

## ***KREDİ KARTI KULLANICILARININ KART TERCİHLERİNİ DEĞERLENDİRMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: NİĞDE ÜNİVERSİTESİ AKADEMİSYENLERİ ÖRNEĞİ***

**Doç. Dr. Recep ÇİÇEK**

Niğde Üniversitesi İİBF

**Kemal DEMİRDELEN**

Türkiye Halk Bankası Kayseri

### **ÖZET**

Bu araştırmanın ana amacı; akademisyenlerin kredi kartı tercihleri konusundaki görüşlerinin demografik özellikler itibariyle ortaya konulmasıdır. Araştırmada ayrıca kredi kartlarının harcamalar üzerindeki etkisi, kredi kartı kullanım sıklığı ve kredi kartı kullanım alanları katılımcıların demografik özellikleri açısından incelenmiştir. Bu amaçla anket yöntemiyle, Niğde Üniversitesi akademisyenlerine ilişkin veriler elde edilmiştir. Verilerin analizinden elde edilen bilgilere göre, maaşın aynı bankadan alınması, bankanın imajı kredi kartı tercihinde daha çok etkili iken, yakınların tavsiyesi ve kartın harcama limitinin yüksek olmasının fazla etkili olmadığı belirtilmiştir. Erkekler kadınlara göre daha yüksek harcama limitli kartları tercih etmektedir. Kadınlar ise daha çok hesap kesim tarihini önemsemektedir. Profesörler ve doçentler, yardımcı doçentlere göre kredi kartını veren kuruluşun imajını daha çok dikkate almaktadır. Kredi kartını kadınlar daha çok nakit taşımayı azaltması, doçent ve araştırma görevlileri taksit imkanları, profesör ve doçentler yüksek standartlı bir yaşam sunması nedeniyle tercih etmektedirler.

**Anahtar Kelimeler:** Kredi kartı, kredi kartı tercihi, Niğde,

## **A STUDY ABOUT EVALUATION OF THE USAGE OF CREDIT CARDS OF THE CREDIT CARDS USERS: EXAMPLE OF NIGDE UNIVERSTY ACADEMICS**

### **ABSTRACT**

The aim of this experimental study is to examine credit card usage of academicians in terms of demographic factors. For this purpose, data has been derived by using survey method. According to the results of the analysis while withdrawing salary from same bank and image of bank are much effective, the advice of companions and high limits of credit cards are not so effective. Mankind overrates higher limited credit cards considering womankind. Womankind overrates credit card billing date considering mankind. Professors and associate professors take in to account more the image of credit card issuers considering assistant professors. Womankind consider credit cards for reducing cash needs, associate professors and research assistant consider credit cards for installment opportunity and professors and associate professors consider credit cards for providing high standard of life.

**Key Words:** Credit Cards, Credit cards choice, Nigde

## GİRİŞ

Geçmişte alışverişlerde ödeme aracı olarak sadece para kullanılmaktaydı. Tüketiciler alışverişlerini nakit olarak ya da taksitle yapmaktaydılar. Bu durum ekonomik kriz ve durgunluk dönemlerinde hem tüketicileri hem de işletmeleri zorda bırakıyordu. Tüketiciler ellerinde nakit paraları olmadığında veya tanımadıkları bir işletmeye gittiklerinde istedikleri ürünleri alamıyorlardı. İşletmeler ise piyasada nakit sıkışıklığı yaşandığı, ekonominin darboğaza girdiği dönemlerde ellerindeki ürünleri satabilecek müşterileri bulma zorluğu çekmekteydiler. Diğer taraftan işletmeler ürünlerini taksitle verdikleri zaman ödenmeme riski ile karşı karşıydılar. Bu tür ekonomik ve sosyal nedenlerden dolayı kredi kartlarının kullanımının ekonomiyi hareket kazandırması ve ticari faaliyetleri hızlandırması onun gelişmesinin ve öneminin artmasına neden olmuştur.

