Tablo 3.55. Sözleşme Metni Bilirliginde Kredi Kullanımı

Sözleşme metni bilirligi		N	\bar{X}_a	S.S	Sd	T	P
	Evet	147	3,2211	1,43002			
	Hayır	66	2,5833	1,27576			

3.9.8. Operasyonel İşlem t-testi

Katılımcıların operasyonel işlem değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.56'da verilmiştir.

Tablo 3.56 incelendiğinde katılımcıların, sözleşme metni bilirligi faktörüne ilişkin operasyonel işlem değişkeni arasında istatistik olarak farklılık ortaya konulamamıştır

($p=0,187>0,05$). Sözleşme metni bilirlği açısından katılımcıların operasyonel işlem yani katılımcıların bankacılık ürünlerini kullanma konusunda bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Tablo 3.56. Sözleşme Metni Bilirliğinde Operasyonel İşlem

Sözleşme metni bilirlği		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
	Evet	195	3,0436	1,39195			
Hayır	18	2,8056	1,64620	211	0,683	0,187	

3.9.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi

Katılımcıların yatırım aracı değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait sözleşme metni bilirlğini belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yatırım aracı değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.57’de verilmiştir.

Tablo 3.57. Sözleşme Metni Bilirliğinde Yatırım Aracı

Sözleşme metni bilirlği		N	\bar{X}	S.S.
	Hisse senedi	23	3,2174	1,36370
	Mevduat	14	2,8571	1,52452
	Döviz	38	2,8026	1,30249
	Altın	76	3,0132	1,43288
	Tahvil-Bono	1	3,0000	
	Yatırım yapmıyorum	61	3,1393	1,47798
	Toplam	213	3,0235	1,41235

Katılımcıların yatırım aracı açısından sözleşme metni bilirlği faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olmadığı yapılan çoklu karşılaştırma testi ile ortaya konulmuştur ($p=0,856>0,05$). Sözleşme metni bilirlği faktörü yatırım aracının seviyelerinden seviyelerine herhangi bir farklılık olamadığı ortaya çıkmıştır. Hüküm H_0 hipotezimiz kabul edilmiştir. Altın, döviz, mevduat, hisse senedi, tahvil-bono yatırım araçlarına yatırım yapan veya hiçbir yatırım yapmayan katılımcılar arasında sözleşme metni bilirlği açısından bir farklılık söz konusu değildir.

Tablo 3.58. Ait Sözleşme Metni Bilirlği Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi

Sözleşme metni bilirlği		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	3,933	5	0,787			
	Gruplar İçi	418,949	207	2,024			
	Toplam	422,883	212				

3.10. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Demografik Değerlerinin İncelenmesi

Araştırma sürecinde toplanan verilerin riskten korunma faktörüne ilişkin analizleri sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Bu bulgular hakkında istatistiksel analizler ve yorumlar yapılmıştır.

3.10.1. Cinsiyet Değişkeni t-testi

Katılımcıların cinsiyet değişkeni açısından riskten korunma faktörü ile arasında bir farklılığın olup olmadığını tespit edebilmek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.59'da verilmiştir.

Tablo 3.59 incelendiğinde katılımcıların, finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörü ile cinsiyet değişkeni arasında istatistik olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p=0,479>0,05$).

Tablo 3.59. Riskten Korunma Faktöründe Cinsiyet

		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
Riskten korunma	Kadın	92	2,7127	1,00179	211	2,545	0,479
	Erkek	121	2,3471	1,06599			

3.10.2. Yaş Değişkeni Anova testi

Katılımcıların yaş değişkeni açısından riskten korunma faktörüne ilişkin düzeylerini belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yaş değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.60'da verilmiştir.

Tablo 3.60. Riskten Korunma Faktöründe Yaş

		N	\bar{X}	S.S.
Riskten korunma	24 ve altı (1)	20	3,2571	1,10326
	25-34 (2)	97	2,6730	0,91519
	35-44 (3)	52	2,1951	1,09932
	45-54 (4)	29	1,7783	0,73400
	55 ve üzeri (5)	15	2,8952	1,12676
	Toplam	213	2,5050	1,05212

Yaş ile riskten korunma faktörü arasında yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ve bu farklılığın ise 24 yaş altı katılımcıların 35-54 yaş aralığındaki katılımcılara göre riskten korunma konusunda fazla deneyimli olmadıkları görülmüştür. 25-34 yaş aralığındaki katılımcılar ile 35-54 yaş

aralığındaki katılımcılar arasında yaşlar artıkça riskten korunma deneyimleri de artmaktadır. 45-54 yaş aralığındaki katılımcılar ile 55 ve üzeri yaşlarda olan katılımcılar arasında farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu farklılığa göre 45-54 yaşındaki katılımcılar riskten korunma konusunda 55 ve üzerindeki katılımcılara göre daha fazla bilgi sahibidirler.

Tablo 3.61. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yaş Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Riskten korunma	Gruplar Arası	36,647	4	9,162	9,623	0,000*	1-3
	Gruplar İçi	198,026	208	0,952			1-4
	Toplam	234,673	212				2-3
							2-4
							4-5

3.10.3. Öğrenim Düzeyi Değişkeni Anova testi

Öğrenim düzeyi değişkeni açısından riskten korunma faktörüne ilişkin düzeylerini belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.62’de verilmiştir.

Tablo 3.62. Riskten Korunma Faktöründe Eğitim Durumu

		N	\bar{X}	S.S.
Riskten korunma	İlköğretim (1)	14	3,1837	1,10149
	Lise (2)	19	2,1579	0,90086
	Yüksekokul (3)	28	2,9847	1,31066
	Lisans (4)	97	2,3108	1,03469
	Yüksek lisans ve üzeri (5)	55	2,5506	0,81854
	Toplam	213	2,5050	1,05212

Katılımcıların öğrenim düzeyleri açısından riskten korunma faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın istatistik olarak önemliliği tespit edilmiştir ($p=0,001<0,05$). Riskten korunma faktörü ile katılımcıların ilköğretim, lise, yüksekokul, lisans ve yüksek lisans mezunları arasında bir farklılık ortaya çıkmıştır. Bu nedenle, Hüküm H_0 reddedilmiştir. Lise ve lisans mezunu olan kişilerin, ilköğretim mezunu olan kişilere göre döviz piyasalarında meydana gelen dalgalanmaları yorumlama, sigorta yaptırma işlemlerinin avantajları konusunda, finansal haberleri takip etme, bireysel emeklilik sisteminin sağladığı avantajları ve finans konusunda daha fazla eğitim alma gibi durumlarda daha üstün oldukları görülmüştür.

