

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EV YÖNETİMİ EĞİTİMİ BİLİM DALI**

**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN
TÜKETİCİ KREDİSİ KULLANMA DAVRANIŞLARINA
İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA**

MASTER TEZİ

117926

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ali Fuat ERSOY

**T.C. YÖKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

Hazırlayan
Hülya YASTI

T 117926

Ankara - 1998

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Hülya YASTI'ya ait "Kamu Kurumlarında Çalışan Personelin Tüketici Kredisi Kullanma Davranışlarına İlişkin Bir Araştırma" adlı çalışma, jürimiz tarafından, Ev Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, Master Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

Üye Doc. Dr. Ali Fuat ERSOY

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı (Danışman)

[Signature]

Üye

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

ÖZET

Bu araştırma, Konya’da farklı kurumlarda çalışan kamu personelinin tüketici kredisi kullanma davranışlarını incelemek amacı ile oransız küme örnekleme yöntemi ile 510 çalışan birey üzerinde yürütülmüştür.

Araştırma kapsamına alınan bireylerin %31.57’si kadın, %68.43’ü erkektir. Bireylerin %45.10’u 30-39 yaş grubundadır. Bireylerin %22.35’i sözleşmeli personel, %21.37’si işçi, %15.49’u genel idari hizmetler personeli, %14.51’i akademik personeldir. Bireylerin %36.86’sı orta öğrenim, %34.31’i, lisans mezunudur. Bireylerin yarısında (%50.00), aileye gelir getiren kişi sayısı 2’dir. Bireylerin %42.55’i kirada oturmaktadır, çoğunun (%60.78) otomobili yoktur. Ailelerin %65.29’unda gelirin yönetiminde sorumlu birey erkektir. Bireylerin %27.25’inin aylık geliri 25.1-45.0 milyon TL arasındadır.

Araştırma kapsamına alınan bireyler; sabit giderler için ayda ortalama 11.851 ± 10.039 milyon TL, yiyecek için 14.576 ± 7.367 milyon TL, giyecek için 7.782 ± 5.276 , milyon TL’si harcamakta, gelirin ortalama 15.673 ± 12.390 milyon TL’sini dövize yatırım için kullanmakta, ayda ortalama 12.864 ± 7.604 milyon TL’si taksit, 18.211 ± 10.737 milyon TL’si kredi kartı harcamaları için ayırmaktadırlar.

Araştırma kapsamına alınan bireylerin %29.41’inin peşin ve taksitle alışverişi tercih ettikleri, peşin ödemeleri bireylerin (%36.20) indirim ve pazarlık yapma imkanı olduğundan, taksitle ödemeleri (%40.83) ekonomik yetersizlik, kredi kartı ile ödemeleri (%44.03) kullanım kolaylığı nedeniyle tercih ettikleri belirlenmiştir.

Araştırma kapsamına alınan bireylerin %39.02’sinin tüketici kredisi kullandıkları saptanmıştır. Bireylerin %54.77’sinin son beş yılda 1 kez tüketici kredisi kullandıkları, tüketici kredisinin daha çok konut, otomobil ve borç ödeme amacı ile kullanıldığı, mağaza aracılığıyla tüketici kredisi kullanımının en çok (%86.49) elektronik eşya alımı için yapıldığı, tüketici kredisini hangi bankadan alacaklarını daha çok (%36.87) aylık faiz oranını dikkate alarak belirledikleri, tüketici kredisi almaya bireylerin %47.72’sinin eşleri ile birlikte karar verdikleri, tüketici kredisi kullanmanın olumlu yönlerine ilişkin görüşlerinde birincisi sırayı

satın alma sürecini hızlandırmasının (%31.35), olumsuz yönlerine ilişkin görüşlerinde birinci sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%46.20) aldığı, tüketici kredisi almaktan kısmen memnun (%49.25) oldukları, %58.59'unun tüketici kredisi amaçları doğrultusunda kullandıkları, kredi borcunu geri ödemede kısmen (%37.88) zorlandıkları, %51.52'sinin 12 ayda geri ödemeyi tercih ettikleri, çoğunluğunun aldıkları tüketici kredisinin faiz oranını (%72.86), banka faiz oranlarını (%62.11), kredi alımında sigortalandıklarını (%61.11) bildikleri, kredi sözleşmelerini imzalamadan önce okudukları (%55.78), tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeleri bilmedikleri (%64.14) saptanmıştır.



ABSTRACT

This research has been implemented using sampling method of asymmetrical group in 510 each of government personal working in different government organizations in Konya about behaviours of using consumer credits.

The 31.57% these individuals in research are woman and remaining 68.43% are men and the 45.10% are 30-39 years old. Also the 22.35% are personal on contract, the 21.37% are worker, the 15.49% are general administration personal, the 14.51% are academic personal.

The 36.86% of the individuals are graduated from high school and the 34.31% have licence degree. Two people of the half of individuals are earning money for the family. The 42.55% of individuals lives in rental houses and many of them(65.29%) has not own car. In the 65.29% of the individuals, the man of the family is responsible for the management of the money. The 27.55% of the individuals has a salary between 25.1 – 45 Million Turkish Liras.

The individuals pay an average of 11.851 $\pm$ 10.039 Million TL. for constant expenditures in a monthly and 14.576 $\pm$ 7.367 Million TL for food and 7.782 $\pm$ 5.276 Million TL for clothing. The individuals save their income of 15.673 $\pm$ 12.390 Million TL as foreign currency and 12.864 $\pm$ 7.604 Million TL of this amount is paid as installment, 18.211 $\pm$ 10.737 Million TL is paid for the credit card.

The 29.41% of the individuals prefers shopping as cash and installments. The 36.20% of the individuals prefers to pay cash for the change of the price negotiation and discount with the seller, the 40.83% of them prefer to pay as installments since economical problems and the 44.03% of the individuals prefers to using credit card for the easily use.

The 39.02% of the individuals use consumer credits. The 54.77% of the individuals used a consumer credit once in the last five years, the consumer credits used mainly for to buy house, car and payment of lending. The consumer credits provided by shops(86.49%) is used for electronical products, the 36.87% of individuals indicate the which bank considering the interest rate. The 47.72% of the individuals decide to get the credit by their husband or wife, the 31.35% of the individuals believe the first positive point to acceleration of purchasing process for use the credit.

The 46.20% of the individuals believe the first negative points as high amount of the interest rate, the 49.25 % of there are partially glad to use credit, the 58.59% of them use the credit of their objectives.. The 37.88% have partially difficulties for repayment of the credit, The 51.52% prefers repayment for 12 months. The 72.86% know the interest rate of consumer credits, the 62.11% know bank interest rates, the 61.11% know the insurance, the 55.78% read agreement form before the signing it and 64.14% do not know the laws of the consumer credit.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	i
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ	viii
ÖNSÖZ	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Tüketici Kredisinin Tanımı, Özellikleri ve Ortaya Çıkış Nedenleri	3
1.2. Tüketici Kredisinin Türleri ve Sınıflandırılması	4
1.3. Tüketici Kredilerinin Organizasyon Yapısı	6
1.4. Tüketici Kredilerinin Ekonomik Rolü	6
1.5. Tüketici Kredisinin Tüketici Açısından Avantaj ve Dezavantajları	7
1.6. Tüketici Kredileri Uygulamaları	8
1.6.1. Yabancı Ülkelerdeki Uygulamalar	8
1.6.2. Türkiye'deki Tüketici Kredisini Uygulamaları	9
1.7. Tüketici Kredisini İle İlgili Kanun	12
1.8. Literatür Özeti	13
2. ARAŞTIRMANIN AMACI	19
3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	20
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	21
4.1. Kavramsal Çerçeve	21
4.2. Varsayımlar	21
4.3. Kapsam ve Sınırlılıklar	22
4.4. Veri Toplama Tekniğı	23
5. ZAMANLAMA	25

6. BULGULAR VE TARTIŞMA	26
6.1. Bireyler ve Ailelere İlişkin Genel Bilgiler	26
6.2. Ailelerin Aylık Gider ve tasarruf Durumları	28
6.2.1. Ailenin Aylık Gider Grupları	28
6.2.2. Ailelerin Aylık Tasarruf Durumları	32
6.2.3. Ailelerin Aylık Taksit ve Kredi Kartıyla Alışveriş Durumları	35
6.3. Ailelerin Satın Alma Davranışları	38
6.3.1. Ailelerin Kullandıkları Satın Alma Yöntemleri	38
6.3.2. Bireylerin Mal ve Hizmetleri Satın Alma Yöntemleri	40
6.3.2.1. Bireylerin Yiyecek Maddesi Satın Alma Yöntemleri	40
6.3.2.2. Bireylerin Giyim Eşyası Satın Alma Yöntemleri	40
6.3.2.3. Bireylerin Sabit Giderleri Ödenme Yöntemleri	42
6.3.2.4. Bireylerin Ulaşım Hizmetlerini Satın Alma Yöntemleri	43
6.3.2.5. Bireylerin Eğitimi ve Kültür Hizmetleri Satın Alma Yöntemleri	43
6.3.2.6. Bireylerin Eğlence ve Tatil İhtiyaçlarını Satın Alma Yöntemleri	44
6.3.2.7. Bireylerin Konut Satın Alma Yöntemleri	44
6.3.2.8. Bireylerin Otomobil Satın Alma Yöntemleri	45
6.3.2.9. Bireylerin Mobilya Satın Alma Yöntemleri	46
6.3.2.10. Bireylerin Elektronik Eşya Satın Alma Yöntemleri	46
6.3.3. Bireylerin Peşin Alışverişi Tercih Etme sebepleri	47
6.3.4. Bireylerin Taksitle Alışverişi Tercih Sebepleri	47
6.3.5. Bireylerin Taksitle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri	48
6.3.6. Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişi Tercih Sebepleri	49
6.3.7. Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri	50
6.3.8. Bireylerin Kredi Kartı veya Taksitle Alışverişi Yararlı Görme Durumları	51
6.3.9. Bireylerin Kredi Kartı ve Taksitle Alışverişi Ayda Ne sıklıkta Yaptıkları	51
6.3.10. Bireylere Göre En Uygun Alışveriş Türü	52
6.4. Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları	52
6.4.1. Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanma Durumları	53
6.4.2. Bireylerin Son Beş Yılda Kullandıkları Tüketici Kredisi Sayısı	53
6.4.3. Bireylerin Kullandıkları Tüketici Kredisi Çeşitleri	54

6.4.4. Bireylerin Banka ve Mağaza Kredisi Kullanma Amaçları	55
6.4.4.1. Bireylerin Banka Kredisi Kullanma Amaçları	55
6.4.4.2. Bireylerin Mağaza Kredisi Kullanma Amaçları	57
6.4.5. Bireylerin Kredi Kullandıkları Banka veya Mağazayı Tercihle Etkili Olan Faktörler	58
6.4.6. Ailede Tüketici Kredisi Kullanma Kararı	58
6.4.7. Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanmanın Olumlu Yönlerine İlişkin Görüşleri	59
6.4.8. Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanmanın Olumsuz Yönlerine İlişkin Görüşleri	61
6.4.9. Bireylerin Tüketici Kredisi Almaktan Memnun Olma Durumları	63
6.4.10. Bireylerin Tüketici Kredisi Hedefledikleri Amaçlar Doğrultusunda Kullanma Durumları	63
6.4.11. Bireylerin Kredi Borçlarını Ödemede Zorlanma Durumları	64
6.4.12. Bireylerin Krediyi Geri Ödeme Biçimleri	65
6.4.13. Bireylerin Tüketici Kredisine Uygulanan Faiz Oranını Bilme Durumları	65
6.4.14. Bireylerin Banka Faiz Oranlarını Takip Etme Durumları	66
6.4.15. Bireylerin Tüketici Kredisi Aldıklarında Sigortalanma Durumları	66
6.4.16. Bireylerin Kredi Sözleşmelerini İmzalamadan Önce Okuma Durumları	67
6.4.17. Bireylerin Tüketici Kredisi İle İlgili Yasal Düzenlemeleri Bilme Durumları	68
6.4.18. Bireylerin Tüketici Kredileri İle İlgili Yasaları Bilme Durumları	68
6.4.19. Bireylerin Tüketici Kredisi İle İlgili Yasadan Sonra Kredi Kullanma Durumlarında Kanunun Uygulanma Durumu	69
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	71
KAYNAKÇA	74
EK A	

TABLOLAR LİSTESİ

TABLO NO.

1. 31.12.1996 İtibariyle Tüketici Kredilerinin Yaş, Gelir ve Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı	11
2. Bankalara Göre Tüketici Kredilerinin Vade Farkları ve Faiz Oranları	12
3. Araştırma Kapsamına Alınan Kurumlar	23
4. Bireyler ve Ailelere İlişkin Genel Bilgiler	27
5. Gelir Gruplarına Göre Ailelerin Ortalama Giderleri	29
6. Öğrenim Durumuna Göre Ailenin Ortalama Giderleri	31
7. Gelir Durumuna Göre Ailenin Tasarruf Şekilleri	33
8. Öğrenim Durumuna Göre Ailenin Tasarruf Şekilleri	34
9. Gelir Gruplarına Göre Ailelerin Taksit ve Kredi Kartıyla Alışveriş Durumları	36
10. Öğrenim Durumuna Göre Ailelerin Taksit ve Kredi Kartıyla Alışveriş Durumları	37
11. Öğrenim Durumuna Göre Kullanılan Satın Alma Yöntemleri	39
12. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Yiyecek Maddesi Satın Alma Yöntemleri	40
13. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Giyim Eşyası Satın Alma Yöntemleri ...	41
14. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Sabit Giderleri Ödeme Yöntemleri	42
15. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Ulaşım Hizmetlerinin Satın Alma Yöntemleri	43
16. Öğrenim Durumlarına Göre Bireylerin Eğitim ve Kültür Hizmetlerini Satın Alma Yöntemleri	44
17. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Eğlence ve Tatil İhtiyaçlarının Satın Alma Yöntemleri	44

18. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Konut Satın Alma Yöntemleri	45
19. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Otomobil Satın Alma Yöntemleri	45
20. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Mobilya Satın Alma Yöntemleri	46
21. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Elektronik Eşya Satın Alma Yöntemleri	46
22. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Peşin Alışverişi Tercih Etme Sebepleri	47
23. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Taksitle Alışverişi Tercih Sebepleri	48
24. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Taksitle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri	48
25. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişi Tercih Sebepleri	49
26. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri	50
27. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı veya Taksitle Alışverişi Yararlı Görme Durumları	51
28. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı ve Taksitle Alışverişi Ayda Ne Sıklıkta Yaptıkları	51
29. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kullandığı En Uygun Alışveriş Yöntemi	52
30. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisini Kullanma Durumları	53
31. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Son Beş Yılda Kullandıkları Tüketici Kredisini Sayısı	54
32. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kullandıkları Tüketici Kredisini Çeşitleri	54
33. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Banka Kredisini Kullanma Amaçları	56
34. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Mağaza Kredisini Kullanma Amaçları	57

35. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Kullandıkları	
Banka veya Mağazayı Tercih Etkili Olan Faktörler	58
36. Öğrenim Durumuna Göre Ailede Tüketici Kredisi Kullanma Kararı	59
37. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanmanın	
Olumlu Yönlerine İlişkin Görüşleri	60
38. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanmanın	
Olumsuz Yönlerine İlişkin Görüşleri	62
39. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Almaktan	
Memnun Olma Durumları	63
40. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisini Hedefledikleri	
Amaçlar Doğrultusunda Kullanma Durumları	63
41. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Borçlarını Ödemede	
Zorlanma Durumları	64
42. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Krediyi Geri Ödeme Biçimleri	65
43. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisine Uygulanan	
Faiz Oranını Bildirme Durumları	65
44. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Banka Faiz Oranlarını Takip	
Etme Durumları	66
45. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Aldıklarında	
Sigortalanma Durumları	67
46. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Sözleşmelerinin	
İmzalamadan Önce Okuma Durumları	67
47. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi İle İlgili	
Yasal Düzenlemeleri Bilme Durumları	68

48. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredileri İle İlgili	
Yasaları Bilme Durumları	69
49. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisiyle İlgili	
Yasadan Sonra Kredi Kullanma Durumlarında Kanunun	
Uygulanma Durumu	70



ÖNSÖZ

Tüketicinin eğitilmesi ve korunması bilinci ülkemizde hızla hakettiği yeri almaya başlamaktadır. Bu araştırma ile tüketicilerin, tüketici kredilerini kullanımları ile ilgili davranışları ve bilgi düzeylerine ilişkin genel bir durum belirlenmiştir.

Tüketici kredisi kullanma davranışlarını kapsayan bu araştırmanın ilgili kişi, kurum ve kuruluşlara yararlı olması beklenmektedir.

Bu araştırmanın planlanıp yürütülmesinde cömert katkılarından dolayı Doç. Dr. Ali Fuat ERSOY'a çalışmalarında beni destekleyen Doç Dr. Ramazan ARI'ya, istatistiksel hesapların yapılmasında değerli katkılarını gördüğüm Yrd. Doç. Dr. Abdurrahman TOZLUCA'ya, çalışmalarımın kaygısını hala taşıyan aileme, bana sabır gösteren tüm arkadaşlarıma, ihtiyaç duyduğum her an yanımda olan Aynur ve babama en içten teşekkürlerimi sunarım. Araştırma formuna büyük bir sıcaklık ve içtenlikle yanıt verdikleri için araştırmanın temel bilgi kaynağını oluşturan bireylere ayrıca teşekkür ederim.

Ankara 1998

Hülya YASTI

1. GİRİŞ

Tüketici, kişisel veya, ev halkının ihtiyaçları, istekleri, arzuları için, pazarlama kurumlarınca sunulan mal ve hizmetleri satın alan veya satın alma kapasitesinde olan kişidir (Yener 1988:14). Mal ve hizmetlerin insan ihtiyacını gidermek amacıyla kullanılmasına tüketim adı verilir. Bütün insanlar tüketici durumundadır(Arıkan ve Odabaşı 1992:5). Bireylerin yada grupların istek ve ihtiyaçları karşılamak için mal ve hizmetleri satın almadan önce, satın alırken ve satın aldıktan sonra sergiledikleri davranışların tümü tüketici davranışlarını oluşturmaktadır. Tüketici davranışları, bireyin dünyasını saran kültürel, sosyal, kişisel ve psikolojik bir çok unsurdan etkilenir. Meslek, eğitim durumu, gelir ve refah düzeyi gibi birçok etmen, harcanabilir geliri ve bu gelirin hangi marka ve mallara harcanabileceğini sınırlar. Aile içi iletişim, sosyal rol ve görevler, yaş, yazılı ve sözlü basın, çevre gibi faktörlerde tüketicinin davranışlarını belirler. Ürünlerin fiyatı, kalitesi ve değeri tüketicilerin alışveriş davranışlarını ve ürün seçimlerini etkileyen önemli etmenlerdir (Şahin 1996:70).Tüm bunların yanı sıra pazarlama stratejisini belirleyen pazarlama kuruluşları ve politika belirleyen kamu makamları hem tüketici davranışlarını etkilerler, hem de etkilenirler (Arıkan ve Odabaşı 1992: 9).

Tüketici davranışları daha çok satın alma ve tüketim kararları ile ilgilidir. Tüketicinin, önceliklerini belirlemesi harcama veya tasarruf kararlarının verilmesi, uygun nitelikte mal veya markanın seçilmesi önemlidir (Özgen 1995: 91). Uluslararası ticaretin artması, ulaşım ağının hızla gelişmesi, pazar ekonomisinin hareketlenmesi sonucu tüketimin alışkanlık haline gelen fonksiyonları, zamanla lüks ürün ve hizmetlerin kolaylıkla ihtiyaç haline gelmesini sağlamaktadır (Bayraktar vd. 1996: 153).

Tüketicilerin satın alma davranışları otomatik(alışkanlık) içgüdüsel ve planlı satın alma şeklinde üç grupta toplanabilir. (Yener 1988: 14). Tüketici davranışlarını etkileyen faktörler ise; ekonomik, psikolojik sosyo-kültürel olarak sıralamak mümkündür (Ersoy ve Ersoy 1994: 30). Tüketici davranışını etkileyen ekonomik faktörler incelendiğinde; temel tüketimi destekleme (gıda,giyim,barınak sağlama çocukların eğitim masrafları), arzu edilen yaşam standardını gerçekleştirme (üst

derecedeki tüketim, sembolik tüketim, tatil, boş zaman), iş ve mesleki ilerlemeyi sağlama (iş ve meslek seçimi, iş ve mesleki hareketlilik ve değişim, iki işe uyum), değişen ekonomik çevreye uyum sağlama (tasarruf ve geliri biriktirme, mal mülkü yönetme, gereken krediyi sağlama, ekonomik dönemler için plan yapma, etkili kaynak kullanımı) faaliyetleri olarak açıklanabilir (Arlı, Nazik ve Ersoy 1995:26). Tüketici davranışını etkileyen psikolojik faktörler ise şöyle sıralanabilir. Öğrenme; kişinin bir faktöre veya olaya tepkide bulunmasıdır. Bireyler tecrübe tekrarlama ilişki ve organizasyon gibi faktörlerin etkisinde kalırlar. Güdüleme; güdü, insanın tatmin etmek istediği ihtiyaçtır ve bunu tepki harekete geçirir. Algılama; kişinin kendisini ve etrafını anlamlandırmasıdır. Kişi duyu organlarıyla uyarıcı faktörün rengini, şeklini, tadını algılamakta ve davranışı etkilemektedir. Sembolizm; fikir ve kavramların sembollerle ifadesidir. Renklerle yazı şekli, resim, ses, markalarla sembolizm sağlanır. Kişilik; kişinin özelliklerinin genel durumu ve çevresine uymasını belirleyen şekillerdir. Bireyler kişiliklerine uygun mal ve hizmeti tercih ederler. Alışkanlık; kişinin çevresini, olayları, insanları değerlendirme yeteneğidir. Örneğin; Marka seçimi bir alışkanlıktır. Tüketici davranışına etki eden sosyo-kültürel faktörler şu şeklide açıklanabilir. Kültür; bilgiyi, sanatı, ahlak gelenekleri ve insanın kabiliyet ve alışkanlıklarını kapsar. Alt Kültür; kültürün homojenliğinin bozulması ve nüfusun artmasıyla bölgesel nitelik taşıyan bir kavramdır. Referans grupları; tüketicinin fikirlerini, tutumlarını ve değer yargılarını etkileyen insan topluluğudur. Referans grubu insanın yakın çevresi olabileceği gibi örnek aldığı diğer insanlarda olabilir. Sosyal sınıf; toplumda aynı değerleri, aynı ilgileri, hayat tarzı ve yaşamı kabullenmiş homojen alt bölümlerdir. Gelir, meslek gibi ortak nitelikler sosyal sınıfı belirler. Aile; cinsiyet, din, erkek ve kadın rolü, politika, felsefe ve çoğu değer ve davranışların yönlendirilmesi ailede olur. Kadının çalışıp çalışmaması, aile büyüklüğü, kentsel veya kırsal yaşam biçimi ailenin satın alma davranışlarını etkiler (Ersoy ve Ersoy 1994: 31).

