

Kredi Kartlarına Olan Bireysel Tutum Farklılıklarının Analizi*

Analysis of Personal Attitude Differences Toward Credit Cards

Bülent BAŞARAN

Yrd. Doç. Dr. Bilecik Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, (bulent.basaran@bilecik.edu.tr)

Gamze Sancar BUDAK

(sancarg@hotmail.com)

Hüseyin YILMAZ

Yrd. Doç. Dr. Bilecik Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, (hyilmaz64@yahoo.com)

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Kredi Kartı,
Tüketici
Finansmanı,
Tüketici Davranışı,
Kategorik
Farklılıklar

Tüketicilerin demografik özellikleri kredi kartı kullanım sıklığını ve şeklini doğrudan etkileyebilmektedir. Bazı kategorik farklılıklar tüketicileri kredi kartı kullanma konusunda daha bilinçli kılarken bazıları da bilinçsiz kullanımı desteklemektedir. Bu çalışmada kredi kartına olan tutumu etkileyen faktörler açıklayıcı faktör analizi yardımıyla belirlenmiştir. Bu faktörler içerisinde kişilerin bazı demografik özellikleri açısından tutum farklılıklarının olup oluşmadığı araştırılmıştır. Anket verileri Bilecik merkez ilçe sınırları içerisinde çalışan 514 kredi kartı sahibi devlet memurundan toplanmıştır. Tek-yönlü ANOVA, Kruskal-Wallis H ve bağımsız örneklem t-testleri yardımıyla kategoriler arası farklılıklar araştırılmıştır. En önemli farklılıklar tüketiciler borç alma alışkanlıklarına göre kategorize edildiğinde çıkmıştır. Yaş ve eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıkların olmaması çalışmanın ilginç bulguları arasındadır.

ABSTRACT

Keywords:

Credit Cards,
Consumer Finance,
Consumer Behavior,
Categorical
Differences

Demographic characteristics of consumers directly affect the way and frequency of credit card usage. Some categorical differences make consumers more conscious about credit card usage while some others support unconscious usage. In this study, the factors affecting attitudes toward a credit card are specified by exploratory factor analysis. It has been investigated that if there exists some different attitudes made in those factors in terms of some demographical characteristics of individuals. Survey data have been collected from 514 credit card holder public servants in Bilecik central district. The differences among those categories have been investigated by one-way ANOVA, Kruskal-Wallis H and independent-sample t tests. The most significant differences have been found when consumers were categorized in terms of whether or not they take loans from banks or some other individuals to pay credit card debts. Education and frequency of credit card usage are among interesting categories that has no significant differences take place.

1. GİRİŞ

Kullanım alanı Dünya’da ve ülkemizde oldukça yaygın hale gelmiş olan kredi kartları, ödeme aracı olma fonksiyonu dışında sağladığı kredi imkânı ve teknolojik gelişmeler paralelinde sunulan kullanımını arttırmaya yönelik uygulamalar nedeniyle günümüzde bireysel ekonomik kararlarda önemli rol oynayan bir çeşit tüketici finansman aracı haline gelmiştir. Kredi kartları tüketiciye, gelirine ek olarak anında kullanılabilir kredi sağlaması, nakit taşıma riskini ortadan kaldırması, alışveriş bedellerini taksitlendirmeye imkan vermesi gibi kullanıldığı amaca ve yere göre değişen pek çok olumlu özelliğe sahiptir (Kaya, 2009:120-130). Diğer taraftan farklı bilimsel çalışmalarda kredi kartının kişileri gelirinin oldukça üzerinde bir harcama eğilimine doğru sürükleyebileceğine ve rasyonel (akılcı) kullanılmadığında yüksek faiz oranı ve işlem bedelleri nedeniyle sürekli borçlu yaşam süren kişi sayısını arttırabileceğine dikkat çekilmektedir (Çırpan, 2000:100; Durukan vd., 2005:150; Girginer vd.,2008:194). Bu bağlamda kredi kartı kullanımını etkileyen faktörlerin araştırılması ve bu faktörlerin kredi kartı kullanımında bilinçliliği nasıl etkilediğinin belirlenmesine yönelik çalışmalar önem kazanmıştır.

Yapılan literatür taramasında tüketicilerin kredi kartlarına yönelik tutum ve davranışlarını etkileyen faktörleri araştıran ve bu faktörleri tüketicilerin demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri ile ilişkilendirmeye yönelik çeşitli çalışmalar incelenmiştir. Kredi kartı kullanımı konusunda yapılmış çalışmalar genel olarak kişilerin kredi kartı kullanımında kredi kartlarına yönelik tutumlarının, bankaların kredi kartı kullanımına yönelik bilgilendirici hizmetlerinin tüketiciler tarafından nasıl algılandığının, tüketicilerin harcama alışkanlıklarının, bireysel demografik ve sosyo-ekonomik faktörlerin etkili olduğunu ortaya koymaktadır (Hayhoe vd., 1999: 643-656; Warwick ve Mansfield, 2000:617-626; Nortivilis vd., 2006:1395-1413; Çavuş, 2006:173-187; Aşan, 2007:256-267; Tuğay ve Başgül, 2007:223; Altan ve Göktürk, 2009: 110-

* Bu makalede Gamze Sancar Budak’ın (2011), “Tüketici Finansmanında Kredi Kartlarının Rasyonel Kullanımı: Bilecik İli Örneği” isimli, Bilecik Üni. SBE, İşletme ABD, Yüksek Lisans Tezi’nin verilerinden yararlanılmıştır.

113;Yılmaz vd, 2009:20-29) . Bu çerçevede bu çalışmada yapılmış araştırmaların bulguları doğrultusunda kredi kartına olan tutumu etkileyen faktörler açıklayıcı faktör analizi ile belirlenerek, bu faktörler içerisinde kişilerin bazı demografik özellikleri açısından tutum farklılıklarının oluşup oluşmadığı araştırılmıştır. Çalışmanın diğer amaçları arasında kredi kartlarına yönelik tutumu etkileyen faktörlerin kredi kartını rasyonel (akılcı) kullanma davranışını nasıl etkilediğini incelemek bu bağlamda kredi kartı kullanımında bilinçliliğin artırılmasına katkıda bulunmak ve ileride yapılacak çalışmalara kaynak oluşturmak şeklinde sıralanabilir.

Çalışmanın bir sonraki bölümünde kredi kartına yönelik tutumu doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendireceği düşünülen faktörler açıklanmıştır. Üçüncü bölümde bireysel tutum farklılıklarını ortaya koymaya yönelik hipotezler geliştirilmiştir. Metodoloji olan dördüncü bölümü sonuçların tartışılıp değerlendirildiği beşinci bölüm izlemektedir. Çalışma, sınırlılıkların sunulduğu altıncı bölüm ve genel bir değerlendirmenin yapıldığı sonuç bölümü olan yedinci bölümle sona ermektedir.