Kredi kartı; banka veya kart çıkarma yetkisi ile kurulmuş şirketlerin, kurdukları sistem çerçevesinde veya yurtiçinde ya da yurtdışında kartlı sistem kurma veya kart çıkarma amacı ile kurulmuş şirketler ile yaptıkları anlaşmalara dayanarak mülkiyeti kendilerine ait olmak üzere çıkardıkları, hamiline sağlanan kullanım sınırı içerisinde nakit kullanımı gereksiz mal ve hizmet temini ile her türlü ödemeleri yapma ve/veya ayrıca doğrudan ya da elektronik veya benzeri işlem cihazları aracılığıyla nakit çekme olanağı sağlayan kart'tır (<http://www.alomaliye.com>).

Kredi kartlarının, ödeme kolaylığı ve kredi kaynağı olmak üzere iki temel fonksiyonu vardır. Ödeme kolaylığı, bireylerin yanlarında nakit taşımalarına gerek kalmaksızın, anında ödeme yapabilmeleri ve kullandıkları ürün ve hizmetlerin bedellerinin ödenmesini bir süre geciktirebilmeleridir. İkinci temel fonksiyonu, kredi kullanabilmedir. Bu olanak ödeme kolaylığına ek olarak, kredi kartı kullanıcılarının ödeme süresini zamana yayarak kredi kullanmalarını kapsamasıdır (Özgen, 1997: 78).

Türkiye'de kredi kartı kullananların sayısı her geçen gün hızlanarak artmaya devam etmektedir. Türkiye'de kredi kartı sayısı hem yeni kullanıcıların eklenmesi hem de kredi kartı kullanan kişilerin yeni kredi kartları sahibi olmasıyla birlikte son yıllarda oldukça hızlı bir gelişme göstererek Bankalararası Kart Merkezi (BKM) verilerine göre 2008 Ağustos ayı sonu itibariyle 42 milyon sınırına ulaşmıştır. MasterCard'ın yaptığı bir araştırmaya göre kredi kartı sahiplerinin % 65'i ayda ortalama bin YTL' ye kadar harcama yapmaktadır. A sosyo-ekonomik grubunda yer alanların aylık ortalama kredi kartı harcamaları ise 1,400 YTL' yi bulmaktadır([www.bkm.com.tr](http://www.bkm.com.tr)). MasterCard'ın yaptığı MasterIndex araştırması ile belirlenen sonuçlar dikkate alındığında; ülkemizdeki kredi

kartı sahiplerinin çoğunun (%65) aylık 1,000 TL'ye kadar, % 21'inin 1,000 – 1,500 TL arası, % 6'sının 1,501 – 2,000 TL arası ve % 8'inin ise 2,001 TL ve üzeri ise harcama yaptıkları belirtilmektedir (Baydemir, 2004, s:11)

Kullanıcıları kredi kartına motive eden faktörler, sosyal statülerine göre ve kredi kartının kabul edilebilirliğine göre farklılık göstermektedir (Medina ve Chau, 1998,s:431). Demografik faktörler de kredi kartının kabul edilebilirliğini etkileyebilmektedir (Canner ve Luckett, 1992,s:655). Kredi kartının müşteriler tarafından kabul edilebilirliğini; kredi kartı sahibi olmak için gereken standartların düşürülmesi, hesap özeti en düşük miktarının ödenmesi, yıllık kart ücretleri, nakit alıp verme kolaylığı, yatırım araçlarına kaynak yaratması, banka özendirmeleri gibi vb. faktörler de etkileyebilmektedir. (Mayer, 1997, s:141; Jones 1989, s:12; Cargill ve Wendell, 1996,s:144; Chang ve Hanna, 1992,s:211; Reichheld, 1996, s:249; Kaynak ve Harcar, s:2001,s:29; Akdoğan, 1990,s:78; Confer ve Cymak, 1986,s:12; Kaynak ve Özmen, 1995,s:53; Lucas, 1991,s:54; Lee ve Hogarth, 2000, s:345). Cinsiyet, yaş, gelir, etnik köken, eğitim ve kart çeşitleriyle kredi kartının tercih edilmesi arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bilindiği üzere bankalar kredi kartı pazarının geliştirilmesi sürecinde müşterileri; yüksek gelirliler, akademisyenler, tanınmış ünlüler, uzman kişiler gibi çeşitli pazar bölümlendirmesine başvurumaktadırlar (Adcock v.d.,1997 : 239).