3.10.5. Gelir Durumu Değişkeni Anova testi

Gelir durumu ile finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörü arasındaki farklılıkları belirleyebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların gelir durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.66'da verilmiştir.

Tablo 3.66. Riskten Korunma Faktöründe Gelir Durumu

		N	\bar{X}	S.S.
Riskten korunma	0-1000 TL (1)	35	2,9673	0,88748
	1001-2500 TL (2)	25	3,0514	1,16925
	2501-4000 TL (3)	43	2,4618	0,97333
	4001-5500 TL (4)	39	2,5165	1,16225
	5501 TL ve üzeri (5)	71	2,1046	0,90672
	Toplam	213	2,5050	1,05212

Katılımcıların gelir durumu açısından riskten korunma faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemi tespit edilmiştir ($p=0,000<0,05$). Farklılıkların hangi gelir durumundan kaynaklandığını belirleyebilmek için yapılan tukey testi sonuçları Tablo 3.67'de verilmiştir. Finansal okuryazarlıkta riskten korunma faktörü açısından geliri 0-2500 TL arasında olan katılımcılar ile yüksek gelirli (5501 TL ve üzeri) katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Yani katılımcıların gelir seviyelerinin yükselmesi riskten korunma faktörünü de arttırmaktadır.

Tablo 3.67. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Gelir Durumuna Göre Varyans Analizi

		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
Riskten korunma	Gruplar Arası	26,413	4	6,603	6,595	0,000*	1-5 2-5
	Gruplar İçi	208,260	208	1,001			
	Toplam	234,673	212				

3.10.6. Müşteri Durum Değişkeni Anova testi

Müşteri durumu açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörü arasındaki farklılığı tespit edebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların müşteri durumuna göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.68'de verilmiştir.

Tablo 3.68. Riskten Korunma Faktöründe Müşteri Durumu

Riskten korunma		N	\bar{X}	S.S.
	Bireysel (1)	159	2,5669	1,05841
	Ticari (2)	30	1,8381	0,57233
	Tarımsal (3)	24	2,9286	1,14053
	Toplam	213	2,5050	1,05212

Katılımcıların müşteri durumları açısından riskten korunma faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olduğu ortaya çıkmıştır ($p=0,000<0,05$). Riskten korunma faktörü müşteri gruplarına göre farklılık gösterdiği için Hüküm H_0 reddedilmiştir. Bireysel emeklilik, sigortalama işlemleri, finans konularında eğitim alma, piyasalardaki dalgalanmaları yorumlayabilme konusunda; ticari müşterilerin tarımsal ve bireysel müşteri gruplarına göre daha fazla bilgi sahibi oldukları söylenebilir.

Tablo 3.69. Riskten Korunma Faktörüne İlişkin Düzeylerinde Müşteri Durumuna Göre Varyans Analizi

Riskten korunma		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	18,259	2	9,129	8,859	0,000*	1-3 2-3
	Gruplar İçi	216,414	210	1,031			
	Toplam	234,673	212				

3.10.7. Kredi Kullanma t-testi

Katılımcıların kredi kullanma değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.70’te verilmiştir.

Tablo 3.70 incelendiğinde katılımcıların riskten korunma faktörü ile kredi kullanma arasında istatistik olarak bir farklılığın olduğu tespit edilememiştir. ($p=0,063>0,05$).

Tablo 3.70. Riskten Korunma Faktöründe Kredi Kullanımı

Riskten korunma		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
	Evet	147	2,4091	1,09675			
	Hayır	66	2,7186	0,91729			

3.10.8. Operasyonel İşlem t-testi

Katılımcıların operasyonel işlem değişkeni açısından finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörüne ilişkin düzeylerini belirlemek için yapılan t-testi sonuçları Tablo 3.71’de verilmiştir.

Tablo 3.71 incelendiğinde katılımcıların, riskten korunma faktörüne ilişkin operasyonel işlem değişkeni arasında istatistik olarak farklılığın olduğu tespit edilememiştir ($p=0,211>0,05$). Hüküm H_0 kabul edilmiştir.

Tablo 3.71. Riskten Korunma Faktöründe Operasyonel İşlem

Riskten korunma		N	\bar{X}	S.S	Sd	T	P
	Evet	195	2,4901	1,03737			
	Hayır	18	2,6667	1,22205			

3.10.9. Yatırım Aracı Değişkeni Anova testi

Katılımcıların yatırım aracı ile finansal okuryazarlık düzeyine ait riskten korunma faktörü arasında farklılığı tespit edebilmek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) testi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Katılımcıların yatırım aracı değişkenine göre ortalama, gözlem sayıları ve standart sapmaları tablo 3.72’de verilmiştir.

Tablo 3.72. Riskten Korunma Faktöründe Yatırım Aracı

Riskten korunma		N	\bar{X}	S.S.
	Hisse senedi	23	2,2547	1,20062
	Mevduat	14	2,4898	0,85110
	Döviz	38	2,4511	0,95024
	Altın	76	2,4605	1,03401
	Tahvil-Bono	1	1,2857	
	Yatırım yapmıyorum	61	2,7119	1,11162
	Toplam	213	2,5050	1,05212

Katılımcıların yatırım aracı açısından riskten korunma faktörüne ilişkin yapılan varyans analizi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki farklılığın önemli olmadığı yapılan çoklu karşılaştırma testi ile ortaya konulmuştur ($p=0,389>0,05$). Riskten korunma faktörü katılımcıların hisse senedi, mevduat, döviz, altın gibi yatırım araçlarını kullanmaları arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Hüküm H_0 hipotezimiz kabul edilmiştir. Bireysel emekliliğin sağladığı avantajlar, sigortalama işlemlerinin sağladığı avantajlar, piyasalarda meydana gelen dalgalanmaları yorumlayabilme açısından bir farklılık söz konusu değildir.