2. BİREYSEL TUTUMUN KREDİ KARTINA YÖNELİK FAKTÖRLERİ

Sosyo psikoloji temelli “Akılcı Davranışlar Teorisi (Theory of Reasoned Action-TRA)”ne göre, bireyler rasyonel kararlar verirken sistematik olarak bilgiye ulaşarak hareket ederler. Teoriye göre, kişinin belli bir davranışı gerçekleştirmesinde motive edici faktör niyettir ve niyet tutum, inanç ve kişisel normlar olmak üzere üç temel faktörün etkisi altındadır. Genel olarak tutumlar önceden edinilmiş inanç ve fikirler doğrultusunda şekillenen çok boyutlu kavramlardır. Belli bir konudaki inançların kabul edilip edilmemesi tutumun bilişsel boyutunu, inançlara ilişkin olumlu-olumsuz yargılar tutumun duygusal boyutunu oluşturur. İnanç ve fikirlere bağlı olarak belli bir davranışın gerçekleşip gerçekleşmeyeceği ise tutumun davranışsal eğilim boyutunu oluşturur. TRA'ya göre ancak kişinin kontrolünde olan davranışlar açıklanabilir ve tutumlar ile davranışlar arasındaki ilişki kuvvetlendikçe belli bir konudaki tutum ile davranışın birbirini açıklama kabiliyeti de artacaktır (Ajzen ve Fishbein, 1977:888-918). Aynı teorinin geliştirilmesiyle oluşturulmuş “Planlı Davranış Teorisi (Theory of Planned Behaviour-TPB)” ise davranışların sonucunun ya da başarı derecesinin bu faktörler dışında, yetenekler, zaman, kaynak ve fırsatlar ile geçmiş deneyimler gibi insanın kendi kontrolünde olmayan farklı faktörlerin de etkisi altında olduğunu ortaya koymaktadır. Bu teoriye göre ise bireyin belli bir konudaki davranışının gerçekleşme olasılığı o konudaki tutumu, çevresinde referans aldığı kişilerin fikirleri ve davranışa etki eden faktörlerin ne kadarının kendi kontrolünde olduğunu bilmesi davranışa yönelik amacını kuvvetlendiren faktörlerdir (Ajzen, 1991:181-185). Durkin (2006:627); kredi kartı kullanma kararlarının, kullanım süresince elde edilen tecrübeler doğrultusunda geliştirilen bireysel tutumlardan büyük ölçüde etkilendiği şeklinde görüş beyan etmektedir. Bu bağlamda, bireyler arasında var olabilecek kredi kartına yönelik tutum farklılıklarının kredi kartı kullanımı konusunda bilinçliliği ya da bilinçsiz kullanımı destekleyebileceği ileri sürülebilir. Bu durum bireylerin kredi kartı konusundaki bilinçli/bilinçsiz davranış sıklıklarının bireyin kredi kartı konusundaki tutumunu yansıtacağı varsayımı altında bireylerin sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerine göre kategorize edilmesi yolu ile incelenebilir. Örneğin, Altan ve Göktürk (2008:110-127) memurlar üzerinde yaptıkları araştırmada hesap özeti takip sıklığı, aylık gelir ve eğitim düzeyinin artmasına bağlı olarak kredi kartı borcunun tamamını ödeme olasılığının da arttığı; yaş, ailedeki birey sayısı ve sahip olunan kredi kartı sayısı arttıkça borcun tamamını ödeme olasılığının azaldığı bulgusuna ulaşmıştır.

2.1. Bireysel Tutumda Kredi Kartını Doğrudan İlgilendiren Faktörler

2.1.1. Kredi kartına duyulan güven

Kredi kartları konusunda yapılan farklı çalışmalar, kullanım sürecinde edinilmiş ve bireyi istenmeyen maliyetler altına girmeye zorlayacak deneyimlerin kredi kartını daha temkinli kullanmak konusundaki kaygıları arttırdığını ortaya koymaktadır. Girginer vd. (2008:193-208) tarafından kredi kartına yönelik tutumu inceleyen bir çalışma, kaygı düzeyinin kartla yapılan harcama tutarı ve aylık ödemelerin artmasına bağlı olarak arttığını göstermektedir. Yani, harcama tutarı ve aylık ödemesi yüksek olan kişiler kredi kartının aşırı borçluluk açısından riskli olduğu konusunda daha yüksek kaygısal tutuma sahiptir. Hayhoe vd.(1999:643-646) tarafından yapılmış bir başka araştırma, bireysel deneyim ve inançlar, çevreden edinilen izlenimler, finansal durum gibi faktörlerin kredi kartına duyulan güven açısından kart kullanım sürecinde belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Bu deneyimler bireylerin kredi kartları hakkındaki aşırı harcamaya neden olup olmaması, sürekli borçlu bir yaşamı teşvik edip etmemesi gibi konulardaki genel yargısını, bir başka ifade ile karta duyduğu güveni olumsuz yönde etkileyerek kredi kartı kullanımında önemli rol oynamaktadır. Diğer taraftan kredi kartlarının kişi açısından prestij unsuru teşkil etmesi, nakit taşıma riskini azaltması, kolay kredi kaynağı olması gibi olumlu özelliklerinin de kişi için güven unsurunu olumlu yönde pekiştiren daha açık bir ifade ile karta duyulan aşırı harcamaya, borçlanmaya neden olabileceği yönündeki kaygıları ikinci plana iten unsurlar olduğunu ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Torlak, 2002:74-75). Karamustafa ve Biçkes (2003:91-113) tarafından yapılan bir çalışma ise kredi kartına duyulan güvenin kartın hangi olumlu özelliğinden kaynaklandığının, kişilerin gelir düzeyine göre farklılaştığını ortaya koymasından önemlidir. Çalışmaya göre yüksek gelirli kişilerin kredi kartına duyduğu güveni pekiştirmesi bakımından öne çıkan özelliği nakit taşıma riskini azaltması iken; düşük gelirli kişiler için bir tür kolay kredi kaynağı olmasıdır. Warwick ve Mansfield (2000:617-626) tarafından yapılmış bir başka çalışma ise, kredi kartlarının aşırı harcamaya yol açıp açmayacağı konusundaki fikirlerin, kişiden kişiye kredi kartı borç miktarına göre farklılaştığını ortaya koymaktadır.

2.1.2. Banka bilgilendirme hizmetlerini algılama düzeyi

Kişisel ihtiyaçların şiddeti ve beklentiler aracılığı ile tutumlar üzerinde etkili olan algılama, öğrenmenin temeli olarak görülen duyularla ilgili bir olgudur. Davranışlar ise bilgiyi algılama yolu ile alışkanlıklar, sosyal normlar, davranışın sonucuna ilişkin beklentiler ve belli bir konuda edinilmiş olumlu/olumsuz inanç ve fikirlere bağlı olarak gelişen tutumların bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Schafer ve Tait, 1986:4-5). Kredi kartından sağlanacak bireysel fayda hiç kuşkusuz kartın kullanımı, avantajları ve kullanım maliyetleri hakkında sahip olunan bilgi düzeyine bağlıdır. Bireysel faydanın artırılması kartın ödeme gücünün göz önünde bulundurularak kullanılması, kişinin istenmeyen maliyetlere katlanmak zorunda kalmaması için sorumluluklarının bilincinde hareket etmesini gerektirmektedir. Bu süreçte kart hamili ile birebir iletişimde olan son kurumlar bankalar olduğundan, bankaların kart kullanımından doğacak maliyetler ile ilgili bilgilendirici hizmetleri önem kazanmaktadır. Ausbel (1991:50-81) tarafından yapılan ve kredi kartı sektöründe işlem maliyetlerinin incelendiği bir çalışma kredi kartının kredi özelliğini kullanmaya başlamadan önce bireylerin değişen faiz oranlarına duyarlılıklarının daha azken; bu duyarlılığın kredi özelliği kullanımına bağlı olarak yıllar itibariyle artacağını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda kişilerin bilgilendirici banka hizmetlerinin yeterliliğine ilişkin algı düzeylerinin kart kullanım sürecinde yaşanan deneyimlere göre değişerek kredi kartına yönelik tutumu etkileyeceği ileri sürülebilir.