Bireyler tüketim faaliyetlerinde bulunurken, gelirleriyle mal ve hizmetleri satın alarak harcama yaparlar (Ersoy ve Erkal 1996: 82). Tüketici mevcut geliriyle sahip olamadığı mal ve hizmet tutarını belirli aralık ve sürede ödeyecek şekilde taksitle satın alabilir (Soreh ve Bener 1995: 71).

Harcamaların finansmanında tüketicilere bankalar doğrudan finansman olanağı sağlayabilecek kurumlardır (Alpergin 1990: 2). Tüketiciler nakit ödeme yerine, ödeme ve taşıma kolaylığı sağlayan, aldıkları ürün ve hizmetlerin bedelinin ödenmesini daha sonraya aktaran prestij sağlayan, hesapta para bulundurma zorunluluğunu ortadan kaldıran kredi kartlarını üstünlüklerinden dolayı kısa sürede günlük hayatlarına kabul etmişlerdir (Ardahan 1997: 33, Özgen 1997: 78). Bankaların sunduğu bu hizmetin dışında, uzmanlaştıkları alanlardan biri de tüketici kredileridir (Alpergin 1990: 2). Tüketici kredileri tüketim işlemini kolaylaştırmak amacıyla kullanılan bir kredi türüdür (İmren 1994: 13). Bireyler ihtiyaçlarını karşılamak, diğer borçlarını ödemek, gelecekteki beklentilerini karşılamak, satın almayı uygun hale getirmek, statü sağlamak ve üretim amaçlarını yerine getirmek için kredi kullanırlar. Ülkemizde 1989 yılından sonra tüketici kredisi kullanımı hareket kazanmıştır (Nazik 1994: 32). 1989 yılı sonu itibariyle Türkiye’de tüketici kredisi kullananların sayısı 200.000 iken 1996 yılı sonu itibariyle 5.172. 160 kişiye ulaşmıştır (Türkiye Bankalar Birliği Verileri 1989 ve 1996).

1.1. Tüketici Kredisinin Tanımı, Özellikleri ve Ortaya Çıkış Nedenleri

Kredi eldeki para ile gelecekte ele geçecek paranın mübadelesi; başka bir deyimle para ile ödeme vadinin değiştirilmesidir (Zarakolu 1993: 49). Tüketici kredisi, ticari olmayan amaçlara yönelik olarak kişilere mal veya hizmet alımı için verilen kredidir. Genel olarak kişinin maaşından, banka tarafından müşteriye verilen geri ödeme planı çerçevesinde alınan kısa veya orta vadeli kredileri kapsamaktadır (İmren 1994: 13). Tüketici kredisi tüketiciye uzanan para veya satın alma gücüdür (Brew 1957: 274). Bu hizmetlerin fiyat ve kalitelerindeki değişimler standartlaşmış bir hizmet olmadığını göstermektedir. (Johnson 1957: 415).

Tüketiciyi kredileri, ticari amaçlar dışında, tüketime yönelik bir ihtiyacı karşılamak için, gerçek kişiler tarafından kullanılan, tüketiciyi korumaya yönelik yasalarca düzenlenmiş , vadeleri diğer kredilerden farklı aylık taksitler halinde ödenen ve teminatı kişinin gelecekteki geliri veya satın aldığı malın kendisi olarak belirlenmesi ile diğer kredilerden ayrılan bir kredi çeşididir(OECD 1992: 15, Küçük

1993: 26).Geliri artırma amacıyla değil, ihtiyaçlar dikkate alınarak borçlanmadır (İmren 1994: 15).

Günümüzde toplum yapısının değişmesi, teknolojik yenilikler ve gelişmeler sonunda aile geniş boyutlu bir tüketim ünitesi haline gelmiştir. Mekanik araç ve gereçlerin çeşitliliği, kadının iş hayatına atılması kitle iletişim araçlarının etkinliği sonucunda tüketim için kullanılacak kaynaklar arama zorunluluğu da ortaya çıkmıştır. Bankalar ve finansman şirketlerinin son zamanlarda yaygınlaştırdıkları tüketici kredisi hizmetleri, aileler için yeni ekonomik kaynaklar doğurmuştur (Hablemitoğlu 1990: 5).

Uzun süreli taksitlendirmeyi gerektiren veya satın alma gücünü zorlayan tüketim mallarının olması tüketici kredisinin gerekliliğini ortaya koymuştur. Enflasyonun engellenemediği mal ve hizmet fiyatlarında büyük artışların beklendiği, mal ve hizmet çeşitliliği ve bunlara duyulan ihtiyacın artması ile birlikte tüketici kredilerinin önemi artmıştır. Tüketici kredileri mal ve hizmetlere sahip kitleler oluşturarak, yaşam standardına ve refah düzeyini iyileştirmeye yönelik gelişmeler sunmuştur (Ayaroğlu 1996: 50).

Tüketici kredisi ile alıcı için üretici ve satıcının finanse etmekle yükümlü olduğu kaynak, işletme içinde kalmış olur (Seslioğlu 1989: 32). Böylelikle tüketici malı daha ucuza alma imkanı bulmuş ve piyasadaki durgunluğun aşılmasına da neden olmuştur (Oğuztürk 1989: 13).

Tüketici kredileri tüketicilerin yaşamında rahatlık, olağanüstü durumlar, daha erken tüketim, iyi bir hayat, eğitim, enflasyon sebebiyle fiyatların yükselmesini denkleştirmek, borçların ödeme süresini uzatmak için de kullanılmaktadır (Garman ve Forque 1994: 175).

1.2. Tüketici Kredisinin Türleri ve Sınıflandırılması

Tüketici kredileri değişik kriterler esas alınarak sınıflandırılabilir.

A. Genel olarak tüketici kredilerinin sınıflandırılması

- a. Doğrudan nakit olarak
 - b. Mal ve hizmet satın alımında finansman ihtiyacı karşılamak amacıyla.
- B. Vadelerine göre tüketici kredilerinin sınıflandırılması (Alrerpın 1990 6-10).
- a. Kısa vadeli tüketici kredileri
 - b. Orta vadeli tüketiciler kredileri
 - c. Uzun vadeli tüketici kredileri
- C. Teminatına göre tüketici kredilerinin türleri ve sınıflandırılması
- a. Teminatlı tüketici krediler
 - b. Teminatsız tüketici krediler
- D. Kullanım durumuna göre tüketici kredilerinin türleri ve sınıflandırılması
- a. Tüketim harcamalarını karşılamak amacı ile
 - b. Üretimi finanse etmek için
- E. Ekonomik sektöre göre tüketici kredilerinin türleri ve sınıflandırılması
- a. Ticari krediler
 - b. Tarım kredileri
 - c. Sanayi kredileri
 - d. Yapı ve onarım kredileri
- F. Krediyi veren kişiler yönünden banka ve banka dışı krediler
- a. Alan kişiler bakımında
 - b. Özel sektöre açılan krediler

c. Kamu sektörüne açılan krediler (Zarakolu 1993: 53-57).

1.3. Tüketici Kredilerinin Organizasyon Yapısı

Klasik bir tüketici kredisi verilmesi işleminde belli aşamalar vardır. Bunlar;

- Tüketici kredisine başvuruda bulunulması,
- Başvuru formunun, kredi verecek makamların eline geçmesi,
- Tüketici kredisine başvuran kişiyle görüşme,
- Başvuru formundaki bilgilerin doğruluğunun araştırılması,
- Kredi bürosu raporu (bilgisayardan kişi ile ilgili bilgilerin alınması şahıs ve iş durumu ile resmi kayıt bilgileri),
- Kredi kararının verilmesi,
- Dökümantasyon gereksinimi,
- Kredinin verilmesi,
- Kredinin puanlanmasıdır (İmren 1994: 32).

1.4. Tüketici Kredilerinin Ekonomik Rolü

Tüketici kredilerinin ekonomi ve aile ekonomisi açısından iki temel görünümü vardır. Ekonomik açıdan kredi; ürün ve hizmetlere talebi artırarak üretimi ve kullanım oranını harekete geçirmekte, üretim, işgücü kaynağına ihtiyaç duyulması ise tüketicinin gelirinin artmasına neden olmaktadır. Ancak çok büyük miktarlarda tüketici kredisi kullanılması, ekonomik sistemin sağlamlığı ve dolayısı ile ailenin mali güvenliği ile ilgili sorun yaratabilir (Brew 1957: 274). Tüketici kredilerine talebin artmasının en önemli nedenleri, nüfusun artması, erken yaşta aile kurulması, bireylerin gelirindeki artış, tüketici kredisi kaynaklarındaki artış olarak ifade edilebilir (İmren 1994: 38). Ancak ekonomik koşullar lüks sayılabilecek malların ihtiyaç haline gelmesi kişilerin gelirini geriletmiştir. Enflasyon artışı da bunlara eklenince, tüketici kredileri iyice ihtiyaç haline gelmiştir. Buradaki problem, tüketicilerin krediler konusunda gerçek maliyeti bilmeleri ve daha rasyonel davranmalarındır. Kredi sağlayan kurumlar bugün %5 ile %6'lık faiz uygulamaktadırlar. Bu yıllık faize vurulduğunda %60 yada %70'lere denk olmaktadır. Tüketiciler bu duruma çok fazla dikkat etmemektedirler. Düşündürücü

bir diğ er durum ise dayanıklı tüketim mallarındaki taksitli satışların yıllık faizinin %151.81'lere ulaşmasıdır (Aydın 1991: 10). Son zamanlarda bankalar tüketici kredisine uygulanan faizleri düşürmeye başladılar. İhtiyaç kredileri, bireysel kredileri, yuva ve taşıt kredileri ile kredi kartları faizlerinde bankalar farklı oranlarda indirim uygulamaktadırlar (Hürriyet 1997: 8).

Tüketici kredilerinin tasarrufu azaltıcı etkisi bulunmakla beraber, orta ve düşük gelir gruplarının ihtiyaçları olan malı elde etmek için aldıkları tüketici kredisinin zorunlu bir tasarruf yarattığı da bir gerçektir (Sarıkamış 1988: 12)

1.5. Tüketici Kredisinin Tüketici Açısından Avantaj ve Dezavantajları

Tüketici kredisinin tüketici açısından, bazı avantaj ve dezavantajları vardır.

Avantajları;

Tüketici Kredisi bireyin borçlanmadan satın alamayacağı, alma zamanını erteleyemeyeceği hizmeti veya malı hemen almasını sağlamaktadır.

Tüketici kredileri kişilerin peşin ödeme yapmasını, dolayısıyla indirimden yararlanmasını sağlamaktadır.

Gelecekteki gelirin kullanılması nedeniyle zorunlu tasarruf sağlamaktadır (Erzen 1991: 41).

Tüketici peşin alışveriş yaptığı için faturayı hemen alabilmektedir. Tüketici kredisinin şartları, satıcı firmanınkine oranla daha uygun olabilmektedir (Sarıkamış 1988:32).

Tüketici kredileri geniş bir kitlenin birçok mala sahip olmasını sağlayarak yaşam standardını yükseltmektedir (Alpergin 1990:12).

Tüketici kredileri bazı durumlarda bireyin vergi yükünü de hafifletmektedir. Ülkemizde taşıt alımını tüketici kredisıyla yapan bireyler, bayilerden veya pazarlama şirketlerinden araba alanlara göre daha az KDV ve Ek Taşıt Vergisi ödemektedirler (Özşahin 1989:11).

Dezavantajları;

Tüketici kredisi bireyin tüketim hırsını artırarak, aşırıya kaçılmasına neden olmakta; plansız alışverişi yaratmaktadır. Daha gerekli ihtiyaçlarla, tasarruf engellene bilmektedir. Gelecekteki gelirin kullanılması nedeniyle gelecekte borç almazdır.

Bazı malların mağazadan alımının daha avantajlı olduğu halde bu yapılamamaktadır (İmren 1994: 48).

Tüketici kredisi almak için işlemlerin çok olması, kredi verip vermeme işlemlerinin merkezden ödeme potansiyeli yüksek olan tüketicilere kredi verilmesi kredi sisteminin tam olarak amacına ulaşmamasına neden olmaktadır.(Şenver 1991:3)

Ülkemizde dövizli kredide yaşanan durum gibi tüketiciler devlet ve yasalar tarafından tam anlamıyla korunamamaktadırlar. Bunun en büyük nedeni de bilgi yetersizliği ve yasal eksikliklerden kaynaklanmaktadır (Tüketici Test 1994: 4).

1.6. Tüketici Kredileri Uygulamaları

Tüketici kredileri uygulamalarını yabancı ülkelerde ve ülkemizdeki uygulamalar olarak iki kısımda ele almak mümkündür.

1.6.1.Yabancı Ülkelerdeki Uygulamalar

A.B.D.'de 1960'lı yıllardan itibaren tüketici kredileri ile ilgili yasal düzenlemeler uygulanmaya başlanmıştır. Federal Ticaret komisyonu kanunun uygulanmasında asıl sorumluluğa sahiptir ve tüketici şikayetlerini değerlendirerek fonksiyonunu sürdürmektedir (Yetim 1997: 71). ABD'de tüketici kredisi üç şekilde uygulanmaktadır.

Banka tüketiciye belli bir kredi limiti vermekte, bu miktarı tüketici belli bir vadede geri ödenmektedir. Banka krediyle satış yapan firmalarla anlaşmakta, firma alacağı bankaya devretmektedir. Tüketici ödemeyi bankaya yapmakta tüketici kredi

kartıyla para ödemedi ihtiyacını aldıktan 15-20 gün sonra kendi adına ödeme yapan bankaya geri ödemektedir (Erzen 1991: 40).

ABD’de tüketici kredilerinin ilk uygulanması otomobil alımlarıyla başlamakta ve her türlü dayanıklı, hatta dayanıksız tüketim mallarıyla, hizmet alımlarını da kapsayacak şekilde bir artış göstermektedir (İTO 1988: 34).

AET’ye üye devletlerin hukuklarında tüketici kredisi alanında önemli farklılıklar bulunmaktadır (Uludağ ve Erken 1993: 52). Avrupa Topluluğunda 22 Aralık 1986 tarihli konsey yönergesi ile tüketici kredileri bakımından üye devletlerin hukuklarının denkleştirilmesine ilişkin ilke ve çözümler belirlenmiştir. 22 Şubat 1990 tarihli yönergeyle de tüketici kredilerinde faize ve diğer yükümlülöklere ilişkin kurallar düzenlenmiştir. Ancak bu çalışmalar tüketicinin korunması konusunda yeterli olmaktan uzaktır (İmren 1994: 52).

1.6.2.Türkiye’de Tüketici Kredisi uygulamaları

Türkiye’de bankaları tüketici kredisine yönelten sebepler incelendiğinde;

- Yüksek faiz politikası sebebiyle kredibilitesi yüksek firmaların öz kaynaklarına yönelmeleri sonucu azalan kredi talebi,
- İkinci, üçüncü kalitede firmalardan gelen kredi talebi nedeniyle artan risk,
- 1988 yılında faiz şoku nedeniyle bankalarda oluşan büyük fonlar ve bunların kısa sürede plase edilmemesi,
- Türk Bankacılık sisteminin AT’ye girme hazırlıkları,
- Fon fazlası pahalı maliyetle kaynaklarını plase etmek, riski dağıtmak, kredi verimini artırma amaçları ortaya çıkmaktadır (Erzen 1991: 39).

Türkiye’de tüketici kredilerinin kullanımına 1989 yılından itibaren başlatılmıştır. Merkez Bankası 1994 Yıllık Raporu verilerine göre ticaret bankaları

kredilerinin %88.8'inin özel işletmeler ve hane halkı tarafından tüketici kredisi olarak kullanıldığı ortaya çıkmıştır (TOBB 1996: 52).

Ülkemizde tüketici kredileri, otomobil, elektrikli eşya, ev eşyası ve konut alımı ile eğitim, tatil, evlilik gibi amaçlar için kullanılmaktadır.

Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre 1991 yılında tüketici kredilerinin, toplam krediler içindeki payı %6 oranındadır. Tüketici kredileri en çok otomobil alımında kullanılmıştır (Küçük 1993: 141). 31 Aralık 1989-31 Aralık 1994 döneminde toplam 3.466.435 kişi tüketici kredisi kullanmıştır. Bu sayı içinde 1.344.326 ile memurlar en çok tüketici kredisi kullanan kesim olmuştur. Tüketici kredisi ile toplam 464.416 kişi otomobil, 137.955 kişi konut sahibi olmuştur (Capital 1996: 38). 1991 yılından itibaren tüketici kredilerinin kullanımı üniversite mezunlarında artmıştır. En fazla kullanım yaşı 36-45 yaş grubunda gerçekleşmiştir (DPT 1994: 51). 31.12.1996 itibariyle tüketici kredilerinin yaş, gelir ve öğrenim durumuna göre dağılımı tablo 1'de verilmiştir.

Türkiye'de özel bankalar başta olmak üzere, bir çok banka tüketici kredisi vermektedir. Krediler bugün ağırlıklı olarak, Türk lirası bazında verilmektedir. Döviz cinsinde krediye ne bankalar ne de tüketiciler sıcak bakmamaktadırlar.(Taşdemir 1997: 66). Türkiye'de ihtiyaç kredisi adı altında verilen tüketici kredilerinin bankalara göre, vade farkları ve faiz oranları tablo 2'de belirtilmiştir

Tablo 1. 31.12.1996 İtibariyle Tüketici Kredilerinin Yaş, Gelir ve Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı (Milyon TL).

Yaş Grupları	Kullanılan Miktar	Kişi Sayısı
18-25	20.160.261	260.153
26-35	54.343.881	1.317.020
36-45	67.214.579	1.522.641
46-55	35.834.390	720.373
56-65	46.126.778	415.709
66 +	3.096.628	43.440
Diğer	1.450.115	2.730
Toplam	228.226.632	4.282.066
Bu grupta sınıflandırma		
yapmayan bankalar	31.880.582	1.090.094
Genel Toplam	260.107.214	5.372.160

Gelir Grupları	Kullanılan Miktar	Kişi Sayısı
5.000.000 TL'ye kadar	21.543.931	1.321.750
5.000.001-10.000.000	23.051.113	768.167
10.000.001-15.000.000	25.539.715	506.684
15.000.001-20.000.000	52.977.403	578.503
20.000.001+	101.970.962	1.048.627
Diğer	4.632.785	62.268
Toplam	229.715.909	4.285.999
Bu grupta sınıflandırma		
yapmayan bankalar	30.391.305	1.086.161
Genel Toplam	260.107.214	5.372.160

Öğrenim Düzeyi	Kullanılan Miktar	Kişi Sayısı
İlkokul-Ortaokul	43.376.446	1.190.051
Lise	91.009.539	1.719.224
Fakülte ve Yüksekokul	89.114.227	1.299.357
Diğer	2.635.400	30.498
Toplam	226.136.612	4.230.130
Bu grupta sınıflandırma		
yapmayan bankalar	33.972.398	342.030
Genel toplam	260.107.214	5.372.160

Kaynak:Türkiye Bankalar Birliği Verileri (1997)

Tablo 2. Bankalara Göre Tüketici Kredilerinin Vade Farkları ve Faiz Oranları

Vade (ay)	3	6	9	12	18	24
Bankalar						
Bank Ekspres	--	--	--	7	--	--
Demirbank	--	6.75	--	7	--	--
Egebank	--	--	8	8.2	--	--
Interbank	--	--	6.60	6.70	6.75	6.80
Kentbank	6.90	7.25	--	7.50	--	--
Pamukbank	6.75	6.90	--	7.25	--	--
Sümerbank	--	5.90	6.00	6.20	--	--
Tekstilbank	--	6	--	6.25	--	--
Toprakbank	--	7.50	--	7.75	--	--
T. Dış Ticaret	--	7.75	--	8.25	--	--
T. Ticaret	--	6.65	--	6.75	7.25	--
Yapı Kredis	--	6.50	6.75	7.25	--	--
Garanti	6.75	--	6.90	7.15	--	--
Akbank	6.50	6.90	--	7.25	--	--
Derbank	--	7.00	--	7.50	--	--
Finansbank	--	--	--	7.50	--	--
İş Bankası	6.10	6.30	--	6.60	--	--
Şekerbank	--	6.50	--	6.75	--	--
Yaşarbank	--	7.25	--	7.50	--	--
Emlakbank	--	6.50	--	6.75	6.95	--
Halkbank	--	7.00	--	7.50	--	--
Vakıfbank	--	--	5.75	--	--	7.50
İktisat Bankası	Tüketici Kredisi Yok					
Adabank	Tüketici Kredisi Yok					
Körfezbank	Tüketici Kredisi Yok					
Bank Kapital	Tüketici Kredisi Yok					

Kaynak: Taşdemir 1997

1.7. Tüketici Kredisi İle İlgili Kanun

Tüketici kredisi uygulamasını yasal bir çerçeveye ulaştıran ve 8.3.1995 tarihli resmi gazetede yayınlanan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bazı düzenlemeler yapılmıştır. Buna göre ;

– Tüketici kredisi sözleşmelerinin mutlaka yazılı şekilde yapılması ve bir nüshasının müşteriye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları , sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede;

a) Faizin hesaplandığı yıllık oran,

- b) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- c) Tüketici kredisi tutarı,
- d) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- e) İstenecek teminatlar,
- f) Gecikme faizi oranı ,
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar aranır.