Tablo 3.73. Riskten Korunma faktörüne İlişkin Düzeylerinde Yatırım Aracına Göre Varyans Analizi

Riskten korunma		KT	Sd	KO	F	P	Farklar
	Gruplar Arası	5,804	5	1,161	1,050	0,389	
	Gruplar İçi	228,869	207	1,106			
	Toplam	234,673	212				

3.11. Faktörlere İlişkin Çoklu Değişkenlerin İncelenmesi

Uygulamanın bu son bölümünde ilk olarak, ele alınan 4 faktörün her biri ile faktörler ile eğitim ve yaş değişkeni birlikte etkisi incelenmiştir. Daha sonra ise, söz konusu faktörler ile eğitim ve aylık gelir değişkeninin birlikte etkileri ele alınmıştır.

Katılımcıların kredibilite ve güvenilirlik, operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti, sözleşme metni bilirligi ve riskten korunma faktörleri ile eğitim düzeyleri ve yaş dağılımlarının birlikte etkisini görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.74’de görüldüğü üzere aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır:

- Kredibilite ve güvenilirlik faktörü açısından eğitim ve yaş değişkenlerinin birlikte etkisi incelendiğinde p:0,732 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05’ten yüksek çıktığı için anlamlı bir değişim bulunmamaktadır. Bir başka ifadeyle, katılımcıların eğitimlerinin artması ile yaşlarının artması ya da azalması yani 2 faktöründe birlikte etkisi kişilerin finansal okuryazarlık düzeylerinde bir farklılık ortaya çıkartmamıştır.
- Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörü açısından eğitim ve yaş değişkenlerinin birlikte etkisini incelediğinde p:0,071 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05’ten yüksek çıktığı için katılımcıların eğitim seviyeleri ve yaşlarındaki birlikte değişimleri arasında bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Yani katılımcıların yaşlarıyla birlikte eğitim seviyelerinde artması ya da azalması arasında bir ilişki kurulamamıştır.
- Sözleşme Metni bilirligi faktörü açısından eğitim ve yaş değişkenlerinin birlikte etkisini incelediğimizde p:0,125 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05’ten yüksek çıktığı için katılımcıların eğitim ve yaş özelliklerinin birlikte etkisi sözleşme metni bilirligini etkilememektedir.
 - Riskten korunma faktörü açısından eğitim ve yaş değişkenlerinin birlikte etkisini incelediğimizde p:0,448 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05’ten yüksek çıktığı için anlamlı bir farklılığın yani katılımcıların yaş

ve eğitim durumlarının artması ya da azalması katılımcıların riskten korunma faktörü bakımından bir değişim olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 74. Faktörler İlişkin Değişkenler Arasındaki Farklılıklar (Eğitim*Yaş)

	VK	KT	Sd	KO	F	P
Faktör 1	Genel	38,144	22	1,734	1,500	0,077
	Eğitim*Yaş	11,969	14	0,855	0,740	0,732
	Hata	219,547	190	1,156		
	Toplam	257,691	213			
Faktör 2	Genel	82,128	22	3,733	2,939	0,000
	Eğitim*Yaş	29,194	14	2,085	1,642	0,071
	Hata	241,318	190	1,270		
	Toplam	1422,672	213			
Faktör 3	Genel	78,102	22	3,550	1,956	0,009
	Eğitim*Yaş	37,357	14	2,668	1,470	0,125
	Hata	344,781	190	1,815		
	Toplam	2370,000	213			
Faktör 4	Genel	68,266	22	3,103	3,543	0,000
	Eğitim*Yaş	12,347	14	0,882	1,007	0,448
	Hata	166,407	190	0,876		
	Toplam	1571,286	213			

Katılımcıların kredibilite ve güvenilirlik, operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti, sözleşme metni bilirligi ve riskten korunma faktörleri ile eğitim düzeyleri ve gelir dağılımlarının birlikte etkisini görmek için yapılan analiz sonuçları Tablo 3.75’de görüldüğü üzere aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır:

- Kredibilite ve güvenilirlik faktörü açısından eğitim ve aylık gelir değişkenlerinin birlikte etkisi incelediğinde p:0,000 olarak bulunmuştur. Yani, istatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05’ten küçüktür. Eğitim ve aylık gelir seviyelerinin birlikte yaptığı değişim, katılımcıların finansal okuryazarlık durumlarını da etkilemektedir. Eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki yokken, aylık gelir seviyesinin de birlikte etkisiyle katılımcıların finansal okuryazarlık oranı eğitim ve gelir ile doğru orantılı olarak arttığı gözlemlenmiştir. Eğitim seviyesi ile gelir seviyelerinin artması katılımların finansal okuryazar olma oranlarını da arttırmaktadır.
- Operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti faktörü açısından eğitim ve aylık gelir değişkenlerinin birlikte etkisi incelendiğinde p değerinin 0,005’ten küçük olduğu ve bu nedenle istatistik olarak anlamlı bir değişim olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim ve aylık gelir durumlarının birlikte artışının finansal okuryazarlık oranını da artırdığı görülmektedir.

- Sözleşme Metni bilirlği faktörü açısından eğitim ve aylık gelir değişkenlerinin birlikte etkisini incelediğimizde p:0,000 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05'ten küçük çıktığı için anlamlı bir değişim olduğunu gözlemlenmiştir. Katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe ve aylık gelirleri azaldıkça finansal okuryazarlık seviyeleri artmaktadır.
- Riskten korunma faktörü açısından eğitim ve aylık gelir değişkenlerinin birlikte etkisini incelediğimizde p:0,000 olarak bulunmuştur. İstatistik olarak anlamlılık seviyesi (p) 0,05'ten küçük çıktığı için anlamlı bir değişimin olduğunu söyleyebiliriz. Değişimin eğitim seviyelerin ve gelir durumunun artması ile ilişki halinde olduğu sonucuna varılmıştır (Tablo 3.75).