2.2. Bireysel Tutumda Kredi Kartını Dolaylı İlgilendiren Faktör: Kredi Kartsız Yapılan Harcama Alışkanlıkları

Sosyo-psikoloji temelli teorilere göre belli bir konudaki tutum ile davranış arasındaki ilişkiyi etkileyen bir başka faktör, önceden belli bir frekansta tekrarlanan davranış sonuçlarıdır (Schafer ve Tait, 1986:4). Aarts ve Dijksterhuis (2000:53-63), bu tür uzun süreli deneyimlerin alışkanlıkları oluşturduğunu, zamanla insan zihninde otomatik bir referans kaynağına dönüşerek kişinin bir sonraki davranışını büyük ölçüde yönlendirdiğini belirtmektedir. Bireysel ekonomik kararlar açısından bu durum kişinin harcamalarını planlama, gereksiz alışveriş yapmama, borçlanmamayı prensip edinme gibi alışkanlıklara sahip olması ile örneklendirilirse bu tür alışkanlıkların kredi kartına yönelik tutumları etkilemesi ve kredi kartı kullanımına yön vermesi mümkün görülebilir. Diğer taraftan kredi kartları, alışveriş bedelini taksitlendirme veya daha ileri bir tarihte ödeme imkanı sunması açısından kolay kredi kaynağı olması, sunduğu promosyon ve indirim imkanları gibi tüketicilerin harcama alışkanlıklarını etkileyebilecek özelliklere de sahiptir. Özellikle bu açıdan kredi kartlarının gelirden artış algısı oluşturarak aşırı borçlu bir yaşam tarzını teşvik ettiğini ileri süren bilimsel çalışmalar da bulunmaktadır. Durukan vd. (2005:143-153) çalışmalarında, kredi kartlarının olumlu özellikleri arasında görülen taksit uygulamasının, gelir düzeyi üzerinde harcamayı teşvik ettiğini tespit ederek kredi kartı kullanımında tüketici bilincinin geliştirilmesi gereğine dikkat çekmiştir. Torlak (2002:72), tarafından yapılan bir çalışmada kredi kartının satınalma alışkanlıklarını etkileyerek savurganlığı teşvik ettiği bulgusuna ulaşılmıştır. Yine Tuğay ve Başgül (2007:215-216) tarafından yapılmış bir başka çalışmanın bulguları kredi kartlarının büyük ölçüde gereksiz harcamayı teşvik ettiği yönündeki fikirleri destekler niteliktedir.

3. HİPOTEZLERİN OLUŞTURULMASI

Bireylerin kredi kartlarına karşı sergiledikleri tutumun, bireyler değişik özelliklere göre kategorize edildiklerinde farklılık gösterebileceği düşünülmektedir. Kimi bireyler kredi kartına karşı daha sert bir tutum sergilerken kimileri daha ılımlı bir tavır takınabilir. Kimileri kredi kartına ve onu kullanmakla doğan sonuçlara karşı daha dikkatli davranmayı düşünürken kimileri ise bu konuya daha az duyarlı olabilir. Bu tür farklılıkların ortaya konulabilmesi için bireyler değişik açılardan kategorilere ayrılmalı ve bu kategorilerde kredi kartına karşı duyulan hisler, sergilenen davranış sıklıkları yardımıyla ölçülerek incelenmelidir.

Bu çalışmada toplam 56 adet hipotez incelemeye alınmıştır. Bu hipotezler her biri kredi kartına olan tutumun boyutlarını gösteren dört gruba ayrılarak 14 ana hipotezde toplanmıştır. Aşağıda hipotezlerin yanında parantez içerisinde gösterilen a, b, c ve d harfleri sırasıyla “kredi kartına duyulan güven”, “kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılama”, “kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları” ve “kredi kartını rasyonel kullanma” faktörlerini belirtmektedir.

H1 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler cinsiyetlerine göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H2 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler kredi kartlarını başkalarıyla paylaşıp paylaşmadıklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H3 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler internet üzerinden kredi kartı kullanıp kullanmadıklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H4 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler kredi kartı borcunu hiç bankadan borç alarak ödeyip ödemiş olduklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H5 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler kredi kartı borcunu hiç başka bireylerden borç alarak ödeyip ödemiş olduklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H6 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler hiç temerrüde düşüp düşmediklerine göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H7 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler aylık kredi kartı borcunun ne kadarını ödediklerine göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H8 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler kaç tane kredi kartına sahip olduklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H9 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler memurlukta geçirdikleri hizmet yıllarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H10 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler eğitim durumlarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H11 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler ayda kredi kartını kaç kez kullandıklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H12 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler ne kadar senedir kredi kartı sahibi olduklarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H13 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler kredi kartı limitine göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

H14 (a, b, c, d): Kamuda çalışan kredi kartı kullanan bireyler aylık gelen kredi kartı borç miktarlarına göre kategorize edildiklerinde bu kategoriler arasında kredi kartına karşı sergiledikleri tutum açısından anlamlı farklılıklar vardır.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Örneklem ve Anket

Anket formu iki kez ön testten geçirilmiştir. İlk ön testin örneklemini Bilecik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde (İİBF) okuyan 91 adet kredi kartı sahibi öğrencidir. İkinci ön testin örneklemini ise hem Bilecik İİBF’de okuyan 159 kredi kartı sahibi öğrenci hem de Ankara ilinde farklı kurumlarda çalışan kredi kartı sahibi 90 kamu çalışanıdır. Böylece iki kez revize edilen anket formu son şekliyle Bilecik merkez ilçe kamu kurumlarında çalışan bireylerden oluşan örnekleme uygulanmıştır. Araştırmanın yapıldığı tarihte Bilecik merkez ilçesinde bulunan merkezi kamu kurumlarında çalışan memur sayısı 3649 kişidir. Anket çalışması 9 Mart 2011 ve 25 Mart 2011 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketler kredi kartı sahibi 700 kamu personeline kolayca örnekleme yöntemiyle elden dağıtılmıştır. Kurum bilgisi ve şahsi bilgilere yer verilmemiştir. Toplam 514 adet analiz edilebilir anket elde edilmiştir. Geri dönüş oranı %73,4’tür. Toplam 514 kamu personelinin, %62,1’ini erkek, %37,9’unu ise kadındır. Örneklemin %19,8’i 21-30, %46,9’u 31-40, %27,8’i 41-50 ve %5,4’ü de 51 yaş ve üzeridir. Yalnızca asli kart sahipleri %86,2; yalnızca ek kart sahipleri %5,3; her iki türde de karta sahip olanlar ise %8,6 oranındadır. Örneklemin %8,8’i üst düzey yönetici memur, %10,1’i orta düzey yönetici memur ve %81,1’i düz memurdur. Ele alınan hipotezlerdeki kategorilere ilişkin detaylı dağılımlar Tablo 3 ve Tablo 4’te bulunmaktadır.