Tüketici, banka veya finans kurumlarına borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da banka veya finans kurumları, ödenen miktara göre gerekli faiz, komisyon indirimini yapmakla yükümlüdürler.

Banka veya finans kurumlarının, tüketici kredisine, belirli bir mal veya hizmetin satın alınması ya da belirli bir satıcı ile yapılacak hukuki işlem koşulu ile vermeleri durumunda bunlar, satılan malın ayıbından ötürü tüketiciye karşı satıcı ile müştereken ve müteselsilen zincirleme sorumlu olurlar (TSE 1995 : 39).

1.8. Literatür Özeti

Tüketici kredisi kullanma davranışları ile ilgili veriler oldukça sınırlıdır. Araştırmalar, tüketicilerin satın alma davranışlarının daha çok kredi kartı ve peşin ödemeler üzerine yoğunlaşmıştır.

Yapılan taramalar ve kişisel araştırmalar sonucunda konuyla ilgili olarak bulunan ve araştırmada yararlanılan çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Sullivan (1982), yaptığı çalışmada kredi borcunu ödemeyen 1199 kişi ile borçlu fakat finansal zorluk içinde olmayan 1254 kişinin demografik özelliklerini karşılaştırmıştır. İflas grubunun (kredi borcunu ödemeyen) daha genç, bekar veya boşanmış, lise düzeyinde öğrenim gördükleri tespit edilmiştir. Bunların ortalama 10.400 \$ yıllık gelire sahip oldukları yetenekli olmadıkları işlerde çalıştıkları ikamet yerlerini kiraladıkları belirlenmiştir. İflaslarının en önemli sebebinin çoğunlukla sağlık faturaları, kaynak zorlukları ve işlerini kaybetmeleri olduğu belirlenmiştir.

Raaij ve Gnanotten (1990), tüketici güveni, masrafların korunması ve krediler konulu yaptıkları çalışmada, önce AT ülkelerinde yapılan araştırmalardan bahsetmişler. Buna göre ; AT ülkelerinden; Belçika, Fransa, Batı Almanya ve Hollanda'da 1972'den beri, Danimarka, İngiltere ve İrlanda'da 1974'den beri, Yunanistan'da 1983'den beri, Portekiz ve İspanya'da 1987'den bu yana düzenli olarak tüketici davranışları ile ilgili araştırmalar yapılmaktadır. 1972-1987 yıllarında Hollanda'da toplam 46 araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalara 5.000 kişi ile başlanmış ve yılda 3 kez tekrarlanmıştır. Tüketici davranışlarıyla ilgili bu araştırma soruları ailenin finansal kaynakları, enflasyon, işsizlik, kıymet takdiri, toplumun genel ekonomik durumuyla ilgili beklentileri, satın alma için iyi bir zaman ve tasarruf şartlarıyla ilgilidir. 1976 yılında bu sorulara satın alma düşünceleriyle ilgili sorularda eklenmiştir. Sonuçlar tüketicilerin toplam harcamada ve tasarruflarındaki değişimleri açıklamak için, satın alma biçimlerindeki gelişmelerin önceden takip etmek için resmi kurum ve özel kuruluşlar tarafından kullanılmıştır. Bundan yararlanarak Raaij ve Gnanotten (1990) yaptıkları araştırmada 9 soruluk bir anket uygulamışlar. Sonuçlar ailenin finansal durumu ve enflasyon, işsizlik dahil toplumun ekonomik durumundaki gelişmeler ile analiz edilmiş. Sonuçta; Katono ve meslektaşlarının 1975 yılında yaptıkları gelirin tüketici harcamasında tek belirleyici olmadığını gösteren araştırma sonucuna karşılık, gelirin harcama, tasarruf ve kredilerin açıklanmasında en önemli etken olduğunu belirtmişlerdir.

Brenner (1990) tarafından Amerika'da yapılan İsteksiz borçlanmaya başlayan tüketiciler konulu araştırmada 1980'li yıllarda krediyi ateşleyen neslin, 1990'lı yıllarda borçlanmadan ziyade tasarrufa önem verdikleri, Uluslararası Finansal

Planlama Birliği verilerinin de tüketicilerin %61'inin öncelikle tasarruf yapmayı tercih ettikleri, tüketici kredilerinin en hızlı gelişme gösterdiği alanında, ev ipotekliyerek kredi verme olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chang ve Hanna (1992) nın tüketicilerin kredi seçimindeki davranışları konulu yaptıkları çalışmada, 574 aile üzerinde tüketici kredileri konusunda, tüketicilerin ne derece bilgi sahibi olduklarını araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre; bireylerin %80'inin kredi almadan önce bilgi edinmedikleri, eğitim düzeyi yükseldikçe bilgi edinme oranının arttığı, orta gelir seviyesindeki bireylerin daha fazla araştırma yaptıkları belirlenmiştir.

Livingstone ve Lunt (1992) borçlu veya borçsuz İngiliz ev halkının demografik, ekonomik ve psikolojik özelliklerini karşılaştırmak amacıyla yaptıkları çalışmada; borçlu insanların daha genç olduklarını, diğer insanları etkilemek veya kendilerini daha iyi hissetmek için kredi kullandıklarını, kendi finansal durumlarını daha az kontrol ettiklerini tespit etmişlerdir.

İngiltere'de yapılan kredi performansları ile ilgili araştırmaya göre; kredi kullanımında düşüş olmasına rağmen, kredilerin geri dönüşünde problem olmadığından, bankaların faiz indirimine gittikleri sonucu ortaya çıkmıştır. (Anomymous 1993)

Maidman (1993) yaptığı araştırmada; tüketici kredilerinin organizasyon yapmasındaki farkları ABD ve Kanada'yı ele alarak incelemiş, iki ülke arasında düzenleyici ve yasal farklılıklar olduğunu, ABD'de tüketici kredisi raporlarının resmi ve özel olarak düzenlendiğini, Kanada'da çoğu düzenlemelerin eyalet seviyesinde başladığını, her iki ülkede tüketicilerin dosyalarını incelemek hakkına sahip olduklarını, yapılan bu araştırmaya göre Kanadalıların %73'ünün, Amerikalıların %78'inin gizliliğe önem verdiklerini belirtmiştir.

Huls (1993), yaptığı araştırmada kredi kullanımı ile ülkeler arasında farklar bulunduğunu, Avrupa'da tüketici kredilerinin kullanımının Amerika kadar yaygın olmadığını ve kredi kullanımında Avrupa ülkeleri arasında önemli farklılıklar

bulunduğunu, fakat Kuzey Avrupa'nın kredi toplumu olarak adlandırılacak kadar yaygın tüketici kredisi kullandığını belirlemiştir.

Norton (1993) tarafından yapılan bir çalışmada, kredinin sosyal psikolojisi üzerindeki etkilerinden bahsedilmiş, 1930'larda depresyonun insanları tutumlu hale getirdiğinden fazla kredi kullanılmadığını, 1940'larda savaşın kazanılması ile kendine güvenin sağlanması ile harcamalarda dolayısıyla kredi kullanımında 1990'lara kadar dramatik olarak arttığını, tüketici davranışlarının değiştiğini, 1990'ların karışık sinyallerin ve gerçekçilik dönemini başlattığını, kredi verenlerin tüketicileri eğitmeleri gerektiğini vurgulamıştır.

Tokunaga (1993) tarafından krediyle ilgili problemleri olan insanların bütünüleyici bir profilini geliştirmek amacıyla yapılan çalışmada; başarısız kredi kullanıcılarının, başarılı kullanıcılardan daha çok dış etki altında kaldıkları, kendilerine daha az faydaları oldukları, parayı güç ve prestij kaynağı olarak gördükleri, paralarına sahip olmada daha az yol aldıkları, daha az risk altına girdikleri ve finansal konularda daha fazla endişe duydukları ispatlanmıştır. Psikolojik değişkenlerin, önemli bir oranda, grup üyelerinin doğru bir şekilde tanımlanabilmesinde artış sağladığı bulunmuştur.

İstanbul halkının hizmet sektörüne yönelik talebini belirlemek amacıyla 1002 aileye uygulanan çalışmada ise; İstanbul'da oturan ailelerin %41.6'sının tüketici kredisi kullandığı ve gelir arttıkça kullanım oranının arttığı sonucu ortaya çıkarılmıştır. (Berksoy 1994).

Devlet Planlama Teşkilatı (1994) tarafından yayınlanan verilere göre: Türkiye genelinde kullanılan tüketici kredilerinin, tüketicinin eğitim düzeyi, meslek grubu, gelir seviyesi ve yaş grubunun mal ve hizmetlere göre dağılımı şu şekildedir; 1990-1991 yıllarında ilkokul ve ortaokul eğitilmiş tüketicilerin kredi kullanım oranı fazla iken 1992-1993 yıllarında ise lise ve üniversite eğitilmiş tüketicilerin kredi kullanım oranı artmıştır. Geliri 3 milyon ve üzerindeki kişiler ve memurlar daha fazla tüketici kredisi kullanmışlar. Alınan kredileri en fazla elektronik eşya alımında ve 36-45 yaş grubunda yoğunlaşmıştır.

Pain ve Westaway (1994) İngiltere'deki ev marketi ve kişisel tüketici üzerine yapılan iki yıldan fazla süredir mili kurumda yayınlanan araştırmaların sonuçlarını ortaya koymuşlardır. Kişisel tüketici davranışları için yeni bir denklemler sistemi İngiltere ekonomisinin ekonomi modelinde birleştirilmiş ve bu model tüketici harcamalarını, ev ihtiyacını ve tüketici kredisini karakterize eden yeni ilişkileri kapsamaktadır.

Türkiyede kadının statüsü konulu bir çalışmada, Türkiye'de kadınların erkeklere oranla daha az borçlandıklarını, Dünya Bankasının 1991yılındaki çalışmalarında bu sonucu desteklediği belirlenmiştir. Vakıfbank ve Halkbankın verilerine göre de kadınların ticari borçlanmadan daha çok, bireysel kredi kullandıkları belirlenmiştir. (Directorate General on the Status and Problems of Women 1994)

40 yaş üzerindeki tüketicilerin ihtiyaçları, davranışları ve motivasyonları üzerine kurulmuş beş finansal durum incelenmiştir. Tüketiciler, kendine güvenen tutumlu kişiler, sıkışık harcamacılar, zor durumda olanlar olarak tanımlanmış ve profilleri incelenmiştir.(Anomynous 1996a)

Değişik yaş gruplarındaki bireylerin kredi kullanma amaçları , hedefleri, bilgi düzeyleri arasındaki farklılıklar tartışılmıştır.(Anomynous 1996b)

Özgen (1996) tarafından Ankara'da farklı gelir düzeyindeki öğretim elemanlarının tüketici kredisi kullanım davranışlarıyla ilgili araştırmasında; ailelerin daha çok otomobil, konut, beyaz eşya alımı ve seyahat amacıyla kredi kullandıkları, eşlerin kredi kullanmaya birlikte karar verdikleri, kredi almış olmaktan memnun oldukları ve bilinçli hareket ettikleri ortaya çıkarılmıştır.

Ülkemizde tüketici kredilerinin kullanımı ile ilgili tüketici davranışlarını kapsayan veriler oldukça sınırlıdır. Yapılan araştırmalar genelde tüketici kredileriyle ilgili bilgi düzeyindedir. Araştırmalarda tüketici kredileri hukuk, işletme, bankacılık konularında ele alınarak, Avrupa ve Türkiye'deki uygulamalar, özel bankaların uygulamaları, kredi çeşitleri, geri ödeme sorunları gibi konuları kapsamaktadır. Satın

alma davranışlarıyla ilgili araştırmalarda ise tüketicilerin tüketici kredisiyle ilgili davranışlarına rastlanmamaktadır.



2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, tüketicilerin tüketici kredisi kullanma davranışlarını ve bunları etkileyen faktörleri saptamaktır.

Bu amaçla;

- Tüketicilerin tüketici kredisi kullanıp kullanmadıklarını,
 - Kullandıkları tüketici kredilerinin çeşidini, sayısını ve kullanım sıklığını,
 - Tüketici kredisi kullanan kişilerin karşılaştıkları sorunları,
 - Farklı öğrenim düzeyindeki tüketiciler arasında tüketici kredisi kullanma davranışlarında farklılık olup olmadığını,
 - Bireylerin tüketici kredisini hedefledikleri amaçlar doğrultusunda kullanıp kullanamadıklarını,
 - Bireylerin tüketici kredisi ve tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını saptamak
- ve elde edilen sonuçlara göre ailelere, bireylere ve konu ile ilgili çalışmalar yapanlara tüketici kredilerinin kullanımına ilişkin yol gösterici önerilerde bulunmak için planlanmış ve yürütülmüştür.

3.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Ev endüstrisinin güncelliğini yitirmesi ve fabrikasyonun gelişmesi ile aile geniş boyutlu bir tüketim ünitesi olma özelliğini göstermektedir (Hablemitoğlu 1990: 5). Yaşam düzeyini geliştirmek ve aile bireylerinin ekonomik açıdan güvenliğini sağlamak da ailenin en önemli amaçlarından biridir (Bayraktar 1989: 1).

Günümüzde birçok lüks sayılabilecek malın ihtiyaç haline gelmesi,ekonomik koşulların kişilerin gelirini azaltmış olması tüketici kredilerini, tüketici finansmanında önemli hale getirmiştir (Aydın 1991: 10).

Tüketici kredilerinin kapsamı her geçen gün artarak, konut, otomobil, dayanıklı tüketim malları tatil, nakit, sağlık, eğitim gibi alanlar için kullanılmaktadır (Finans Dünyası 1993: 83).

Ülkemizde 1989 yılından beri kullanılan ve hızlı bir gelişim gösteren tüketici kredilerinin kullanımıyla ilgili tüketici hakları oldukça sınırlıydı. Türk hukukunun, Avrupa birliği hukuku ile uyumunun sağlanabilmesi amacı ile yapılan yasal düzenlemelerine 23. 02. 1995 tarih 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla tüketiciler lehine gerekli gelişmeler sağlamaktadır (Çeker 1995: 14)

Tüketicilerin gerekli ihtiyaçları ile yaşam standardını yükseltmek için, kullandıkları kredileri, kullanırken yeterli bilgi düzeyine sahip olmamaları, en önemlisi de haklarının ne olduğunu bilmemeleri ülkemizde hala eğitim eksikliği olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırma sonucunda ortaya konulan bulguların, tüketicinin eğitimi ve korunması ile ilgili girişimlerin sağlanması, bu bulguların tüketici haklarıyla ilgilenen kurumların çalışmalarına katkıda bulunması ve bu alanda yapılacak başka araştırmalar için yol gösterici bir nitelik taşıması ümit edilmektedir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesi, varsayımlar, kapsam ve sınırlılıklar, veri toplama tekniği ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Kavramsal Çerçeve

Bu araştırma “Kamu Personelinin Tüketici Kredisi Kullanma Davranışlarını” belirleme amacı temel alınarak tarama modelinde planlanmış ve yürütülmüştür. Kamu personelinin tüketici kredisi kullanma davranışları saptandıktan sonra, tüketici kredisi kullanımı ile eğitim durumu arasında bir ilişkinin olup olmadığı ortaya konulmuştur.

Araştırmanın yürütülmesinde kamu kuruluşlarının tercih edilmesinin gerekçeleri;

- Kamu personelinin sabit gelirli bireylerden oluşması,
- Kamu personelinin tüketici kredisi kullanımının geleceğe dönük bir yatırım olması,
- Kamu personelinin kredi kullanımında, kefil bulması işinden dolayı güvenilir olması,
- Kamu kuruluşlarına ulaşmanın kolay olması,
- Kamu kuruluşlarında kişilere ulaşmanın kolaylığı,
- Kamu kuruluşlarında farklı eğitim düzeyinden bireylerin bulunması.

4.2. Varsayımlar

Araştırmanın yapılmasında geçerli olabilecek varsayımlar aşağıda belirtilmiştir.

- Tüketici kredisi kullananlar, tüketici kredisi hakkında bilgi sahibidirler,

- Sosyo ekonomik ve sosyo-kültürel durum ile tüketici kredisi kullanımı arasında ilişki vardır,
- İhtiyaçların artmasıyla tüketici kredisi kullanımı artar,
- Çalışmaya dahil edilecek örneklem evreni temsil edecek niteliktedir,
- Örneklem grubu, oransız küme örneklemedir.

4.3. Kapsam ve Sınırlılıklar

Bu araştırma; farklı kurumlarda çalışan kamu personelinin tüketici kredisi kullanma davranışları konusunda, Haziran 1996 – Kasım 1997 tarihleri arasında Konya’da gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evrenini Konya il merkezinde bulunan kamu kuruluşları ve bu kuruluşlarda çalışan personeli oluşturmaktadır. Tüketici kredisi kullanan kişilere doğrudan ulaşabilmek amacı ile güvenilir bilgilerin elde edilmesi için Bankalar Birliği ve bankalara başvurulmuştur. Ancak yapılan görüşmeler sonunda Bankalar Kanununun 83. maddesi uyarınca kredi kullanan kişilerin gizli tutulması ve aksi halde banka personeline cezai yaptırım uygulanacağından dolayı, bu yoldan kredi sahiplerine ulaşılamamıştır (TBB 1995 : 107),

Kamu kurumlarının seçiminde, İş ve İşçi Bulma Kurumu tarafından yayınlanan 13.12.1995 tarih 611-404 sayılı İl İstihdam Durum Raporundan yararlanarak toplam 54 kurumdan 10 kurum oransız küme örnekleme yöntemi ile seçilerek araştırma örnekleme oluşturulmuştur (Karasar 1994: 115). Lisans üstü düzeyde yeterli deneğin bulunabilmesi amacıyla Selçuk Üniversitesi doğrudan örnekleme dahil edilmiştir.

Araştırmaya örnekleme dahil edilen, her kurumdaki personel sayısının %10’u (637 kişi) alınarak başlanmasına rağmen, araştırma formuna katılımdaki isteksizlik nedeniyle 510 kişi ile araştırma tamamlanmıştır. Tablo 3’de gösterilmiştir.

Araştırma örneklemine sadece tüketici kredisi kullanan evli çiftlerin alınması düşünülmüş, kredi kullanan kişiler saptanamadığından evli kamu personeline uygulanmıştır.

Tablo 3. Araştırma Kapsamına Alınan Kurumlar

Kurumlar	Örnekleme alınan kişi sayısı (n)	Örneklemden %'si (%)
Türk Telekom Konya Başmüdürlüğü	113	22.16
Devlet Su İşleri	98	19.22
Selçuk Üniversitesi	245	48.04
Toprak Mahsulleri Ofisi	7	1.37
İl Milli Eğitim Müdürlüğü	13	2.55
Tekel Başmüdürlüğü	7	1.37
Devlet İstatistik Enstitüsü	3	0.59
İl Turizm Müdürlüğü	1	0.20
Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü	3	0.59
Konya Valiliği	20	3.92
Toplam	510	100.00

4.4. Veri Toplama Tekniği

Araştırma verileri konu ile ilgili kaynaklardan ve daha önce yapılan araştırmalardan faydalananarak araştırmacı tarafından hazırlanan araştırma formu (Ek I) ile karşılıklı görüşme tekniği kullanarak araştırmacı tarafından toplanmıştır.

Araştırma formu 4 bölümden oluşmaktadır.

1. Bölümde bireyler ve aileler hakkında genel bilgiler
2. Bölümde ailenin aylık gider ve tasarruf durumları
3. Bölümde ailenin satın alma davranışları
4. Bölümde ailenin tüketici kredisi kullanma davranışları ile ilgili sorular yer almaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler Selçuk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Zooteknik Bölümü Genetik ve Biyometri Ana Bilim Dalı Bilgi İşlem Merkezinde Minitap programında bilgisayarda değerlendirilmiştir. “Bireyler ve Aileler Hakkında Genel Bilgiler” bölümünde her soru ile ilgili yüzde ve frekans değerleri verilmiştir. “Ailenin Aylık Gider ve Tasarruf Durumları” varyans analizi ile kontrol edilmiş grup ortalamaları Duncan testi ile gelir ve eğitim durumuna göre karşılaştırılmıştır. “Ailenin Satın Alma Davranışları” ile “Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları” bölümlerinde ise sonuçlar yüzde ve frekans değerleri verilerek çapraz tablolar

oluşturulmuştur. Bu tablolardan uygun olanlar khi-kare(x^2) istatistiksel analiz işlemi uygulanmış, ancak tablo gözeneklerinde 5 ve 5'ten küçük beklenen değerlerin %20'yi geçtiği hallerde istatistiksel analiz yapılamamıştır(Öngel 1980: 331).



5. ZAMANLAMA

Haziran 1996'da araştırma konusu saptanmaya yönelik kaynak taramasına başlanmış ve bu çalışma Eylül 1996'da tamamlanmıştır.

Ekim 1996'da saptanan konudaki kaynak taraması ve örneklemin seçilmesinde gerekli olan bilgilerin toplaması çalışmaları bir arada yürütülmüş ve tarama çalışması tüm araştırma boyunca devam ettirilmiştir.

Şubat 1997'de hazırlanan araştırma formu uygulanmaya başlanmış ve Nisan 1997'de veriler toplanmıştır. Mayıs 1997'de elde edilen verilerin değerlendirilmesine geçilmiştir. Temmuz 1997'de toplanan verilerin istatistiksel değerlendirilmeleri yapılarak yazım işlemi başlanmıştır.

Ocak 1998'de araştırmanın yazım ve basım işlemleri tamamlanmıştır.

6. BULGULAR VE TARTIŞMA

Farklı kurumlarda çalışan kamu personelinin tüketici kredisi kullanma davranışlarını saptamak amacıyla yürütülen bu araştırmada, elde edilen bulgular “Bireyler ve Ailelere İlişkin Genel Bilgiler”, “Ailelerin Aylık Gider ve Tasarruf Durumları”, “Ailelerin Satın Alma Davranışları” ve “Ailelerin Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları” başlıkları altında verilmiştir.

