



Determination of Financial Literacy Level of Banking Employees: The Case of Sivas Province

Selahattin Koç^{1,a,*}, Semih Vergi^{2,b}, Bülent Akdemir^{3,c}

¹Department of Business Administration, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Sivas Cumhuriyet University, 58140 Sivas, Turkey

²Institute of Social Sciences, Sivas Cumhuriyet University 58140 Sivas, Turkey

³Şebinkarahisar Vocational School of Social Sciences, Giresun University, 28200 Giresun, Turkey

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Research Article

Received : 16/09/2019

Accepted : 11/12/2019

Keywords:

Financial literacy
Financial education
Financial information
Bank employees
Survey

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the financial literacy levels of the personnel working in the banking sector in order to contribute to the literature on financial literacy and financial literacy level. The sample of the study was determined as 217 employees of the banks operating in Sivas province and the data obtained by the survey method were analysed by statistical analysis. As a result of the analysis of the findings of the study, it was determined that the financial literacy levels of the male participants were higher than the female participants and the overall success levels of the bank personnel in the study were at medium level with 65%. In addition, financial literacy levels were divided into specific factors in terms of demographic characteristics, as a result of the study, a statistically significant difference was determined in the factors such as financial information, cost and profit information, tax and commission awareness according to gender, education level and staff title. Besides, positive correlation was found between the factors of staff title change and cost profit information, insurance information.

Türk Akademik Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi, 2(2): 41-54, 2019

Bankacılık Sektöründe Çalışan Personellerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği[#]

MAKALE BİLGİSİ

ÖZ

[#]Bu Çalışma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde kabul edilen "Bankacılık Sektöründe Çalışan Personellerin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği" adlı tezden derlenmiştir.

Araştırma Makalesi

Geliş : 16/09/2019

Kabul : 11/12/2019

Anahtar Kelimeler:

Finansal okuryazarlık
Finansal eğitim
Finansal bilgi
Banka çalışanı
Anket

Finansal okuryazarlık ve finansal okuryazarlık düzeyi üzerine literatüre katkı sağlamak amacıyla yapılan bu çalışmada, bankacılık sektöründe çalışan personelin finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların 217 çalışanı olarak belirlenmiş ve anket yöntemi ile elde edilen veriler istatistiksel analizler ile incelenmiştir. Araştırmaya ait bulguların analiz edilmesi sonucunda araştırmaya katılan erkek katılımcıların finansal okuryazarlık düzeylerinin kadın katılımcılara oranla daha yüksek olduğu, araştırmaya katılan banka personellerinin genel başarı düzeylerinin ise %65 ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca finansal okuryazarlık düzeyleri belirli faktörlere ayrılarak demografik özellikler açısından incelenmiş, araştırmanın sonucunda cinsiyete, eğitim seviyesine ve kadro unvanına göre finans bilgisi, maliyet ve kar bilgisi, vergi ve komisyon farkındalığı gibi faktörlerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kadro unvanının değişmesi, maliyet-kar bilgisi ve sigorta bilgisi faktörleri arasında da pozitif anlamlı farklılıkların olduğu belirlenmiştir.

^a skoc@cumhuriyet.edu.tr
^c bulent.akdemir@giresun.edu.tr

^b <https://orcid.org/0000-0003-4285-5632>
^c <https://orcid.org/0000-0003-4536-6375>

^b semih.vergi@gmail.com

^c <https://orcid.org/0000-0002-0913-764X>



Giriş

Farklı tanımlamalara konu olan finansal okuryazarlık; bireylerin tasarruf yaparken veya borç alacak ilişkisine girerken çevresinde gerçekleşen finansal olaylara ve finansal değişimlere uyum sağlayabilme ve doğru kararları alabilme yeteneğini ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle bireyler açısından finansal okuryazarlık, bireylerin sahip oldukları nakit kaynakları ile tasarruflarının hangi ölçüde ve koşulda gerçekleştireceklerini planlayabilmeyi, borç ve yasal yükümlülükleri ile ilgili ödeme işlemlerini yönetebilmeyi ifade etmektedir. Ayrıca gelecekle ilgili ekonomik standartlarını belirlemek ve emeklilik sonrası yaşamlarını iyi yönetebilmek için uygun ve verimli kararlar alabilme yeteneği de finansal okuryazarlığın kazandırdığı başkaca bir kabiliyettir.

Finansal okuryazarlık ile ilgili literatürde yapılan araştırmalarda genel ve kapsamlı şekillerde tanımlamalara yer verilmektedir. Genel tanımlamalarda finansal okuryazarlık; parayı uygun şekilde yönetebilme kabiliyeti ve günlük hayat içerisinde en basit ekonomik faaliyetlerde bulunabilme durumunu ifade ederken, kapsamlı tanımlamalarda ise bireylerin finansal kararlarını alırken enflasyon oranları, faiz hesaplamaları, risk ve getiri oranları gibi finansal terim ve kavramlar hakkında yeterli bilgiye sahip olarak en uygun kararları alabilmek ve finansal seçenekleri her yönüyle değerlendirmek adına bireylerin içinde bulundukları koşul ve şartlara hakim olmasının gerekliliğini vurgulamaktadır.

Günümüzde her birey belirli bir yaştan itibaren hayatı boyunca mali olaylarla iç içe yaşamaktadır. Gün içerisinde bile finansal birtakım tercihlerle yüzleşmek zorunda kalabilen bireylerin doğru seçimleri yapmak ve bilinçli kararlar almak istemeleri anlaşılabilir bir ihtiyaçtır. Finansal konularda yeterli bilgi sahibi olmayan bireylerin finansal olarak doğru seçimleri yapması beklenemez. Gerçekleştirilen araştırmalar finansal okuryazar bireylerin para yönetimini daha etkin yaptığını, borç yönetimi konusunda daha başarılı sonuçlar elde ettiğini ve gelecek finansal planların uygulanmasında finansal okuryazar olmayan bireylere kıyasla daha verimli planlar uyguladığını ve finansal seçimler konusunda kendini daha güvende hissettiğini ortaya koymaktadır. Bu durumlar finansal okuryazarlığın ne denli önemli olduğu sonucunu ortaya koymaktadır.

Finansal okuryazarlık bireylerin yanı sıra toplumu da ilgilendiren bir kavramdır. Bireylerin finansal okuryazarlık düzeyinin yüksek olması toplumsal refahın artmasına, finansal istikrarın ve finansal piyasalara güvenin sağlanmasına, istihdam oranlarının yükselmesine ve kaynakların etkin bir düzeyde kullanılmasına etki ettiği yapılan çalışmalarda gözlenmektedir. Ayrıca yapılan araştırmalar, gelişmiş ülkelerin hane halkının finansal okuryazarlık düzeyinin gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerin hane halkına oranla daha yüksek düzeye sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

1970'lerin sonlarında gelişmiş ülkelerde başlayan finansal serbestleşme, takip eden yıllarda gelişmekte olan ülkelere yayılmış ve sermayenin küreselleşmesine olanak sağlamıştır. Günümüzde teknolojinin hızla gelişiyor olması sermayenin küreselleşmesini ve dolaşımını

kolaylaştırıp yaygınlaştırırken her geçen gün yeni ürün ve hizmetlerin oluşmasına, yeni terim ve kavramların finansal piyasalara kazandırılmasına etki etmektedir. Gün geçtikçe finansal sistemin karmaşıklaşması ve bireylerin yetersiz bilgiye sahip olmaları sistemin dışında kalan bireyler için dışlanma etkisi yaratmakta ve bilgi düzeyi daha yüksek olan finansal ürün ve hizmet sağlayıcılarının karşısında bireylerin tercih ettikleri ürün ve hizmetlerde hatalı seçimler yapmalarına sebep olmaktadır. Bu durum günümüzde finansal okuryazarlığın öneminin artmasına ve günlük hayatta alınan kararlarda bile iyi derecede finansal bilgiye sahip olma gerekliliğini kaçınılmaz bir hale getirmiştir. Ek olarak finansal ürün ve hizmetlerin artış göstermesi ve taleplerin artması piyasalarda dolandırıcılık faaliyetlerinin çoğalmasına ve bireylerin ihtiyatlı davranması zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Finansal okuryazar bireylerin akılcı kararlar verebilmeleri ve piyasalarda bilinçli tüketicilerin varlığı finansal sistemler üzerinde bir oto kontrol sisteminin kurulmasına ve sisteme olan güvenin sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

Finansal piyasaların etkinliğinin artması bankacılık sektörünün de gelişmesine olanak sağlamıştır. Önceki yıllarda mevduat kabulü ve kredi işlemleri gibi hizmetler bankaların faaliyetlerinin büyük bir bölümünü oluştururken, günümüzde bankaların ürün ve hizmet kalemleri gün geçtikçe artmakta ve çeşitlilik göstermektedir. Bu bağlamda ülkemizde de bireyler birçok finansal işlemi bankalar aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Ayrıca finansal okuryazar bireylerin finansal erişime daha fazla katkı sağladığı, tasarruflarını veya borç işlemlerini bankalar aracılığıyla gerçekleştirdiği sonucu Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayımlanan finansal erişim endeksleri raporları ile gözlemlenmektedir.

Bankaların günlük yaşantımızda etkinliğini bu kadar artırmış ve faaliyet alanlarını bu kadar genişletmiş olması müşterilerin yüz yüze bankacılık taleplerinin artmasına ve finansal ürün ve hizmetleri tercih etme aşamasında bilgilendirilme ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu duruma göre finansal hizmetlerin satış ve aracılığını gerçekleştiren bankalara ait personellerin alanında yetkin ve uzman olması beklenmektedir. Ayrıca banka çalışanları birçok müşteri tarafından finansal konularda bilgi sağlayan, finansal seçeneklerle ilgili bir danışma merci ve alanında profesyonel olarak görülmektedir. Finansal işlemlerin gerçekleştirilmesinde aracılık eden ve bunu meslek olarak icra eden banka çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeylerinin yüksek olması bu bağlamda doğal bir beklentidir.