Tablo 1’de gösterilen anketin diğer bölümünde ise literatür kaynaklarından yararlanılarak geliştirilen “kredi kartı tutum ölçeği” bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili literatürde direkt bir kaynağın olmaması nedeniyle yakın kaynaklardan elde edilen bilgiler derlenerek bu bölümdeki sorular oluşturulmuştur (Hayhoe vd., 1999; Warwick ve Mansfield, 2000; Karamustafa ve Biçkes, 2003; Durukan vd., 2005; Cude vd., 2006; Nortivilis vd., 2006; Çavuş, 2006; Tuğay ve Başgöl, 2007; Girginer vd., 2008; Kaya, 2008; Altan ve Göktürk, 2008; Cummins vd., 2009; Cengiz, 2009; Yılmaz vd., 2009; Robb ve Sharpe, 2009; Barthell ve Waitt, 2010; Tunçez 2010; Wang vd., 2011). Kredi kartına karşı olan tutumu ölçmek için; kredi kartına duyulan güvenle ilgili 5, kredi kartına yönelik bilgilendirici bankacılık hizmeti algısı ile ilgili 5, kredi kartsız harcama alışkanlıkları ile ilgili 5 ve kredi kartını rasyonel kullanma davranışı ile ilgili 6 önerme sorulmuştur. Tüm önermelerde, “hiçbir zaman (1), nadiren (2), bazen (3), çoğunlukla (4) ve her zaman (5)” ifadelerinden oluşan ve parantez içi değerlere karşılık gelen beşli-likert türü bir ölçek kullanılmıştır. Her bir önermenin güvenilirliğini gösteren “corrected item-total correlation: düzeltilmiş önerme toplam korelasyonları (DÖTK)” Tablo 1’in sağında görülmektedir. Güvenilir önermelerde bu değer 0,5 ve yukarı olması gerekir fakat 0,5’ten küçük olmasına rağmen buna yakın değer alanlar da analizlere dahil edilebilir (Churchill, 1979:71; Koufteros, 1999:472). Böylelikle, bundan sonraki analizlere “Önerme 6” hariç, Tablo 1’deki tüm önermeler dahil edilmiştir.

Tablo 1. Kredi Kartı Tutum Ölçeği Önergeleri

<u>Kredi Kartına Duvulan Güven</u>	<u>DÖTK</u>
1. Kredi kartı kullanmak aşırı borçlanmama neden olmaz.	0,646
2. Kredi kartı kullanmak harcamalarımı bütçeme göre ayarlamamı engellemez.	0,770
3. Kredi kartı kullanmak alışveriş sırasında fiyat karşılaştırması yapmamı engellemez.	0,679
4. Bence kredi kartı kullanmak gereğinden fazla harcama yapmaya yol açmaz.	0,660
5. Kredi kartı kullanmak harcamalarımda düzensiz olmama neden olmaz.	0,703
<u>Kredi Kartı Hakkındaki Banka Bilgilendirme Hizmetini Algılama</u>	
6. Bankanın gönderdiği hesap ekstresindeki yer alan açıklamalar yeterince bilgilendirici oluyor.	0,348
7. Kredi kartına ilişkin sorularına banka tarafından hızla cevap veriliyor.	0,499
8. Kredi kartlarına getirilen yasal düzenleme ve değişiklikler hakkında bankaca bilgilendiriliyorum.	0,498
9. Bankaların internet siteleri kredi kartı kullanımı hakkında yeterince bilgilendirici oluyor.	0,621
10. Genel olarak kredi kartı hakkında verilen bankacılık hizmetleri yeterince bilgilendirici oluyor.	0,629
<u>Kredi Kartsız Rasyonel Harcama Alışkanlıkları</u>	
11. Kredi kartsız yaptığım harcamaları bütçeme göre ayarlarım.	0,646
12. Kredi kartsız harcama yaparken aldığım ürünlerin fiyatına dikkat ederim.	0,731
13. Kredi kartsız yapacağım harcamalarda önemli olmayan türde harcama yapmamaya çalışırım.	0,692
14. Kredi kartsız harcamalarımda aşırı borca girmemeye çalışırım.	0,726
15. Kredi kartsız yapacağım harcamalarımı önceden planlarım.	0,562
<u>Kredi Kartını Rasyonel Kullanma</u>	
16. Kredi kartı borcumun ne kadar geleceğini önceden hesaplarım.	0,631
17. Kredi kartıyla alışveriş yaparken kredi kartı limitimi göz önünde bulundururum.	0,601
18. Kredi kartımı diğer ödeme yöntemleriyle karşılaştırma yaptıktan sonra kullanırım.	0,615
19. Kredi kartımla nakit kullanırsam katlanacağım maliyeti önceden hesaplarım.	0,647
20. Kredi kartı borcumu işletilecek faiz oranını kontrol ederim.	0,586
21. Kredi kartımla alışveriş yapacağımda önceki taksitlerimi göz önünde bulundururum.	0,701

DÖTK: Düzeltilmiş Önerme Toplam Korelasyonu (Corrected Item-Total Correlation).

4.2. Uygulanan Analizler ve Bulgular

Tüm anket verileri "SPSS Statistics 17.0" bilgisayar programına girilerek daha önce açıklanmış olan Tablo 1'in sağ sütunundaki değerler hesaplanmıştır. Önerme 6 hariç tüm önermeler dahil edilerek "açıklayıcı faktör analizi" yapılmıştır. Bu analiz için "varimax" rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Tablo 2'de sonuçları sunulan açıklayıcı faktör analizinde Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme yeterliliği ölçüsü 0,872'dir. Bartlett küresellik testinin ki-kare değeri 4477,637'dir ve 190 serbestlik derecesi ile 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Oluşan dört faktör neticesinde toplam varyansın %62,296'sı açıklanabilmektedir.

Tablo 2. Önermelerin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik İstatistikleri

<u>Kredi Kartına Duvulan Güven</u>	<u>Faktör Yükleri</u>	<u>Cronbach's Alpha</u>
Önerme 1	0,761	
Önerme 2	0,860	
Önerme 3	0,788	0,868
Önerme 4	0,762	
Önerme 5	0,812	
<u>Kredi Kartı Hakkındaki Banka Bilgilendirme Hizmetini Algılama</u>		
Önerme 7		0,630
Önerme 8		0,730
Önerme 9		0,844
Önerme 10		0,851
<u>Kredi Kartsız Rasyonel Harcama Alışkanlıkları</u>		
Önerme 11	0,730	
Önerme 12	0,783	
Önerme 13	0,804	0,855
Önerme 14	0,792	
Önerme 15	0,592	
<u>Kredi Kartını Rasyonel Kullanma</u>		
Önerme 16	0,695	
Önerme 17	0,627	
Önerme 18	0,715	0,845
Önerme 19	0,749	
Önerme 20	0,768	
Önerme 21	0,754	
Özdeğerler	5,818	2,835
Toplam Açıklanan Varyans (%)	29,090	14,174
Kümülatif Açıklanan Varyans (%)	29,090	43,263
		54,656
		62,296

Önermelerin ölçtüğü faktörler üzerinde kategorik farklılıkların olup olmadığını araştırabilmek için Tablo 2’de gösterilen her bir faktör, onu temsil eden önermelerin ortalaması alınarak tek rakamla temsil edilir hale getirilmiştir. Sonra, bölüm 3’te tespit edilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla “bağımsız örneklem t-testi”, “tek-yönlü ANOVA” ve parametrik olmayan testlerden K-Bağımsız örneklem “Kruskal-Wallis H” testi yapılmıştır. Tablo 3’te “bağımsız örneklem t-testi” sonuçları ve örneklem ortalamaları verilmektedir. Kategoriler arası farklılıkların anlamlı çıktığı hipotezlerin anlamlılık düzeyleri (p değerleri) koyultulmuş ve yıldızla işaretlenmiştir. Buna göre sırasıyla H1b, H2c, H3c, H3d, H4a, H4b, H4c, H4d, H5a, H5b, H5c, H5d, H6a, H6b, H6c, H6d, H7a, H7c ve H7d hipotezleri kabul edilmiş, buna karşın H1a, H1c, H1d, H2a, H2b, H2d, H3a, H3b ve H7b hipotezleri ise reddedilmiştir.