“Plastik Para” olarak adlandırılan ve modern bir ödeme aracı olan kredi kartları, çek kullanımının sağladığı en önemli avantaj olan para taşımamanın yanında, hesapta para bulundurma zorunluluğunu ortadan kaldırması, geç ödeme avantajından yararlanma, itibar görme, kolayca kredi kullanma gibi üstünlüklerinden dolayı kısa sürede yaygınlaşmış ve kabul görmüştür (Ardahan, 1997,s 33).

Kredi kartları, kart sahiplerinin satın almayı arzuladıkları mal veya hizmetleri, ellerinde nakit paraları olmasa dahi istediklerini belirli limitlere kadar anında satın alabilmelerini sağlayan, nakit para bulma sıkıntısına girmedikleri, satın alma aşamasında çeşitli ödeme kolaylıklarının sağlandığı, kullanan kişiye güven ve prestij kazandıran, aldıkları ürünün bedelini belirli bir süre sonunda ödeme imkanı taşınması gibi bir çok avantaja sahiptir. Kredi kartlarının kullanıcılara sağladığı yararlar şöyle özetlenebilir (Gan vd, 2008; Şafaklı 2007; Tugay ve Başgöl 2007:218; Çavuş, 2006:178):

- Kredi kartının en önemli özelliği ve yararı, kart taşıyanına “peşin para ödememe” kolaylığı sağlamasıdır. Kredi kartı, taşımamanın kolay olması, kart sahibini, para taşıma

zorunluluğundan ve para taşımanın olası tehlikelerden kurtarmaktadır (Baydemir, 2004, s:40).

- Ekonomik sıkıntı yaşayan tüketicilere, vade avantajı sağlayarak destek olmaktadır. Geçici finansal sıkışıklık dönemlerinde kişilerin yaşam standartlarını sürdürebilmesini sağlamaktadır. Nakit çekim imkanı sayesinde, paraya ihtiyaç duyulan durumlarda kimseden borç istemek zorunda kalmadan, bu ihtiyacın karşılanmasını sağlamaktadır([www.kredi-karti.org](http://www.kredi-karti.org)).
- Kredi kartınızı kaybettiğiniz anda bankanızı arayarak kartınızın iptal edilmesini isteyebilirsiniz. Böylece, kartınızı kimse kullanamaz. Buna karşılık nakit para kaybettiğinizde yapabileceğiniz çok fazla bir şey yoktur (<http://turkey.thebeehive.org>).
- Ek kart sayesinde aile fertlerinin nakit ödemeksizin alışveriş yapabilmeleri sağlanmakta ve harcamalar tek bir hesapta toplanıp denetlenebilmektedir
- Tüketiciler internet, posta/telefon ile sipariş yoluyla, uçak, tren, otobüs, konser, maç, tiyatro ve sinema biletleri ya da muhtelif hizmetler satın alarak, adreslerine teslim edilmesini isteyebilmektedirler ([www.kredi-karti.org](http://www.kredi-karti.org)).
- Kredi kartı ödemelerinizi düzgün yaptığınız takdirde bu bankalar karşısındaki itibarınızı olumlu etkiler ve herhangi bir kredi için başvurduğunuzda daha kolay kredi almanızı sağlar(<http://turkey.thebeehive.org>).
- Denizaşırı ülkelerde nakit çekme, genişletilmiş kredi olanağı ve eldeki mevcut nakdin alternatif yatırım araçlarında kullanılmasına olanak sağlar (Tugay ve Başgöl, 2007: 218).
- Kredi kartı vasıtasıyla satın aldığınız bir maldan memnun kalmadığınız takdirde, sorun çözülünceye kadar ödemeyi durdurabilme olanağı sağlar (Tugay ve Başgöl, 2007: 219).
- Kredi kartı kullanıcıları, üye işyerleri ve kredi kartı kurumunun sağladığı birtakım olanaklardan yararlanma hakkını elde etmektedir (indirim, taksit vb.)