Bu duruma ek olarak bankacılık sektöründe çalışan personellerin hem müşterilerine karşı bilgilendirme ve uygun finansal kararlara yönlendirme gibi bir misyonu bulunmakta, hem de birey olarak kendi parasal kaynaklarını verimli kullanabilme, borç yükümlülüklerini yerine getirebilme ve emeklilik planlarını etkin bir şekilde yönetebilme gibi topluma katkı sağlayan bireyler olarak da değerlendirilmelidir.

Literatürde finansal okuryazarlık kavramının artan önemi ve yukarıda belirtilen hususlar çerçevesinde bu araştırmanın konusu bankacılık sektöründe çalışan

personellerin finansal okuryazarlık düzeyinin belirlenmesi olarak seçilmiştir. Araştırmancının evreni olarak Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların aktif olarak çalışan personelleri belirlenmiş ve banka personellerinden Müdür, Müdür Yardımcısı, Yönetmen, Yönetmen Yardımcısı, Yetkili, Yetkili Yardımcısı ve Memur kadrosunda çalışan 217 personel üzerinde anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir.

Araştırmancının yöntemi belirlenirken literatür incelemesinde finansal okuryazarlık kavramı üzerine son yıllarda üniversite öğrencileri, sağlık personelleri, hisse senedi yatırımcıları ve akademik personeller gibi gruplara yönelik finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ile ilgili birçok araştırmanın olduğu, araştırmalarda genel itibari ile başarı puanlaması ile düzeylerin belirlendiği, demografik özelliklere göre başarı puanlarının farklılık gösterdiği sonuçları gözlenmiştir. Bu araştırmada ise genel başarı oranlarının yanı sıra faktör analizi ile belirli faktörlerde sonuçların ne yönde değişiklik göstereceği sorgulanmış ve araştırmanın literatüre bu yönüyle katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Finansal Okuryazarlık Tanımları

Literatürde finansal okuryazarlığa ilişkin tanımlamalardan en eski olanlardan birine Noctor, Stoney ve Stradling tarafından gerçekleştirilen çalışmada rastlanmaktadır. Bu tanımlamaya göre finansal okuryazarlık, bireylerin ekonomik harcamalarını veya tasarruflarını bilinçli bir şekilde kullanabilmesi, yönetebilmesi, değerlendirmesi ve kararlarını etkili bir biçimde alabilme becerisidir. (Noctor, Stoney Stradling 1992)

Finansal okuryazarlık terimine literatürde ilk rastlanıldığı günden günümüze kadar geçen süreçte yazarlar, kurumlar ve araştırmacılar tarafından farklı tanımlamalar yapıldığı gibi ekonomik okuryazarlık, finansal beceri, para yönetimi, finansal yönetim gibi terimler de birbirlerinin yerine kullanılmaktadır (Policy Research Initiative, 2004: 4). Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Finansal Okuryazarlık ve Eğitim Komisyonu (FLEC)'na göre yapılan tanımlama ise, cari dönemlerde veya gelecek dönemlerde paranın etkin kullanılabilmesi, bilinçli kararlar alınabilmesi ve paranın yönetilmesine ilişkin uygun pozisyonlarda bulunabilme kabiliyetidir.

İngilizcede "financial literacy" olarak kullanılan terim Türkçe'ye birebir çevrilerek "finansal okuryazar" terimi olarak araştırmalarda kullanılmış ve kabul görmüştür. Okuryazar bir konu hakkında yeterli bilgiye sahip veya o bilgiyi edinebilmesinde herhangi bir engeli bulunmayan kimsedir. Finansal okuryazar ise çevresinde gerçekleşen finansal konularda, olaylarda veya durumlarda bilgiye ulaşabilen, edindiği bilgiler doğrultusunda finansal muhakemeyi gerçekleştirip tutum ve davranışlarına yansıtabilen kişidir. Kazanılan veya öğrenilen bilgi uygulanabilir olmadığı sürece ekonomik okuryazarlığın yeterliliğinden söz edebilmek mümkün değildir (Gökmen, 2012: 18).

Lusardi (2008)'nin tanımlamasına göre finansal okuryazarlık iki farklı şekilde ele alınmıştır. Birincisi finansal konular hakkında temel bilgilere sahip olup bireyin çevresinde gelişen faiz oranlarının değişimi ve

hesaplamaları, enflasyon değişimlerinin sebep olduğu etkiler gibi basit konuları kavrayabilmektir. İkinci olarak ele alınan kavram ise ekonomik durumlar karşısında daha derin bilgilere sahip olarak hisse senedi piyasası, fon piyasası, bono ve tahvil oranlarıyla ilgili hesaplamalar, öngörüler ve çıkarımlar yapabilmek gibi finansal kabiliyetlere haiz olmaktır (Lusardi, 2008).

Emmons'un tanımlamasına göre finansal okuryazar bir birey, elde etmiş olduğu nakit gelir ile yasal yükümlülüklerini yerine getirebilen, yatırım yapmak istediği veya borç kullanmak istediği zaman kredi, fon ve tasarruf işlemlerini ne şekilde ve hangi yöntemlerle gerçekleştireceğinin bilincinde olan, sigorta işlemleri, sağlık harcamaları ve vergi mevzuatı hakkında genel bir bilgiye sahip olan kimsedir. Finans alanında bilgi sahibi olan bir birey, günlük finansal kararlarla başa çıkabilir, opsiyonları değerlendirebilir ve hayatıyla ilgili gelecek planları yaparken ihtiyaçlarını belirleyerek finansal ihtimalleri kıyaslama özelliklerini taşımaktadır (Emmons, 2004:3)

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü(OECD)'nün tanımına göre finansal okuryazarlık, ekonomik değişikliklere karşı uyum sağlayabilmek amacıyla finansal risk ve kavramların geneli hakkında bilgi sahibi olabilmek, finansal kavrayış içerisinde bireysel refah düzeyine ulaşabilmektir. Bireylerin bu refah düzeyini, kendisinden başlayarak çoğalan bir etki ile toplumun refah düzeyini artırmada olumlu bir motivasyon ve özgüven çerçevesinde değerlendirme ve uygulamaya geçebilme durumudur (OECD, 2014c:54).

Finansal okuryazarlık, finansal aktörlerin ihtiyaç duydukları finansal ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi hususunda, bilgi sahibi olmalarını, tarafsız öngörü ve tavsiyeleri daha iyi muhakeme edebilmelerini, nereden yardım alınması gerektiğinin farkında olmalarını, ekonomik düzeyde kişisel ve toplumsal refahlarını artırabilmeleri için finansal bilgi ve becerilerini gerektiği koşullarda kullanabilmelerini sağlayan bir süreçtir. Bu süreç (Temizel, 2010: 6-7);

- *Yönlendirme*; bireylerin finans sistemiyle alakalı terim ve kavramları algılayabilmeleri için yeterli rehberlik ve eğitimi elde etmelerini sağlamayı ifade eder.
- *Bilgi*; finansal aktörlerin finansal veriler ve çıktılar hakkında gerekli bilgiye sahip olabilmelerini ifade etmektedir.
- *Tavsiye*; tüketiciye finansal ürün ve hizmetlerin, finansal pozisyon ve değişkenler hakkında bilgi ve aktarımların yapılmasıdır.

Finansal okuryazarlık ile ilgili yapılan araştırmalarda ve tanımlamalarda en çok değinilen beş husus aşağıda şöyle verilmiştir (Remund, 2010:279);

- Finansal terimlerle alakalı bilgi,
- Finansal terimler sayesinde iletişim kurabilme kabiliyeti,
- Bireysel finansal yönetim yeteneği,
- Finansal kararları uygun biçimde alabilme yeteneği,
- Gelecekteki finansal riskler için uygun pozisyon alabilme davranışlarıdır.

Finansal Eğitim ve Finansal Okuryazarlık

Finansal piyasa aktörleri, finansal hizmetleri kullanma ihtiyaçlarıyla beraber finansal olanaklar arttıkça daha fazla ürün ve hizmet seçeneği ile karşı karşıya kalmakta ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda daha fazla bilgi birikimi, farkındalık ve daha fazla çözümleme yapabilme yeteneğine sahip olmak istemektedir. Finansal sistemlerin gelişmesi, yeni ürün ve hizmetlerin artması ve piyasa analizlerinin gerekliliği finansal eğitim ihtiyacını doğurmaktadır. Ekonomik farkındalık, finansal eğitimin çıktısıdır (OECD, 2014d:11).

Goel ve Khanna'ya göre finansal okuryazarlık, finansal farkındalık düzeyine sahip bireyler yetiştirmek için bir amaçtır. Bu amaca ulaşmak için ise finansal eğitim bir araç olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda finansal eğitim, finansal ürün ve hizmet kullanıcılarının bilgiye ulaşabilme potansiyellerinin ötesinde hangi bilgiye ihtiyaç duyacaklarını ve edindikleri finansal bilgiyi nerde ve ne zaman kullanacaklarını tayin ederek kendi çıkarları doğrultusunda daha az risk üstlenerek kullanabilme potansiyelini elde etmeleridir (Goel ve Khanna, 2013:338).

Tüketiciler anlamadıkları terim ve kavramlarla ilgili bilgilere ilgisiz bir yaklaşım sergilemektedir. Edinilen bilginin tüketiciler tarafından finansal muhakeme yapılabilmesi ve sermaye piyasasını doğru şekilde anlayabilmesi için finansal eğitim önemli bir rol oynamaktadır. Eğitim yalnız başına tüm riskleri yok etmemesine karşın oluşabilecek riskleri en aza indirmeyi mümkün kılmaktadır. Finansal eğitimin yetersiz kaldığı durumlarda bireyler sadece kendi çıkar ve kazançlarını uygun biçimde değerlendirmekten yoksun kaldıkları gibi toplumsal refahın olumsuz etkilenmesine, istihdam oranlarının düşmesine, işsizliğin artmasına, finansal sistemlerin negatif yönde etkilenmesine sebep olacak olumsuz sonuçların ortaya çıkması durumuyla karşı karşıya kalmaktadır (Satoğlu, 2014:10).