Tablo 3. 75 Faktörler İlişkin Değişkenler Arasındaki Farklılıklar (Eğitim*Gelir)

	VK	KT	Sd	KO	F	P
Faktör 1	Genel	20,678	8	2,565	2,225	0,027
	Gelir*Eğitim	506,385	1	506,385	435,852	0,000
	Hata	237,013	204	1,162		
	Toplam	1020,806	213			
Faktör 2	Genel	56,716	8	7,090	5,422	0,000
	Gelir*Eğitim	855,719	1	855,719	654,469	0,000
	Hata	266,730	204	1,308		
	Toplam	1422,672	213			
Faktör 3	Genel	44,710	8	5,589	3,015	0,003
	Gelir*Eğitim	1310,022	1	1310,022	706,673	0,000
	Hata	378,173	204	1,854		
	Toplam	2370,00	213			
Faktör 4	Genel	35,193	8	4,399	4,449	0,000
	Gelir*Eğitim	925,448	1	925,448	946,419	0,000
	Hata	199,480	204	0,978		
	Toplam	1571,286	213			

SONUÇ

Finansal okuryazarlık günümüzde çok önemli bir hale gelmiş ve kompleks bir yapıya bürünmüştür. Bireylerin banka ürünlerini kullanmaları neredeyse zorunlu hale gelmiştir. Bireylerin bütçelerini ve bütçelerinde karşılaşılabilecekleri ekonomik yükümlülükleri en iyi şekilde değerlendirebilmeleri açısından finansal okuryazarlığın önemi günden güne daha da artmaktadır.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde finansal okuryazarlık oranına bakıldığında yüksek seviyede olduğu ve günden güne bu seviyenin giderek arttığı görülmektedir. Finansal okuryazar olan bir birey harcamalarını daha iyi yönetebilmekte ve finansal kararlarını daha doğru bir şekilde verebilmektedir.

Son yıllarda yapılan çalışmalar incelendiğinde; Tuncel (2021); finansal bilgi eksikliğinin finansal riskleri doğurabildiğini ifade etmiş, Kaya (2020); öğrencilerin finansal dersler almaları onları finansal okuryazarlık konusunda daha deneyimli yaptıklarını ifade etmiş, Kutlu (2009); sınıf ve yaş özelliklerinin artması bireylerin finansal okuryazarlıkları ile doğru olduğunu ifade etmektedir. Yapılan çalışmalardan yola çıkarak bankacılık işlemleri bireysel, ticari ve tarımsal olarak gerçekleştiren katılımcıların oluşturduğu bir çalışma ön plana çıkartılmıştır. Bu çalışmamız Denizli ilinde uygulanmış müşteri gruplarına uygulanmıştır. Finansal okuryazarlık ölçeğimize vermiş oldukları yanıtlar doğrultusunda analizlerimiz yapılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Katılımcıların kendilerini tanımlayan 9 soruluk demografik özellikleri hakkında bilgi alınmıştır. Bu demografik özellikler cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma sektörü, gelir seviyesi, müşteri grubu, operasyonel işlem, kredi kullanımı ve yatırım araçları sorularına verdikleri cevapların ortalama ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Finansal okuryazarlık ölçeğini faktör analizi ile faktörlere ayrılmış ve ayrılan her faktör için demografik özelliklerle karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Karşılaştırılması sonucu oluşan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğu anlayabilmek için istatistiksel analizler yapılmıştır.

Yapmış olduğumuz anket çalışmasında katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış, güvenilirlik analizi sonucunda anket formumuzun güvenilir olduğu anlaşılmıştır. İlk olarak tanıtıcı istatistikleri alınmış ve faktör analizi uygulanarak sorularımız 4 faktörde toplanmıştır. Bu belirlenen 4 faktör ile demografik özelliklerin istatistiksel olarak karşılaştırılması yapılmıştır.

Çalışmamızın demografik verileri incelendiğinde; çalışmamıza katılanların büyük çoğunluğunu kadın bireyler (%56,8) oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş değişkeni incelendiğinde, çoğunluğunu (%45,5 gibi büyük bir kısmı) 25-34 yaş grubu aralığındaki kişiler oluşturmuştur. Eğitim seviyelerine göre dağılıma bakıldığında; katılımcıların %45,5 oran ile fazla lisans mezunu olduğu, %25,8'inin yüksek lisans ve üzerinde bir eğitim seviyesinde olduğu, daha sonra sırasıyla yüksekokul, lise ve ilkokul mezunu katılımcılardan oluşturduğu görülmüştür. Çalışma sektörlerine bakıldığında ise, katılımcıların %16,4'ü bankacılık ve finans, %4,2'si ticaret, %16,9'u eğitim araştırma, %3,8'i inşaat emlak, %12,2'si sanayi üretim, %11,7'si tarım orman ve hayvancılık, %15'i kamu, %19,7'si ise herhangi bir yerde çalışmayan katılımcılardan oluşmaktadır. Gelir seviyeleri açısından yapılan gruplandırmada ise katılımcıların çoğunluğunu 4000 TL ve üzerinde bir gelire sahip oldukları anlaşılmıştır. Banka müşteri grupları incelendiğinde 159 kişi bireysel, 30 kişi ticari ve 24 kişi ise tarımsal olarak nitelendirdiğimiz müşteri gruplarını oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu kredi kullanmış ve kullanmaya devam etmektedir. Banka işlemlerinde operasyonel işlem yapıp yapmadıkları incelendiğinde ise %90'ının operasyonel işlemlerle işlemlerini yürüttüğü sonucuna varılmıştır. Katılımcıların kullandığı yatırım araçları açısından dağılımına bakıldığında yatırımlarını sırasıyla en çok altın, döviz ve hisse senedine yaptıkları belirlenmiştir.