## **2. NİĞDE ÜNİVERSİTESİ AKADEMİSYENLERİNİN KREDİ KARTI KULLANIMLARINI DEĞERLENDİRMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Kredi kartı kullanıcılarına ilişkin daha önce yapılmış çalışmalarda, kredi kartına sahip olmada ve kartı kullanmada motive edici faktörlerin, cinsiyete, eğitim seviyesine, yaşa, gelir seviyesine ve çalışılan işyerinin özelliğine göre farklılık arz edip etmediği sıkça incelenen bir konudur. Örneğin, yapılan bir araştırmada, kredi kartına sahip olmada / kullanmada bay ve bayan kredi kartı sahipleri / kullanıcıları arasında kredi kartına sahip olmada ve kredi kartı kullanmada motive edici faktörler açısından herhangi bir farklılık bulunmazken, eğitim seviyesine, yaşa, gelir seviyesine ve çalışılan iş yerine göre farklılıklar bulunmuştur (Karamustafa ve Biçkes, 1993: 93).

### **2.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın ana amacı; akademisyenlerin kredi kartı tercihleri konusundaki görüşlerinin demografik özellikler itibariyle ortaya konulmasıdır. Araştırmada ayrıca kredi kartlarının harcamalar üzerindeki etkisi, kredi kartı kullanım sıklığı ve kredi kartı kullanım alanları katılımcıların demografik özellikleri açısından incelenmiştir. Bir diğerk yan amaç ise; akademisyenlerinin kredi kartlarını seçmelerinde etkili olan faktörler ile kredi kartının sağladığı faydalara ait görüşlerinin cinsiyetleri, medeni halleri, yaş grupları, akademik unvanları ve aylık gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin, farklılık varsa farklılığın kaynağını ortaya koymaktır. Bilindiği üzere ödeme biçimleri gün geçtikçe artan şekilde kredi kartı ya da plastik kartlar üzerinde yapılmaktadır. İşletmelerin potansiyel pazarlarından biri olan akademisyenlerin kredi kartı kullanım alışkanlıklarının bilinmesi pazarlama stratejileri geliştirmeleri bakımından kart veren kurumlara katkı sağlayacaktır. Bunu yanında hedef kitlenin özelliklerine uygun kart teklifleri müşteri memnuniyetinin artırılmasını sağlayacaktır.

### **2.2. Araştırmanın Yöntemi**

Bu bölümde deneklerin seçimi, veri toplama ve analiz yöntemleri hakkında bilgi verilecektir.

#### **2.2.1. Araştırma Kapsamına Alınan Kredi Kartı Kullanıcılarının Seçimi**

Bankalar kredi kartı verilmesinde daha çok düzenli gelir elde eden ve aynı zamanda kart kullanımının konusunda daha bilgi olan, nakit taşıma gereksinimi en aza indirmek isteyen ve

en önemlisi uzun dönemde kendilerine daha çok getirisi olan grupları tercih etmektedir. Hedef pazar olarak akademisyenler bu koşulları taşıyan dahası bunun üstünde gelir potansiyeli taşıyan kişilerdir.

Niğde Üniversitesinde görev yapan akademisyenlerin tamamı olan 588 akademisyen ana kütle olarak belirlenmiştir. Ana kütle olarak belirlenen 588 akademisyen içerisinde örnek hacminin belirlenmesinde, aşağıdaki formülden yararlanılmıştır (Baş, 2001, s:43).

$$n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2 (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q$$

Bu formül uygulandığında, örnek büyüklüğü 112 akademisyenden oluşmaktadır. Bunlardan 8 akademisyen kredi kartı kullanmadığını belirtmiştir. Böylece 104 akademisyenle konu incelenmektedir. Anketlerin doldurulmasında tesadüf olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntemin kullanılmasının en önemli nedeni hızlı ve ucuz yoldan veri elde etmenin yollarından birisi olmasıdır.