6.1. Bireyler ve Ailelere İlişkin Genel Bilgiler

Araştırma kapsamına alınan bireyler ve aileleri hakkında tanıtıcı bilgiler bu bölümde yer almıştır.

Bireylerin cinsiyeti, yaşı, görev ünvanı, öğrenim durumu ile ailedeki birey sayısı, evlilik süresi, aileye gelir getiren kişi sayısı, konutun mülkiyet durumu, ailenin otomobile sahip olma durumu, gelirin yönetiminden sorumlu birey ve ailenin aylık gelirine ilişkin bulgular Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde, anket uygulanan bireylerin %31.57’sini kadınların %68.43’ünü erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Bireylerin %23.92’si 20-29, %45.10’u 30-39, %26.27’si 40-49, %4.71’i ise 50 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Bireyin görev ünvanı incelendiğinde, %21.37’sinin işçi, %22.35’inin sözleşmeli personel, %7.84’ünün yardımcı hizmetler personeli, %15.50’sinin genel idari hizmetler personeli, %11.57’sinin sağlık hizmetleri personeli, %14.51’inin akademik personel, %6.86’sının teknik personel olduğu görülmektedir. Bireylerin öğrenim durumlarına bakıldığında %8.82’sinin ilk öğrenim, %36.87’sinin orta öğrenim, %34.31’inin lisans, %20.00’inin lisans üstü mezunu oldukları görülmektedir.

Ailedeki birey sayısına bakıldığında, ailelerin %17.84’ünün 2, %21.96’sının 3, %33.73’ünün 4, %17.84’ünün 5, %8.63’ünün 6 ve üstü kişiden oluştuğu görülmektedir. Ailelerin %25.10’u 0-5, %23.33’ü 6-10 yıl arası, %22.94’ü 11-15, %14.51’i 16 -20, %14.12’si 21 ve daha fazla yıldır evlidirler. Ailelerin %45.69’una 1, %50.00’sine 2, %4.31’ine 3 ve daha fazla kişi gelir getirmektedir. Bireylerin

Tablo 4. Bireyler ve Ailelere İlişkin Genel Bilgiler.

Bilgiler	Seçenekler	n	%
Cinsiyet	Kadın	161	31.57
	Erkek	349	68.43
	Toplam	510	100.00
Yaş	20-29	122	23.92
	30-39	230	45.10
	40-49	134	26.27
	≥ 50	24	4.71
	Toplam	510	100.00
Görev Ünvanı	İşçi	109	21.37
	Sözleşmeli personel	114	22.35
	Yardımcı hizmetler personeli	40	7.84
	Genel idari hizmetler personeli	79	15.50
	Sağlık hizmetleri personeli	59	11.57
	Akademik personeli	74	14.51
	Teknik personel	35	6.86
	Toplam	510	100.00
Öğrenim Durumu	İlköğretim	45	8.82
	Orta öğrenim	188	36.87
	Lisans	175	34.31
	Lisans üstü	102	20.00
	Toplam	510	100.00
Ailedeki Birey Sayısı	2 kişi	91	17.84
	3 kişi	112	21.96
	4 kişi	172	33.73
	5 kişi	91	17.84
	≥ 6	44	8.63
	Toplam	510	100.00
Evlilik Süresi	0 - 5 yıl	128	25.10
	6 - 10 yıl	119	23.33
	11 - 15 yıl	117	22.94
	16 - 20 yıl	74	14.51
	≥ 21 yıl	72	14.12
	Toplam	510	100.00
Gelir Getiren Kişi Sayısı	1 kişi	233	45.69
	2 kişi	255	50.00
	≥ 3 kişi	22	4.31
	Toplam	510	100.00
Konutun Mülkiyeti	Kendilerinin	199	39.01
	Kiralık	217	42.55
	Yakınlarının	52	10.20
	Lojman	42	8.24
	Toplam	510	100.00
Otomobil Sahibi Olma Durumu	Evet	200	39.22
	Hayır	310	60.78
	Toplam	510	100.00
Gelir Yönetiminden Sorumlu Kişi	Kadın	22	4.31
	Erkek	333	65.30
	Birlikte	155	30.39
	Toplam	510	100.00
Aylık Gelir	≤ 25 milyon	42	8.24
	25.1 - 45.00	139	27.25
	45.1 - 65.00	112	21.96
	65.1 - 85.00	106	20.79
	> 85.00	111	21.76
	Toplam	510	100.00

n. Birey sayısı

oturdıkları konutun mülkiyeti incelendiğinde %39.01'inin ev sahibi oldukları, %42.55'inin kirada oturdıkları %10.20'sinin yakınlarının evinde kaldıkları, %8.24'ünün lojmanda ikamet ettikleri görülmektedir. Ailelerin %39.22'si otomobil sahibidir. Gelirin yönetiminden sorumlu bireye bakıldığında %4.31'inde kadın, %65.29'unda erkek, %30.39'unda kadın ve erkek birlikte geliri yönetmektedirler. Ailenin aylık geliri incelendiğinde %8.24'ünün 25 milyon ve altında, %27.25'inin 25.100.000 TL ile 45.000.000 TL arasında, %21.96'sının 45.100.000 TL ile 65.000.000 TL arasında, %20.79'unun 65.100.000 TL ile 85.000.000 TL arasında, %21.76'sının 85 milyon TL üzerinde gelire sahip oldukları görülmektedir.

6.2.Ailelerin Aylık Gider ve Tasarruf Durumları

Bu bölüm, ailelerin aylık gelirlerine ve öğrenim durumlarına göre, gider grupları, tasarrufları, kredi kartı ve taksitle alışveriş durumlarına ilişkin konuları içermektedir.

6.2.1. Ailenin aylık gider grupları

Gelir gruplarına göre, ailelerin aylık giderleri Tablo 5'de verilmiştir.

Sabit giderler grubu incelendiğinde; geliri 25 milyon TL yada daha az olanlarla, geliri 25.1 - 45.0 milyon TL olanlar arasındaki fark ile; geliri 45.1 - 65.0 milyon TL olanlarla, geliri 65.1 - 85.0 milyon TL. olanlar arasındaki fark önemsiz bulunmuştur ($P>0.05$). sabit giderlere en yüksek harcamanın 85 milyon TL üzeri gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. Bu sonuç, gelir arttıkça sabit giderlerinde bu oranda arttığını ortaya koymaktadır.

Yiyecek giderleri ele alındığında; 25.1 - 45.0 milyon TL ile 45.1 - 65.0 milyon TL gelir grubuna sahip bireyler arasındaki farkın önemsiz olduğu ($P>0.05$), diğer gelir grupları arasındaki farkların ise önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$). En yüksek harcamanın 85 milyon TL. Üzeri gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. Ersoy ve Erkal (1996) ile Tan ve Akdemir (1997) tarafından yapılan araştırmalarda bu sonuçtan farklı olarak gelir seviyesi yükseldikçe yiyeceğe yapılan harcama oranlarında bir düşme olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Gelir Gruplarına Göre Ailelerin Ortalama Giderleri (Milyon TL/ay)

AYLIK GELİR																			
<25milyon						25.1-45.00			45.1-65.00			65.1-85.00			>85.00			* Toplam	
	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s	
Gider grupları																			
Sabit giderler (Elek.,su,yakıt,kira)	42	6.405 ± 3.794	c	114	8.376 ± 11.083	c	84	11.911 ± 7.725	b	92	12.641 ± 7.269	b	101	17.267 ± 11.689	a	433	11.851 ± 10.039		
Yiyecekler	47	7.357 ± 3.843	d	110	11.995 ± 5.561	cd	84	13.833 ± 5.622	c	93	15.833 ± 5.832	b	103	19.748 ± 8.741	a	432	14.576 ± 7.367		
Giyecekler	30	3.900 ± 1.807	d	94	5.074 ± 3.364	cd	73	6.301 ± 3.868	c	89	9.118 ± 4.672	b	102	11.314 ± 6.209	a	388	7.782 ± 5.276		
Ulaşım	33	2.318 ± 1.550	c	91	3.048 ± 2.319	bc	73	3.877 ± 1.979	b	78	5.019 ± 2.721	b	99	7.454 ± 4.676	a	374	4.723 ± 3.587		
Öğrenim ve kültür	22	3.318 ± 4.099	c	73	3.792 ± 3.336	bc	50	5.480 ± 5.056	b	67	5.157 ± 3.645	b	83	7.416 ± 6.368	a	295	5.372 ± 4.960		
Sağlık	13	2.538 ± 2.184	a	40	3.300 ± 4.250	b	24	2.583 ± 1.316	ab	23	3.204 ± 2.375	ab	33	3.182 ± 1.828	a	133	3.050 ± 2.813		
Eğlence	4	5.000 ± 4.967	bc	21	2.714 ± 1.875	c	18	3.667 ± 2.223	bc	38	4.671 ± 3.406	ab	67	5.403 ± 4.074	a	148	4.611 ± 3.583		
Diğer (Taksit,banka veya koop. Borcu, kişisel borçlar)	11	17.636 ± 11.210		37	10.270 ± 8.862		22	13.977 ± 10.817		33	20.758 ± 7.575		34	26.912 ± 22.633		137	18.113 ± 15.049		

n : Birey sayısı x: Aritmetik ortalama s: Standard sapma

a,b,..: Aynı satırda ayrı harf taşıyan ortalamalar arasında farklar istatistiksel açıdan önemlidir (P<0.05).

* Aylık giderlerle ilgili soruları bireylerin tamamı cevaplandırmamış olduğundan toplam birey sayısı farklılık göstermektedir.

Giyecek ve ulaşım giderleri incelendiğinde; geliri 25.1- 45.0 milyon TL olanlar ve 45.1 -65.0 milyon TL olanlar arasındaki farkın önemsiz olduğunu ($P>0.05$), diğer gelir grupları arasındaki farkların önemli olduğu bulunmuştur ($P<0.05$). Her iki gider grubunda da en yüksek harcamanın 85 milyon TL üzeri gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı saptanmıştır.

Eğitim ve kültür harcamaları incelendiğinde; geliri 25.1- 45.0 milyon TL, 45.1- 65.0 milyon TL ve 65.1-85.0 milyon TL olanlar arasındaki fark önemsiz bulunmuş ($P>0.05$), diğer gelir grupları arasındaki farkların önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$). Eğitim ve kültür giderlerine en yüksek harcamanın 85 milyon TL üzeri gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı saptanmıştır.

Sağlığa yapılan harcamalarda, tüm gelir grupları arasındaki fark önemsiz bulunmuştur ($P>0.05$). Bu durum araştırmaya katılan bireylerin kamu personeli olmasından kaynaklanmaktadır.

Eğlenceye yapılan harcamalar incelendiğinde; geliri 25 milyon TL ve az olanlarla, geliri 85 milyon TL fazla olanlar arasındaki farkın önemsiz olduğu saptanmıştır. Bu sonuç her gelir grubundaki bireyin eğlenceye önem verdiğini göstermektedir.

Diğer yapılan harcamalar incelendiğinde ise; geliri 25 milyon TL ve daha az, 25.1 - 45.00 milyon TL ve 45.1 - 65 milyon TL olanlar arasındaki farkın önemsiz olduğu ($P>0.05$), bu gelir gruplarıyla 85 milyon üzeri gelire sahip bireyler arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$). Bireylerin diğer harcamalar olarak belirtildiği giderler; taksit, banka veya kooperatif borcu ile kişisel borçlarıdır. Tüm gider gruplarında olduğu gibi diğer giderlerde de en yüksek harcama 85 milyon üzeri gelire sahip bireyler tarafından yapılmaktadır. Bu sonuca göre gelir artışına bağlı olarak giderlerde de artış olduğu görülmektedir.

Öğrenim durumuna göre, ailelerin aylık giderleri Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Öğrenim Durumuna Göre Ailenin Ortalama Giderleri

Gider Grupları	ÖĞRENİM DURUMU														
	İlk Öğrenim			Orta Öğrenim			Lisans			Lisansüstü			* Toplam		
	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s
Sabit Giderler (Elek.,su,yakıt,kira)	31	6.129 ± 5.321	d	152	8.953 ± 10.436	c	156	13.115 ± 9.975	b	94	16.324 ± 8.296	a	433	11.851 ± 10.039	
Yiyecek	30	8.400 ± 5.203	d	151	13.086 ± 6.027	c	157	14.990 ± 6.672	b	93	18.250 ± 8.943	a	432	14.576 ± 8.943	
Giyecek	25	4.400 ± 3.753	d	126	6.150 ± 4.236	c	144	8.222 ± 5.188	b	94	10.167 ± 5.879	a	388	7.782 ± 5.276	
Ulaşım	21	2.714 ± 1.953	c	130	3.488 ± 2.285	c	137	4.909 ± 3.460	b	86	6.785 ± 4.561	a	374	4.723 ± 3.587	
Öğrenim ve Kültür	12	4.000 ± 3.814	b	94	4.338 ± 3.688	b	106	5.236 ± 5.031	b	83	6.916 ± 5.874	a	295	5.372 ± 4.960	
Sağlık	6	4.000 ± 3.464		49	2.902 ± 2.138		50	2.840 ± 1.833		28	3.482 ± 4.661		133	3.050 ± 2.813	
Eğlence	--	--	--	28	3.321 ± 2.389	b	69	4.427 ± 3.258	a	51	5.568 ± 4.280	a	148	4.611 ± 3.583	
Diğer (Taksit,banka veya koop. Borcu, kişisel borçlar)	11	14.364 ± 9.405		38	16.237 ± 10.323		53	17.925 ± 16.192		35	21.614 ± 18.486		137	18.113 ± 15.049	

a,b,...: Aynı satırda ayrı harf taşıyan ortalamalar arasındaki fark istatistiksel açıdan önemlidir (P<0.05).

* Aylık giderlerde ilgili soruları bireylerin tamamı cevaplandırmamış olduğundan toplam birey sayısı farklılık göstermektedir.

Öğrenim durumuna göre, sabit giderler, yiyecek ve giyecek giderleri incelendiğinde; ilköğrenim, ortaöğrenim lisans ve lisans üstü mezunu bireylerin yaptıkları harcamalar arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$). En çok harcamayı lisans üstü mezunların yaptıkları görülmektedir.

Ulaşım giderleri incelendiğinde; ilk öğrenim ve ortaöğrenim mezunu bireylerin harcamaları arasında farkın önemsiz olduğu ($P>0.05$), diğer gruplarla aralarındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Eğitim ve kültür giderleri incelendiğinde; ilk öğrenim, ortaöğrenim ve lisans mezunu bireylerin harcamaları arasındaki farkın önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$). En yüksek harcamanın lisans üstü mezunu bireyler tarafından yapıldığı bunun nedeninin de çoğunluğunun akademik personel olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Sağlık giderlerine yapılan harcamalarda, eğitim durumuna göre farklılığın önemsiz olduğu ($P>0.05$), bu sonucun bireylerin kamu personeli olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Eğlence giderleri incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerin eğlenceye para ayıramadıkları, orta öğrenim mezunu bireylerle lisans ve lisans üstü mezunu bireyler arasında farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Diğer giderlere yapılan harcamalar arasındaki farkın eğitim durumuna göre önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$).

6.2.2. Ailelerin aylık tasarruf durumları

Gelir gruplarına göre ailenin aylık tasarrufları tablo 7’de verilmiştir.

Gayri menkule yapılan tasarrufları incelersek; geliri 25 milyon TL ve daha az ve geliri 45.1 - 65.0 milyon TL olanlar ile geliri 65.1 - 85.0 milyon TL ve 85 milyondan fazla olan bireyler arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Tablo 7. Gelir Durumuna Göre Ailenin Tasarruf Şekilleri (Milyon TL/ay).

Tasarruf şekilleri	AYLIK GELİR														
	<25 milyon			25.1-45.00			45.1-65.00			65.1-85.00			>85.00		
	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s	n	x	s
Gayri menkul	3	6.667 ± 2.887	c	5	12.00 ± 2.739	bc	4	14.750 ± 4.113	b	20	23.150 ± 6.998	a	23	28.696 ± 11.699	a
Altın	1	2.000 ± --	c	2	4.000 ± 1.414	c	3	6.333 ± 7.506	c	9	12.778 ± 10.814	b	4	26.250 ± 17.970	a
Döviz	--	--	--	15	8.933 ± 2.685	b	33	9.939 ± 4.990	b	35	16.429 ± 9.815	a	53	20.651 ± 16.083	a
Faiz	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3	15.000 ± 13.229	a	2	27.500 ± 17.678	a
Diğer (Vadesiz Hesaba Yatırım)	1	10.000	--	1	10.000	--	1	5.000	--	2	10.000 ± 7.071	a	2	16.500 ± 4.950	a
	7	9.714 ± 6.873													

a,b,...: Aynı satırda ayrı harf taşıyan ortalamalar arasındaki fark istatistiksel açıdan önemlidir (P<0.05).

* Tasarruf şekilleriyle ilgili soruları bireylerin tamamı cevaplandırmamış olduğundan toplam birey sayısı farklılık göstermektedir.

Altına yapılan yatırımın en fazla 85 milyon TL. Ve daha fazla gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı ve diğer gelir gruplarıyla arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Faize yapılan yatırımları incelersek; geliri 65 milyon TL'dan az olan tüm bireylerin yatırım yapmadıkları, diğer gelir grupları arasındaki farkın önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$).

Diğer yatırımlarda ise gelir grupları arasındaki fark önemsiz bulunmuştur ($P>0.05$). Raaj ve Gianotten(1990) tarafından yapılan araştırmada tasarruf beklentisi ve genel ekonomik durum arasında negatif bir ilişki olduğu, tasarruf yapma imkanı azken, tasarrufun rasyonelliğinin arttığı ve tasarrufun büyük ölçüde ailenin finansal durumuna bağlı olduğu bulunmuştur. Ersoy ve Erkal (1996) ın yaptığı çalışmada da tasarruf miktarının gelire bağlı olarak arttığı saptanmıştır.

Öğrenim durumuna göre ailelerin aylık tasarrufları tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Öğrenim Durumuna Göre Ailelerin Tasarruf Şekilleri (Milyon TL/ay).

Tasarruf Şekilleri	ÖĞRENİM DURUMU												* Toplam		
	İlköğretim			Ortaöğretim			Lisans			Lisans Üstü					
	n	x	S	n	x	S	n	x	S	n	x	S	n	x	S
Gayri Menkul		c			bc			ab			a				
	1	10.000	--	13	17.231 ± 7.563		28	23.321 ± 10.750		13	28.846 ± 11.575		55	22.945 ± 10.940	
Altın	1	15.000	--	10	23.000 ± 35.646		5	19.200 ± 20.474		3	8.667 ± 7.095		19	15.316 ± 27.596	
Döviz	2	14.750 ± 10.253		33	11.667 ± 8.478		59	16.034 ± 13.973		42	18.357 ± 12.251		136	15.673 ± 12.390	
Faiz	--	--	--	2	22.500 ± 10.607		3	18.333 ± 18.936		--	--	--	5	20.000 ± 14.577	
Diğer	--	--	--	--	--	--	4	10.750 ± 4.349		2	12.500 ± 10.607		6	11.333 ± 6.873	

a,b.. : Aynı satırda ayrı harf taşıyan ortalamalar arasındaki farklar istatistik açıdan önemlidir ($P<0.05$).

* Tasarruf şekilleriyle ilgili soruları bireylerin tamamı cevaplamamış olduğundan toplam birey sayısı farklılık göstermektedir.

Öğrenim durumuna göre gayrimenkul yapılan yatırımlar incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireyler ve lisans mezunu bireylerle, ortaöğrenim mezunu bireyler arasındaki farkın önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$). En yüksek yatırımın lisans üstü mezunları tarafından yapıldığı saptanmıştır.

Altın, döviz, faiz ve diğer yatırımlarda, öğrenim durumuna göre farkın önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$).

6.2.3. Ailelerin aylık taksit ve kredi kartıyla alışveriş durumları

Gelir gruplarına göre ailelerin taksit ve kredi kartıyla alışveriş miktarları tablo 9'da verilmiştir.

Taksitle alışverişte ortalama olarak en yüksek harcamayı 65.1 - 85.0 milyon TL gelire sahip bireylerin yaptığı bu grupta 85 milyondan fazla gelire sahip bireyler arasındaki farkın önemli olmadığı saptanmıştır ($P>0.05$).

Kredi kartıyla alışverişte ortalama olarak en yüksek harcamayı 85 milyondan fazla gelire sahip bireyler tarafından yapıldığı, bu grupta diğer gruplar arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$).

Öğrenim durumuna göre ailelerin taksit ve kredi kartıyla yaptıkları alışveriş miktarları tablo 10'da verilmiştir.

Taksitle alışveriş harcamaları incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerle, orta öğrenim ve lisansüstü mezunu bireyler arasındaki farkın önemli olduğu saptanmıştır ($P<0.05$). Diğer grup ortalamaları arasındaki farkların ise önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$).

Kredi kartıyla yapılan harcamalar incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerle, lisansüstü mezunu bireyler arasındaki farkın önemli olduğu ($P<0.05$), lisans ve lisansüstü mezunu bireyler arasındaki farkın önemsiz olduğu saptanmıştır ($P>0.05$). Ardahan (1997) eğitim seviyesi arttıkça kredi kartı kullanım oranının da arttığını belirlemiştir.

Tablo 10. Öğrenim Durumuna Göre Ailelerin Taksit ve Kredi Kartıyla Alışveriş Durumları (Milyon TL/ay)

	ÖĞRENİM DURUMU											
	İlköğrenim				Ortaöğrenim				Lisans			
Taksit ve Kredi Kartıyla Alışveriş	n	x	s		n	x	s		n	x	s	
Taksitle Alışveriş	29	9.931 ^b	6.187		120	14.208 ^a	7.613		119	12.126 ^{ab}	7.461	
Kredi Kartıyla	2	15.000 ^b	7.071		54	12.546 ^c	6.487		110	18.555 ^{ab}	9.625	
									67	13.037 ^a	8.015	
									69	12.188 ^a	13.138	
									335	12.864	7.064	
									235	18.211	10.737	

a,b.. : Aynı satırda ayrı harf taşıyan ortalamalar arasındaki farklar istatistik açıdan önemlidir (P<0.05).