Araştırmamız için ölçeğimizin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğimizi oluşturan ifadelerin tamamı için yapılan iç tutarlılık katsayısı 0,955 bulunmuş ve bu değer ölçek güvenilirliği için oldukça yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermiştir. Belirlenen 4 faktörümüz için güvenilirlik katsayıları sırasıyla kredibilite ve güvenilirlik: 0,898; Sözleşme metni bilirliliği: 0,885; operasyonel işlem ve ekonomi yorum kabiliyeti: 0,933 ve riskten korunma faktörü için ise 0,869 olarak bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç olarak çalışmamızda kullandığımız finansal okuryazarlık ölçeğimiz yüksek derecede güvenilir olarak bulunmuştur.

Finansal okuryazarlık ölçeğine katılan katılımcılar finansal okuryazarlık düzeyine ait kredibilite ve güvenilirlik, operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirliliği, riskten korunma faktörleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Kişilerin cinsiyetleri finansal okuryazarlık kavramı ile ilgili bir değişim göstermemiştir. Kadın ya da erkek olması finansal okuryazarlık faktörlerini etkilememektedir. Danes ve Hira'nın, Bayındırlı'nın yaptıkları çalışmada erkek katılımcıların kadınlara göre daha fazla finansal okuryazar oldukları sonucu çıkmıştır ve

bu sonuç bizim çalışmamızla uyum içerisinde değildir. Demirkıran'ın yaptığı çalışma ise cinsiyet değişkeni açısından çalışmamızla uyum içerisindedir.

Katılımcılar kredibilite ve güvenilirlik, operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Elde etmiş olduğumuz sonuçlara göre kredibilite ve güvenilirlik alt boyutu için 45-54 yaş aralığındaki kişiler ile 24 yaş altı kişiler arasında anlamlı bir ilişki olduğu görüşmüştür. Operasyonel işlem faktörü için; 35-54 yaş aralığı ile 55 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Sözleşme metni bilirligi faktörü için; 24 yaş altı ile 55 ve üzeri yaştaki kişiler arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Riskten korunma faktörü için ise 24 yaş altı ile 35-54 yaş aralığı, 25-34 yaş aralığı ile 44 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. Durmuşkaya ve Kavas'ın yaptığı çalışmanın sonucunda da yaş değişkeni finansal okuryazarlık konusunda değişiklik gösteren bir etkisi mevcuttur. Yaş ilerledikçe kişilerin finansal okuryazar olma durumlarının da arttığı gözlenmiştir.

Katılımcıların operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile eğitim durum değişkeni arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Kredibilite ve güvenilirlik faktöründe katılımcıların eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Diğer faktörlerimizde ise eğitim seviyesi ilköğretim olan katılımcılar ile lise ve üzeri katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Kişilerin eğitim seviyeleri arttıkça finansal okuryazarlık hakkında daha fazla bilgi ve tecrübe sahibi oldukları saptanmıştır. Yıldız'ın yapmış olduğu çalışmada eğitim seviyesinin finansal okuryazarlık konusunda bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır, bizim sonuçlarımızla bazı faktörler bazında uyum içerisinde olduğunu söyleyebiliriz.

Katılımcıların operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile çalışma sektörü değişkeni arasında anlamlı farklılıklarının ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Sektörler incelendiğinde çalışma sektörü olarak bankacılık sektör çalışanlarının diğer çalışma sektörlerine göre daha fazla finansal okuryazar oldukları, mesleki gereksinimleri sayesinde bu farklılığı ortaya koyduğu görülmüştür. Kredibilite ve güvenilirlik faktörü harici diğer faktörlerimizde banka çalışanları hariç diğer çalışma sektörlerinin birbirleriyle aralarında anlamlı farklılıkların olduğu da tespit edilmiştir.

Katılımcılar kredibilite ve güvenilirlik, operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Gelir seviyelerinin artması ile katılımcıların daha fazla finansal okuryazar olma oranları arasında doğrusal bir ilişki olduğu söylenebilir. Operasyonel işlem faktöründe ise, katılımcıların orta sevilere gelire sahip kişiler arasında farklılıkların ortaya çıktığı, gelir durumu 1001-2500 TL ile 2501-4000 TL olan katılımcılar arasında da anlamlı bir farklılığın ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Bu orta seviye gelire sahip katılımcılar bankalarında operasyonel işlem yapma konularında düşük gelirli olmaları daha fazla operasyonel işlem konularında daha fazla bilgi sahibi oldukları sonucunu ortaya çıkartmıştır. Sancak'ın yaptığı çalışmada gelir seviyesinin artması ile kişilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin de arttığı sonucuna varmıştır. Bizim sonuçlarımızla uyum içerisinde olduğunu söyleyebiliriz.

Katılımcıların finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile müşteri, durumu değişkeni arasında anlamlı farklılıkların ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Kredibilite ve güvenilirlik faktörü ile müşteri durumları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Diğer faktörlerimizde katılımcıların çalışma durumlarında ise, bireysel ve ticari müşteri gruplarımızda katılımcılar ile tarımsal müşteri grup katılımları arasında anlamlı seviyelerde farklılıkların çıktığı görülmüştür. Tarımsal müşteri gruplarının diğer müşteri gruplarına göre daha az finansal okuryazar oldukları söylenebilir.