Finansal eğitim üzerine yapılan başka bir tanıma göre tasarruf sahiplerinin yatırım motivasyonunun güçlendirilmesi, finansal yönetimlerinin uygun biçimde yapılması, finansal araçlarla ilişkilerinin doğru şekilde kurulması, gerçekleştirilecek finansal dolandırıcılık girişimlerine karşı emniyetli davranma, kredi ve borç kullanımlarında ihtiyatlı davranabilme yeteneklerini güçlendirmeyi amaçlayan, sürdürülebilir, gelecek odaklı, dinamik bir süreci ifade etmektedir. Bu bağlamda finansal eğitim, finansal tüketiciler ve toplumun kalıplaşmış önyargılarını kırarak doğru biçimde bilgi edinilmesini, okuryazarlık öncesi finansal terim ve kavramların daha kolay algılanabilmesini, finansal bilgi sağlayıcılarla daha açık bir iletişim kurularak finansal kültürün oluşmasını amaçlayan eğitim ve öğretim faaliyetlerinin tamamıdır (Altıntaş, 2008:25).

Literatürde yapılan finansal eğitim tanımlamalarında sadece bilginin yeterliliğinin tek başına bir anlam ifade etmediği vurgulanmaktadır. Edinilen finansal bilginin yanı sıra finansal davranış sergileyebilme, tutum, beceri, güven ve emniyetli hareket edebilme de önemli bir yere sahip olmaktadır. Finansal bilginin yanı sıra finansal beceri, tutum ve davranış özelliği kazandırmakta finansal eğitimin başlıca görevleri arasında olmaktadır. Finansal eğitim sayesinde bireylerin finansal okuryazar seviyesine ulaşması farkındalıklarının artmasına ve doğru kararlar alınmasına yardımcı olmaktadır (Gökmen, 2012:21).

OECD (2006) finansal okuryazarlığın iyileştirilmesi hususunda bazı öneriler sunmuştur. Bunlar;

- Hükümetler ve tüm paydaşlar tarafsız, adil ve eşgüdümlü finansal eğitimi teşvik etmelidirler,
- Finansal eğitim mümkün olduğunca erken başlamalı ve okul düzeyine inmelidir,
- Finansal eğitim veren kuruluşlar denetlenebilir ve şeffaf finans kuruluşlarının sorumluluğunda olmalıdır,
- Eğitim veren kuruluşlar ticari bilgilerden ayırt edilmeli ve eğitim kuruluşlarında çalışan personel için etik kurallar geliştirilmelidir,
- Hazırlanan programların gruplar için özel ve kişiselleştirilmiş olarak yapılmasına önem verilmelidir,
- Finansal eğitim dokümanları anlaşılması güç ve karışık olmamalıdır,
- Eğitim programları temel finans konuları üzerinde odaklanmalı ve bireylerin yaşam planlarını yapabilmelerine olanak sağlamalıdır,
- Bireylere riskli ve güvensiz duruma düşebilecekleri durumlar (dolandırıcılık, suistimal, vb.) hakkında iletişim araçları yardımıyla bilgilendirilecekleri sistemler geliştirilmelidir,
- Finansal eğitimler, finansal işlemler girişiminde bulunan müşterilerin uzun dönemli taahhüt altına girebilecekleri ve önemli sonuçlar doğurabilecek bilgileri sağlıklı bir şekilde anlamaları gerektiğini ve kontrol edilmesi gerektiğini teşvik edici olmalıdır.

Bu doğrultuda bireylerin finansal eğitimlerinin daha kaliteli ve sağlıklı olabilmesi için yapılan eğitimlerin anlaşılabilir ve açık olması, bireylerin algı ve ihtiyaçları düzeyinde gerçekleşmesi, teorik bilgi ışığında deneyimlerin de paylaşılarak beklenmeyen veya olumsuz sonuçlar karşısında ihtiyatlı olabilmelerini gerektirmektedir. Finansal sistemlerin sürekli gelişmesi yeni ürün ve hizmetlerin artmasını sağlamıştır. Bu artış tüketicilerin bilgi hızına yetişememesi veya finansal okuryazarlıklarının bulunmamasıyla alakalı finansal sahtekarlığın ve aldatmacanın artmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple finansal eğitimlerin güncel tutulması ve bu eğitimi veren kuruluş veya çalışanlarının bir etik kurallar çerçevesinde denetlenmesi gerekmektedir.

Finansal Erişim

Finansal erişim TCMB tarafından, finansal ürün ve hizmetlere uygun maliyetler çerçevesinde zamanında ve yeterli derecede erişim sağlanması olarak tanımlanmıştır (TCMB, 2012:14).

Finansal erişimin gözetmekte olduğu temel prensipler vardır. Finansal piyasaların açık ve şeffaf olarak anlaşılabilir olması, finansal tüketicilerin korunmasını sağlamak, uygun ödeme sistemlerinin geliştirilmesine altyapı hazırlamak, yasal düzenlemelere uygun koşullarda rekabetçi piyasa özelliğini geliştirmek, finansal ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi akışının sağlam ve güvenilir kaynaklara dayandırılarak ayırım gözetmeyen yönetim uygulamalarıyla desteklenmesi finansal erişimin başlıca prensiplerini oluşturmaktadır. (Hawkins, 2011:16)

Finansal okuryazarlık, gelişmiş ülkelerde sisteme dâhil olan finansal tüketicilerin korunmasını ve daha bilinçli kararlar almasını hedeflerken, gelişmekte olan ülkelerde finansal sistem içerisinde yer almayan bireylerin sisteme katılımlarını sağlamak için önemli bir etken olarak görülmektedir (Xu ve Zia,2012:2). Günümüzde her birey finansal olaylarla iç içe bulunmakta ve finansal ürün ve hizmetlerin gereksinimlerine ihtiyaç duymaktadır. Buna rağmen dünya genelinde birçok insan finansal sistemin içinde yer almamaktadır. Dünya Bankası'nın verilerine göre her yıl tahmini olarak 150 milyon insan finansal sistemlere dâhil olmakta ve bu rakamların büyük bir oranını geliştirmekte olan ülkelerin hane halkı oluşturmaktadır (World Bank, 2009:8)

Finansal enstrümanların kullanımının artması ve finansal erişimin yaygınlaşması, gelişmiş ülkelerin ekonomi ve geliştirmekte olan ülkelerin ekonomilerinde sosyal refahı, finansal büyüme ve kalkınmayı artırdığı, gelir dağılımındaki eşitsizliği ve yoksulluğu ise azaltmakta etkili olduğu gözlemlenmiştir. Finansal hizmetlere erişim oranının yükselmesi milli gelir dağılımında eşitsizliğin azalmasına katkı sağladığı belirtilmektedir. Bunun yanı sıra bireysel kredi kullanımındaki yüzde 10'luk bir yükselişin yoksulluğu yaklaşık yüzde üç düşürebildiğine değinilmektedir (Garcia ve diğerleri, 2013:17).

Finansal erişime dair yapılan tanımlamalarda, finansal erişimin birçok boyutu olduğuna değinilmektedir. Finansal erişim tanımlamalarını zorlaştıran bu boyutları Bodie ve Merton (1995) şu şekilde sıralamıştır (TCMB, 2011:10);

- *Mevcudiyet*: Finansal hizmetler sunulmakta mıdır, sunuluyorsa da ne miktarda sunulmaktadır?
- *Maliyet*: Finansal hizmetlere erişim ne kadara mal olmaktadır?
- *Kalite ve çeşitlilik*: Finansal hizmetler ihtiyaçları ne kadar karşılamakta ve ne kadar değişik ihtiyaçlara cevap verebilmektedir?

Morduch (1999)'a göre ise finansal erişimin dört boyutu aşağıda bahsedildiği gibidir (TCMB, 2011:10);

- *Güvenilirlik*: İhtiyaç duyulduğunda ve istenildiğinde finansmana erişilebiliyor mu?
- *Uygunluk*: Finansal hizmetlere erişebilme kolaylığı ne ölçüdedir?
- *Devamlılık*: Finansal hizmetlere tekrar veya sürekli erişilebiliyor mu?
- *Esneklik*: Finansal hizmetlerin müşteri ihtiyaçlarına göre uyarlanabilmesi ne ölçüdedir?

Bu belirtilen erişim boyutlarının yanı sıra Dünya Bankası (2005) finansal erişime dair bazı demografik ve coğrafi değişkenler belirtmektedir. Finansal "erişim" göstergesi olarak aşağıda belirtilen değişkenleri kullanılmaktadır: (TCMB, 2011a:12);

- Bölgelere göre Şube dağılımı (coğrafi): 1,000 km² başına düşen şube sayısı
- Kişi başına Şube dağılımı (demografik): 100,000 kişi başına düşen şube sayısı
- Bölgelere göre ATM dağılımı (coğrafi): 1,000 km² başına düşen ATM sayısı
- Kişi başına ATM dağılımı (demografik): 100,000 kişi başına düşen ATM sayısı

"Finansal erişim, finansal hizmetlerin kullanımında fiyat ve fiyat dışı engellerin olmamasıdır. Finansal erişimin ölçütü, bir bankada ya da yasal bir finansal kurumda, (çek, tasarruf, sigorta, yatırım, kredi vs.) herhangi bir hesabı olan yetişkinlerin toplam nüfusa oranıdır (TCMB, 2011:12).

Tüketicilerin bir banka hesabına sahip olduklarında daha fazla tasarruf yapabildiklerini ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır (Braunstein ve Welch, 2002:448). Bir banka hesabı bulunmayan tüketiciler ise tasarruflarını etkin ve kendi menfaatlerinde değerlendiremedikleri için risk üstlenerek zaman kaybı yaşamaktadır. Aynı doğrultuda bankacılık sistemine dâhil olmayıp finansman ihtiyacını karşılamak için işlemlerde bulunan tüketiciler de yüksek maliyet üstlenebilecekleri gibi bankaların ödeme sistemlerinin kolaylıklarından da faydalanamayıp gereksiz iş yüküyle karşı karşıya kalmaktadır (OECD, 2016:13). Bu doğrultuda tüketicilerin finansal erişimlerini artırmaları, tasarruf alışkanlıklarının bir tasarruf kültürüne dönüşerek hem kendi çıkarları ve güvenlikleri doğrultusunda birikim yapmalarına, hem de küçük miktarlarda olsa sisteme dâhil etmiş oldukları birikimlerin ülke ekonomisine katma değer sağlayabilecek daha büyük girişim ve yatırımların finansman ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağlamış olacaktır.

Finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olması finansal ürün ve hizmetlere olan talebin azalması ve finansal erişim oranlarıyla doğru orantılı olduğu yapılan çalışmalarda gözlenmektedir. Bu sebeple finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi ve finansal eğitimlerin doğru şekilde uygulanabilmesi finansal erişim açısından önemli bir rol oynamaktadır. Finansal erişim sağlayarak sistemde aktif olan tüketiciler, finansal tüketicilerin korunmasına yönelik yasal uygulamalardan faydalanabilecek, hak ve menfaatlerini zedeleyici uygulamalara karşı kanun tarafından korunabilecektir. Bunların yanı sıra gerçekleştirilen işlemlerin kayıt altına alınmasını sağlayarak yolsuzlukların azaltılmasına katkı sağlayacaktır (OECD, 2005:78).

Finansal Okuryazarlığın Önemi

Serbest piyasa ekonominin küresel boyutta gelişmesi ve ekonominin tabana inmesi, yeni ürün ve hizmetlerin piyasaya sunulması artan bir kapsam ve bilgi yükü doğurmaktadır. Teknolojinin ve sosyal iletişim araçlarının yaygınlaşması ekonomik anlamda yeni terimlerin artmasını sağlamıştır. Fazlalaşan finansal olanaklar yeni riskleri de beraberinde getirmekte ve bireyleri farkında olmadıkları sorumlulukların altına sokacak yükümlülükler doğurmaktadır.

Finansal mal ve hizmetlere ihtiyaç duyanların hepsinin bilgi sahibi olması beklenemez. Birçok tüketici bu sorumluluklara başa çıkacak yeterli donanımına sahip olmayabilir. Bireylerin bu hususta karşılaştıkları sorumluluklarla en doğru şekilde başa çıkabilmelerine finansal okuryazarlık yardımcı olmaktadır (Hayta, 2011:250).

Para kazanabilme gücüne sahipken tasarrufların veya harcamaların uygun biçimde değerlendirilip optimum fayda sağlanabilmesi gerekmektedir. Bireyin ani bir şekilde başına gelebilecek iş kaybı, zorunlu emeklilik, belirli dönemlerde tasarruf yapamama gibi hayatın içinde

sürekli karşılaşılma ihtimali yüksek olan durumları en az kayıpla atlatabilmesi ve belirsiz olan gelecek dönemlere hazırlıklı olma durumu, finansal okuryazarlığın kazandırdığı becerilerle mümkün olmaktadır (Basu, 2008:11).

Hem yüksek gelir grubuna mensup bireyler hem de düşük gelir grubuna ait olan bireyler yaşamları süresince birçok finansal alternatif hususunda tercihler yapmaktadırlar. Bireyler gelir ve gider durumlarını nasıl dengeleyeceklerini, giderlerini hangi şart ve koşullarda gerçekleştireceklerini, gelirlerini hangi oranda tasarrufa ayırıp yatırım yapacaklarını, tasarruflarını hangi finansal enstrümanı kullanarak değerlendireceklerini, eğer borçlanacaklarsa bunu hangi vadede ve hangi kaynaktan tedarik edeceklerini, finansal durumlarını ve yaşam kalitelerini etkileyen kısa veya uzun vadeli kararları sürekli almakla yükümlü olacaklardır (Widdowson ve Hailwood, 2007:38). Her birey çevresinde gerçekleşen ekonomik olaylara kayıtsız kalamamaktadır. Finansal işlemlerin günlük hayatın içine bu kadar sirayet ediyor olması finansal okuryazarlığın gerekliliğini ortaya koymaktadır. Günümüzde normal hayatın her alanında karşılaşılıyor olması bu finansal kararları doğru ve uygun bir çerçevede alabilmek için finansal okuryazar olmayı kaçınılmaz bir hale getirmektedir.

Finansal okuryazarlığı önemli kılan unsurlardan biri de üç boyutlu yapısıdır. Yatırım, tasarruf ve finansal dolandırıcılığı çevreleyen bu yapı ekonomik yeterliliği ön plana çıkarmıştır. Finansal bilgi düzeyine erişmek bireylerin davranışsal eğilimlerinde yaptığı hataları azaltmalarının yanı sıra çarpan etkisiyle kurum ve kuruluşların daha güçlü bir yapı kazanmalarına sebep olmaktadır (Özçam, 2006:19).

Finansal okuryazarlığın bireysel çıkarlar ve toplumsal refahı ve finansal etkinliğin artırılması hususunda önemli kılan başka bir gösterge ise, bireylerin finansal bilgi konusunda yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmeleri veya finansal okuryazarlıklarının ileri seviyede olduğu yanılgısına kapılmalarıdır. Bu durum bireylerin finansal bilgilerini olduğundan abartılı görmelerine, gerçekleştirecekleri finansal işlemlerde kolaylıkla yanlış kararlar alabilmelerine sebep olmakta ve yanlış tercihler sonucu yatırımlarının israfına yol açmaktadır (Altıntaş, 2008:32)

Finansal okuryazarlık, ihtiyaçlarının hangi yönde olduğunun farkında olmayan veya ihtiyaçları doğrultusunda ürün ve hizmet seçeneklerinden hangi birini tercih edeceklerinin bilgi, beceri ve yetkinliğini taşımayan, finansal sistemin içerisinde yer almak konusunda tereddüt ve korku yaşayan müşteri kitlesi için de önemli bir rol oynamaktadır (TCMB, 2011a, s.35). Finansal okuryazarlığı yüksek bireylerin finansal okuryazarlığı düşük olan bireylere kıyasla finansal piyasalara dâhil olma isteklerinin daha yüksek olacağı vurgulanmaktadır. Bunun yanı sıra zaten finansal araçları kullanmakta olan bireylerin finansal piyasalarda daha fazla rol alıp, bilgi sahibi olmak isteyecekleri ve okuryazarlık düzeylerini artırma ihtiyacı doğacaktır (Lusardi ve Mitchell, 2014:21-22).

Bu bilgiler doğrultusunda finansal konular hakkında yeterli eğitime sahip olmamak karşılaşılan problem ve riskleri karmaşık halde algılamaya sebep olmakta, finansal farkındalığı düşük olan tüketicilerin finansal sistemin

içinde yer almaya şüphe ile bakmakta olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşın finansal okuryazarlık seviyeleri daha yüksek tüketicilerin yatırım kaynaklı fikirleri daha geniş olduğundan tasarruf eğilimlerinin daha yüksek seyrettiği gözlenmektedir. Yatırım araçları hakkında daha fazla bilgiye sahip olan tüketiciler tasarruflarını daha verimli kullanmalarından kaynaklı olarak katma değer yaratma konusunda daha olumlu katkılar elde etmektedir (Lewis ve Messy, 2012:16).

Finansal okuryazarlık yalnızca bireysel uygulamaları değil kurumsal uygulamaları da kapsayan bir kavramdır. Örneğin, ticari kuruluşlar iş görenlerinin sosyal güvence ve emeklilik planlarını yapmalarını, çalışanlarda aile bütçelerini düzenleme noktasında gelecek odaklı düşünmelidir. Finansal okuryazarlıkla elde edilen bilgi, birikim ve öngörü sayesinde bireyin ve toplumun karşı karşıya kalacağı riskler en aza indirgenmiş olmaktadır (Bayram, 2010:16).

Finansal okuryazarlık, bireylerin ekonomik bilgi ve kavramlar anlamında gelişmesinin yanı sıra finans sektörü çalışanlarını ve banka personelinin daha fazla ilgilendiren bir kavramdır. Müşterilerin doğru ve akılcı yatırımlara yönlendirilmesi, tasarrufları ve kredi ihtiyaçlarının etkin ve sistemli koşullarda yapılması, getirileri ve ödemeleri noktasında açık ve anlaşılabilir bilgiler verilmesi müşterilerin memnuniyetine ve dolayısıyla bankacılık sistemine katılımlarının artırılmasına sebep olmaktadır. Finansal okuryazarlığı yeterli çalışanlar tarafından yönlendirildiği için bankacılık sistemine katkı sağlayan müşterilerin tasarrufları, denetlenebilir ve ölçülebilir olduğundan kanunlar çerçevesinde koruma altına alınıp daha az riskle ülke ekonomisine kazandırılıp toplumsal refahın gelişmesine sebep olabilmektedir. Ayrıca banka çalışanları da yaptıkları iş kimliğinin yanı sıra toplumu oluşturan bireylerdir. Her bireyin ihtiyaç duyduğu gibi finansal okuryazarlık, banka çalışanlarının da kişisel tasarruflarına, borç alıp verme ilişkilerine, gelecek finansal kararlarına ve emeklilik planlarına olumlu bir davranış kazandırmasına sebep olmaktadır. Son yıllarda ülkemizde emeklilik güvenceleri ile ilgili yapılan planlamalar ve değişen kanunlar, çalışan kesimin üzerine kendi planlamalarını yapmak için daha fazla sorumluluk yüklemiştir. Bu durum, banka çalışanlarının hem kendi emeklilik sonrası ekonomik durumlarını planlamada hem de müşterilerini uygun ve etkin yönlendirmeleri konusunda daha büyük inisiyatifler almalarına imkan sağlamıştır. Bu sebeple finansal piyasalar içerisinde bu kadar etkin bir rol üstlenen banka çalışanlarının finansal okuryazarlık noktasında yetkin olmaları gerekmektedir.