### 2.2.2. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anketler yüz yüze görüşme yapılarak uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan anket formu üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde demografik faktörleri belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise, cevaplayıcıların ve ailelerindeki toplam kredi kartı sayısı, aylık ortalama harcama miktarları, kredi kartı kullanım sıklıkları, kredi kartının harcamalara etkisi, kredi kartı kullanımında limit aşma durumu, kredi kartı ödemelerinin nasıl yapıldığı ve cevaplayıcıların kredi kartı kullanım alanlarını belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Son bölümde ise akademisyenlerin kredi kartı kullanım alışkanlıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Kredi kartı seçimine etki eden faktörler ve kredi kartının sağladığı faydalara ilişkin yargılar konuya ilişkin daha önce yapılan çalışmalardan (Gan vd 2008; Şafaklı 2007; Tugay ve Başgül 2007; Durukan vd., 2005) elde edilmiş ve cevaplayıcıların bu yargılara ne derece katıldıkları incelenmiştir. 10 cevaplayıcı ile bir ön görüşme yapılmış ve anketteki yargılara ilişkin önerileri elde edilerek gerekli düzeltmeler yapılmıştır.

Cevaplayıcılar tarafından doldurulan anket formlarındaki cevaplar “SPSS 15.0” paket programı kullanılarak, temel istatistiksel veriler kullanılarak ve tek yönlü ANOVA yöntemiyle analiz edilmiştir.

Kredi kartlarının seçimine etki eden faktörler ile kredi kartı kullanımının sağladığı faydalara ait yargılar 5'li Likert ölçeğine göre ölçülmüş ve 0.05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### 2.3. Bulgular

#### 2.3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdeler tablo 1'de verilmiştir. Verilerden elde edilen sonuçlara göre, ankete cevap verenlerin çoğunun (%80) erkek, %20'sinin kadın olduğu anlaşılmaktadır. Ankete katılanlardan evli olanlar büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Ankete katılanların ailelerinde çalışan kişi sayısına baktığımızda ise genel olarak bir (%41) ve iki (%53) kişinin ailelerde çalıştığı görülmektedir. Ankete cevap verenlerin yarısından fazlası (%57) 36–45 yaş aralığında olup, bunu genç nüfus olarak ifade edebileceğimiz 36 yaşın altındaki kişiler izlemektedir. Ankete katılanların önemli bir kısmı yardımcı doçentlerdir (%54). Araştırma görevlilerinin (%14) ikinci sırada olduğu görülmektedir.

**Tablo 1. : Katılımcıların Demografik Özellikleri**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Yaş Grubu</b>		
Erkek	90	80,4	18–25	0	0
Kadın	22	19,6	26–35	39	34,8
<b>Medeni Durum</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	36–45	64	57,1
Evli	90	80,4	46–55	7	6,3
Bekar	22	19,6	56–65	2	1,8
<b>Akademik Unvan</b>			<b>Aylık Gelir</b>		
Profesör	5	4,5	0–1000	1	0,9
Doçent	9	8,0	1000–1499	38	33,9
Yardımcı Doçent	60	53,6	1500–1999	52	46,4
Öğretim Görevlisi	14	12,5	2000–2499	9	8,0
Araş. Gör.	24	21,4	2500–2999	8	7,1
<b>Ailede Çalışan Kişi Sayısı</b>			3000–3499	2	1,8
Bir Kişi	46	41,1	3500 ve üzeri	2	1,8
İki Kişi	59	52,7			
Üç Kişi	4	3,5			
Dört Kişi ve üzeri	3	2,7			



### 2.3.2. Akademisyenlerin Kredi Kartı Kullanımları İle İlgili Genel Bilgiler

Tablo 2.'de kredi kartı kullanımları ile ilgili genel bilgiler yer almaktadır. Ankete katılan cevaplayıcıların büyük bir çoğunluğunun (%93) kredi kartına sahiptir. Kredi kartı sayısına bakıldığında bir (%47,1) ve iki (%38,5) kredi kartı kullananlar daha fazladır. Ailelerindeki toplam kredi kartı sayısına bakıldığında ise çoğunlukla birden fazla (%87) kredi kartı olduğu gözlemlenmiştir. Cevaplayıcıların kredi kartı ile gerçekleştirdikleri aylık ortalama harcama miktarına bakıldığında daha çok 500–999 YTL arasında harcama yaptıkları, bunu 1.000–1.499 ve 0–499 YTL aylık harcamaların izlediği görülmektedir. Bu sonuç teorik bölümde verilen Türkiye ortalamalarıyla örtüşmektedir.