Finansal okuryazarlık düzeyine ait operasyonel işlem, ekonomi yorum kabiliyeti ve sözleşme metni bilirligi, riskten korunma faktörleri ile yapılan ikili karşılaştırmalarda katılımcıların kredi kullanma durumları, operasyonel işlem yapma durumları ve yatırım yapma değişkenleri arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Kredibilite güvenilirlik faktöründe ise, kredi kullanma durumları arasında farklılıklar gözlemlenmiştir. Katılımcıların kredi kullandıkları için kendilerini daha fazla finansal okuryazar olduklarını ifade ettikleri ortaya çıkmıştır. Operasyonel işlem yapma durumlarında da anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Diğer faktör gruplarımızda herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

Yapılan analiz sonuçlarına bakıldığında, finansal okuryazarlığın cinsiyetler arasında anlamlılığı ifade etmediği yani katılımcıların cinsiyetlerinin erkek ya da kadın olmasının finansal okuryazarlığı etkilemediği görülmektedir. Yaş değişkenine bakıldığında, katılımcıların yaşlarının ilerledikçe daha fazla finansal okuryazar oldukları görülmüştür. Yaş ilerledikçe kişilerin daha çok banka ve bankacılık işlemlerine maruz

kaldığı ve bu konularda kendilerini geliştirdiği, piyasaların durumlarına ayak uydurdukları görülmüştür. Öğrenim seviyelerine bakıldığında ise, katılımcıların eğitim seviyeleri arttıkça daha fazla finansal okuryazar oldukları anlaşılmıştır. Eğitim seviyesi yüksek olan katılımcıların bankacılık ürünlerin hakkında bilgi sahibi olmaları konusunda bilgiye ulaşmak ve anlama konularında daha başarılı oldukları ve okumaları araştırmaları sayesinde güven konusunda yapılacak işlemlerde oluşabilecek riskleri tahmin ve ön görüleri daha yüksek olduğundan bankacılık ürünlerine güvenleri de yüksek olmaktadır. Çalışma sektörleri incelendiğinde ise banka çalışanlarının işlerinin bir parçası olarak daha fazla finansal okuryazar oldukları görülmüş ve diğer çalışma sektörleri ile arasında anlamlı derecede farklılıklar ortaya çıkmıştır. Gelir durumlarına bakıldığında, gelir durumunun artması ile katılımcılar daha fazla finansal işlemlerle yani bankacılık ürünleri ile uğraşmakta oldukları için gelir durumu yüksek olanların daha fazla finansal okuryazar oldukları söylenebilir. Müşteri durumlarında ise, tarımsal müşteri grubu katılımcılarının diğer müşterilere göre daha az finansal okuryazar oldukları saptanmıştır. Yapılan anket sonuçlarımıza göre kredi kullanma, operasyonel işlem yapma ve yatırım gibi faaliyetleri gerçekleştirme kriteri katılımcıların finansal okuryazarlık ile farklılık yaratmadığı, herkesin bilmesi gereken konular olarak algılandığı ve katılımcıların finansal okuryazarlıkla faktörler arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Bu çalışmadan elde edilen bulgular finansal okuryazarlık düzeylerinin artırılabilirliği ve gerekli önlemlerin alınması ve başka yapılacak çalışmalara ışık tutması adına önemli bir rol ortaya koymaktadır. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar dikkate alındığında, bireylerin bankacılık ürünleri hakkında daha fazla bilgilendirilmesi ve bu bilgileri doğru kullanma konularında bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Bankacılık ürünlerinin kullanımı, kullanılan ürünlerin avantaj ve dezavantajlarının neler olduğu konularında bilgilendirmelerin açık bir şekilde yapılması gerekmektedir. Kişilerin bankacılık ürünlerini kullanarak daha pratik işlem yapabilme vakitten kazanım ve zamanında yatırım araçlarını kullanmaları konuların bilgi sahibi olmaları yapacakları işlemler de kendilerine kolaylık sağlayacaktır ve zamandan kar elde ettiği gibi yaptığı işlemlerden de kar elde etmesine imkan sağlayacaktır.

Finansal okuryazarlık konusunda yapılacak olan diğer çalışmalarda; finansal okuryazarlığı etkileyebilecek değişiklikler göz önünde bulundurularak, farklı örneklem gruplarına farklı yöntem ve modeller seçilerek bu değişkenlerin analiz edilmesi ile finansal okuryazarlık konusunda daha fazla katkı sağlanabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Akin, G. G., Aysan, A. F., Gollu, G. ve Yıldırım, L. (2009). A Nationwide Survey On Credit Card Usage. *Boğaziçi Üniversitesi Department of Economics*, 3- 18.
- Akyol, C. (2010). *Finansal Farkındalığın Yatırımcı Tercihlerine Etkileri: Özel Bankacılık Çalışanlarında Finansal Farkındalık Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Akyol, Hayati (2005). *Türkçe İlk Okuma Yazma Öğretimi*. Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Ansong, A. ve Gyensare, M.A. (2012). Determinant of University Working Students Financial Literacy at the University of Cape Coast, Ghana. *International Journal of Business and Management*, 7 (9), 126-133.
- Araz, T. (2012). *Financial Literacy and Credit Card Arrears*, Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayram, S.S. (2015). Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Uygulama, *Business Management Studies, An International Journal*, 2 (2), 105-135.
- Chen, H. ve Ronald P. V. (2002). Gender Differences In Personal Financial Literacy Among College Students. *Financial Services Review*.289-307.
- Chen, Haiyang ve Ronald, P. Volpe (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. *Financial Services Review*. 7(2): 107-128.
- Cihangir, M. ve Ergin, E. (2015) Finansal Okuryazarlığın Temel Düzeyde İncelenmesi: Osmaniye İlinde Ankete Dayalı Bir Araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(13), s. 496 – 497.
- Cleek, M.G. ve Pearson, T.A. (1985). Perceived Causes Of Divorce An Analysis Of Interrelationships, *Journal Of Marriage And The Family*, 47(1), 179-183.
- Dağdelen, T. (2017). *Finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi ve Aydın ilindeki serbest muhasebeci mali müşavirler üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Danes S.M. ve Hira T.K. (1987). Money Management Knowledge of College Students, *Journal of Student Financial Aid*, 17(1).
- Demirkıran, T. (2019), *Kırıkkale Üniversitesi Öğrencilerinin Finansal Okuryazarlık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Durmuşkaya S. ve Kavas Y.B. (2018). Akademik Gelişim ve Finansal Okuryazarlık Arasındaki İlişkinin Tespiti Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*. 25(3): 925.
- Durukal, E. (2017). *Elektronik müşteri hizmetleri uygulamalarının algılanmasında bireysel müşterilerin finansal okuryazarlık düzeylerinin etkisi: Aydın ilinde banka müşterileri üzerine bir uygulama*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