Tablo 3. Bağımsız Örneklem t-Testi ve Örneklem Ortalamaları

HİP	Kategori	N	%	Ortalamalar				t-Testi Sonuçları			
				a	b	c	d	a	b	c	d
				GÜ	BH	KK	KR	GÜV	BHİ	KKH	KRK
				V	I	H	K				
H1	Cinsiyet Kadın	195	38	2,78	2,95	3,89	3,83	t 0,889	2,703	-0,068	0,404
	Erkek	319	62	2,69	2,72	3,89	3,79	p 0,375	0,007**	0,946	0,682
H2	Paylaşım Hayır	325	63	2,76	2,84	3,99	3,85	t 0,774	1,179	3,338	1,339
	Evet	189	37	2,67	2,74	3,72	3,73	p 0,439	0,239	0,001**	0,181
H3	İnternet Hayır	233	45	2,81	2,84	4,04	3,90	t 1,611	0,775	3,455	2,087
	Evet	281	55	2,65	2,78	3,77	3,73	p 0,108	0,438	0,001**	0,037*
H4	Banka Ödemedi	413	81	2,77	2,86	3,96	3,88	t 1,922	2,695	3,538	3,905
	borcuyla Ödedi	101	20	2,55	2,58	3,59	3,49	p 0,056*	0,007**	0,001**	0,000***
H5	Kişilerde Ödemedi	459	89	2,76	2,84	3,93	3,86	t 2,188	2,521	2,531	3,847
	borçla Ödedi	55	11	2,47	2,51	3,60	3,35	p 0,032**	0,012**	0,012**	0,000***
H6	Temerrüd Hayır	446	87	2,78	2,85	3,95	3,86	t 2,678	3,131	3,909	3,251
	düştü mü? Evet	66	13	2,41	2,47	3,49	3,46	p 0,009**	0,002**	0,000**	0,001***
H7	Ne kadar Tam. Azını	144	28	2,53	2,75	3,59	3,42	t -2,583	-0,942	-4,812	-6,103
	öder? Tamamını	370	72	2,80	2,82	4,01	3,96	p 0,010**	0,347	0,000**	0,000***

HİP: Hipotez. * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$. GÜV: Kredi kartına duyulan güven. BHİ: Kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılama. KKH: Kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları. KRK: Kredi kartını rasyonel kullanma.

Kategori sayıları ikiden fazla, kategorilere düşen örneklem büyüklükleri 30'dan büyük ve Levine testi sonucu varyansların homojenliği varsayımı sağlanmış olan hipotezlerin testi için tek-yönlü ANOVA kullanılmıştır. Tablo 4'te varyansların homojenliğini gösteren Levine testi sonuçları verilmektedir. Eğer Levine testinin sonucu anlamlı ise grup varyanslarının eşit olmadığı ve "varyansların homojenliği" varsayımının o gruplar içerisinde ihlal edildiği anlamına gelir (Hair et al., 1998:82).

Tablo 4. Varyansların Homojenliği Testi

HİP	Kategori	F	Levine Testi Sonuçları			
			a	b	c	d
			GÜV	BHİ	KKH	KRK
H8	Kredi kartı adedi		0,326	0,059	0,087	2,509
		p	0,722	0,943	0,917	0,082*
H9	Memurluk hizmet yılı		0,718	1,104	0,955	1,553
		p	0,580	0,354	0,432	0,186
H10	Eğitim		1,209	1,680	0,320	0,372
		p	0,306	0,170	0,811	0,773
H11	Aylık kart kullanım sıklığı		0,247	1,436	0,606	1,705
		p	0,863	0,231	0,611	0,165

HİP: Hipotez. * $p < 0,10$.

Yalnızca H8d hipotezi varyansların homojenliği varsayımını ihlal etmiştir ($p < 0,1$) ve Tablo 5'teki ANOVA sonuçlarında bu hipoteze yer verilmemiştir. Tablo 5'te varyansların homojenliğiyle birlikte yukarıda belirtilen diğer koşulları sağlayan

hipotezlerin tek-yönlü ANOVA test sonuçları ve örneklem ortalamaları bulunmaktadır. Anlamli çıkan test sonuçları (p değerleri) bu tabloda da koyultulup yıldızla işaretlenmiştir. Tablo 5'te elde edilen sonuçlara göre sırasıyla H8a, H9b, H9d ve H10a hipotezleri kabul edilmiş, buna karşın H8b, H8c, H9a, H9c, H10b, H10c, H10d, H11a, H11b, H11c ve H11d hipotezleri ise reddedilmiştir.

Tablo 5. Tek-Yönlü ANOVA Testi Sonuçları ve Örneklem Ortalamaları

HİP	Kategori	N	Ortalamalar				Tek-Yönlü ANOVA Testi Sonuçları					
			%	a	b	c	d	a	b	c	d	
			GÜV	BHİ	KKH	KRK	GÜV	BHİ	KKH	KRK		
H8	Kredi kartı adedi	1 2 3+	189 194 131	37 38 25	2,85 2,82 2,41	2,76 2,88 2,75	3,94 3,89 3,82	F 7,023 p 0,001***	1,048 0,352	0,643 0,526		
H9	Memurluk hizmet yılı	1-5 6-10 11-15 16-20 21+	95 83 141 96 98	19 16 27 19 19	2,74 2,70 2,73 2,68 2,80	2,87 2,75 2,64 2,81 3,03	3,89 3,82 3,90 3,80 4,05	3,71 3,84 3,87 3,61 3,98	F 0,149 p 0,963	2,817 0,025**	1,172 0,322	2,262 0,061*
H10	Eğitim	Lise ve altı Ön lisans Lisans Lisans üstü	82 103 277 52	16 20 54 10	2,53 2,72 2,83 2,51	2,80 2,87 2,78 2,85	3,95 3,89 3,91 3,70	3,95 3,83 3,80 3,54	F 2,181 p 0,089*	0,285 0,836	0,894 0,444	2,024 0,110
H11	Aylık kart kullanım sıklığı	3'ten az 3-6 7-10 11+	98 105 121 190	19 20 24 37	2,65 2,86 2,65 2,73	2,66 2,90 2,80 2,81	3,82 4,07 3,84 3,89	3,69 3,92 3,79 3,81	F 1,057 p 0,367	1,306 0,272	1,758 0,154	1,040 0,374

HİP: Hipotez. * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$. GÜV: Kredi kartına duyulan güven. BHİ: Kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılama. KKH: Kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları. KRK: Kredi kartını rasyonel kullanma.

Tablo 6'da tek-yönlü ANOVA testine göre anlamlı çıkan hipotezlerin hangi alt kategorilerinin birbirinden anlamlı derecede farklı olduklarını gösteren "post hoc (Tukey HSD)" testi sonuçları sunulmaktadır. Tablo 5'te görüldüğü gibi H10a genel olarak $p < 0,10$ düzeyinde anlamlı çıkmasına rağmen "post hoc" testine göre alt gruplarda anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Tablo 5'te H10d anlamsız çıkmasına rağmen "post hoc" testinde "lise ve altı" kategorisiyle "lisans üstü" kategorisi arasındaki fark $p < 0,10$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 6. Post Hoc Testi (Tukey HSD) Sonuçları

HİP	Kategori	1	2
H8a	Kredi kartı adedi	3+	21+
		0,002***	0,004***
H9b	Memurluk hizmet yılı	11-15	21+
		0,013**	
H9d	Memurluk hizmet yılı	16-20	21+
		0,054*	
H10d	Eğitim	Lisans üstü	Lise ve altı
		0,071*	

HİP: Hipotez. * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$.