* Taksit ve kredi kartıyla ile ilgili soruları bireylerin tamamı cevaplandırmamış olduğundan toplam birey sayısı farklılık göstermektedir.

6.3. Ailelerin Satın Alma Davranışları

Bu bölümde; öğrenim durumuna göre bireylerin kullandıkları satın alma yöntemleri, mal ve hizmetleri ne şekilde satın aldıkları, peşin alış-verişi tercih sebepleri, taksitli alış-verişi tercih sebepleri, taksitle alış-verişin olumsuz yönleri, kredi kartıyla alış-verişin olumsuz yönleri, taksitle veya kredi kartıyla alış-verişin yararlı görme durumları, taksitle veya kredi kartıyla alış-veriş yapma sıklığı ve en uygun gördükleri alış-veriş yöntemleri ilgili konulara yer verilmiştir.

6.3.1. Ailelerin kullandıkları satın alma yöntemleri

Tablo 11’de araştırma kapsamına alınan bireylerin kullandıkları satın alma yöntemi veya yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Genel örneklemede bireylerin en fazla %29.41 oranında peşin ve taksitle alışveriş tercih ettikleri saptanmıştır. Öğrenim durumuna göre incelendiğinde; ilk öğrenim mezunu bireylerin en fazla %53.33’ünün peşin ve taksitle alış-verişi, orta öğrenim mezunu bireylerin en fazla %37.23’ünün peşin ve taksitle alış-verişi, lisans mezunu bireylerin en fazla %30.86’sının peşin, taksit ve kredi kartıyla alış-verişi, lisans üstü mezunların ise en fazla %28.43’ünün peşin, taksit ve kredi kartıyla alış-veriş tercih ettikleri görülmektedir. Öğrenim düzeyi yükseldikçe taksitle alış-verişin azaldığı, peşin alış-verişin arttığı söylenebilir.

Tablo 11. Öğrenim Durumuna Göre Kullanılan Satın Alma Yöntemleri.

Öğrenim durumu	1		2		3		1 ve 2		1 ve 3		1 ve 4		2 ve 3	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	4	8.89	4	8.89	0	0.00	24	53.33	1	2.22	0	0.00	0	0.00
Ortaöğrenim	13	6.91	23	2.23	2	1.06	70	37.23	5	2.66	1	0.53	6	3.19
Lisans	13	7.43	5	2.86	5	2.86	38	21.71	14	8.00	1	0.57	4	2.29
Lisansüstü	14	13.73	0	0.00	1	0.98	18	17.65	12	11.76	0	0.00	3	2.94
Toplam	44	8.63	32	6.27	8	1.57	150	29.41	32	6.27	2	0.39	13	2.55

Tablo 11.(Devamı).

Öğrenim durumu	2 ve 4		3 ve 4		1,2 ve 3		1,2 ve 4		1,3 ve 4		2,3 ve 4		1,2,3 ve 4		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	4	8.89	0	0.00	0	0.00	5	11.11	0	0.00	2	4.44	1	2.22	45	8.82
Ortaöğrenim	3	1.60	0	0.00	44	23.40	15	7.98	0	0.00	0	0.00	6	3.19	188	36.87
Lisans	0	0.00	2	1.14	54	30.86	4	2.29	4	2.29	3	1.71	28	16.00	175	34.31
Lisansüstü	1	0.98	0	0.00	29	28.43	2	1.96	1	0.98	1	0.98	20	19.61	102	20.00
Toplam	8	1.57	2	0.39	127	24.90	26	5.10	5	0.98	6	1.18	55	10.78	510	100.00

- 1- Peşin
2- Taksit
3- Kredi kartı
4- Tüketici Kredisi

6.3.2. Bireylerin mal ve hizmetleri satın alma yöntemleri

Bu bölümde bireylerin yiyecek, giyecek, sabit giderler (kira, yakıt, elektrik, su vb.) ulaşım, eğitim ve kültür eğlence ve tatil, konut satın alma, otomobil satın alma, mobilya ve elektronik eşya satın alma durumlarında hangi satın alma yöntemini kullandıkları öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

6.3.2.1. Bireylerin yiyecek maddesi satın alma yöntemleri

Tablo 12’de araştırma kapsamına alınan bireylerin yiyecek satın almada kullandıkları satın alma yöntemi eğitim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 12. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Yiyecek Maddesi Satın Alma Yöntemleri.

Satınalma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Kredi Kartı		Peşin ve Taksit		Peşin ve Kredi Kartı		Peşin , Taksit, K. Kartı		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	9	20.00	30	66.7	2	4.44	1	2.22	2	4.44	1	2.22	45	8.82
	Ortaöğrenim	86	45.74	52	27.66	35	18.62	3	1.60	11	5.85	1	0.53	188	36.87
	Lisans	78	44.57	12	6.86	66	37.71	7	4.00	10	5.71	2	1.14	175	34.31
	Lisansüstü	52	50.98	3	2.94	38	37.25	1	0.98	8	7.84	0	0.00	102	20.00
	Toplam	225	44.12	97	19.02	141	27.65	12	2.35	31	6.08	4	0.78	510	100.00

Genel örnekleimde bireylerin yiyeceği en fazla %44.12’le peşin satın aldıkları saptanmıştır. Öğrenim durumuna göre incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerin en fazla %66.7’si taksitle, ortaöğrenim mezunu bireylerin en fazla %45.74’ü, lisans mezunlarının %44.57’si, lisans üstü mezunlarının ise %50.98’i peşin satın almayı tercih etmektedirler.

6.3.2.2. Öğrenim durumuna göre bireylerin giyim eşyası satın alma yöntemleri

Tablo 13’de araştırmaya katılan bireylerin giyim eşyası satın almada kullandıkları satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 13. Bireylerin GiyimEşyası Satın Alma Yöntemleri

Satın alma Yöntemi		Peşin		Taksit		Kredi Kartı		Peşin + Taksit		Peşin + K. Kartı		Taksit + K. Kartı		Peşin + Taksit + K. Kartı		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	9	20.00	33	73.33	2	4.44	0	0.00	0	0.00	1	2.22	0	0.00	45	8.82
	Ortaöğrenim	37	19.68	125	66.49	18	9.57	4	2.13	2	1.06	1	0.53	1	0.53	188	36.87
	Lisans	28	16.00	74	42.29	51	29.14	8	4.57	6	3.43	7	4.00	1	0.57	175	34.31
	Lisansüstü	17	16.67	40	39.22	30	29.41	3	2.94	2	1.96	7	6.86	3	2.94	102	20.00
	Toplam	91	17.84	272	53.33	101	19.80	15	2.94	10	1.96	16	3.14	5	0.98	510	100.0

Genel örnekleme bireylerin giyim eşyasını en fazla %53.33'ünün taksitle satın aldıkları saptanmıştır. Öğrenim durumuna göre incelersek; ilköğrenim mezunu bireylerin en fazla %73.33'ünün, ortaöğrenim mezunu bireylerin %66.49'unun lisans mezunu bireylerin %42.29'unun, lisansüstü mezunların %40'ının taksitle alış-verişi tercih ettikleri görülmektedir. Bayraktar (1995)'in kadınlar üzerinde yaptığı bir çalışmada ise, giyim eşyası satın alırken en çok peşin ödemenin tercih edildiği saptanmıştır.

6.3.2.3. Bireylerin sabit giderleri ödeme yöntemleri

Tablo 14'de araştırmaya katılan bireylerin sabit giderleri (Elektrik su,yakıt,kira) ödemede kullandıkları satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 14. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Sabit Giderleri Ödeme Yöntemleri

Ödeme Yöntemleri		Peşin		Taksit		Toplam	
		n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	40	88.89	5	11.11	45	8.82
	Ortaöğrenim	179	95.21	9	4.79	188	36.87
	Lisans	174	99.43	1	0.57	175	34.31
	Lisansüstü	100	98.04	2	1.96	102	20.00
	Toplam	493	96.67	17	3.33	510	100.00

$$\chi^2=14.421 \quad SD=3 \quad P<0.01$$

Genel örnekleme bireylerin sabit giderleri %96.67'sinin peşin %3.33'ünde taksitle satın aldıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %88.89'unun, ortaöğrenim mezunu bireylerin %95.21'inin, lisans mezunu bireylerin %99.43'ünün, lisans üstü mezunların bireylerin %98.04'ünün peşin ödeme yaptıkları, bu durumun mecburiyetten kaynaklandığı söylenebilir. Bireylerin sabit giderleri , ödeme yöntemleri öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P<0.01$).

6.3.2.4. Bireylerin ulaşım hizmetlerini satın alma yöntemleri

Tablo 15’de araştırmaya katılan bireylerin ulaşım hizmetlerini satın almada kullandıkları satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 15. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Ulaşım Hizmetlerini Satın Alma Yöntemleri

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Kredi Kartı		Peşin, K. Kartı		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	39	100.00	0	0.00	0	0.00	39	8.09
	Ortaöğrenim	174	96.67	4	2.22	2	1.11	180	37.34
	Lisans	148	88.62	14	8.38	5	2.99	167	34.65
	Lisansüstü	79	82.29	14	14.58	3	3.12	96	19.92
	Toplam	440	91.29	32	6.64	10	2.07	482	100.00

Soruya cevap veren 482 bireyin %91.29’unun ulaşım giderlerini peşin satın aldıkları saptanmıştır. Eğitim durumlarına göre incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerin tamamının peşin alış-veriş yaptıkları, ortaöğrenim mezunu bireylerin en fazla %96.67’sinin, lisans mezunu bireylerin %88.62’sinin, lisans üstü mezunların %82.29’unun peşin ödeme yaptıkları belirlenmiştir. Ulaşım giderlerinin peşin yapılmasının nedeni günlük ulaşım için daha çok toplu taşıma araçlarının kullanılması olabilir.

6.3.2.5. Bireylerin eğitim ve kültür hizmetlerini satın alma yöntemleri

Tablo 16’da bireylerin eğitim ve kültür hizmetlerini satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 16. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Eğitim ve Kültür Hizmetleri Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Kredi Kartı		Tüketici Kredisi		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğretim	16	76.91	4	19.05	0	0.00	1	4.76	21	5.15
	Ortaöğretim	120	85.71	16	11.43	4	2.86	0	0.00	140	34.31
	Lisans	121	79.08	20	13.07	8	5.23	4	2.61	153	37.50
	Lisansüstü	74	78.72	13	13.83	3	3.19	4	4.26	94	23.04
	Toplam	331	81.13	53	12.99	15	3.68	9	2.21	408	100.00

Soruya cevap veren 408 bireyin %81.13'ünün eğitim ve kültür hizmetlerini peşin satın aldıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %76.19'unun, orta öğretim mezunu bireylerin %85.71'inin, lisans mezunu bireylerin %79.08'inin, lisansüstü mezunların %78.72'sinin peşin alış-veriş yaptıkları görülmüştür.

6.3.2.6. Bireylerin eğlence ve tatil ihtiyaçlarını satın alma yöntemleri

Tablo 17'de araştırmaya katılan bireylerin eğlence ve tatil ihtiyaçlarını satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 17. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Eğlence ve Tatil İhtiyaçlarını Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Kredi Kartı		Tüketici Kredisi		Peşin ve K. Kartı		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	6	85.71	1	14.29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	2.29
	Ortaöğrenim	75	89.29	4	4.76	2	2.38	3	3.57	0	0.00	84	27.45
	Lisans	107	83.59	3	2.34	12	9.37	0	0.00	6	4.69	128	41.83
	Lisansüstü	75	86.21	1	1.15	7	8.05	0	0.00	4	4.60	87	28.43
	Toplam	263	85.95	9	2.94	21	6.86	3	0.98	10	3.27	306	100.0

Soruya cevap veren 306 bireyin %85.95'i eğlence ve tatil ihtiyaçlarını peşin satın aldıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %85.71'inin, ortaöğretim mezunu bireylerin %89.29'unun, lisans mezunu bireylerin %83.59'unun, lisansüstü mezunu bireylerin %86.21'inin peşin satın alma yöntemini kullandıkları saptanmışlardır. Bunu nedeni ülkemizde tatil ve eğlence yerlerine nakit ile gitmek alışkanlığının yaygın olmasından olabilir.

6.3.2.7. Bireylerin konut satın alma yöntemleri

Tablo 18'de ailelerin konut satın alma yöntemleri, öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Konu ile ilgili soruya cevap veren 187 bireyin en fazla %67.38'inin taksitle %3.21'ininde tüketici kredisi ile konut satın aldıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %66.67'sinin peşin, ortaöğretim mezunu bireylerin

Tablo 18. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Konut Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Tüketici Kredisi		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	2	66.67	1	33.33	0	0.00	3	1.60
	Ortaöğrenim	21	29.58	48	67.61	2	2.82	71	37.97
	Lisans	21	30.88	46	67.65	1	1.47	68	36.36
	Lisansüstü	11	24.44	31	68.89	3	6.67	45	24.06
	Toplam	55	29.41	126	67.38	6	3.21	187	100.00

%67.61'inin, lisans mezunu bireylerin %67.65'inin, lisansüstü mezunların %68.89'unun taksitle satın aldıkları saptanmıştır. Konut alımında kooperatiflerin, tüketici kredisine, oranla daha çok tercih edildikleri, bunun bir nedeni de dövizli konut kredisinde yaşanan olumsuz durum olduğu söylenebilir.

6.3.2.8. Bireylerin otomobil satın alma yöntemleri

Tablo 19'da bireylerin otomobil satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 19. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Otomobil Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Tüketici Kredisi		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	4	80.00	1	20.00	0	0.00	5	2.55
	Ortaöğrenim	30	53.57	25	44.64	1	1.79	76	28.57
	Lisans	41	54.67	30	40.00	4	5.33	75	38.27
	Lisansüstü	37	61.67	17	28.33	6	10.00	60	30.61
	Toplam	112	57.14	73	37.24	11	5.61	196	100.00

Soruya cevap veren 196 bireyin %57.14'ünün peşin olarak otomobil satın aldıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %80.00'inin, ortaöğrenim mezunu bireylerin %53.57'sinin, lisans mezunu bireylerin %54.67'sinin lisansüstü mezunu bireylerin %61.67'sinin peşin alış-verişle otomobil sahibi oldukları saptanmıştır. Dünya gazetesi (1995) ne göre tüketici kredileri en fazla otomobil alımında kullanılmaktadır.

6.3.2.9. Bireylerin mobilya satın alma yöntemleri

Tablo 20’de bireylerin mobilya satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 20. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Mobilya Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Peşin ve Taksit		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğretim	9	32.14	19	67.86	0	0.00	28	8.03
	Ortaöğretim	13	11.11	102	87.18	2	1.71	117	33.52
	Lisans	21	16.67	105	83.33	0	0.00	126	36.10
	Lisansüstü	15	19.23	59	75.64	4	5.13	78	22.35
	Toplam	58	16.62	285	81.66	6	1.72	349	100.00

Soruya cevap veren 349 bireyin %81.66’sının taksitle mobilya satın aldıkları saptamıştır. İlköğretim mezunu bireylerin % 67.86’sı, ortaöğretim mezunu bireylerin %87.18’i, lisans mezunu bireylerin, %83.33’ü, lisansüstü mezunu bireylerin %75.64’ü taksitle mobilya satın aldıkları saptamıştır. Bu durumun mobilya alımında, taksitle ödemelerin yaygınlığını gösterdiği söylenebilir.

6.3.2.10. Bireylerin elektronik eşya satın alma yöntemleri

Tablo 21’de bireylerin elektronik eşya satın alma yöntemleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 21. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Elektronik Eşya Satın Alma Yöntemleri.

Satın alma Yöntemleri		Peşin		Taksit		Peşin ve Taksit		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğretim	7	26.92	19	73.08	0	0.00	26	7.18
	Ortaöğretim	13	11.21	102	87.93	1	0.86	116	32.04
	Lisans	18	13.43	112	83.58	4	2.99	134	37.02
	Lisansüstü	18	20.93	64	74.42	4	4.65	86	23.76
	Toplam	56	15.47	297	82.04	9	2.49	362	100.00

Soruya cevap veren 362 bireyin %82.04’ünün elektronik eşyaları taksitle satın aldıkları saptanmıştır. İlköğretim mezunu bireylerin %73.08’inin, ortaöğretim mezunu bireylerin %87.93’ünün lisans mezunu bireyin %83.58’inin lisans üstü mezunu bireyin %74.42’sinin elektronik eşyası taksitle satın aldıkları saptanmıştır. Ülkemizde elektronik eşya alımında da taksitle satın almanın daha yaygın olduğu söylenebilir.

6.3.3. Bireylerin peşin alışverişi tercih etme sebepleri

Tablo 22’de bireylerin peşin alışverişi tercih etme sebepleri, öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 22. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Peşin Alışverişi Tercih Etme Sebepleri.

Tercihleri		1		2		3		4		5		6		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenim Durumu	İlköğrenim	5	19.23	6	23.08	1	3.85	10	38.46	3	11.54	1	3.85	26	6.58
	Ortaöğrenim	5	3.68	48	35.29	17	12.50	39	28.68	25	18.38	2	1.47	136	34.43
	Lisans	13	9.03	50	34.72	36	25.00	28	19.44	17	11.81	0	0.00	144	36.46
	Lisansüstü	6	6.74	39	43.82	14	15.73	12	13.48	17	19.10	1	1.12	89	22.53
	Toplam	29	7.34	143	36.20	68	17.22	89	22.53	62	15.70	4	1.01	395	100.00

1– Taksitle her ay ödeme zorluğu ve kefil gibi gereklilikler olduğundan dolayı.

2 – Peşin alışlarda indirim yapılması ve pazarlık yapma imkanı.

3 – Her yerden alış verişi imkanı sunduğundan.

4 – Bütçeye göre alış verişi sağladığından.

5 – Borçlanmayı sevmemişimden.

6 – Diğer (başka ödeme imkanı olmadığından)

Soruya cevap veren 395 bireyin %36.20’sinin peşin alımı indirim ve pazarlık imkanından dolayı tercih ettikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %38.46’sının peşin alışverişi bütçeye göre alışverişi sağladığından tercih ettiği saptanmıştır. Ortaöğretim mezunu bireylerin %35.29’unun, lisans mezunu bireylerin %34.72’sinin, lisansüstü mezunu bireylerin %43.82’sinin ise peşin alışverişi indirim ve pazarlık yapma imkanından dolayı tercih ettikleri saptanmıştır.

6.3.4. Bireylerin taksitle alışverişi tercih sebepleri

Tablo 23’de bireylerin taksitle alışverişi tercih sebepleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir. Soruya cevap veren 409 bireyin %40.83’ünün ekonomik yetersizlik nedeniyle taksitle alışverişi tercih ettikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %73.17’sinin, ortaöğrenim mezunu bireylerin %51.33’ünün ekonomik yetersizlik nedeniyle, lisans mezunu bireylerin %37.41’inin, lisans üstü mezunu bireylerin %49.37’sinin peşin alamayacağı durumda ödeme kolaylığı sağladığı için taksitle alışverişi tercih ettikleri saptanmıştır. Soreh ve Bener (1995)’in

satınalma davranışları ile ilgili çalışmalarına göre en yüksek oranda, ödeme kolaylığı nedeniyle taksitle satın alma davranışı gösterdikleri belirlenmiştir.

Tablo 23. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Taksitli Alışverişi Tercih Sebepleri.

Tercihleri	1		2		3		4		5		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	30	73.17	2	4.88	5	12.20	4	9.76	0	0.00	41	10.08
Ortaöğrenim	77	51.33	45	30.00	20	13.33	7	4.67	1	0.67	150	36.67
Lisans	47	33.81	52	37.41	18	12.95	21	15.11	1	0.72	139	33.99
Lisansüstü	13	16.46	39	49.37	17	21.52	9	11.39	1	1.27	79	19.32
Toplam	167	40.83	138	33.74	60	14.67	41	10.02	3	0.73	409	100.00

1 – Ekonomik yetersizlik.

2 – Peşin alamayacağı durumda ödeme kolaylığı sağlanması.

3 – Para olmadan veya az para ile ihtiyacın giderilmesi.

4 – Enflasyondaki hızlı değişimden dolayı paranın değer kaybetmesi.

5 – Diğer (Alışkanlık)

6.3.5. Bireylerin taksitle alışverişin olumsuz yönleri ile ilgili görüşleri

Tablo 24’de bireylerin taksitle alışverişin olumsuz yönleri ile ilgili görüşleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 24. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Taksitle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri.

Tercihleri	1		2		3		4		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	5	12.82	19	48.72	14	35.90	1	2.56	39	8.88
Ortaöğrenim	51	31.48	44	27.16	63	38.89	4	2.47	162	36.90
Lisans	53	36.30	30	20.55	61	41.78	2	1.37	146	33.26
Lisansüstü	40	43.48	10	10.87	40	43.48	2	2.17	92	20.96
Toplam	149	33.94	103	23.46	178	40.55	9	2.05	439	100.00

1 – Plansız harcama sağlaması.

2 – Zamanında ödemediğinde faiz eklenmesi.

3 – Belirli yerlerden alışveriş yapılabilmesi.

4 – Diğer (Alışkanlık yaratması, taksit sayısı artınca ödemelerde zorlanma)

Konu ile ilgili soruya cevap veren 439 bireyin %40.55’inin belirli yerlerden alışveriş yapılabilmesi nedeniyle, taksitle alışverişini olumsuz gördükleri saptanmıştır.

İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %48.72'sinin zamanında ödenmediğinde faiz eklenmesi nedeniyle, ortaöğrenim mezunu bireylerin %38.89'unun ve lisans mezunu bireylerin %41.78'inin belirli yerlerden alışveriş yapılabilmesi nedeniyle, lisansüstü mezunu bireylerin ise %43.48'nin hem belirli yerlerden alışveriş yapılabilmesi hem de plansız harcama sağlaması nedeniyle taksit ile alışverişi olumsuz gördükleri saptanmıştır.