- Er, F. Temizel, F. Özdemir, A ve Sönmez H. (2014) Lisans Eğitim Programlarının Finansal Okuryazarlık Düzeyine Etkisinin Araştırılması: Türkiye Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(4), s. 113-126.
- Ergün, B. Şahin, A. Ve Ergin, E. (2014) Finansal Okuryazarlık: İşletme Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma, *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 7(34), s. 849 – 850.
- Eskici, Y. (2014) *Seçilmiş ülke örnekleriyle finansal okuryazarlığın önemi ve tasarruflar üzerindeki etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Gökmen, H. (2012). *Finansal Okuryazarlık*. Hiperlink Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- Gutnu, M.M. ve Cihangir M. (2015). Finansal Okuryazarlık: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 3(10), 415-424.
- Gümüş, U. T. ve Pailer, M. K. (2019). Öğrencilerin finans dersi alma durumunun finansal okuryazarlık seviyesine etkisi: bir Nazilli örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1494-1516.
- Hayta, B. Ateş, (2011), *Aile Finans Sistemi İlişkileri*, 1. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Hogarth Jeanne M. ve Marianne A. Hilgert. (2002). Financial Knowledge, Experience and Learning Preferences: *Preliminary results from a new survey on financial literacy*. *Consumer Interest Annual*. 48(1): 1-7.
- Karaağaç, A. (2015). *Finansallaşma Sürecinde Finansal Okuryazarlık*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Yapı ve Sosyal Değişme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Karaca, S.S. ve Baysa, E. (2016). *Finansal Okuryazarlık ve Banka Müşteri Segmentasyonları Üzerine Bir Uygulama A Case Study On Financial Literacy And Segmentations Of Bank Customers*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Kaya, I. U. (2020). *Finansal Okuryazarlık ve Finansal Dijitalleşme İlişkisi: Bankacılık ve Finans Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Kılıç, Y., Seyrek, İ.H., ve Ata H.A. (2015). Finansal Okuryazarlık: Üniversite Öğrencileri Üzerine Yönelik Bir Araştırma, *Muhasebe Finansman Dergisi*, 66, 130-151.
- Kılınç, N. (2018). *Finansal okuryazarlığın davranışsal finans üzerine etkisi: Yatırım danışmanları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Kıran F., Çetinkaya B. Ö. ve Tunç H. (2018). Finansal Okuryazarlık ve Girişimcilik Niyeti Arasındaki İlişki: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*. 1(1): 29-51.
- Kocabıyık T. ve Teker T. (2018). Finansal Okuryazarlık: Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2(2): 117-144.

- Kutlu, A. (2019) *Finansal Okuryazarlık ile Bütçeleme ve Tasarruf Davranışı: Manisa Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Lusardi, A. ve Mitchell, O.S. (2011). Financial Literacy Around the World: An Overview, *NBER Working Paper*, No.17107.
- Lusardi, A. ve Mitchell, O. S. (2008). Planning And Financial Literacy: *How Do Women Fare? Nber Working Paper Series*. 13750.
- Mandell, L. ve Klein, L. S. (2009). The Impact Of Financial Literacy Education On Subsequent Financial Behavior. *Journal Of Financial Counseling And Planning*. 20(1),15-24.
- Mercan, N., Oyur, E., Altınay, A. Ve Aksanyar Y. (2012). Ekonomi Okur Yazarlığına Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*. 4(2), 109-112.
- Modigliani, F. ve Brumberg, R. (1954). Utility Analysis And The Consumption Function: *An Interpretation Of Cross-Section Data. Post-Keynesian Economics*. 388-436.
- Murphy, J. L. (2013). Psychosocial Factors And Financial Literacy. *Social Security Bulletin*.73(1), 73-81.
- Orton, L. (2007) Financial Literacy: Lessons From International Experience, *CPRN Research Report (Canada Policy Research Networks)*, s. 3-6.
- Özgüler, İsmet (2013). *Bireysel Finansal Kaynakların Yönetiminde Bir Araç Olarak Finansal Eğitimde Dünya Uygulamaları ve Türkiye Karşılaştırması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, E. Ve Demir, Y. (2015) Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi: Süleyman Demirel Üniversitesi Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama, *Muhasebe Finansman Dergisi*, s.114.
- Peggs, K. (2000). Which Pension?: Women, Risk And Pension Choice. *The Sociological Review*. 349- 364.
- Potrich, A. C. G., Vieira K. M., Coronel, D. A. ve Filho, R. B. (2015). Financial Literacy In Southern Brazil: Modeling And Invariance Between Genders. *Journal Of Behavioral And Experimental Finance*.6, 1-12.
- Robb, C.A. ve Sharpe, D.L. (2009). Effect of Personal Financial Knowledge on College Students Credit Card Behavior, *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1), 25-40.
- Sabri, M.F.-Macdonald, M. (2010). Savings Behavior And Financial Problems Among College Students: The Role Of Financial Literacy In Malaysia. *Cross-Cultural Communication*. 6(3),103-110.
- Sakarya, Ş. ve Aytakin, S. (2015). Balıkesir Üniversitesi İİBF Öğrencilerinin Finansal Okuryazarlıkları ve Para Yönetimi Davranışları Üzerine Bir Araştırma, *19.Finans Sempozyumu*, Çorum.
- Salah, S. S. (2019). *Yabancı Öğrencilerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Erciyes Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Sancak, S. (2019) *Üniversite Öğrencilerinde Finansal Okuryazarlık Araştırması: Gümüşhane Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Satoğlu, S. (2015). *Bireysel Yatırımcıları Koruma Aracı Olarak Finansal Okuryazarlık ve Türkiye Uygulaması*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Satoğlu, Serhad (2014). *Bireysel Yatırımcıları Koruma Amacı Olarak Finansal Okuryazarlık ve Türkiye Uygulaması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Şahin, M., ve Barış, S. (2017). Finansal okuryazarlık ve tasarruf davranışları: Kamu çalışanları üzerine bir inceleme. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 77-103.
- Şahin, Ş., Rittersberger T. ve Elveren, A. Y. (2010). The Individual Pension System In Turkey: A Gendered Perspective. *Ekonomik Yaklaşım*. 21(77), 115-142.
- Tversky, A. ve Kahneman, D. (1981). The Framing Of Decisions And The Psychology Of Choice. *Science*, 211(4481), 453-458.
- Ünal, O., Torun, S., Yavuz E. ve Ediş, S. (2016). İlköğretim Bölümü Öğretmen Adaylarının Finansal Okuryazarlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *International Periodical For The Languages, Literature And History of Turkish or Turkic*. 11(9), 932-937.
- Whatley, S. D., Mason, N. G., Woolf, J. R., Newcombe, R. G., Elder, G. H. and Badminton, M. N. (2009). Diagnostic strategies for autosomal dominant acute porphyrias: retrospective analysis of 467 unrelated patients referred for mutational analysis of the HMBS, CPOX, or PPOX gene. *Clinical chemistry*, 55(7), 1406-1414.
- Yardımcıoğlu, M. ve Yörük, A. (2016). Türkiye'deki Finansal Okuryazarlığın ve Finansal Farkındalığın Durumu, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 9(2), 173-208.
- Yıldız, G. (2019). *Davranışsal İktisat Perspektifinden Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Analizi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Yilmazer, T., and Lyons, A. C. (2010). Marriage and the allocation of assets in women's defined contribution plans. *Journal of Family and Economic Issues*, 31(2), 121-137.