Kategorilere düşen örneklem büyüklüklerinde 30'dan küçük örneklem bulunan hipotezlere ise Tablo 7'de sunulan parametrik olmayan K-Bağımsız örneklem Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Ayrıca varyansların homojenliği varsayımı sağlanmamış olan H8d hipotezi (bkz. Tablo 4) için de yine Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır. Anlamlı çıkan test

sonuçları (p değerleri) Tablo 7’de de koyultulup yıldızla işaretlenmiştir. Tablo 7’de elde edilen sonuçlara göre sırasıyla H12a, H12c, H12d, H13a, H13b, H13c, H13d, H14c ve H14d hipotezleri kabul edilmiş, buna karşın H8d, H12b, H14a ve H14b hipotezleri ise reddedilmiştir.

Tablo 7. Parametrik Olmayan K-Bağımsız Örneklem Testi ve Örneklem Ortalamaları

Hİ P	Kategori	N	%	Ortalamalar				Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları									
				a	b	c	d	a	b	c	d						
				GÜ V	BH İ	KK H	KR K	GÜV	BHİ	KKH	KRK						
H8	Kredi kartı	1	189	37				3,83	χ^2 p				1,873				
	adedi	2	194	38				3,85					0,392				
		3+	131	25				3,70									
H1 2	Kart sahipliği	0-1	16	3	2,94	2,67	3,89	3,69	χ^2 p	4,796	1,386	6,232	7,692				
	yılı	2-3	82	16	2,48	2,92	3,65	3,57						0,091*	0,500	0,044**	0,021**
		4+	416	81	2,77	2,79	3,94	3,86									
H1 3	Kart limiti (lira)	0-500	17	3	3,02	3,12	3,81	3,75	χ^2 p	11,352	9,158	11,540	9,162				
		501-1000	42	8	3,19	3,03	4,28	4,15						0,023**	0,057*	0,021**	0,057*
		1001-2000	92	18	2,76	2,58	3,94	3,74									
		2001-5000	191	37	2,67	2,84	3,92	3,87									
		5001+	172	34	2,63	2,81	3,74	3,69									
H1 4	Aylık kart borcu (lira)	0-500	137	27	2,79	2,76	4,04	3,80	χ^2 p	2,456	4,464	10,405	6,727				
		501-1000	246	48	2,70	2,89	3,87	3,89						0,483	0,215	0,015**	0,081*
		1001-2000	108	21	2,64	2,67	3,68	3,61									
		2001+	23	4	3,00	2,84	4,08	3,83									

HİP: Hipotez. * $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$. GÜV: Kredi kartına duyulan güven. BHİ: Kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılama. KKH: Kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları. KRK: Kredi kartını rasyonel kullanma.

5. TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME

Bireyler birçok açılarından farklı kategorilere dahil olduklarında kredi kartına karşı farklı tutum sergileyebilmektedir. Ancak bu durumun her kategorik ayırım için geçerli olduğu söylenemez. Örneğin cinsiyet açısından anlamlı tek farklılık yalnızca banka bilgilendirme hizmetlerini algılama düzeyinde çıkmış (bkz. Tablo 3); sahip olunan kredi kartı adedi açısından ise anlamlı tek farklılık kredi kartına duyulan güvende çıkmıştır (bkz. Tablo 5). Öte yandan örneğin bireylerin aylık kredi kartı kullanım sıklığı kategorileri arasında kredi kartına gösterdikleri tutum açısından hiçbir anlamlı farklılık görülmemektedir. Buradan şöyle bir sonuç çıkarılabilir: Önemli gibi görünen bazı unsurlar kişilerin kredi kartına bakış açılarını pek de değiştirmemektedir. Kişilerin aylık kredi kartı kullanım sıklığı onların kredi kartına gösterdikleri olumlu tutumun şiddetine göre artacakmış gibi bir yaklaşımın pek doğru olmadığı bulgulardan anlaşılmaktadır. Demek ki, kredi kartı kullanımının sıklığının bu çalışmada ele alınmayan çok daha değişik faktörler (kredi kartına yönelik tutum haricindeki) etkilemektedir.

Çalışmanın bulguları arasında ilginç ters yönlü ilişkiler gözlemlemek de mümkündür. Örneğin kişilerin kredi kartına duydukları güven arttıkça sahip olacakları kredi kartı adedinin veya kredi kartı limitlerinin de artacağı beklenebilir. Bulgular bunun tam tersi olduğunu göstermektedir. Tablo 5’teki H8a ve Tablo 7’deki H13a incelendiğinde kart adedi arttıkça ve kart limiti arttıkça kredi kartına duyulan güven ortalamalarının gittikçe düştüğü gözlenmektedir. Buna karşın bireylerin kart limiti kategorilerine göre tüm ortalamalarına bakıldığında en yüksek ortalamalar 501-1000 limit aralığında çıkmıştır. Kredi kartına karşı tutumda en sık olumlu davranış sergileyen memurlar bu limit kategorisinde çıkmıştır. Limit bundan daha düşük veya daha yüksek olduğunda olumlu davranış sıklıkları biraz azalmaktadır. Limit artışının gelirden artış algısına yol açması ve düşük geliri kişilerin kart limitinin de düşük olacağı göz önüne alındığında çalışmanın gelir artışının kredi kartına yönelik kaygısal tutumda artışa neden olacağı yönündeki Girginer vd.’nin (2008:193-208) bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Bununla birlikte mevcut 514 kişilik örneklemin 363 kişilik kısmının kredi kartı limitinin 2001 lira ve yukarısı olması, hatta bunun 172’sinin 5001 ve üzeri limite sahip olması, memurların kredi kartı borç batağına saplanma riskinin ne derece yüksek olduğunu göstermesi açısından düşündürücüdür. Diğer ilginç bir bulgu da rasyonel kredi kartı kullanımı davranış sıklığının lisans üstü eğitim görmüş memurlarda diğer eğitim düzeylerine göre en düşük değerli olmasıdır (bkz. Tablo 5). Post hoc testi sonucu da bu anlamlı farklılığa ışık tutmaktadır (bkz. Tablo 6). Bu açıdan araştırmanın bulguları Altan ve Göktürk’ün (2008:110-127) çalışmalarındaki bulguları destekler niteliktedir. Bu durum acaba eğitim düzeyi en üst seviyeye ulaştığında kredi kartı kullanımına duyulan umursamazlık düzeyi de artmakta mıdır sorusunu gündeme getirebilir.

Çalışmanın bulguları göstermektedir ki, kişiler kredi kartına karşı gösterdikleri olumlu tutumu ve rasyonel davranışlarını ne kadar sık sergilerlerse kredi kartlarını başka kişilerle paylaşmak istememekte, kredi kartlarını internet ortamında kullanmak istememekte ve aylık kredi kartı borçlarının genelde tamamını ödemek istemektedir. H2, H3 ve H7'nin ortalamalarına bakıldığında (bkz. Tablo 3) bu doğrultuda bir izlenim oluşmaktadır. Özellikle H2 ve H3'ün bulguları acaba kişilerin rasyonel davranış sıklıklarının başkalarına karşı duydukları güvenle ters orantılı mı olduğu yönünde ayrı bir tartışma konusunu da gündeme getirebilir.