6.3.6. Bireylerin kredi kartı ile alışverişi tercih sebepleri

Tablo 25'de bireylerin kredi kartı ile alışverişi tercih sebepleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 25. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişi Tercih Sebepleri.

Tercihleri	1		2		3		4		5		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	6	30.00	4	20.00	3	15.00	2	10.00	5	25.00	20	6.29
Ortaöğrenim	40	45.45	10	11.36	30	34.09	7	7.95	1	1.14	88	27.68
Lisans	54	40.00	39	28.09	31	22.96	11	8.15	0	0.00	135	42.45
Lisansüstü	40	53.33	17	22.67	13	17.33	5	6.67	0	0.00	75	23.58
Toplam	140	44.03	70	22.01	77	24.21	25	7.86	6	1.89	318	100.00

- 1 – Kullanım kolaylığı ve her an kullanıma hazır olması.
- 2 – Ödeme gününe kadar paranın serbest kalması.
- 3 – Ödünç para almanın kolay bir yolu olması.
- 4 – Taşıma kolaylığı.
- 5 – Diğer (Daha güvenilir olması)

Soruya cevap veren 318 bireyin %44.03'ünün kredi kartını, kullanım kolaylığı ve her an kullanıma hazır olması nedeniyle tercih ettikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %30.00'u ortaöğretim mezunu bireylerin %45.45'i, lisans mezunu bireylerin %40.00'ı, lisansüstü mezunu bireylerin %53.33'ü kredi kartını kullanım kolaylığı ve her an kullanıma hazır olması nedeniyle tercih ettikleri belirlenmiştir. Özgen (1997)'in tüketici kredisi kullanma davranışları ile ilgili çalışmasında araştırma bulgularını desteklemektedir.

6.3.7. Bireylerin kredi kartı ile alışverişin olumsuz yönleri ile ilgili görüşleri

Tablo 26’da bireylerin kredi kartı ile alışverişin olumsuz yönleri ile görüşleri öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 26. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı İle Alışverişin Olumsuz Yönleri İle İlgili Görüşleri.

Görüşleri	1		2		3		4		5		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
İlköğrenim	1	5.56	3	16.67	6	33.33	4	22.22	4	22.22	18	5.34
Ortaöğrenim	14	13.21	34	32.08	26	24.53	29	27.36	3	2.83	106	31.45
Lisans	20	14.93	48	35.82	37	27.61	27	20.15	2	1.49	134	39.76
Lisansüstü	13	16.46	21	26.58	19	24.05	20	25.32	6	7.59	79	23.44
Toplam	48	14.24	106	31.45	88	26.11	80	23.74	15	4.45	337	100.00

$$\chi^2=23.926 \quad SD=12 \quad P<0.05$$

- 1 – Kaybolması veya çalınmasında doğurduğu sakıncalar.
- 2 – Para çekildiğinde alınan faiz ve komisyon giderleri.
- 3 – Zamanında ödenmediğinde faiz eklenmesi.
- 4 – Her alış-veriş merkezinde olmayışı.
- 5 – Diğer (Harcamaların plansız yapılması)

Soruya cevap veren 337 bireyin %31.45’inin para çekildiğinde uygulanan faiz ve komisyon nedeniyle kredi kartı ile alışverişi olumsuz gördükleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %33.33’ü zamanında ödenmediğinde faiz eklenmesi nedeni ile, ortaöğrenim mezunu bireylerin %32.08’inin lisans mezunu bireylerin, %35.82’sinin, lisansüstü mezunu bireylerin %26.58’inin para çekildiğinde uygulanan faiz ve komisyon giderleri nedeniyle kredi kartı ile alışverişi olumsuz gördükleri belirlenmiştir. Bireylerin kredi kartı ile alışverişin olumsuz yönleri ile ilgili görüşleri öğrenim düzeyine bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.05$).

6.3.8. Bireylerin kredi kartı veya taksitle alışverişi yararlı görme durumları

Tablo 27’de bireylerin kredi kartıyla taksitle alışverişi yararlı görme durumları öğrenim durumlarına göre incelenmiştir.

Tablo 27.Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı veya Taksitle Alışverişi Yararlı Görme Durumları

Görüşleri	Yararlı		Yararsız		Bazen Bazen	Yararlı Yararsız	Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	7	16.67	15	35.71	20	47.62	42	8.38
Ortaöğrenim	46	24.86	30	16.22	109	58.92	185	36.93
Lisans	78	44.57	13	7.43	84	48.00	175	34.93
Lisansüstü	33	33.33	8	8.08	58	58.59	99	19.76
Toplam	164	32.73	66	13.17	271	54.09	501	100.0

$$\chi^2=40.839 \text{ SD}=6 \text{ P}<0.01$$

Soruya cevap veren 501 bireyin %54.09’unun, ilköğrenim mezunu bireylerin en fazla %47.62’sinin, ortaöğrenim mezunu bireyler %58.98’inin, lisans mezunu bireylerin %48.00’inin, lisansüstü mezunu bireylerin %58.59’unun, taksitle veya kredi kartı ile alışverişi bazen yararlı bazen yararsız gördükleri belirlenmiştir. Bireylerin kredi kartı veya taksitli alış verişi yararlı görme durumları öğrenim düzeyine bağlı olarak değişmektedir($P<0.01$).

6.3.9.Bireylerin kredi kartı ve taksitle alışverişi ayda ne sıklıkta yaptıkları

Tablo 28’de bireylerin kredi kartı ve taksitle alışverişi ayda ne sıklıkta yaptıkları öğrenim durumuna göre incelenmiştir.

Tablo 28. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Kartı ve Taksitle Alışverişin Ayda Ne Sıklıkta Yaptıkları.

Sıklık Derecesi	Sürekli		Ara Sıra		Nadiren		Hiç Bir Zaman		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	2	5.13	22	56.41	8	20.51	7	17.95	39	7.96
Ortaöğrenim	59	32.07	79	42.93	29	15.76	17	9.24	184	37.55
Lisans	65	37.57	78	45.09	24	13.87	6	3.47	173	35.31
Lisansüstü	40	42.55	35	37.23	14	14.89	5	5.32	94	19.18
Toplam	166	33.88	214	43.67	75	15.31	35	7.14	490	100.00

$$\chi^2=27.096 \text{ SD}=9 \text{ P}<0.01$$

Soruya cevap veren 490 bireyin %43.67'sinin, ilköğrenim mezunu bireylerin en fazla %56.41'inin, ortaöğrenim mezunu bireylerin %42.93'ünün, lisans mezunu bireylerin %45.09'unun ara sıra alışveriş yaptıkları, lisans üstü mezunu bireylerin ise (%42.55) sürekli kredi kartı veya taksitle alışveriş yaptıkları görülmüştür. Bireylerin kredi kartı ve taksitle alışveriş yapma sıklıkları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.01$).

6.3.10. Bireylere göre en uygun alışveriş türü

Tablo 29'da bireylere en uygun alışveriş türü, öğrenim durumlarına göre incelenmiştir.

Tablo 29. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kullandığı En Uygun Alışveriş Yöntemi

Alışveriş Yöntemi	Peşin		Taksit		Kredi Kartı		Tüketici Kredisi		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	36	80.00	8	17.78	1	2.22	0	0.00	45	8.82
Ortaöğrenim	137	73.26	31	16.58	19	10.16	1	0.53	188	36.87
Lisans	125	71.43	8	4.57	38	21.71	4	2.29	175	34.31
Lisansüstü	80	78.43	2	1.96	20	19.61	0	0.00	102	20.00
Toplam	378	74.11	49	9.60	78	15.31	5	0.98	510	100.00

Genel örnekleme bireylerin %74.11'i ilköğrenim mezunu bireylerin %80.00'i, ortaöğretim mezunu bireylerin %73.26'sı, lisans mezunu bireylerin %71.43, lisansüstü mezunu bireylerin %78.43'ü peşin alışveriş en uygun yöntem olarak belirtmişlerdir. Lisans mezunu bireylerin %2.29'u ise tüketici kredisini en uygun yöntem gördükleri saptanmıştır.

6.4. Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları

Bu bölümde; tüketici kredisini kullandığını belirten 199 bireyin öğrenim durumlarına göre; son beş yılda kullandıkları tüketici kredisi sayısı, kullandıkları tüketici kredisi çeşidi, kullanım amacı, kullanılan bankayı tercihte etkili olan faktörler, tüketici kredisi kullanmaya karar veren birey, tüketici kredisinin sağladığı avantajlar ve dezavantajlar, tüketici kredisi almaktan memnun olma durumları, kullanım amacına uygun kullanılma durumu, kredi borçlarını ödemede zorlanma durumu, geri ödemenin kaç ayda yapıldığı, tüketici kredisine uygulanan faiz

oranlarını bilme, kredi alınacağı zaman banka faizlerini takip etme durumu, sigortalandıklarını bilme durumları, kredi sözleşmelerini okuma durumlarını içeren konulara yer verilmiştir. Ailelerin tüketici kredisi kullanma davranışları yaş, ailedeki birey sayısı, aylık gelir, evlilik süresi, konutun mülkiyeti ve gelirin yönetimi açısından istatistiksel işlemi (χ^2) tabi tutulmuş yapılan analiz sonuçları ilgili bölümlerde verilmiştir.

6.4.1. Bireylerin tüketici kredisi kullanma durumları

Öğrenim durumuna göre, bireylerin tüketici kredisi kullanma durumları tablo 30'da incelenmiştir.

Tablo 30. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanma Durumları.

Kullanma durumları	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	14	31.11	31	68.89	45	8.82
Ortaöğrenim	68	36.17	120	63.83	188	36.87
Lisans	79	45.14	96	54.86	175	34.31
Lisansüstü	38	37.25	64	62.75	102	20.00
Toplam	199	39.02	311	60.98	510	100.00

$$\chi^2=4.715 \quad SD=3 \quad P>0.05$$

Araştırmaya katılan bireylerin %39.02'si tüketici kredisi kullanırken, %60.98'i tüketici kredisi kullanmadığı belirlenmiştir. Öğrenim durumuna göre incelendiğinde; ilköğrenim mezunu bireylerin %31.11'inin, orta öğrenim mezunu bireylerin %36.17'sinin lisans mezunu bireylerin %45.14'ünün, lisansüstü mezunların %37.25'i tüketici kredisi kullandığı saptanmıştır. Eğitim düzeyindeki artışla, tüketici kredisi kullanma oranında da artış olmaktadır. Öğrenim durumuna bağlı olarak bireylerin tüketici kredisi kullanma durumları değişmektedir ($P > 0.05$).

6.4.2. Bireylerin son beş yılda kullandıkları tüketici kredisi sayısı

Öğrenim durumuna göre bireylerin son beş yılda kullandıkları tüketici kredisi sayısı tablo 31'de gösterilmiştir.

Tablo 31. Öğrenim Durumuna Göre Son Beş Yılda Kullandıkları Tüketici Kredi Sayısı.

Kredi Sayısı	1 Defa		2 Defa		3 Defa		4 Defa ve üstü		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	5	35.71	3	21.43	5	35.71	1	7.14	14	7.03
Ortaöğrenim	36	52.94	18	26.47	7	10.29	7	10.29	68	34.17
Lisans	44	55.70	15	18.99	11	13.92	9	11.39	79	39.70
Lisansüstü	24	63.16	8	21.05	3	7.89	3	7.89	38	19.10
Toplam	109	54.77	44	22.11	26	13.07	20	10.05	199	100.00

$$\chi^2=9.583 \quad SD=9 \quad P>0.05$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %54.77'sinin 1 kez kredi kullandığı saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %35.71'inin hem 1 kez, hem de 3 kez kredi kullandıkları, ortaöğrenim mezunu bireylerin %52.94'ünün, lisans mezunu bireylerin %5.70'inin, lisansüstü mezunu bireylerin %63.16'sının 1 kez tüketici kredisi kullandıkları saptanmıştır. Bireylerin son beş yılda kullandıkları tüketici kredisi sayısı öğrenim durumuna bağlı olarak değişmemektedir ($P < 0.05$).

6.4.3. Bireylerin kullandıkları tüketici kredisi çeşitleri

Öğrenim durumuna göre bireylerin kullandıkları tüketici kredisi çeşitleri tablo 32'de gösterilmiştir.

Tablo 32. Öğrenim Durumuna Göre Kullandıkları Tüketici Kredisi Çeşitleri.

Kredi Çeşitleri	Banka Kredisi		Mağaza Kredisi		Her ikisi de		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	12	85.71	0	0.00	2	14.29	14	7.03
Ortaöğrenim	55	80.88	4	5.88	9	13.24	68	34.17
Lisans	63	79.75	5	6.33	11	13.92	79	39.70
Lisansüstü	32	84.21	1	2.63	5	13.16	38	19.10
Toplam	162	81.41	10	5.03	27	13.57	199	100.00

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %81.41'inin banka kredisi, %5.03'ünün mağaza kredisi, %13.57'sinin ise her iki krediyi de kullandıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %85.71'inin ortaöğrenim mezunu bireylerin %80.88'inin, lisans mezunu birey %79.75'inin, lisansüstü mezunu bireylerin %84.21'inin banka kredisi kullandıkları görülmektedir. İlköğrenim mezunu bireylerin mağaza kredisi kullanmadıkları, en fazla %6.33 lisans mezunu bireylerin mağaza kredisi kullandığı saptanmıştır. Mağazalarca kullanılan tüketici kredisinin ülkemizde yaygın olmadığı ve yeni bir uygulama alanı olduğu söylenebilir.

6.4.4. Bireylerin banka ve mağaza kredisi kullanma amaçları

Burada bireylerin banka ve mağaza kredisi kullanma amaçları ele alınmıştır.

6.4.4.1. Bireylerin banka kredisi kullanma amaçları

Öğrenim durumuna göre bireylerin banka kredisi kullanma amaçları tablo 33’de verilmiştir.



Banka kredisi kullandığını belirten 189 bireyin en fazla %17.99'la konut satın alma ve diğer amaçlar için (Kişisel ve özellikle kredi kartı borcu) banka kredisi kullandıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %35.71'inin mobilya satın alma, ortaöğrenim mezunu bireylerin %25.00'inin diğer nedenlerle, lisans mezunu bireylerin %21.62'sinin konut satın alma, lisansüstü mezunu bireylerin %32.43'ünün otomobil satın alma amacı ile banka kredisi kullandıkları saptanmıştır. Türkiye bankalar birliği verilerine göre; 1993 – 1994 – 1995 yıllarında kullanılan tüketici kredilerinin %40.00'inin otomobil alımında, %10.00'inin beyaz eşya ve elektrikli eşya alımında %5.00'inin mobilya alımında kullanıldığı belirtilmiştir (Dünya 1995: 2).

6.4.4.2. Bireylerin mağaza kredisi kullanma amaçları

Öğrenim durumlarına göre bireylerin mağaza kredisi kullanma amaçları tablo 34'de gösterilmiştir.

Tablo 34. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Mağaza Kredisi Kullanma Amaçları.

Kredi Kullanımı	Otomobil Satın Alma		Elektronik Eşya Satın Alma		Otomobil ve Elektronik Eşya Satın Alma		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	2	100.0	0	0.00	2	5.41
Ortaöğrenim	0	0.00	12	100.0	0	0.00	12	32.43
Lisans	2	12.50	13	81.25	1	6.25	16	43.24
Lisansüstü	1	14.29	5	71.43	1	14.29	7	18.92
Toplam	3	8.11	32	86.49	2	5.41	37	100.00

Mağaza kredisini kullandığını belirten 37 bireyin %86.94'ünün elektronik eşya satın alma amacıyla mağaza kredisi kullandıkları saptanmıştır. İlköğrenim ve ortaöğrenim mezunu bireylerin %100.00'ünün, lisans mezunu bireylerini %81.25'inin, lisansüstü mezunu bireylerin %71.43'ünün elektronik eşya satın alma amacı ile mağaza kredisi kullandıkları saptanmıştır. Otomobil satın almak için mağaza kredisi kullanan ilköğrenim ve ortaöğrenim mezunu birey olmamasına rağmen, lisans mezunu bireylerin %12.50'sinin, lisansüstü mezunu bireylerin %14.29'unun mağaza kredisiyle otomobil aldıkları belirlenmiştir.

6.4.5. Bireylerin kredi kullandıkları banka veya mağaza tercihte etkili olan faktörler

Öğrenim durumuna göre bireylerin kredi kullandıkları banka veya mağazayı tercihte etkili olan faktörler tablo 35’de gösterilmiştir.

Tablo 35. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Kullandıkları Banka veya Mağazayı Tercihte Etkili Olan Faktörler.

Tercihle Etkili olan Faktörler	Piyasa araştırması		Önceki deneyimler		Arkadaşların tavsiyesi		Aylık faiz oranı		Kredi vermede işlemlerin kolay ve hızlı oluşu		Diğer (Tanıdık olması, sürekli kullanılan banka olması)		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	2	14.29	4	28.57	3	21.43	0	0.00	5	35.71	14	7.03
Ortaöğrenim	3	4.48	6	8.96	22	32.84	26	38.81	9	13.43	2	2.94	68	34.17
Lisans	8	10.13	4	5.06	19	24.05	32	40.51	15	18.99	1	1.27	79	39.70
Lisansüstü	8	21.05	6	15.79	5	13.16	12	31.58	5	13.16	2	5.26	38	19.10
Toplam	19	9.54	18	9.04	50	25.12	73	36.68	29	14.60	10	5.02	199	100.00

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %36.68’inin aylık faiz oranı nedeniyle banka veya mağazayı tercih ettikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin en fazla %35.71’inin diğer nedenlerle, ortaöğrenim mezunu bireylerin %38.81’inin, lisans mezunu bireylerin %40.51’ini, lisansüstü mezunu bireylerin %31.58’inin aylık faiz oranı nedeniyle banka veya mağazayı tercih ettikleri saptanmıştır. Bankalar 1997 yılında tüketici kredilerine uyguladıkları faiz oranlarını düşürmeye başlamışlardır (Hürriyet 1997;8). Faiz indirimin tüketici kredilerine olan talebi artıracığı düşünülebilir.

6.4.6. Ailede tüketici kredisi kullanma kararı

Öğrenim Durumuna göre ailede tüketici kredisi kullanma kararı verenler tablo 36’da gösterilmiştir.

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %48.25’inin kadın erkek birlikte, %46.73’ünde, erkeklerin karar verdiği saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %64.29’unun, ortaöğrenim mezunu bireylerin %59.70’inin erkek tarafından, lisans

Tablo 36. Öğrenim Durumuna Göre Ailede Tüketici Kredisi Kullanma Kararı Verenler

Karar verenler	Kadın		Erkek		Birlikte		* Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	9	64.29	5	35.71	14	7.03
Ortaöğrenim	3	4.48	40	59.70	25	36.76	68	34.17
Lisans	5	6.41	32	41.03	42	53.16	79	39.70
Lisansüstü	2	5.26	12	31.58	24	63.16	38	19.10
Toplam	10	5.02	93	46.73	96	48.25	199	100.00

mezunu bireylerin %53.16'sının, lisansüstü mezunu bireylerin %63.16'sının birlikte karar verdikleri saptanmıştır. Eğitim düzeyi artıkça, kadın ve erkeklerin beraber karar verme oranında artış olduğu söylenebilir.

6.4.7. Bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumlu yönlerine ilişkin görüşleri

Öğrenim durumuna göre, bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumlu yönlerine ilişkin görüşleri tercih sırasına göre tablo 37'de verilmiştir.

Tüketici kredisi kullanan bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumlu yönlerine ilişkin görüşlerinde ilk ve ikinci sırayı satın alma sürecini hızlandırmasının (%31.35), (%24.53), üçüncü sırayı gelecekteki gelirin önceden kullanılmasını sağlamasının aldığı (%25.79) saptanmıştır.

Öğrenim durumu dikkate alındığında, bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumlu üç yönüne ilişkin görüşlerinde, ilk öğrenim mezunu bireylerde; ilk sırayı harcamaların planlı olmasının (%38.46), ikinci sırayı harcamaların planlı olması ve zorunlu tasarruf sağlamasının (%38.46), üçüncü sırayı satın alma sürecinin hızlandırılmasının (%30.77) aldığı, ortaöğrenim mezunu bireylerde; ilk sırayı satın alma sürecinin hızlandırılmasının (%29.03) ikinci sırayı zorunlu tasarruf sağlaması ve her an kullanıma hazır olarak olmasının (%25.53), üçüncü sırayı gelecekteki gelirin öncede kullanılmasını sağlanmasının (%27.66), lisans ve lisansüstü mezunu bireyle de ise; ilk ve ikinci sırayı satın alma sürecini hızlandırmasının (%34.25- %29.73) (%35.38-%32.35), üçüncü sırayı lisans mezunu bireylerde gelecekteki gelirin önceden kullanılmasının (%26.15), lisansüstü mezunu bireylerde her an kullanıma hazır olarak olmasının (%29.41) aldığı belirlenmiştir.

6.4.8. Bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumsuz yönlerine ilişkin görüşleri

Öğrenim durumuna göre, bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumsuz yönlerine ilişkin görüşleri tercih sırasına göre tablo 38’de verilmiştir.