EKLER

Ek-1. Finansal Okuryazarlık Anketi

Değerli Katılımcı;

Bu anket Pamukkale Üniversitesi işletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans programında Finansal Okuryazarlıkla ilgili bir tez çalışmasının parçasıdır. Finansal okuryazarlığın ekonomi, ekonomik kavramlar, finansal bilginin kullanılıp kullanılmadığı, belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Anketlerden elde edilecek bilgiler bu alandaki çalışmalara ışık tutacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Gösterdiğiniz ilgiden dolayı teşekkür ederiz.

Özge Kübra TATLIDİL

FİNANSAL OKURYAZARLIK ÖLÇEĞİ

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Bankamatik veya kredi kartımın kaybolması veya çalınması durumunda ne yapacağımı bilirim.					
2	Kredi kartı kullanırken gelime göre harcama yaparım.					
3	Kullandığım veya kullanacağım kredinin vade yapısında aylık ödeme durumumu dikkate alırım.					
4	Almış olduğum kredi tutarını kredinin amacına uygun olarak kullanırım.					
5	Kredi borcumu erken kapattığımda ödenecek tutarda avantaj sağlar.					
6	Bir bankada kötü bir kredi sicilim varsa başka bir bankaya kredi talebi yaptığımda bunun görüleceğini ve dikkate alınacağını bilirim					
7	Bankaya gitmeden de kredi notumu öğrenebilirim.					
8	Finansal bir hizmet alırken o hizmete yönelik bütün yazılı şart ve sözleşmeleri okurum.					
9	Sözleşme öncesi bilgi formunu mutlaka okurum.					
10	İnternet bankacılığıyla ne tür işlemler yapılabileceğini bilirim.					
11	İnternet bankacılığı kullanmanın ne tür avantajlar sağladığını bilirim.					
12	Virman, Havale, EFT gibi para transfer türleri arasındaki farkı bilirim.					
13	IBAN numarasının ne olduğunu bilirim.					
14	Bir bankamatik kartı üzerinde yazan numaralardan hangilerinin şube kodu hangilerinin müşteri ve hesap numarası olduğunu ayırt edebilirim.					
15	Faiz oranlarında meydana gelen değişmelerin etkisini yorumlayabilirim.					
16	Döviz fiyatlarındaki artış veya azalışların etkisini yorumlayabilirim					
18	Sigorta yaptıracağım zaman ne tür sorular sormam gerektiğini bilirim.					
19	Yaptırdığım sigorta poliçemin hangi teminatları kapsadığını bilirim.					
20	Sigorta yaptırmanın iyi bir yatırım olduğuna inanırım.					
21	Kredi kullanırken hayat sigortası yaptırmamın beni, olası bir yaşam kaybı durumunda kullandığım kredinin finansal yükünden kurtarır.					
22	Gelecekte oluşabilecek riskler veya planlanmamış harcamalar için yatırım yapmak gerekir.					
23	Bireysel emeklilik sisteminin sağladığı avantajları bilirim.					
24	Ekonomi ve finans haberlerini takip ederim.					
25	Finans konularında eğitim almayı isterim.					

Ek-2. Demografik Bilgiler**1) Cinsiyetiniz?**

Kadın

Erkek

2) Yaş grubunuz?

24 ve altı yaş

25-34 yaş

35-44 yaş

45-54 yaş

55 ve üzeri yaş

3) Eğitim Durumunuz?

İlköğretim

Lise

Yüksekokul

Lisans

Y.Lisans ve Üzeri

4) Hangi Sektörde Çalışmaktasınız?

Bankacılık, Finans

Ticaret (Toptan-Perakende)

Eğitim, Araştırma

İnşaat, Emlak, Müteahhitlik

Sanayi ve Üretim

Tarım, Orman, Hayvancılık

Kamu

Çalışmıyorum

5) Gelir Durumunuz? (Aylık)

0-1000 TL

1001-2500 TL

2501-4000 TL

4001-5500 TL

5501 TL ve üzeri

6) Bankada hangi müşteri grubunu temsil etmektesiniz?

Bireysel

Ticari

Tarımsal

7) Herhangi bir bankadan daha önce kredi kullandınız mı?

Evet

Hayır

8) Bankalarda operasyonel işlemler (para yatırma, para çekme, Havale, EFT gibi) yapıyor musunuz?

Evet

Hayır

9) En çok yatırım yaptığınız yatırım aracı hangisidir?

Hisse Senedi

Mevduat

Döviz

Altın

Tahvil-Bono

Diğer

Yatırım Yapmıyorum

Anket bitti. Gösterdiğiniz ilgiye teşekkürler