Kredi kartına karşı olumlu tutumlarını ve rasyonel davranışlarını daha sık sergileyen kişiler kredi kartı borçlarını banka borcuyla veya banka harici kişilerden borç alarak ödememekte ve genelde temerrüde düşmemiş kişiler olmaktadır. H4, H5 ve H6'nın ortalamalarına bakılarak (bkz. Tablo 3) anlaşılan bu durum, kişilerin borçlanmaya karşı duydukları tedirginlikle de ilişkilendirilebilir. Bu bulgu kredi kartının aşırı harcamaya neden olup olmayacağı yönündeki fikirlerin, kredi kartı ile ne kadar borçlu olduğuna bağlı olarak değiştiğini ortaya koyan Warwick ve Mansfield'in (2000:617-626) çalışmalarına paralellik göstermektedir. Bu tedirginlik düzeyi ne kadar artarsa bireylerin kredi kartına karşı olumlu tutumları ve rasyonel davranışları daha sıklıkla söylenilebilir.

Kredi kartına henüz yeni sahip olmuş kişilerde kredi kartına karşı duyulan güvenin yüksek olduğu, yıllar ilerledikçe bu güvenin biraz azaldığı H12a'nın ortalamalarından görülebilir (bkz. Tablo 7). Buna karşın, H12c ve H12d ortalamalarına bakıldığında ise kredi kartı sahiplik yılı 4 ve daha yukarı olduğunda, önceki yıllara nazaran hem kredi kartsız yapılan harcamalarda hem de kredi kartıyla yapılan harcamalarda daha rasyonel davranıldığı izlenimi oluşmaktadır. Bu açıdan çalışmanın kullanım süresinin artmasına bağlı olarak kredi kartı sahiplerinin tecrübe kazanarak kart kullanımından doğan maliyetlere daha duyarlı hale geldiğini ileri süren Ausubel (1991:50-81) ve Agarwal'ın (2008:1-31) çalışmalarına paralellik gösterdiği söylenebilir. Kredi kartı kullanım tecrübesi arttıkça bireylerin rasyonel davranış sıklıklarının artıyor olması doğaldır. Aynı doğallık memurluk hizmet yılı arttıkça kişilerin tecrübe kazanıyor olmaları ve kredi kartını daha rasyonel kullanıyor olmaları açısından da geçerlidir. H9d'nin ortalamalarına bakıldığında (bkz. Tablo 5) buna benzer bir artış gözlemlenmektedir.

Aylık kredi kartı borcu 501-2000 aralığında olduğunda (bkz. Tablo 7, H14) kredi kartsız yapılan harcama alışkanlıklarındaki olumlu davranış sıklığının bu dilimin altındaki ve üzerindeki borç miktarlarına göre daha düşük olduğu gözlenmektedir. Örneklemin büyük bir çoğunluğunun aylık kredi kartı borcu bu limitler arasındadır (354 kişi). Daha ileri tartışmalara açık olmakla birlikte bu limitler haricindeki memurlara şu açılardan bakmak mümkündür: Aylık kart borcu 0-500 arasında olan memurlar kredi kartına en temkinli yaklaşanlardır. Bu nedenle kredi kartsız yaptıkları harcamalar daha ön plana çıkmakta ve bu tür harcamalarda daha rasyonel davranmaktadır. Aylık kart borcu 2001 ve üzeri olanlara ise kredi kartı borç tuzağına artık hemen hemen girmiş memurlar gözüyle bakılırsa, kredi kartsız harcama alışkanlıklarında bile, bundan böyle yüksek rasyonel tutumlar sergiliyor olmaları gerektiği düşünülebilir.

Ortalamalara genel olarak bakıldığında ise bireylerin kredi kartsız veya kredi kartlı rasyonel davranışları (KKH, KRK) daha sık, buna karşın ilk iki faktörü (GÜV, BHİ) ilgilendiren olumlu davranışları ise diğerlerine nazaran daha seyrek sergiledikleri söylenebilir. Tablo 3, Tablo 5 ve Tablo7'deki ortalamalara şöyle bir göz gezdirilirse GÜV ve BHİ için daha düşük (genelde 3'ün altında), KKH ve KRK için daha yüksek (genelde 3,5'in üzerinde) değerlerin olduğu görülür. Dolayısıyla, kişiler kredi kartına duydukları güvende ve bankaların onlara sağladığı bilgilendirici hizmetlerde daha tedirgin ve temkinli olmakta, buna karşın kredi kartlı veya kartsız yaptıkları harcamalarında kendilerini daha rasyonel hissetmektedir denilebilir.

6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE GELECEKTE YAPILABİLECEKLER

Araştırmanın yalnızca Bilecik merkez ilçe sınırları içerisindeki kamu personeline uygulanmış olması tüm Türkiye'deki kamu çalışanlarına genellenebilmesinde önemli bir kısıtlayıcıdır. Bununla birlikte kamuda çalışan kesimin benzer kural ve kanunlara tabi olması; harcama ve geçinme açısından birçok problemlerinin ortak özelliklere sahip olması nedeniyle diğer şehirlerdeki kamu çalışanlarının da benzer davranış sergileyeceği göz ardı edilmemelidir. Ancak ileride yapılacak çalışmalarda örneklem diğer şehirlere de genişletilerek daha genellenebilir sonuçların elde edilebileceği söylenebilir.

Kredi kartı yaygın kullanılan bir araçtır. Yalnızca kamu personelinin sergilediği davranışlarla esnaf, öğrenci, özel meslek sahibi ve özel şirkette çalışan bireylerin sergileyebilecekleri davranışlar hakkında net yorumlar getirmek doğru olmaz. Bu nedenle ileriki çalışmalarda örneklemin temsil gücü bu tür kesimlere de anketin uygulanmasıyla geliştirilebilir.

Çalışmada geliştirilmeye çalışılan kredi kartı tutum ölçeği literatürdeki yakın çalışmalardan derlenerek oluşturulmaya çalışılmış ve üzerinde yalnızca açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Gelecekteki çalışmalarda doğrulayıcı faktör analiziyle desteklenip değişik örneklere uygulanarak geliştirilebileceği düşünülmektedir.

7. SONUÇ

Etkin bir tüketici finansman aracı olan kredi kartı ancak rasyonel kullanıldığı müddetçe kendisinden beklenen faydaları sağlayabilir. Kredi kartı kullanımında rasyonellikten uzaklaşan bireyler bundan fayda değil, başta borç batağına saplanmak olmak üzere türlü zararlar elde edecektir. Rasyonellik bireylerin kredi kartı kullanırken veya ona karşı gösterdikleri birçok tutumda olumlu yönde sergiledikleri tavır ve alışkanlıkların sıklığıyla ilişkilendirilebilir. Söz konusu olumlu tavır ve alışkanlıklardaki sıklıkların elbette her birey kategorisi için aynı düzeyde olması beklenemez. Kimi kategorilere giren bireyler daha olumlu tavır sergilerken kimi kategorilerdekiler de daha az olumlu tavır sergileyecektir.