Araştırmaya Ait Yöntem ve Bulgular

Araştırmanın tipi, Banka sektörü çalışan personelin finansal okuryazarlık düzeylerini değerlendirmek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırmanın kapsamı gereği yöntem olarak beşli likert yöntemi ile anketler hazırlanarak yüz yüze görüşme tekniği ile anketlerin uygulaması yapılmıştır. Anket içeriği olarak 11 adet demografik özellikleri belirleyen sorular sorulmuştur. Sorular daha önce kullanılmış ölçeklerden harmanlanarak ve kişisel olarak geliştirilmiş sorulardan oluşturulmuştur. Ayrıca anket katılımcılarına, 30 adet

finansal okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi üzerine sorular yöneltilmiştir. Bu sorular; Temel Bankacılık İşlemleri, Ekonomi Finans Bilgisi, Vergi işlemleri, Sigorta İşlemleri, Finansal Tablolar ve Matematik, Faiz Hesaplamaları olmak üzere 6 gruba ayrılarak örneklem grubuna uygulanmıştır.

Evren ve Örneklem

Bu çalışmada, Sivas ilinde banka sektöründe çalışan personeller evren olarak kabul edilmiştir. TBB tarafından 2017 yılında yayımlanan verilere göre Sivas ilinde faaliyet gösteren bankalara ait çalışan sayısı 830 kişidir (TBB, 2019). Anket görüşmeleri esnasında Sivas ilinde faaliyet gösteren bankaların sağlamış olduğu çalışan sayısı bilgileri TBB verilerini destekler nitelikte olduğundan evren TBB verilerine göre 830 kişi olarak belirlenmiştir.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde (Yamane, 2001:57):

- N : Kütle büyüklüğü
n : Örneklem büyüklüğü
z : İstenilen güvenilirlik düzeyi için z değeri
d : Duyarlılık
p : Yığılma istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı
q : Yığılma istenilen özelliği taşımayan bireylerin oranı (1-p)

Bu çalışmada, kütle büyüklüğü N: 830 olarak ifade edilmektedir.

$$n = \frac{830 \times (1,96)^2 \times 0,2 \times 0,8}{(0,05)^2 \times (830-1) + (1,96)^2 \times 0,2 \times 0,8}$$

$$n=190$$

Şeklinde bulunur. Bu çalışmada örneklem büyüklüğü, katılımcı sayısı 217 olarak belirlenmiştir.

Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Veri toplama formları araştırmacıların kendisi tarafından Sivas ilinde faaliyet gösteren mevduat bankalarının Memur, Yetkili, Yönetmen, Yönetmen Yardımcısı, Müdür ve Müdür Yardımcısı unvanlarına sahip personelleri üzerinde uygulanmıştır. Veriler, gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden banka çalışanlarına yüz yüze görüşme tekniği ile anket formu yoluyla toplanmıştır. Anketlerin araştırmacı tarafından uygulanması 18.12.2018 – 01.03.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Demografik Özellikler ve Diğer Bulgular

Demografik özellikleri belirlemeye yönelik sorulara ilişkin sonuçları aşağıda tabloları ile birlikte verilmiştir.

Tablo 1’de görüldüğü üzere erkek katılımcılar, kadın katılımcılara oranla daha fazladır. Yine de araştırmanın verimliliği açısından erkek ve kadın katılımcıların sayısı birbirine yakın olarak belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetlerine göre yüzdelik dağılımları %45,2’si kadın, %54,8’i erkek olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 2’de görüldüğü üzere %51,2 oranla araştırmaya katılanların büyük bir bölümü 30-39 yaş aralığındadır,

yüzde 21,7’lik kısım 20-29 yaş grubunda bulunurken, yüzde 25,3’lük kısım ise 40-49 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan katılımcıların sadece %1,8 oranında 50-59 yaş grubunu temsil etmektedir.

Tablo 3’te görüldüğü üzere katılımcıların büyük çoğunluğu evlidir. Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin yüzde oranları %67,7’i evli, %32,3’lük kısmının ise bekar olduğu gözlenmektedir.

Eğitim düzeyine göre bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların %10,1’i lise, %4,6’sı ön lisans, %75,6’sı lisans, %9,2’si yüksek lisans ve %0,5’i doktora mezundur. Katılımcıların büyük bir oranının Lisans mezunu olduğu gözlenmektedir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Table 1. Distribution of Participants by Gender

Cinsiyet	Birey Sayısı	Yüzde (%)
Kadın	98	45,2
Erkek	119	54,8
Toplam	217	100,0

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Yaşlara Göre Dağılımı

Table 2. Distribution of Participants by Age

Yaş	Birey Sayısı	Yüzde (%)
20-29	47	21,7
30-39	111	51,2
40-49	55	25,3
50-59	4	1,8
Toplam	217	100,0

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu

Table 3. Marital Status of the Participants

Medeni Durum	F	%
Evli	147	67,7
Bekar	70	32,3
Toplam	217	100

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Eğitim Düzeyi

Table 4. Education Level of the Participants

Eğitim Düzeyi	F	%
Lise	22	10,1
Ön Lisans	10	4,6
Lisans	164	75,6
Yüksek Lisans	20	9,2
Doktora	1	0,5
Toplam	217	100

Araştırmaya katılan banka sektörü çalışanlarının %47’sinin kadro unvanının Memur olduğu, %23,5 katılımcının Yetkili, %18,4’ünün Yönetmen veya Yönetmen Yardımcısı pozisyonunda çalıştığı, %24’ünün ise Müdür veya Müdür Yardımcısı unvanına sahip olduğu Tablo 5’te görülmektedir.

Katılımcıların Aylık Gelir Düzeyinin dağılımına bakıldığında Tablo 6’da görüldüğü üzere katılımcıların büyük bir bölümü %41,9 ile aylık olarak 2000-3999 Türk Lirası gelir elde etmektedir. 4000-5999 Türk Lirası gelir elde edenler ise yakın bir oranla katılımcıların %40,6’sını oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılanların %75,1'i Bireysel Emeklilik Sistemine katılımı bulunmaktadır. %24,9'lük oranı temsil eden katılımcıların ise Bireysel Emeklilik Sistemine katılımı bulunmamaktadır. Bireysel emeklilik sistemine katılan bankacıların ya da bankacılık dışı çalışanların finansal okur yazarlık oranı diğer katılmayan meslek gruplarına ve çalışanlara göre daha yüksek olması beklenmektedir.

Finansal erişimin göstergelerinden biri olan internet bankacılığı kullanımı, araştırmaya katılım sağlayan banka sektörü çalışanları tarafından büyük ölçüde kullanım sağlandığı Tablo 8'de görülmektedir. Katılımcıların %98,2'si internet bankacılığı kullanırken sadece %1,8'i internet bankacılığı kullanmadığını belirtmiştir.

Tablo 9'da görüldüğü üzere katılımcıların %37,3'ü Finansal Okuryazarlık Eğitimi aldığını, %62,7'lik kısım ise bu eğitimi hiç almadığını belirtmiştir.

Ankete katılanların %26,3'lük kısmı tasarruf yapamadığını, %30,9'luk kesimin %0-5 oranında tasarruf yapabildiği, %13,4'ü %6-10 arasında tasarruf yaptığı, %11,1'ü %11-15 arasında tasarruf yaptığını ve %18,4'lük kısmın ise %16 ve üzeri tasarruf yapmakta olduğu Tablo 10'da görülmektedir.

Tanımlayıcı statiklere ait sonuçlar tablo 11'de görüldüğü gibidir.

Faktör Analizi

Faktör analizi sayesinde anket formunda yer alan soruların belirli faktörler altında birleştirilerek, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin bulunması sonucu araştırmaya ait anket formunun bankacılık sektörü finansal okuryazarlık düzeyinin ne kadarlık bir kısmını açıkladığının analiz edilebilmesini sağlamaktadır.

Tablo 12'de KMO ve Bartlett Testinde sig değer $0,00 < 0,05$ olduğundan Bartlett testinin sonucu anlamlıdır. Likert tipi ölçeğe ait değişkenler arası yüksek korelasyon vardır ve veriler çoklu normal dağılımdan gelmektedir. KMO katsayısı 0,743 olduğundan ve bu sonuç KMO testi derecelendirme ölçütüne göre $0,80 \leq KMO \leq 0,70$ aralığında yer almaktadır. Bu katsayıya göre araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğü yeterlidir (Yunus, 2019). Bu sonuçlara göre değişkenlerde yüksek korelasyon vardır ve faktör analizine devam edilebilir sonucunu ortaya koymaktadır.

Tablo 13'te 5 adet faktörün anketi açıklama derecesi sırasıyla; Faktör 1 anketin %22,8'ini, Faktör 2 %12'sini, Faktör 3 %9,3'ünü Faktör 4 %7'sini ve Faktör 5 %5,9'unu açıklamaktadır. Kümülatif olarak anket soruları bankacılık sektörü finansal okuryazarlık seviyesini %57,3 oranında ifade ettiği görülmektedir.