Tüketici kredisi kullanan bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumsuz yönlerine ilişkin görüşleri incelendiğinde; ilk sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%46.20), ikinci sırayı iyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılmasının (%42.17), üçüncü sırayı, aileyi aşırı bir tüketime yönlelmesinin (%34.34) aldığı görülmektedir. Öğrenim durumu dikkate alındığında, bireylerin tüketici kredisi kullanmanın olumsuz üç yönüne ilişkin görüşleri; ilköğrenim mezunu bireylerde, ilk sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%53.85), ikinci ve üçüncü sırayı aileyi aşırı bir tüketime yönlelmesinin (%46.15)(%38.46), aldığı, ortaöğrenim mezunu bireylerde ilk sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%53.23), ikinci sırayı iyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılmasının (%54.00), üçüncü sırayı aileyi aşırı bir tüketime yönlelmesinin (%46.00), aldığı, lisans mezunu bireylerde; ilk sırayı iyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılması ve ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının(%33.33), ikinci sırayı iyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılmasının (%41.79), üçüncü sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%32.84) aldığı, lisansüstü mezunu bireylerde; ilk sırayı ödenecek faiz miktarının yüksek olmasının (%56.76),ikinci sırayı iyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılmasının (%36.11), üçüncü sırada aileyi aşırı bir tüketime yönlelmesinin (%30.56) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 38. Öğrenim Durumuna Göre Bireyler Tüketici Kredisi Kullanmanın Olumsuz Yönlerine İlişkin Görüşleri

Görüşleri	Ödenecek faiz miktarının yüksek olması						Aileyi aşırı tasarrufla yönetilmesi					
	Tercih						Tercih					
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	7	53.85	1	7.69	2	15.38	1	7.69	4	30.77	4	30.77
Ortaöğrenim	33	53.23	4	8.00	14	28.00	8	12.90	13	26.00	4	8.00
Lisans	24	33.33	10	14.93	22	32.84	13	18.06	19	28.36	16	23.88
Lisansüstü	21	56.76	5	13.89	8	22.22	2	5.41	8	22.22	9	25.00
Toplam	85	46.20	20	12.05	46	27.71	24	13.04	44	26.51	33	19.88

Tablo 38. (Devamı)

İyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlanılması						Aile aşırı bir tüketime yönelmesi						Diğer (İhtiyaç dışı harcamalarında yapılması)						Toplam					
Tercih						Tercih						Tercih						Tercih					
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
4	30.77	2	15.38	1	7.69	1	7.69	6	46.15	5	38.46	0	0.00	0	0.00	1	7.69	13	7.07	13	7.83	13	7.83
10	16.13	27	54.00	7	14.00	10	16.13	6	12.00	23	46.00	1	1.61	0	0.00	2	4.00	62	33.70	50	30.12	50	30.12
24	33.33	28	41.79	10	14.93	10	13.89	10	14.93	18	26.87	1	1.39	0	0.00	1	1.49	72	39.13	67	40.36	67	40.36
13	35.14	13	36.11	7	19.44	1	2.70	9	25.00	11	30.56	0	0.00	1	2.78	1	2.78	37	20.11	36	21.69	36	21.69
51	27.72	70	42.17	25	15.06	22	11.96	31	18.67	57	34.34	2	1.09	1	0.60	5	3.01	184	100.0	166	100.00	166	100.00

6.4.9. Bireylerin tüketici kredisi almaktan memnun olma durumları

Öğrenim Durumuna göre bireylerin tüketici kredisi almaktan memnun olma durumu tablo 39’da gösterilmiştir.

Tablo 39. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Almaktan Memnun Olma Durumları.

Memnuniyet	Evet		Hayır		Kısmen		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	7	50.00	7	50.00	14	7.03
Ortaöğrenim	12	17.65	28	41.18	28	41.18	68	34.17
Lisans	24	30.38	11	13.92	44	55.70	79	39.70
Lisansüstü	14	36.84	5	13.16	19	50.00	38	19.10
Toplam	50	25.13	51	25.63	98	49.24	199	100.00

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %49.24’ünün tüketici kredisi kullanmaktan, kısmen memnun oldukları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %50’sinin ortaöğrenim mezunu bireylerin %41.18’inin hem kısmen memnun oldukları, hem de memnun olmadıkları, lisans mezunu bireylerin %55.70’inin, lisansüstü mezunu bireylerin %50.00’sinin kısmen memnun oldukları saptanmıştır.

6.4.10. Bireylerin tüketici kredisini hedefledikleri amaçlar doğrultusunda kullanma durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredisini hedefledikleri amaçlar doğrultusunda kullanma durumları tablo 40’da gösterilmiştir.

Tablo 40. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisinin Hedefledikleri Amaçlar Doğrultusunda Kullanma Durumları.

Hedeflere Uygun Kullanım	Evet		Hayır		Kısmen		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	4	28.57	6	48.86	4	28.57	14	7.03
Ortaöğrenim	37	54.41	11	16.18	20	29.41	68	34.17
Lisans	52	65.82	5	6.33	22	27.85	79	39.70
Lisansüstü	23	62.16	3	7.89	12	32.43	38	19.10
Toplam	116	58.30	25	12.56	58	29.14	199	100.00

$$\chi^2=18.723 \quad SD=6 \quad P<0.01$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %58.30'unun krediyi amaçlarına uygun kullandıkları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %48.86'sının krediyi hedefleri doğrultusunda kullanmadıkları, ortaöğrenim mezunu bireylerin %54.41'inin, lisans mezunu bireylerin %65.82'sinin, lisansüstü mezunu bireylerin %62.16'sının krediyi hedefleri doğrultusunda kullandıkları saptanmıştır. Eğitim düzeyi arttıkça bireylerin daha rasyonel davrandıkları söylenebilir. Bireylerin tüketici kredisini hedefledikleri amaçlar doğrultusunda kullanma durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.01$).

6.4.11. Bireylerin kredi borçlarını ödemede zorlanma durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin kredi borçlarını ödemede zorlanma durumları tablo 41'de gösterilmiştir.

Tablo 41. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Borçlarını Ödemede Zorlanma Durumları.

Zorlanma Durumları	Evet		Hayır		Kısmen		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	6	42.86	5	35.71	3	21.43	14	7.03
Ortaöğrenim	34	50.00	13	19.12	21	30.88	68	34.17
Lisans	17	21.52	25	31.65	37	46.84	79	39.70
Lisansüstü	9	23.68	15	40.54	14	37.84	38	19.10
Toplam	66	33.18	58	29.14	75	37.68	199	100.00

$$\chi^2=18.930 \quad SD=6 \quad P<0.01$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %37.68'inin kredi ödemede kısmen zorlandığı saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %42.86'sının, ortaöğrenim mezunu bireylerin %50.00'sinin kredi borcunu ödemede zorlandıkları, lisans mezunu bireylerde %46.84'ünün kısmen zorlandığı, lisansüstü mezunu bireylerin %40.54'ünün kredi borcunu ödemede zorlanmadıkları saptanmıştır. 1990 yılı sonu itibariyle 10 bankanın verilerine göre tüketicilerin kredi borçlarına sadık oldukları belirtilmiştir (Tüketici kılavuzu 1991: 4). İngiltere'de yapılan bir araştırmaya göre de kredi borçlarının ödenmesinde problem olmadığı bu nedenle faiz oranlarının da düşürüldüğü belirtilmiştir (Anon 1993: 8). Bireylerin kredi borçlarını ödemede zorlanma durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.01$).

6.4.12. Bireylerin krediyi geri ödeme biçimleri

Öğrenim durumuna göre bireylerin krediyi geri ödeme biçimleri tablo 42’de gösterilmektedir.

Tablo 42. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Krediyi Geri Ödeme Biçimleri.

Vade	3 ay		6 ay		12 ay		18 ay		24 ay		Diğer (5 Yıl)		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	1	7.14	4	28.57	1	7.14	8	57.14	0	0.00	14	7.03
Ortaöğrenim	8	11.94	5	7.46	43	64.18	4	5.97	7	10.29	1	1.49	68	34.17
Lisans	5	6.33	11	13.92	41	51.90	11	13.92	5	6.33	6	7.59	79	39.70
Lisansüstü	4	10.53	10	26.32	14	36.84	5	13.16	3	7.89	2	5.26	38	19.10
Toplam	17	8.54	27	13.56	102	51.25	21	10.55	23	11.58	9	4.52	199	100.00

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %51.25’inin 12 ayda geri ödemeyi tercih ettikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %57.14’ünün 24 ayda, ortaöğrenim mezunu bireylerin %64.18’inin, lisans mezunu %51.90’ının, lisansüstü mezunu bireyleri %36.84’ünün 12 ayda kredi borcunu geri ödedikleri saptanmıştır.

6.4.13. Bireylerin tüketici kredisine uygulanan faiz oranını bilme durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredisine uygulanan faizi bilme durumları tablo 43’de gösterilmiştir.

Tablo 43. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisine Uygulanan Faiz Oranını Bilme Durumları.

Faiz Oranlarını Bilme Durumu	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	3	21.43	11	78.57	14	7.04
Ortaöğrenim	45	66.18	23	33.82	68	34.17
Lisans	64	81.01	15	18.99	79	39.70
Lisansüstü	33	86.84	5	13.16	38	19.10
Toplam	145	72.86	54	27.14	199	100.00

$$\chi^2=26.679 \quad SD=3 \quad P<0.01$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %72.86’sının uygulanan faiz oranını bildikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireyleri %78.57’sinin faiz oranını bilmedikleri, ortaöğrenim mezunu bireyleri %66.18’inin, lisans mezunu bireylerin %81.01’inin, lisansüstü mezunu bireylerin %86.84’ünün uygulanan faiz oranlarını bildikleri saptanmıştır. Özgen (1996)’in yaptığı bir araştırmaya göre bireylerin

%94.22'sinin aldıkları tüketici kredisinin faiz oranını bildikleri saptanmıştır. Bireylerin tüketici kredisine uygulanan faizi bilme durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.01$)

6.4.14. Bireylerin banka faiz oranlarını takip etme durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin banka faiz oranlarını takip etme durumları tablo 44'de gösterilmiştir.

Tablo 44.Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Banka Faiz Oranlarını Takip Etme Durumları.

Faizleri Takip Etme	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	2	14.29	12	85.71	14	7.04
Ortaöğrenim	35	51.47	33	48.53	68	34.17
Lisans	60	75.95	19	24.05	79	39.70
Lisansüstü	28	73.68	10	26.32	38	19.10
Toplam	125	62.81	74	37.19	199	100.00

$$x^2=2.667 \quad SD=3 \quad P>0.05$$

Tüketici kredisini kullanan bireylerin %62.81'inin faiz oranlarını takip ettiği saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %85.71'inin banka faiz oranlarını takip etmediği, ortaöğretim mezunu bireylerin %51.47'sinin, lisans mezunu bireylerin %75.95'inin, lisansüstü mezunu bireylerin %73.68'inin kredi alacakları zaman banka faiz oranlarını takip ettikleri saptanmıştır. Chang ve Hanna (1992)'nin yaptıkları bir araştırmada eğitim düzeyi yükseldikçe bireylerin daha fazla araştırma yaptıkları saptanmıştır. Bireylerin banka faiz oranlarını takip etme durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmemektedir ($P > 0.05$)

6.4.15. Bireylerin tüketici kredisini aldıklarında sigortalanma durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredisini aldıklarında sigortalanma durumları tablo 45'de gösterilmiştir.

Tablo 45. Öğrenim Durumlarına Göre Bireylerin Tüketici Kredisi Aldıklarında Sigortalanma Durumları.

Sigortalanma Durumları	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumları	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	6	42.86	8	57.14	14	7.03
Ortaöğrenim	38	56.72	30	44.11	68	34.17
Lisans	51	64.56	28	35.44	79	39.70
Lisansüstü	26	68.42	12	31.58	38	19.10
Toplam	121	60.80	78	39.20	199	100.00

$$\chi^2=3.756 \quad SD=3 \quad P>0.05$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %60.80'inin kredi aldıklarında sigortalandıklarını bildikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireyleri %57.14'ünün sigortalandıklarını bilmedikleri, ortaöğrenim mezunu bireylerin %56.72'sinin, lisans mezunu bireylerin %64.56'sının, lisansüstü mezunu bireylerin %68.42'sinin tüketici kredisi aldıklarında sigortalandıklarını bildikleri saptanmıştır. Bu sonuç tüketicilerin tüketici kredileri konusunda çok fazla bilgi ve dikkate sahip olmadıklarını göstermektedir. Bireylerin tüketici kredisi aldıklarında sigortalanma durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmemektedir ($P > 0.05$)

6.4.16.Bireylerin kredi sözleşmelerini imzalamadan önce okuma durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin kredi sözleşmelerini imzalamadan önce okuma durumları tablo 46'da gösterilmiştir.

Tablo 46. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Kredi Sözleşmelerini İmzalamadan Önce Okuma Durumları.

Sözleşme Okunması	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	5	35.71	9	64.29	14	7.03
Ortaöğrenim	33	48.53	35	51.47	68	34.17
Lisans	46	58.23	33	41.77	79	39.70
Lisansüstü	27	71.05	11	28.95	38	19.10
Toplam	111	55.78	88	44.22	199	100.00

$$\chi^2=7.520 \quad SD=3 \quad P>0.05$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %55.78'nin tüketici kredisi sözleşmesini okudukları saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %64.29'unun ortaöğrenim mezunu bireylerin %51.47'sinin sözleşmeyi okumadıkları, lisans mezunu bireylerin

%58.23'ünün, lisansüstü mezunu bireylerin %71.05'inin kredi sözleşmelerini okudukları saptanmıştır. Bireylerin kredi sözleşmelerini imzalamadan önce okuma durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmemektedir ($P > 0.05$)

6.4.17.Bireylerin tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeleri bilme durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeleri bilme durumları tablo 47'de gösterilmiştir.

Tablo 47. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi İle İlgili Yasal Düzenlemeleri Bilme Durumları.

Yasaları Bilme Durumu	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	2	14.29	12	85.71	14	7.03
Ortaöğrenim	16	23.88	52	76.47	68	34.17
Lisans	32	40.51	47	59.49	79	39.70
Lisansüstü	21	55.26	17	44.74	38	19.10
Toplam	71	35.68	128	64.32	199	100.00

$$\chi^2=13.975 \quad SD=3 \quad P<0.01$$

Tüketici kredisi kullanan bireylerin %64.32'sinin tüketici kredileriyle ilgili yasal düzenlemeleri bilmedikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %85.71'inin, ortaöğrenim mezunu bireylerin %76.47'sinin, lisans mezunu bireyler %59.49'unun yasal düzenlemeler bilmedikleri, lisansüstü mezunu bireylerin %55.26'sının tüketici kredileri ile ilgili yasal düzenlemeleri bilmedikleri saptanmıştır. Bu sonuç tüketicilerin haklarını bilmediklerini göstermektedir. Peker (1993)'in yaptığı bir araştırmada; tüketicilerin %30'unun temsil edilme hakkı %18'inin ekonomik çıkarların korunması hakkı, %14'ünün satın alınan mamülde hata varsa bu hatanın düzeltilmesi hakkı, %12'sinin eğitim hakkı, %10 örgütlenme hakkı istediği belirlenmiştir. Bireylerin tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeleri bilme durumları öğrenim durumuna bağlı olarak değişmektedir ($P < 0.01$).

6.4.18.Bireylerin tüketici kredileri ile ilgili yasaları bilme durumları

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredileri ile ilgili yasaları bilme durumları tablo 48'de gösterilmiştir.

Tablo 48. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredileri İle İlgili Yasaları Bilme Durumları.

Yasalar	1		2		4		5		6		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	0	0.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	2	2.81
Ortaöğrenim	1	6.25	1	6.25	1	6.25	2	12.50	11	68.75	16	22.54
Lisans	3	9.37	3	9.37	1	3.12	7	21.87	18	56.25	32	45.07
Lisansüstü	3	14.29	0	0.00	1	4.76	0	0.00	17	80.95	21	29.58
Toplam	7	9.86	5	7.04	3	4.22	9	12.68	47	66.20	71	100.00

1-Kredi sözleşmelerinin yazılı yapılması ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi.

2-Sözleşmede zorunlu bulunan hususların eksikliği halinde banka ve finansman şirketlere cezai yaptırım.

3-Eğer mal alınmış ise ayıplı maldan banka ve finansman şirketlerin sorumlu olması.

4-Sözleşmedeki kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği.

5-Tüketici kredi borcunu erken kapatma hakkına sahiptir. Banka ve finansman şirketi bu durumda faiz ve komisyon indirimi yapmak zorundadır.

6-Hepsi.

Tüketici kredisi ile ilgili yasal düzenlemeleri bildiğini belirten 71 bireyin %66.20'sinin tüketici kredisi ile ilgili yasaların hepsini bildikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin %50.00'sinin sözleşmede zorunlu bulunan hususların eksikliği halinde banka ve finansman şirketlere cezai yaptırım uygulanacağını ve yasanın tamamını bildikleri, ortaöğrenim mezunu bireyleri %68.75'inin, lisans mezunu bireylerin %56.25'inin, lisansüstü mezunu bireylerin %80.85'inin tüketici kredisi ile ilgili yasaların tamamını bildikleri saptanmıştır. Bireylerin yasal haklarıyla ilgili bilgi düzeylerinin yüksek olduğu söylenilebilir.

6.4.19.Bireylerin tüketici kredisi ile ilgili yasadan sonra kredi kullanma durumlarında kanunun uygulanma durumu

Öğrenim durumuna göre bireylerin tüketici kredisi ile ilgili yasadan sonra kredi kullanma durumlarında kanunun uygulanma durumu tablo 49'da gösterilmiştir.

Tablo 49. Öğrenim Durumuna Göre Bireylerin Tüketici Kredisi İle İlgili Yasadan Sonra Kredi Kullanma Durumlarında Kanunun Uygulanma Durumu.

Yasanın Uygulanma Durumu	Evet		Hayır		Toplam	
Öğrenim Durumu	n	%	n	%	n	%
İlköğrenim	1	100.00	0	0.00	1	2.38
Ortaöğrenim	0	0.00	11	100.00	11	26.20
Lisans	2	13.33	13	86.67	15	35.71
Lisansüstü	1	6.67	14	93.33	15	35.71
Toplam	4	9.52	38	90.48	42	100.00

Tüketici kredisi ile ilgili yasanın uygulanmasından sonra tüketici kredisi kullandığını belirten 42 bireyin %90.48'inin yasaların uygulanmadığını belirttikleri saptanmıştır. İlköğrenim mezunu bireylerin tamamı (%100.0), yasaların uygulandığını, ortaöğretim mezunu bireylerin tamamı (%100.0), lisans mezunu bireyleri %86.67'si, lisansüstü mezunu bireylerin %93.33'ü yasaların uygulanmadığını belirttikleri saptanmıştır. Yasaların uygulanmadığını belirten bireyleri kredi sözleşmelerinin bir nüshasının tüketiciye verilmediğini ve tüketici borcunu erken kapatmak istediğinde bankaların faiz ve komisyon indirimi yapmadıklarını belirtmişlerdir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireylerin aylık sabit geliriyle ulaşamayacağı isteklerini karşılayabilme olanağının sunulması, kişileri bankalardan kredi kullanmaya itmiştir. Gelecek gelirlerini bugünden harcamaya başlayan birey ertelenmiş zorunlu veya lüks ihtiyaçlarını tüketici kredileri aracılığıyla ile karşılamaya başlamıştır. Tüketici kredilerinin aylık tahsil edilmesi, süreli olması, tüketicilere ulaşılabilir olması sebebiyle bankalar ve finansman şirketler tarafından da cazip kabul edilmektedir.

Farklı kurumlarda çalışan kamu personelinin tüketici kredisi kullanma davranışlarını incelemek amacı ile yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir;

- Ailelerin çoğunda gelirin yönetiminden birinci derecede sorumlu olan birey erkektir.
- Ailelerin çoğunun kendilerine ait konut ve otomobilleri yoktur.
- Ailelerin çoğu aylık gelirleriyle dövizde yatırım yapmaktadırlar.
- Bireyler çoğunlukla indirim ve pazarlık imkanı olduğundan peşin, ekonomik yetersizlik nedeniyle de taksitle alışverişi tercih etmektedirler. Bireylerin çoğunun son beş yılda 1 kez tüketici kredisi kullandıkları, kredi borcunu geri ödemede kısmen zorlandıkları, 12 ayda geri ödemeyi tercih ettikleri, belirlenmiştir.
- Bireylerin tüketici kredisi daha çok konut, otomobil ve borç ödeme amacı ile kullandıkları, mağaza aracılığıyla kullanılan kredilere talebin az olduğu, en çok elektronik eşya satın alma amacı ile kullandıkları saptanmıştır.
- Bireylerin ailelerindeki tüketici kredisi kullanmaya daha çok eşlerin birlikte karar verdikleri, tüketici kredisi alacakları bankaya daha çok aylık faiz oranını dikkate alarak belirledikleri ortaya çıkarılmıştır.

- Bireylerin kullandıkları tüketici kredisine uygulanan faiz oranını, kredi alımında sigortalandıklarını bildikleri, banka faiz oranlarını takip ettikleri, kredi sözleşmelerini imzalamadan önce okudukları, bireylerin tüketici kredisine ile ilgili yasal düzenlemeleri bilmedikleri belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre şu önerilerde bulunulabilir.

Tüketici kredisinin bireyler, üreticiler, bankalar ve ekonomi açısından yarar ve sakıncalarının iyi ölçülerek, yararların ön plana çıkacağı bir sistemin oluşturulması gerekmektedir. Ülkemizde Avrupa Topluluğuna uyum amacıyla, tüketici kredisine uygulamasını yasal bir dereceye ulaştıran 8.3.1995 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bazı düzenlemeler yapılmıştır. Ancak kanun tam anlamıyla tüketici lehine olacak şekilde uygulanmamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre bireyler kredi sözleşmelerinin bir nüshasının tüketiciye verilmediğini ve tüketici borcunu erken kapatmak istediğinde bazı banka ve finansman şirketlerin faiz ve komisyon indirimi yapmadıklarını belirtmişlerdir. Tüketici kredisine veren kurumlar denetlenerek , kanuna işlerlik kazandırılarak ve gerektiğinde cezai yaptırım uygulanarak , tüketici kredisine kullanan tüketicilerin korunması mümkün olabilir.

Tüketici kredisine sosyal ve ekonomik açıdan sağladığı yararların yanında , lüks tüketimi özendirilmekte, bireylerin tercihlerini etkileyerek sosyal ve ekonomik sorunların doğmasına neden olmaktadır. Tüketicilerin eğitiminin sağlanması yoluyla, özellikle düşük gelir grubundaki tüketicilerin aşırı borç yükü altına girmeleri engellenebilir.

Tüketiciler kendi hak ve sorumlulukları konusunda uyarılmalı, kendi kendilerine korumaları sağlanmalıdır. Banka ve finansman şirketleri de tüketicilerin korunması konusunda sorumlu oldukları bilincine ulaşmalıdırlar.