Bu çalışmada ilk önce kredi kartına ve onun ilişkili olduğu çeşitli unsurlara yönelik olumlu tutum sıklıklarını ortaya koyabilecek ve kredi kartını doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendirebilecek faktörler belirlenmiştir. Belirlenen bu faktörler sırasıyla “kredi kartına duyulan güven”, “kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılama”, “kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları” ve “kredi kartını rasyonel kullanma” faktörleridir. Bunlardan “kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları”nın kredi kartını dolaylı olarak ilgilendireceği düşünülmüştür çünkü kartlı veya kartsız neticede her ikisi de harcama konusundaki tüketici iradesini yansıtmaktadır. Çalışmada daha sonra tüketicilerin çeşitli kategorik özelliklerine göre bu dört faktör açısından sergiledikleri davranış sıklıklarında farklılıkların oluşup oluşmadığı araştırılmıştır. Anlamlı farklılıkların en çok olduğu faktörler “kredi kartsız rasyonel harcama alışkanlıkları” ve “kredi kartını rasyonel kullanma” faktörleridir. Kategorik değişkenler açısından en çok farklılıklar kişilerin borç ödeme alışkanlıklarıyla ilgili olanlarda, kart sahiplik süresinde ve kart limitine göre yapılan kategorik ayırmalarda çıkmıştır. Aylık kart kullanım sıklığına göre yapılan ayırmada ise hiç bir anlamlı farklılığın çıkmamış olması, cinsiyete göre ise tek farklılığın “kredi kartı hakkındaki banka bilgilendirme hizmetini algılamada” çıkması ilginçtir. Çalışmanın bulgularından yola çıkılarak tüketicilerin kredi kartı kullanma konusundaki bilinçlilik düzeyini ve rasyonel davranma düzeyini artırıcı önlemler, başta bankalar ve kamu kurumları olmak üzere tüm sorumluluk sahibi taraflarca alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- AARTS, H. and DIJKSTERHUIS, A. (2000). "Habits as Knowledge Structures: Automaticity in Goal-Directed Behavior", *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(1): 53-63.
- AGARWAL, S., DRISCOLL, J.C., GABAIX, X. and LAIBSON, D. (2008). "Learning in The Credit Card Market", <http://ssrn.com/abstract=1091623>, 10.12.2010.
- AJZEN I. and FISHBEIN, M. (1977). "Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research", *Psychological Bulletin*, 84(5): 888-918.
- AJZEN I., (1991). "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2): 179-211.
- ALTAN, M. ve GÖKTÜRK, E. (2008). "Türkiye'de Memurların Kredi Kartı Kullanım Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (39): 110-127.
- AŞAN, Z. (2007). “Kredi Kartı Kullanan Müşterilerin Sosyo Ekonomik Özelliklerinin Kümeleme Analizi İle İncelenmesi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17): 256-267.
- AUSUBEL, L.M. (1991). "The Failure Of Competition In The Credit Market", *American Economic Review*, 81(1): 50-81.
- BARTHELL, V.R. and WAITT, J.A. (2010). "Shopping Behaviors of College Students", www.unh.edu/sociology/media/Podcasts/ValerieBarthell.pdf, 19.02.2011.
- CENGİZ, E. (2009). "Bireylerin Kredi Kartlarını Değiştirme Tutumları", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2): 179-196.
- CHURCHILL Jr. G.A. (1979). "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, 16(1): 64-73.
- CUDE, B.J., LAWRENCE, F.C., LYONS, A.C., METZGER, K., LEJEUNE, E., MARKS, L. and MACHTMES, K. (2006). "College Students and Financial Literacy: What They Know and What We Need to Learn", *Eastern Family Economics and Resource Management Association 2006 Conference*, <http://mrupured.myweb.uga.edu/conf/22.pdf>, 19.02.2011, 102-109.
- CUMMINS, M.M., HASKELL, J.H. and JENKINS, S.J. (2009). "Financial Attitudes and Spending Habits of University Freshmen", *Journal of Economics and Economic Education Research*, 10(1): 3-20.
- ÇAVUŞ, M.F. (2006). "Bireysel Finansmanın Temininde Kredi Kartları: Türkiye’de Kredi Kartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15): 173-189.
- ÇIRPAN, B., (2000). *Kredi Kartları: Takas (Uluslararası İşlemler)*, Ceren Yayıncılık, Bursa.
- DURKIN, T.A. (2000). "Credit Cards: Use and Consumers Attitudes: 1970-2000", <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2000/0900lead.pdf>, 18.02.2011.
- DURUKAN, T., ELİBOL, H., ve ÖZHAVZALI, M. (2005). "Kredi Kartlarındaki Taksit Uygulamasının Tüketicinin Harcama Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma (Kırıkkale İli Örneği)", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13): 143-153.

- GİRGİNER, N., ÇELİK, A.E. ve UÇKUN, N. (2008). "Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin Kredi Kartı Kullanımlarına Yönelik Bir Araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1): 193-208.
- HAIR, J.F., ANDERSON, R.E., TATHAM, R.L. and BLACK, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- HAYHOE, C.R., LEACH, L. and TURNER, P.R. (1999). "Discriminating The Number Of Credit Cards Held By College Students Using Credit And Money Attitudes" *Journal of Economic Psychology*, 20(6): 643- 656.
- KARAMUSTAFA, K. ve BİÇKES, D.M. (2003). "Kredi Kartı Sahip Ve Kullanıcılarının Kredi Kartı Kullanımlarını Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma: Nevşehir Örneği", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2): 91-113.
- KAYA, F. (2008). *Kredi Kartları ve Bireysel Müşterilerin Kredi Kartı Tercihine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- KAYA, F. (2009). *Kredi Kartları 5464 Sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu İhaveli*, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- KOUFTEROS, X.A. (1999). "Testing a Model of Pull Production: A Paradigm for Manufacturing Research Using Structural Equation Modeling", *Journal of Operations Management*, 17(4): 467-488.
- NORVITILIS J.M., OSBERG, T.M., YOUNG, P., MERVIN, M.M., ROEHLING, P.V. and KAMAS, M.M. (2006). "Personality Factors, Money Attitudes, Financial Knowledge and Credit-Card Debt in College Students", *Journal of Applied Social Psychology*, 36(6): 1395-1413.
- ROBB, C.A. and SHARPE, D.L. (2009). "Effect of Personal Financial Knowledge on College Students' Credit Card Behavior", *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1): 25-43.
- SCHAFER, R.B and TAIT, J.L. (1986). "A Guide For Understanding Attitudes And Attitude Change", *Bulletin of the North Central Region Extension Sociology Committee, North Central Region Extension Publication*, (138): 1-11.
- TORLAK, Ö. (2002). "Kredi Kartı Kullanımının Satın Alma Alışkanlıklarına Etkileri Üzerine Eskişehir'de Bir Araştırma", *Yönetim*, 13(41): 67-78.
- TUĞAY O. ve BAŞGÜL, N. (2007). "Önemli Bir Finansman Kaynağı Olarak Kredi Kartları: Kredi Kartlarının Kart Sahiplerinin Harcamaları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Burdur İlinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3): 215-226.
- TUNÇEZ, A., (2010). *Essays On Consumer Behavior In The Turkish Credit Card Market*, Boğaziçi Üniversitesi, Institute for Graduate Studies in the Social Sciences, Master of Arts In Economics, Unpublished Postgraduate Thesis, İstanbul.
- WANG, L., LU, W. and MALHOTRA, N.K. (2011). "Demographics, Attitude, Personality and Credit Card Features Correlate with Credit Card Debt: A View From China", *Journal of Economic Psychology*, 32(1): 179-193.
- WARWICK, J. and MANSFIELD, P. (2000). "Credit Card Consumers: College Students' Knowledge And Attitude", *Journal Of Consumer Marketing*, 17(7): 617-626.
- YILMAZ, V., AKTAŞ, C. ve ARSLAN, M. (2009). "Müşterilerin Kredi Kartlarına Olan Tutumlarının Çoklu Regresyon ve Faktör Analizi İle İncelenmesi", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22): 127-139.