Tablo 14 faktörlerin içeriklerinin anket sorularının hangi maddeleri kapsadığı belirtilerek faktörlere ilişkin adlandırmalar yapılmıştır. Faktörlerin içeriğine bakıldığında 1. Faktör 4 adet anket sorusunu, 2. Faktör 4 adet anket sorusunu, 3. Faktör 3 adet anket sorusunu, 4. Faktör 2 adet ve 5. Faktörün 3 adet finansal okuryazarlık düzeyi anket sorusunu kapsadığı görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Kadro Derecesine Göre Dağılımı

Table 5. Distribution of Participants According to the Degree of Staff

Kadro Unvanınız	F	%
Memur	102	47,0
Yetkili	51	23,5
Yönetmen/Y. Yrd.	40	18,4
Müdür/M. Yrd.	24	11,1
Toplam	217	100

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Aylık Gelir Düzeyi

Table 6. Income Level of the Participants as Monthly

7.Aylık Gelir Düzeyi	F	%
1999'den az	2	0,9
2000-3999	91	41,9
4000-5999	88	40,6
6000-7999	26	12,0
8000 ve üzeri	10	4,6
Toplam	217	100

Tablo 7. Bireysel Emeklilik Sistemine Katılım Durumu

Table 7. Participation Availability of the Private Pension System

Bireysel emeklilik Sistemine Katılım	F	%
Evet	163	75,1
Hayır	54	24,9
Toplam	217	100,0

Tablo 8. İnternet Bankacılığı Kullanım Durumu

Table 8. Usage Status of Internet Banking

İnternet Bankacılığı	F	%
Evet	213	98,2
Hayır	4	1,8
Toplam	217	100,0

Tablo 9. Finansal Okuryazarlık Eğitimi Alma Durumu

Table 9. Training Status of the Financial Literacy

Finansal Okuryazarlık Eğitimi	F	%
Evet	81	37,3
Hayır	136	62,7
Toplam	217	100,0

Tablo 10. Aylık Tasarruf Davranışına Göre Dağılım

Table 10. Distribution by Monthly Saving Behaviour

Aylık Tasarruf	F	%
Tasarruf Yapmıyorum	57	26,3
%0-5	67	30,9
%6-10	29	13,4
%11-15	24	11,1
%16 ve üzeri	40	18,4
Toplam	217	100,0

Tablo 11. Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Veriler*Table 11. Descriptive Statistics*

	N	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
Cinsiyetiniz	217	1,55	0,499	0,249
Yaş Grubunuz	217	2,07	0,735	0,541
Medeni Durumunuz	217	1,32	0,469	0,220
Çocuk Sayınız	217	2,04	1,004	1,008
Eğitim Düzeyiniz	217	2,85	0,737	0,543
Kadro Ünvanınız	217	1,94	1,059	1,121
Aylık Gelir Düzeyiniz	217	2,77	0,844	0,713
Bireysel Emeklilik Katılımınız	217	1,25	0,433	0,188
İnternet Bankacılığı Kullanımınız	217	1,02	0,135	0,018
Finansal Okuryazarlık Eğitimi	217	1,63	0,485	0,235
Tasarruf Yüzdeleri	217	2,65	1,445	2,088
Ekonomi Finans 1	217	3,69	1,248	1,557
Ekonomi Finans 2	217	2,84	1,207	1,457
Ekonomi Finans 3	217	3,78	1,132	1,282
Ekonomi Finans 4	217	4,12	1,020	1,041
Ekonomi Finans 5	217	3,74	1,178	1,387
Ekonomi Finans 6	217	2,59	1,348	1,817
Ekonomi Finans 7	217	3,05	1,189	1,415
Ekonomi Finans 8	217	3,56	1,040	1,081
Bireysel Bankacılık 1	217	2,08	1,148	1,317
Bireysel Bankacılık 2	217	3,77	1,171	1,370
Bireysel Bankacılık 3	217	2,53	1,319	1,741
Bireysel Bankacılık 4	217	3,97	1,097	1,203
Bireysel Bankacılık 5	217	3,87	1,112	1,237
Finansal Tablolar 1	217	3,80	1,123	1,261
Finansal Tablolar 2	217	2,89	1,311	1,719
Finansal Tablolar 3	217	3,48	1,206	1,454
Finansal Tablolar 4	217	3,84	1,047	1,096
Vergi İşlemleri 1	217	2,01	1,099	1,208
Vergi İşlemleri 2	217	2,11	1,136	1,290
Vergi İşlemleri 3	217	3,04	1,425	2,031
Vergi İşlemleri 4	217	3,26	1,333	1,776
Sigorta İşlemleri 1	217	2,81	1,309	1,712
Sigorta İşlemleri 2	217	3,64	1,131	1,279
Sigorta İşlemleri 3	217	1,96	0,947	0,897
Sigorta İşlemleri 4	217	2,00	1,137	1,292
Matematik ve Faiz 1	217	2,49	1,341	1,797
Matematik ve Faiz 2	217	2,52	1,198	1,436
Matematik ve Faiz 3	217	2,33	1,194	1,426
Matematik ve Faiz 4	217	2,21	1,142	1,304
Matematik ve Faiz 5	217	3,96	1,055	1,114

Tablo 12. KMO Derecelendirme Tablosu*Table 12. KMO Rating Table*

(KMO) Örneklem Ölçüm Yeterliliği	0,743
Barlett Testi	Ki-kare değeri 862,078
	df 136
	Sig. 0,000

Tablo 13. Faktörlerin Anketi Açıklama Derecesi*Table 13. Factor Survey Status*

Faktörler	Anketi Açıklama Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
F1	22,820	22,820
F2	12,082	34,902
F3	9,386	44,288
F4	7,087	51,375
F5	5,954	57,330

Tablo 14. Faktörlerin İsimlendirilmesi*Table 14. Nomenclature of Factors*

Faktörler	Değişkenler
F1: Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı	19. Menkul kıymetlerden elde edilen kazançlara vergi uygulanmaz. 25. Bireysel emeklilik sisteminden 2 yıl sonra çıkış yapan bir müşteri devlet katkısının tamamından faydalanabilir 18. Ülkemizde bütün ürünlerden %8 oranında KDV alınır. 3. Revalüasyon bir ülkenin para biriminin yabancı ülke para birimleri karşısında değerinin artmasıdır. 19. Tüm bankaların hisse senedi alım/satım masraf komisyon tarifeleri aynıdır.
F2: Bankacılık ve Sigorta Bilgisi	10. Bankaların internet bankacılığı döviz kuru, şubelerde uyguladığı gişe döviz kuruna göre farklılık gösterebilir. 12. İnternet bankacılığı kanalıyla bireysel kredi başvuru talebinde bulunulabilir. 22. Bireyin medeni durumu araç kasko bedelini etkileyen faktörlerden biridir 23. Bireysel kredi kullandırılan bir özel sektör çalışanına işsizlik sigortası yapılabilir.
F3: Maliyet ve Kar Bilgisi	26. Otomobile aylık 100 TL'lik benzin bütçesi ayıran bir kişinin benzinin litre fiyatının 5 TL'den 6 TL'ye çıkması sonucu aylık akaryakıt alışından dört litreden fazla azalma olduğunu fark eder. 27. Her ay düzenli olarak aynı firmanın Hisse senedine yatırım yapan Kemal almış olduğu hisse senetlerinin 9 kuruş artış gerçekleştirdiğini ve 2727 TL kar elde ettiğini tespit etmiştir. Portföy Yöneticisiyle görüşen Kemal yatırım hesabında bu hisse senedinden 33000 adet olduğunu öğrenmiştir 28. Aylık %2,30 oranla konut kredisi kullanan bir müşterinin yıllık faiz maliyeti %27'den azdır.
F4: Finans Bilgisi	6. Vadesiz hesaba yatırılan bir miktar paranın valör tarihi her zaman aynı gündür. 7. TCMB'nin reeskont oranlarını yükseltmesi bankaların maliyetlerinin azalması anlamına gelir.
F5: Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı	2. Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları menkul kıymet ihracı gerçekleştiremezler. 30. USD Döviz tevdiat hesabından 1100 USD karşılığında TL çekmek istediğini söyleyen bir müşteri gişe memurunun 5720 TL ödeme yapmasını beklemiştir. (1USD=5,20 TL) 15. Gelir tablosunda maliyet kalemlerine yer verilmez.

Tablo 14'te görüldüğü üzere Faktörlerin kapsadığı sorular anket üzerinde yer alan soru numarasına göre belirtilerek;

1. Faktör : Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı,
2. Faktör : Bankacılık ve Sigorta Bilgisi,
3. Faktör : Maliyet ve Kar Bilgisi,
4. Faktör : Finans Bilgisi,
5. Faktör Finansal okuryazarlıkta gayrimenkul ihracı, gelir tablosunda yer alan kalemlerin döviz farkındalığı, olarak isimlendirilmiştir.

Bağımsız Örneklem T Testi (Independent Sample T Test)

Araştırmanın bu bölümünde ankete ait verilerin analizinde iki grup arasında farklılık olup olmadığına bakılmaktadır. Bağımsız Örneklem T testinde (Cinsiyet ve Finansal Okuryazarlık Eğitime göre) analizler yapılmaktadır. Analizlerin anlamlılık seviyesi incelendiğinde kurulan hipotezler için sig değeri <0,05 H_0 hipotezi reddedilerek H_1 alternatif hipotez kabul edilmektedir. Sig değeri >0,05 olduğu durumlarda ise H_0 hipotezi kabul edilerek H_1 alternatif hipotezi reddedilir.

Ortalama değerleri ise grupların hangisinde fark olduğuna karar vermekte kullanılmaktadır.

Hipotezlerin kurularak verilere ait değişkenlerin test edilmesi sonucu tablolar oluşturulmuştur. Tablo 15'te cinsiyet farklılığına göre eğitim, unvan kadrosu, aylık gelir ve finansal okuryazarlık eğitimi alıp almama durumu gibi demografik durumlara ait hipotezler kurulduğu gibi, faktör analizinde ortaya çıkan finansal okuryazarlık düzeyini belirten 5 faktör de ayrı ayrı hipotezler kurularak test edilmiştir.

A) Cinsiyete Göre

H_0 : Cinsiyete göre değişkenler arasında fark yoktur.

H_1 : Cinsiyete göre değişkenler arasında fark vardır.