Cevaplayıcıların yaptıkları harcamalarda kredi kartına çok sık (%46,1) ve sık (%26) düzeyde başvurdukları görülmektedir. Cevaplayıcıların kredi kartını daha çok tek çekim (%59) ve taksitlendirmede (%39) kullandıkları anlaşılmaktadır. Cevaplayıcıların yarısından fazlası kredi kartının harcamaları arttırdığına inanmakta olup, geriye kalan (%31) akademisyenler ise kredi kartının harcamaları etkilemediğini düşünmektedir. Kredi kartının harcamaları arttırdığına inanan cevaplayıcıların %62,5'i yüksek, %22,2'si ise düşük oranda arttırdığına inanmaktadır. Cevaplayıcıların kredi kartı limitlerini aşmadığı (%79) gözlenirken, geriye kalan akademisyenlerden yarısının bazen, yarısının ise her zaman kredi kartı limitlerini aştıkları belirtilmiştir. Cevaplayıcıların çoğunun (%89) kart borçlarının *tamamını* yasal ödeme süreleri içinde yatırdıkları, %11'i ise kredi kartı borçlarının *asgari ödeme* tutarını ödedikleri görülmektedir.

**Tablo 2. : Cevaplayıcıların Kredi Kartı Kullanımları İle İlgili Genel Bilgiler**

Kredi Kartı Kullanımı	Frekans	%	Cevaplayıcıların Ellerindeki Kredi Kartı Sayısı	Frekans	%	
Evet	104	92,9				
Hayır	8	7,11	1	49	47,1	
<b>Kredi Kartı İle Ortalama Aylık Harcama Miktarı</b>			2	40	38,5	
			3	9	8,7	
			4	2	1,9	
	0-499	22	21,2	5 ve üzeri	4	3,8
	500-999	38	36,5	<b>Ailedeki Toplam Kredi Kartı Sayısı</b>		
1.000-1.499	23	22,1	1	18	17,3	
1.500-1999	14	13,5	2	38	36,5	
2.000-2.999	5	4,8	3	19	18,3	
3.000 ve üzeri	2	1,9	4	15	14,4	
<b>Kredi Kartı Kullanım Sıklığı</b>			5 ve üzeri	14	13,5	
Çok Sık	48	46,1	<b>Kredi Kartı Kullanım Şekli</b>			
Sık	27	26	Tek Çekim	61	58,6	
Orta	22	21,2	Nakit Çekim	3	2,9	
Düşük	5	4,8	Taksitlendirme	40	38,5	
Çok Düşük	2	1,9				
<b>Kredi Kartı Harcamaları Artırıyor mu?</b>			<b>Kredi Kartı İle Limitinizi Aştığınız Oluyor mu?</b>			
Evet	72	69,2	Evet	11	10,6	
Hayır	32	30,8	Hayır	82	78,8	
<b>Kredi Kartı Harcamalarınızı Ne Düzeyde Arttırmaktadır?</b>			Bazen	11	10,6	
			<b>Kredi Kartı Ödeme Şekli</b>			
	Çok Yüksek	1	1,4	Borcun tamamını ödüyorum	93	89,4
	Yüksek	45	62,5	Borcun bir kısmını ödeyip, geri kalanını gecikme bedeli ile ödüyorum	11	10,6
	Orta	9	12,5			
Düşük	16	22,2				
Çok Düşük	1	1,4				
<b>Toplam</b>	<b>72</b>	<b>100</b>				

### 2.3.3. Kredi Kartı Seçimine Etki Eden Faktörlere İlişkin Sonuçların Değerlendirilmesi

Tablo 3’de ankete katılan cevaplayıcıların kredi kartı seçimine etki eden faktörleri, 5’li Likert Ölçeği ile “kesinlikle katılmıyorum (1)---kesinlikle katılıyorum (5)” arasında ne yönde değerlendirdikleri ile ilgili aritmetik ortalama, standart sapma ve aritmetik ortalama sıralaması sonuçlarını verilmiştir.