Tüketicinin eğitimi her seviyedeki eğitim ve öğretim kurumlarında, diğer kuruluşlarda, sosyal organizasyonlar çerçevesinde, sözlü ve yazılı basın aracılığıyla

sağlanabilir. Tüketicinin eğitimi sadece birey için değil, aynı zamanda büyüyen ve gelişen ekonomi içinde vazgeçilmez bir ihtiyaçtır.



KAYNAKÇA

ALPERGİN, P

1990

Bireysel Bankacılık. Ankara: TBB Yayın No: 160

ANONYMOUS

1993

"Improved Confidence and Credit Performance" **Credit Management** Feb.: 8-10

ANONYMOUS

1996a

"Study Reveals Five Financial Segments" **Credit World** 84, 4 : 22-23

ANONYMOUS

1996 b

"Age Differentials" **Chain Store Age** Jan.: 17

ARDAHAN, F.

1997

"Kredi Kartları ve Antalya'da Kredi Kartı Kullanıma İlişkin Bir Araştırma **Pazarlama Dünyası** 11,64 : 33

ARIKAN, R., ODABAŞI

1990

Tüketici Bilinci Anadolu Üniversitesi Yayın No: 646

ARLI, M., NAZİK, H., ERSOY, A.

1995

Ailede Ekonomik Kaynaklar Ankara: Bizim Büro Basımevi

AYDIN, N.

1991

3,45: 10-12

"Tüketici Kredisinin Gerçek maliyeti" **Tüketici Kılavuzu,**

AYAROĞLU, P

1996

"Riski Tabana Yayımak" **Bankacılar** TBB Yayın No: 17 Haziran 50-51

BAYRAKTAR, M.

1989 **Ailelerin Gelirin Yönetime İlişkin Tutum ve Davranışları** Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayınları: 1135

BAYRAKTAR, M.

1995 **Kadının Çalışma Durumu ve Tüketim Davranışları** Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayınları No: 1406

BAYRAKTAR, M., Y. BABEKOĞLU VE M. SALMAN

1996 "Sürdürülebilir Tüketim" **Standart Dergisi**; 34,402: 153

BERKSOY, T.

1994 **İstanbul Halkının Hizmet Sektörüne Dönük Talebi.** İTO, 1994-26:20

BRENNER, L.

1990 "Consumers Becoming Reluctant Borrowers" **United States Banker** 100,8 Aug. : 37-39

BREW

1957 "Trends in Consumer Credit" **Jurnal Of Home Economics**, 49,4 :273

CAPİTAL

1996 "Tüketim Gücü" **Capital Guide**; Şubat: 38-39

CHANG, Y., S. HANNA

1958 "Consumer Credit Search Behaviour" **Journal Of Consumer Studies And Home Economics**, 16: 207-227

ÇEKER, M.

1995 "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketici Kredileri Açısından Bankalara Getirdiği Yükümlülükler" **Bankacılar TBB** Yayın no: 6,15 : 12-20

DGSPW

- 1994 **The Status Of Women In turkey** The Turkish National Report To The Fourth World Conference On Women May., Ankara

DÜNYA

- 1995 "Tüketici Kredilerinin Toplam Tüketim İçindeki Pay. Büyük Değil" **Dünya** 9 Ekim: 2

DPT

- 1994 **Tüketici Politikaları**, Ankara: DPT, 2352

ERTUNA, Ö.

- 1989 "Yakın Bir Gelecekte Tüketici Finansman Konusunda Rekabet Daha da Artacaktır." **Para ve Sermaye Piyasası** Haziran: 7-8

ERSOY, A., Y. ERSOY

- 1994 "Tüketici Davranışlarına Tesir Eden Faktörler" **Standart Dergisi** 33,385 : 30-41

ERSOY, A., M. ERKAL

- 1996 "Ailelerin Tüketim Harcamaları Üzerine Bir Araştırma" **Standart Dergisi** 34, 404 : 82

ERZEN, A.

- 1991 **Türkiye'de Bireysel Bankacılığın 3. Yılı** İstanbul: Yapı Kredi Panelleri

FİNANSMAN DÜNYASI

- 1993 "Tüketici Kredisini Alanda Memnun Satanda" **Finansman Dünyası**, İstanbul: 43 : 83-85

GARMAN, T. R. FORGUE

- 1994 **Personnel Finance** Houghtan Mifflin Company Boston

HABLEMİTOĞLU, Ş.

1990 "Tüketici Toplumuna Geçiş Sürecinde Aile" **Anahtar.**
MPM, 2,21 : 5

HULS, N.

1993 "Towards a European Approach to Over Indebtedness of
Consumers" **Journal of Consumer Policy** 16,2 : 215-234

HÜRRİYET

1997 "Bankalar Tüketici Kredi Faizini Düşünmeye Başladı"
Hürriyet 31.01.1997 : 8

İMREN, A.

1994 **Tüketici Kredileri** İstanbul: Esra Yayınları

İTO

1988 **Taksitli Satışlar Finansman Ortakları ve Tüketici**
Kredileri İstanbul: İTO, 1988-5

JOHNSON, R.

1957 "What Cost Consumer Credit" **Journal Of Home**
Economics, 49,6 : 415-417

KARASAR, N.

1994 **Bilimsel Araştırma Yöntemi 5. Basım** Ankara:
3-A Araştırma Eğitim Danışmanlık Yayınları

KÜÇÜK, M.

1993 **Bireysel Bankacılık ve Türkiye Uygulaması**
Halkbank Eğitim Müdürlüğü Yayınları

LIVINSTONE, S., P. LUNT

1992 "Predicting Personnel Dept and Dept Repayment:
Psychological, Social and Economic Determinants"
Journal of Economic Psychology 13 : 111-134

MAİDMAN, V.

1993 "Consumer Credit in Canada : A Challenging
Environment" **Credit World** 81, 5 May-Sun.: 26-27

- NAZİK, H.
1994 "Tüketici Kredileri ve Ülkemizde Durum" **Karınca**, 60,685: 31-35
- NORTON, C.
1993 "The Social Psychology of Credit" **Credit World** 82,1 Sep-Oct: 18-22
- OĞUZTÜRK, O.
1989 "Tüketici Kredileri Uygulamaları" **Para ve Sermaye Piyasası** Haziran: 13
- OECD
1992 **Consumer Information About Financial Servisi**
OECD, Paris
- ÖNGEL, E.
1980 **Araştırmalar İçin Kimi İstatistiksel Teknikler** Ankara
- ÖZGEN, Ö.
1995 "Tüketicinin Sosyalleştirilmesine Yaşam Dönemi Yaklaşımı" **Standart Dergisi** 34,402 : 91
- ÖZGEN., Ö
1996 "Ankara'da Farklı Gelir Gruplarındaki Öğretim Elemanlarının Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları" **Bankacılar Dergisi** TBB, 17 : 19-27
- ÖZGEN, Ö.
1997 "Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanma Alışkanlıkları" **Standart Dergisi**, 36,421 : 78
- ÖZ ŞAHİN, Ş.
1989 "Otomobil Kredisi Uygulaması" **Para ve Sermaye Piyasası** Haziran : 11

PAİN, N., P. WESTAWAY

1994 "Housing Consumption and Borrowing : An Assessment of Recent Personel Sector Behaviour in the UK" **National Institute Economic Review** 149 Aug.: 53-64

RAAIJ, F., GIANOTTEN

1990 "Consumer Confidence, Expenditure Saving and Credit" **Journal of Economic Psychology**, 11,2 Sun.: 269-290

PEKER, S.

1993 "Yetişkin Tüketicilerin Tüketici Eğitimi İhtiyaçları" İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi

SARIKAMIŞ, C

1988 **Finansman Ortakları ve Tüketici Kredileri (Seminer)** İstanbul : İTO

SESLİOĞLU, A.

1989 "Tüketici Kredileri" **Para ve Sermaye Piyasası** Haziran: 32

SOREH, N. Ö. BENER

1995 "Üniversite Öğrencilerinin Taksitle Satın Alma Davranışları" **Standart Dergisi** 33,385 : 71

SULLIVAN, A.C.

1982 Consumer Bankruptcy Study II : Personel Bankruptcy : Causes, Costs and Benefits (Monoraph No: 24) Purdue University : Credit Research Center (TAKUNAGA, H. 1993 "The Use and Abuse of Consumer Credit: **Journal of Economic Psychology** 14,2 Jun 288) dan alınmıştır.

- ŞAHİN, E.
1996 "Dünya Tüketirken Tüketici Davranışları" **Bilim ve Teknik** 344 : 70-71
- ŞENVER, B.
1991 "Konuta Ucuz Kredi Formülü" **Sabah Gazetesi**.
17.11.1991 : 3
- TAKUNAGA, H.
1993 "The Use and Abuse of Consumer Credit: Application of Psychological Theory and Research" **Journal of Economic Psychology** 14,2 Jun : 285-316
- TAŞDEMİR, B.
1997 "Banka Banka Tüketici Kredileri" **Finans Dünyası** 89
Mayıs : 68
- TOBB
1996 "Banka Kredilerinde Son 25 Yılın Bilançosu" **Ekonomik Forum Dergisi** 3,1 : 52
- TAN, A., S. AKDEMİR
1997 "Üniversite Öğrencilerinin Gıda Tüketim Harcamalarının Yapısı ve Sorunları" **Pazarlama dünyası** 11,64 : 22-27
- TBB
1995 **Bankalar Kanunu** El Kitapları Seri No: 7
- TÜKETİCİ KILAVUZU
1990 "Tüketici Borcuna Sadık" **Tüketici Kılavuzu**, 3,47
- TÜKETİCİ TEST
1994 "Tüketici Dövizle Kredi Çıkmazında" **Tüketici Test**
4,39 : 4-6
- TSE
1995 "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun" **Standard**, 34,
399 : 39-40

TÜZÜN, A.

1989

"Türkiye'de Tüketici Kredileri Uygulamaları" **Para ve Sermaye Piyasası** Haziran: 17

ULUDAĞ, İ., N. EKREN

1993

Avrupa Topluluğu ve Türk Bankacılık Sistemi: Karşılaştırmalı Analitik Bir Değerlendirme Ankara: Türkiye Bankalar Birliği Yayın no: 173

YENER. M.

1988

"Tüketici Davranışlarını Etkileyen Faktörler ve Tüketici Davranışlarıyla İle İlgili Yapılmış Araştırmalar" **Standart Dergisi** 27, 321 : 14

YETİM, S.

1997

Kredi Kartları Ve Tüketici Kredileri Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayın no: 69

ZARAKOLU, A.

1993

Para ve Kredi Bilgisi, Ankara Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü" Yayın no: 280



EK A

ANKET FORMU

Form No :

--/--/97

Görev Yeri:

I. Bireyler ve Aileleri Hakkındaki Genel Bilgiler

1. Araştırmaya katılan bireylerin

1.1. Cinsiyeti : 1 () Kadın 2 () Erkek

1.2. Yaşı : 1 () 20-29 yaş

2 () 30-39 yaş

3 () 40-49 yaş

4 () 50 yaş ve üstü

1.3. Görev Ünvanı : 1 () İşçi

2 () Sözleşmeli Personel

3 () Yardımcı Hizmetler Personeli

4 () Genel İdari Hizmetler Personeli

5 () Sağlık Hizmetleri Personeli

6 () Akademik Personel

7 () Teknik Personel

2. Araştırmaya katılan bireylerin öğrenim durumu

1 () İlköğrenim

2 () Ortaöğrenim

3 () Lisans

4 () Lisansüstü

3. Ailedeki Birey Sayısı

1 () 2 kişi

2 () 3 kişi

3 () 4 kişi

- 4 () 5 kişi
- 5 () 6 kişi ve üstü

4. Ailenin evlilik süresi

- 1 () 0-5 yıl
- 2 () 6-10 yıl
- 3 () 11-15 yıl
- 4 () 16-20 yıl
- 5 () 21 yıl ve üstü

5. Aileye gelir getiren kişi sayısı

- 1 () 1 kişi
- 2 () 2 kişi
- 3 () 3 kişi ve üstü

6. Oturulan konutun mülkiyet durumu

- 1 () Kendilerinin
- 2 () Kiralık
- 3 () Yakınlarının
- 4 () Lojman

7. Otomobillerin olma durumu

- 1 () Evet
- 2 () Hayır

8. Ailede gelirin yönetiminden birinci derecede sorumlu birey kimdir?

- 1 () Kadın
- 2 () Erkek
- 3 () Birlikte

9. Ailenin toplam aylık geliri

- 1 () 25 milyon TL. ve daha az
- 2 () 25.1-45.0 milyon TL
- 3 () 45.1-65.0 milyon TL
- 4 () 65.1 85.0 milyon TL
- 5 () 85 milyon TL'dan fazla

II. Ailenin Aylık Gider ve Tasarruf Durumları

10. Ailenin aylık giderleri

	Miktar
1. Sabit Giderler (Kira, Yakıt, Elektrik, Su)	-----
2. Yiyecek	-----
3. Giyecek	-----
4. Ulaşım	-----
5. Eğitim ve Kültür	-----
6. Sağlık	-----
7. Eğlence ve tatil	-----
8. Diğer borçlar (açıklayınız)	-----

11. Tasarruf yapıyorsanız, her ay ne kadar ayırıyorsunuz ve ne şekilde değerlendiriyorsunuz?

	Miktar
1. Gayrimenkul	-----
2. Altın	-----
3. Döviz	-----
4. Faiz	-----
5. Diğer (açıklayınız)	-----

12. Taksitle veya kredi kartıyla alış verişe ayda ne miktar para ayırıyorsunuz?

	Miktar
1. Taksit ile alış veriş	-----
2. Kredi kartı ile alış veriş	-----

III. Ailelerin Satın Alma Davranışları

13. Aşağıdaki satın alma yöntemlerinden hangisi veya hangilerini kullanırsınız? (Birden fazla cevap verilebilir)

- 1 () Peşin satın alırım
- 2 () Taksitle alış veriş yaparım
- 3 () Kredi kartı kullanırım
- 4 () Tüketici kredisi kullanırım

14. Aşağıdaki mal ve hizmet kalemlerini ne şekilde satın alırsınız?

	Peşin	Taksit	Kredi Kartı	Tüketici Kredisi
1. Yiyecek	()	()	()	()
2. Giyecek	()	()	()	()
3. Sabit giderler (elektrik, su, yakıt, kira)	()	()	()	()
4. Ulaşım	()	()	()	()
5. Eğitim ve kültür	()	()	()	()
6. Eğlence ve tatil	()	()	()	()
7. Konut satın alma	()	()	()	()
8. Otomobil satın alma	()	()	()	()
9. Mobilya	()	()	()	()
10. Elektronik eşya	()	()	()	()

15. Genelde peşin alış verişi tercih ediyorsanız sebebi nedir?

- 1 () Taksitle her ay ödeme zorluğu ve kefil gibi gereklilikler olduğundan dolayı
- 2 () Peşin alışlarda indirim yapılması ve pazarlık yapma imkanı
- 3 () Her yerden alış veriş imkanı sunduğundan
- 4 () Bütçeye göre alış veriş sağladığından
- 5 () Borçlanmayı sevmediğinden
- 6 () Diğer (açıklayınız)

16. Genelde taksitle alış-veriş yapıyorsanız tercih sebebiniz nedir?
- 1 () Ekonomik yetersizlik
 - 2 () Peşin alamayacağı durumda ödeme kolaylığı sağlaması
 - 3 () Para olmadan veya az para ile ihtiyacının giderilmesi
 - 4 () Enflasyondaki hızlı değişimden dolayı paranın değer kaybetmesi
 - 5 () Diğer(açıklayınız).....

17. Taksitle alış verişin olumsuz yönleri nelerdir?
- 1 () Plansız harcama sağlaması
 - 2 () Zamanında ödenmediğinde faiz eklenmesi
 - 3 () Belirli yerlerden alışveriş yapılabilmesi
 - 4 () Diğer (açıklayınız).....

18. Genelde kredi kartıyla alışverişini tercih sebebiniz nedir?
- 1 () Kullanım kolaylığı ve her an kullanıma hazır olması
 - 2 () Ödeme gününe kadar paranın serbest kalması
 - 3 () Ödünç para almanın kolay bir yolu olması
 - 4 () Taşıma kolaylığı
 - 5 () Diğer (açıklayınız).....

19. Kredi kartıyla alış-veriş olumsuz yönleri nelerdir?
- 1 () Kaybolması veya çalınmasında doğurduğu sakıncalar
 - 2 () Para çekildiğinde alınan faiz ve komisyon giderleri
 - 3 () Zamanında ödenmediğinde faiz eklenmesi
 - 4 () Her alış-veriş merkezinde olmayışı
 - 5 () Diğer (açıklayınız).....

20. Taksitle veya kredi kartıyla alış veriş size göre yararlı mı?
- 1 () Yararlı
 - 2 () Yararsız
 - 3 () Bazen yararlı bazen yararsız

21. Taksitle veya kredi kartıyla alış verişı ayda ne sıklıkla yapıyorsunuz?

- 1 () Sürekli
- 2 () Ara sıra
- 3 () Nadiren
- 4 () Hiç bir zaman

22. Sizce en uygun alış verişı türü hangisidir?

- 1 () Peşin
- 2 () Taksit
- 3 () Kredi kartı
- 4 () Tüketici kartı

IV. Bireylerin Tüketici Kredisi Kullanma Davranışları

23. Tüketici kredisi kullandınız mı?

- 1 () Kullandım
- 2 () Kullanmadım

24. Son beş yılda kullandığınız tüketici kredisi sayısı kaçtır?

- 1 () 1 defa
- 2 () 2 defa
- 3 () 3 defa
- 4 () 4 defa ve üstü

25. Aşağıdaki tüketici kredilerinden hangisini kullandınız?

- 1 () Banka kredisi
- 2 () Mağaza kredisi
- 3 () Her ikisi de

26. Tüketici kredisi kullanma amacınız nedir?

	Banka kredisi	Mağaza kredisi
1 () Konut satın alma	()	()
2 () Otomobil satın alma	()	()
3 () Mobilya	()	()
4 () Elektronik eşya	()	()
5 () Seyahat etme	()	()
6 () Eğitim	()	()
7 () Evlilik	()	()
8 () Sağlık	()	()
9 () Diğer (açıklayınız)	()	()

.....

27. Tüketici kredisi kullandığınız bankayı veya mağazayı tercihte etkili olan faktörler nelerdir?

- 1 () Piyasa araştırması
- 2 () Önceki deneyimler
- 3 () Arkadaşlar tavsiyesi
- 4 () Aylık faiz oranı
- 5 () Kredi vermede işlemlerin kolay ve hızlı oluşu
- 6 () Diğer (açıklayınız).....

28. Ailede tüketici kredisi kullanmaya karar veren birey kimdir?

- 1 () Kadın
- 2 () Erkek
- 3 () Birlikte

29. Tüketici kredisi kullanmanın sağladığı avantajlar nelerdir? (Önem sırasına göre üçünü belirtiniz)

- 1 () Gelecekteki gelirin önceden kullanılmasını sağlamak
- 2 () Satın alma sürecini hızlandırması
- 3 () Zorunlu tasarruf sağlaması
- 4 () Harcamaların planlı olması
- 5 () Diğer (açıklayınız).....

30. Tüketici kredisini kullanmanın olumsuz yönleri nelerdir? (önem sırasına göre üçünü belirtiniz)

- 1 () Ödenecek faiz miktarının yüksek olması
- 2 () Aileyi aşırı bir tasarrufa yöneltmesi
- 3 () İyi bir planlama yapılmadığında ödemelerde zorlama
- 4 () Aileyi aşırı bir tüketime yöneltmesi
- 5 () Diğer (açıklayınız)

31. Tüketici kredisi almaktan memnun musunuz?

- 1 () Evet
- 2 () Hayır
- 3 () Kısmen

32. Aldığınız tüketici kredisini hedeflediğiniz amaçlar doğrultusunda kullanabildiniz mi?

- 1 () Evet
- 2 () Hayır
- 3 () Kısmen

33. Kredi borçlarını ödemede zorlanıyor musunuz?

- 1 () Evet
- 2 () Hayır
- 3 () Kısmen

34. Aldığınız krediyi kaç ayda geri ödüyorsunuz?

- 1 () 3 ay
- 2 () 6 ay
- 3 () 12 ay
- 4 () 18 ay
- 5 () 24 ay
- 6 () Diğer (açıklayınız).....

35. Alınan tüketici kredisine uygulanan faiz oranını biliyor musunuz?

- 1 () Evet
- 2 () Hayır

36. Tüketici kredisi alacağınız zaman banka faiz oranlarını takip ediyor musunuz?

- 1 () Evet
- 2 () Hayır

37. Tüketici kredisi aldığınız zaman sigortalandınız mı?

1 () Evet

2 () Hayır

38. Kredi sözleşmelerini imzaladıktan önce okudunuz mu?

1 () Evet

2 () Hayır

39. Tüketici kredileriyle ilgili kanundaki yasal düzenlemeleri biliyor musunuz?

1 () Evet

2 () Hayır

40. Cevabınız evet ise tüketici kredileri ile ilgili yasalardan hangilerini biliyorsunuz?

1 () Kredi sözleşmelerinin yazılı yapılması ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi

2 () Sözleşmede zorunlu bulunan hususların eksikliği halinde banka ve finansman şirketlere cezai yaptırım

3 () Eğer mal alınmış ise ayıplı maldan banka ve finansman şirketlerin sorumlu olması

4 () Sözleşmedeki kredi şartlarının tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği

5 () Tüketici kredi borcunu erken kapatma hakkına sahiptir. Banka ve finansman şirketi bu durumda faiz ve komisyon indirimi yapmak zorundadır.

6 () Hepsini

41. (08.09.1995) tarihinden sonra tüketici kredisi kullandıysanız bu yasalar uygulandı mı?

1 () Evet

2 () Hayır ise hangi numaralı yasadan yararlanamadınız açıklayınız.....

**T.C. YÜKSELİŞ KURULU
BİLGİ YAKUTİYON MERKEZİ**