Cinsiyete göre eğitim düzeyi değişkeni incelendiğinde sig değeri 0,009<0,05 sonucunu verdiği için sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuç, cinsiyete göre eğitim seviyesinde fark olduğunu ve bu farka göre kadınların eğitim düzeylerinin erkeklerin eğitim düzeylerine göre daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 15. Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T Testi*Table 15. Independent Sample T Test by Gender*

Cinsiyete göre	Sig (2-tailed)	Ortalama	Sonuç
Eğitim Düzeyi	0,009<0,05	Kadın 2,9898 Erkek 2,7395	H ₁ kabul
Unvanınız	0,75>0,05	Kadın 1,7959 Erkek 2,0504	H ₀ kabul
Aylık Gelir	0,033<0,05	Kadın 2,6429 Erkek 2,8824	H ₁ kabul
Finansal Okuryazarlık Eğitimi	0,006<0,05	Kadın 1,7245 Erkek 1,5462	H ₁ kabul
Aylık Tasarruf	0,054>0,05	Kadın 2,4388 Erkek 2,8151	H ₀ kabul
Faktör 1	0,220>0,05	Kadın 3,8449 Erkek 3,9765	H ₀ kabul
Faktör 2	0,522>0,05	Kadın 3,5077 Erkek 3,5798	H ₀ kabul
Faktör 3	0,048<0,05	Kadın 2,5850 Erkek 2,3361	H ₁ kabul
Faktör 4	0,499>0,05	Kadın 3,1939 Erkek 3,2563	H ₀ kabul
Faktör 5	0,635>0,05	Kadın 3,2585 Erkek 3,2073	H ₀ kabul

Tablo 16. Finansal Okuryazarlık Eğitimine Göre Bağımsız Örneklem T Testi*Table 16. Independent Sample T Test According to Financial Literacy Education*

Finansal Okuryazarlık Eğitimi	Sig (2-tailed)	Ortalama	Sonuç
Eğitim düzeyi	0,000<0,05	Evet 3,1481 Hayır 2,6765	H ₁ kabul
Kadro Unvanı	0,000<0,05	Evet 2,4321 Hayır 1,6397	H ₁ kabul
Aylık Gelir Düzeyi	0,000<0,05	Evet 3,1358 Hayır 2,5588	H ₁ kabul
Faktör 1	0,578>0,05	Evet 3,9580 Hayır 3,8926	H ₀ kabul
Faktör 2	0,013<0,05	Evet 3,7284 Hayır 3,4393	H ₁ kabul
Faktör 3	0,002<0,05	Evet 2,1934 Hayır 2,6005	H ₁ kabul
Faktör 4	0,029<0,05	Evet 3,0988 Hayır 3,3051	H ₁ kabul
Faktör 5	0,265>0,05	Evet 3,1523 Hayır 3,2770	H ₀ kabul

Cinsiyete göre aylık gelir düzeyi incelendiğinde sig değeri 0,033<0,05 olduğundan alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuca göre, cinsiyet ve aylık gelir düzeyi değişkeninde farklılık bulunmaktadır ve bu farka göre erkeklerin gelir düzeyleri kadınların gelir düzeylerinden fazladır.

Bankacılık sektöründe çalışan katılımcıların finansal okuryazarlık eğitim düzeylerine bakıldığında, sig değeri 0,006<0,05 olduğundan cinsiyete göre finansal okuryazarlık eğitimi alma durumunda fark vardır. Bu farka göre kadınların finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu erkeklere göre daha yüksektir.

Cinsiyete göre, maliyet ve kar faktörü incelendiğinde sig değeri 0,048<0,05 sonucuna varılması üzerine, alternatif hipotez kabul edilir. Bu durum cinsiyete göre maliyet kar faktöründe fark vardır sonucunu ortaya koymaktadır. Bu farka göre kadınların maliyet kar bilgisi erkeklere göre daha yüksektir.

B) Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Finansal Okur Yazarlık Eğitim Düzeyine Göre Değişkenler Arasında Fark Vardır.

Tablo 16'da görüldüğü üzere Finansal Okuryazarlık Eğitimi alma durumu, katılımcıların eğitim düzeyine göre değerlendirildiğinde Sig değeri 0,000<0,05 olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Bu sonuca göre finansal okuryazarlık eğitimi alan kişilerin eğitim düzeyleri yüksektir.

Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu, kadro unvanının değişimine ve aylık gelir seviyesi değişkenleri arasında fark olup olmama durumu incelendiğinde ise her iki değerde de sig 0,000<0,05 değeri gözlenip alternatif hipotezler kabul edilmiştir. Bu duruma göre, finansal okuryazarlık eğitimi alan kişiler, gelir seviyesi ve kadro unvanı yüksek olan katılımcılardır.

İkinci faktör olan bankacılık ve sigorta bilgisi faktörü finansal okuryazarlık eğitimi alma durumuna göre analiz edilmesi sonucunda sig değeri $0,013 < 0,05$ olduğundan alternatif hipotez kabul edilmekte ve bu sonuç finansal okuryazarlık eğitimi alma durumunun bankacılık ve sigorta bilgisini etkileyen bir değişken olduğunu ortaya koymaktadır.

Finansal okuryazarlık eğitimi alma durumuna göre maliyet ve kar bilgisi değişkenleri incelendiğinde sig değeri $0,002 < 0,05$ olduğundan alternatif hipotez kabul edilir. Bu duruma göre finansal okuryazarlık eğitimi almamış olanların maliyet kar bilgisi, finansal okuryazarlık eğitimi almış olanlara göre daha yüksektir.

Finans bilgisine ait olan 4.faktör, finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu değişkeni yönünden incelendiğinde sig değeri $0,029 < 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Ortalama değerine göre finansal okuryazarlık eğitimi almayan kişilerin finans bilgisinin daha yüksek olduğu test sonucu ortaya konulmaktadır.

Tek Yönlü Anova Testi (One Way Anova Test)

Tek yönlü ANOVA testinde finansal okuryazarlık düzeyi anketinde sorulan Eğitim Düzeyi ve Kadro Unvanı sorularının faktörler ile aralarında %5 önem seviyesinde fark olup olmadığına bakılarak analizler yapılmış ve yorumlanmıştır.

Eğitim Düzeyi değişkenine göre hipotezler şu şekilde kurularak test edilmiştir;

A) Eğitim Düzeyine Göre

H₀: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark yoktur.

H₁: Eğitim Düzeyine Göre faktörler arasında fark vardır.

Eğitim düzeyine göre Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktörüne göre sig değeri $0,002 < 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilir. Hipotezin kurulması ile elde edilen sonuç, eğitim seviyelerine göre finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı faktöründe fark vardır.

Kadro unvanındaki farklılıklara ilişkin hipotezler kurularak, faktör değişkenlerine göre şu şekilde test edilmiştir;

B) Kadro Unvanlarına Göre

H₀: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Yoktur.

H₁: Kadro Unvanlarına Göre Faktörler Arasında Fark Vardır.

Tablo18'e göre kadro unvanlarının değişimi faktörlerden Banka sigorta bilgisi ve Maliyet kar bilgisi sig değerleri sırasıyla 0,005, 0,026 bulunmaktadır. Bu sonuçlar %5 önem seviyesinden küçük olduğu için sıfır hipotezi iki faktör içinde reddedilerek alternatif hipotezler kabul edilir. Elde edilen sonuçlara göre banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi faktörlerinde unvan değişimlerine göre farklılık göstermektedir. Bu iki faktör ile kadro unvanı arasında pozitif korelasyon bulunmaktadır.

Tablo 17. Eğitim Düzeyine Göre Tek Yönlü ANOVA Testi
Table 17. One Way ANOVA Test by Education Level

Eğitim Düzeyine Göre	Sig	Sonuç
Faktör 1	0,002<0,05	H ₁ kabul
Faktör 2	0,091>0,05	H ₀ kabul
Faktör 3	0,118>0,05	H ₀ kabul
Faktör 4	0,269>0,05	H ₀ kabul
Faktör 5	0,209>0,05	H ₀ kabul

Tablo 18. Kadro Unvanlarına Göre Tek Yönlü ANOVA Testi
Table 18. One-Way ANOVA Test by Staff Title

Kadro Unvanları	Sig	Sonuç
Faktör 1	0,069>0,05	H ₀ kabul
Faktör 2	0,005<0,05	H ₁ kabul
Faktör 3	0,026<0,05	H ₁ kabul
Faktör 4	0,228>0,05	H ₀ kabul
Faktör 5	0,437>0,05	H ₀ kabul

Tablo 19. Cinsiyete ve Bölümlere Göre Finansal Okuryazarlık Başarı Yüzdeleri
Table 19. Percentages of Financial Literacy Success by Gender and Departments

	Kadın	Erkek	Ortalama
Ekonomi Finans	57%	63%	60%
Bireysel Bankacılık	70%	74%	72%
Finansal Tablolar	60%	65%	62%
Vergi İşlemleri	58%	66%	62%
Sigorta İşlemleri	70%	67%	69%
Matematik ve Faiz Hesaplamaları	61%	68%	64%
Genel Başarı	62%	67%	65%

Tablo 19'da anket katılımcılarının finansal okuryazarlık sorularında göstermiş oldukları başarı yüzdelere yer verilmiştir. 98 adet kadın katılımcının finansal okuryazarlık anketinde en başarılı oldukları alan Bireysel Bankacılık ve Sigorta işlemleri olurken, algılarının en düşük olduğu alan %57 başarı ile Ekonomi ve Finans bölümü olarak gerçekleşmiştir. Erkek katılımcıların %74 oranla en başarılı oldukları bölüm Bireysel Bankacılık bölümü olmuştur. Erkek katılımcıların en az başarı sergiledikleri bölüm ise kadın katılımcılarla benzerlik gösterip Ekonomi ve Finans bölümü olarak gerçekleşmiştir. Tüm katılımcılar değerlendirildiğinde, banka sektörü çalışanların finansal okuryazarlık düzeyi ortalama %65 olarak gerçekleştiği verilerin incelenmesi üzerine söylenebilmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bankacılık sektörü çalışan personellerin finansal okuryazarlık düzeylerini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bu çalışma Sivas ilinde aktif olarak çalışan 217 banka personelinden elde edilen verilere göre; katılımcıların cinsiyete göre dağılımının yüzde 45,2'sinin kadın, yüzde 54,8'inin ise erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasının 30-39 yaş aralığında bulunduğu, yüzde 67,7'lik oranda evli olduğu ve büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu anket sonuçlarından

elde edilmiştir. Katılımcıların yüzde 41,9'unun 2000-3999, yüzde 40,6'sının da 4000-5999 Türk Lirası geliri sağladıkları görülmektedir. Ayrıca ankete katılanların %37,3'lük bir kısmının finansal okuryazarlık eğitimi aldıklarını ifade etmişlerdir.

Analizler sonucunda, veriler cinsiyet değişikliğine göre incelendiğinde, cinsiyet farklılığının eğitim düzeyi, aylık gelir, finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu ve aylık tasarruf etme eğilimi arasında pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler arasında belirlenen anlamlı farklılıklara göre, kadınların erkeklerle oranla eğitim seviyesinin ve finansal okuryazarlık eğitimi alma durumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Buna karşılık erkek katılımcıların aylık gelir kazançlarının ve tasarruf oranlarının kadınlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmayla ilgili olarak finansal okuryazarlık eğitimi alma durumu, eğitim seviyesi, kadro unvanı, aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş ve finansal okuryazarlık eğitimi alan bireylerin eğitim seviyesi, gelir düzeyi ve kadro derecesi yüksek olan banka çalışanları olduğu tespit edilmiştir.

Sivas ilinde faaliyet gösteren banka çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeyleri ele alındığında erkeklerin kadınlara oranla düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, Danes ve Hira (1987), Lusardi(2011), Temizel(2014) ve Kahraman, Y. E.(2015) elde ettiği sonuçları desteklemektedir. Kadın katılımcıların maliyet ve kar bilgisi konusunda erkeklere oranla daha başarılı oldukları sonucuna varılmıştır.

Finansal okuryazarlıkta vergi ve komisyon farkındalığı, banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi değişkenleri ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu ve eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin bu konularda daha yetkin ve farkındalıklarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca maliyet ve kar bilgisi ve banka sigorta bilgisi yüksek olan katılımcıların kadro unvan derecelerinin de daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum bankacıların kadro unvanlarına yükselme sürecinde daha fazla bilgi ve deneyim sahibi olmalarının finansal okuryazarlıkla ilgili kavramlarda daha yüksek algıda oldukları varsayımını destekleyecek bir sonuç olduğu söylenebilir.

Bu durum literatürde finansal okuryazarlık eğitimine ilişkin başarı kriterlerini ve finansal okuryazarlık eğitimi metodlarının uygun olup olmadığı çelişmesini ortaya çıkarmaktadır. Analizlere ilişkin çıkan bu sonucun başka sebepleri de olabileceği düşünülerek finansal okuryazarlık eğitimlerinin finansal okuryazarlık seviyelerini ne denli etkilediği ve sonuçlara ilişkin nedensellik ilişkileri başka bir araştırmaya konu olacak nitelikte ve literatüre katkı sağlaması amacıyla başka araştırmacılar tarafından incelenebilir bir konu başlığı olarak ortaya çıkmaktadır.

Birçok meslek grubuna oranla, finansal sistem, finansal ürün ve hizmetler, piyasalar ve finansal terim ve kavramlar gibi konularda daha çok bilgi düzeyine sahip olduğu kanısına varılan bankacılık meslek mensuplarına yönelik finansal okuryazarlık düzeyi yaptığımız araştırma ile yüzde 65 oranında belirlenmiştir. Belirlenen bu düzey; bankacılık sektöründe çalışan personellerin orta düzeyde finansal okuryazar oldukları, var olan finansal okuryazarlık düzeylerinin daha yüksek düzeylerde olması gerektiği öneri olarak belirtilebilir.

Çalışmanın getirdiği öneriler şöyle sıralanabilir;

- Banka sektörü çalışan personellerin finansal okuryazarlık ile ilgili banka sigorta bilgisi ve maliyet kar bilgisi değişkenleri ve eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ve eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin bu konularda daha yetkin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bilgiler ışığında eğitim seviyesinin yükselmesi ve eğitim politikalarının erken yaşlarda uygulanması, tasarruf ve ekonomi bilincinin küçük yaşlarda verilmesi finansal okuryazarlık düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayabilir.
- Meslekte uzmanlaşma ve kadro unvanının yükselmesi, maliyet kar bilgisi ve banka sigorta bilgisi konularında daha başarılı seçimler yapıldığını göstermektedir. Bu doğrultuda mesleğe yeni başlayan bankacıların ve meslek tecrübesi diğer kadrolara oranla daha az olan memur kadrosunda çalışan personellerin kendilerinden daha bilgili ve deneyimli olan yönetici ve amirlerinin tecrübe ve deneyimlerinden faydalanmaları, banka personellerinin finansal okuryazarlık düzeylerinin gelişmesine katkı sağlayabilir.
- Finansal okuryazarlık eğitimi alan banka çalışanlarının, bankacılık sigorta bilgisinde daha yetkin olduğu ancak finans bilgisi ve maliyet kar bilgisinde finansal okuryazarlık eğitimi almayanlara göre daha az başarılı oldukları sonucuna varılmıştır. Bu sonuç banka çalışanlarının finansal okuryazarlık eğitimlerini başarılı bir şekilde tamamlamadıklarını ya da eğitim seviyelerine ve demografik özelliklerine göre uygun bir eğitim almadıkları sonucunu ortaya çıkarabilmektedir. Banka yönetimlerinin personellerine yönelik uygun eğitim programlarını oluşturmaları, personellerin algı ve düzeylerine göre eğitim programı düzenlemeleri, eğitim programlarının yüksek kadro unvanlarındaki personellerin yanı sıra daha alt kadrolara yönelik olarak da uygulanması ve eğitim çıktılarına dair geri bildirimlerin kontrol edilmesi, bankacıların finansal okuryazarlık düzeylerinin yükselmesine katkı sağlayabilir.

Kaynaklar

- Altıntaş Kadir.M., (2008). Bireysel yatırımcılar açısından finansal eğitimin önemi, toplumda finansal okuryazarlık düzeyinin yükseltilmesi ve bireylerde asgari finans kültürü oluşturma süreci. İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı. Sigorta Araştırma ve İnceleme Yayınları-14.
- Basu Somnath. (2008). Financial Literacy and the Life Cycle. Financial Planning Journal (Ocak-Mart 2008), 10-15.
- Bayram Seliha. S. (2010). Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Uygulama. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir.
- Beal Diana, Delpachitra Sarath, (2003) *Financial literacy among Australian university students*. Economic Papers: a Journal of Applied Economics and Policy, 22 (1). pp. 65-78.
- Danes Sharon. M., & Hira, T. K. (1987). Money management knowledge of college students. Journal of Student Financial Aid, 17, 4-16.
- Emmons William,R., (2004) Consumer-Finance Myths and Other Obstacles to Financial Literacy, Paper presented at the conference ,Consequences of the Consumer Lending Revolution, St. Louis University

- Garcia Maria.J.R., (2013) Financial Education And Behavioral Finance: New Insights Into The Role Of Information In Financial Decisions. *Journal Of Economic Surveys*. Vol.27. No. 2., Ss.297-315.
- Goel Isha , Khanna S.Ram. (2013). Financial Education as Tool to Achieve Financial Literacy. *Eastern Academic Forum*. 338-345.
- Gökmen Habil. (2012) Finansal Okuryazarlık, Hiperlink Yayınları, İstanbul.
- Hawkins Penelope. (2011). Financial access: what has the crisis changed?, Bank for International Settlements Çalışma Tebliği No. 56.
- Hayta Ateş.B. (2011), Aile ve Finans Sistemi İlişkileri, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Kahraman, Yunus E., (2015). Erciyes Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Finansal Okuryazarlık Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi.
- Lewis Sue, Messy Flore. (2012). Financial Education, Savings And Investments: An Overview., OECD Çalışma Tebliği No. 22.
- Lusardi Annamaria.,(2008) Financial Literacy: An Essential Tool For Informed Consumer Choice?. Nber Working Paper. No. 14084.
- Lusardi Annamaria. ve Mitchell Olivia. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence, *Journal of Economic Literature* , 52(1), 5-44.
- Noctor, M., Stoney, S., Stradling, R.(1992). Financial Literacy: A Discussion Of Concepts And Competences Of Financial Literacy And Opportunities For Its Introduction Into Young People's Learning, Report Prepared For The National Westminster Bank, National Foundation For Education Research, London.
- OECD (2005), Improving Financial Literacy. Paris.
- OECD (2006), The Importance of Financial Education, Policy Brief, July.
- OECD (2014c), PISA 2012 Results: Students and Money: Financial Literacy Skills for the 21st Century. Paris.
- OECD (2014d). Financial Education for Youth: The Role of Schools. Paris.
- OECD. (2016b). Financial Education in Europe: Trends and Recent Developments. Paris.
- Özçam Mustafa. (2006), Yatırımcı Eğitimi: Dünya Uygulamaları ve Türkiye İçin Öneriler, Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Raporu.
- PRI (Policy Research Initiative). 2004. Financial Capability and Poverty Discussion Paper. Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project "New Approaches for Addressing Poverty and Exclusion." Ottawa: PRI.
- Remund David L. (2010), Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol:44, No:2.:279
- Sandra F. Braunstein & Carolyn Welch, (2002). Financial literacy: an overview of practice, research, and policy, *Federal Reserve Bulletin*, Board of Governors of the Federal Reserve System (U.S.), issue Nov, pages 445-457.
- Satoğlu Serhad, (2014), Yatırımcıları koruma aracı olarak finansal okuryazarlık ve Türkiye bireysel uygulaması, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi/Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası., (2011) Finansal İstikrar Raporu. Kasım
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2011a). Dünyada ve Türkiye'de Finansal Hizmetlere Erişim ve Finansal Eğitim. Ankara
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2012). Finansal İstikrar Raporu 14. Ankara.
- Temizel Fatih, (2010). Mavi Yakalılarda Finansal Okuryazarlık. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- World Bank. (2009), Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Capability.
- Widdowson Doug ,Hailwood Kim (2007). "Financial Literacy and Its Role in Promoting a Sound Financial System". *Reserve Bank of New Zealand Bulletin*, Vol. 70, No. 2, 37-47.
- Xu Lisa, Zia Bilal (2012). "Financial Literacy around the World". Erişim: 29 Eylül 2018, Dünya Bankası Çalışma Tebliği WPS6107. <http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-6107>
- Yamane Taro. (2001). Temel Örneklem Yöntemleri, (çev: A.Esin, C.Aydın, M.A.Bakır, E.Gürbüz), Literatür yayınları, ISBN 975-8431-34-X, İstanbul, 509
- Yunus, 2019. <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~yurdugul/3/indir/Kuresellik.pdf> E.T. 01.11.2019
- TBB. 2019. <https://www.tbb.org.tr>, E.T. 20.10.2019