**Tablo 3. : Kredi Kartı Seçimine Etki Eden Faktörler**

S.N.	FAKTÖRLER	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama Sıralaması
1	Yüksek harcama limiti kredi kartı tercihimini etkiler.	104	2,4135	1,3696	8
2	Kredi kartlarının harcadıkça kazandıran chip para, world puan ve bonus gibi uygulamaları tercih sebebimi etkiler.	104	3,0673	1,3813	5
3	Yakınların tavsiyesi kredi kartını almamda etkilidir.	104	1,9904	1,1103	9
4	Kredi kartının yurtiçi-yurtdışı kullanım yaygınlığı kredi kartı tercihimini etkiler.	104	3,1346	1,3369	4
5	Şubenin yakınlığı kredi kartı tercihimini etkiler.	104	2,6827	1,3813	7
6	Bankaca uygulanan faiz oranı kredi kartı tercihimini etkiler.	104	3,5481	1,4338	3
7	Kredi kartı hesap kesim tarihi kredi kartını seçmemde etkilidir.	104	2,9808	1,4480	6
8	Kredi kartını veren kuruluşun imajı kredi kartı seçimimi etkiler.	104	3,6346	1,2851	2
9	Maaşın aynı bankadan alınması kredi kartı seçimimde etkilidir.	104	3,9423	1,3059	1

**Kaynak:** Gan vd 2008; Şafaklı 2007; Tugay ve Başgöl 2007; Durukan vd., 2005

Tablo 3’de aritmetik ortalamaların sıralamaları dikkate alarak bir değerlendirmede, “maaşın aynı bankadan alınması”, “kredi kartını veren kuruluşun imajı” ve “kredi kartına bankaca uygulanan faiz oranı” faktörlerinin ankete cevap veren akademisyenler açısından kredi kartı seçiminde etki derecelerinin yüksek olduğu., buna karşın “yakınların tavsiyesi” “harcama limitinin yüksekliği” ve “şubenin yakınlığı” faktörlerinin cevaplayıcıların kredi kartı seçimlerinde etki derecelerinin düşük olduğu görülmektedir.

Kredi kartı seçiminde etkili olan faktörler konusunda cevaplayıcıların görüşlerinin cinsiyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla oluşturulan hipotezler tek yönlü ANOVA testi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, *anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.*

HİPOTEZLER *			SONUÇ
1	H0	<i>Kredi kartının yüksek harcama limitli oluşu cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
	H1	<i>Kredi kartının yüksek harcama limitli oluşu cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
2	H0	<i>Kredi kartı hesap kesim tarihi cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
	H1	<i>Kredi kartı hesap kesim tarihi cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
* <i>Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.</i>			

**Tablo 4: Cinsiyetlere Göre Kredi Kartı Seçiminde Etkili Olan Faktörlerin Varyans Analizi Tablosu**

FAKTÖRLER	Cinsiyet	N	Ortalama	Varyans Kaynağı	F	Anlamlılık
Yüksek harcama limiti kredi kartı tercihimini etkiler.	Erkek	83	2,5904	Gruplar Arası	7,275	<b>,008*</b>
	Kadın	21	1,7143	Gruplar İçi		
	Toplam	104	2,4135	Toplam		
Kredi kartı hesap kesim tarihi kredi kartını seçmemde etkilidir.	Erkek	83	2,7711	Gruplar Arası	9,315	<b>,003*</b>
	Kadın	21	3,8095	Gruplar İçi		
	Toplam	104	2,9808	Toplam		
* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %95 olasılıkta anlamlı bulunmuştur..						

Uygulanan tek yönlü ANOVA testi sonucunda Tablo 4’te belirtilen faktörler, kredi kartı kullanan cevaplayıcıların cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle Tablo 4’te belirtilen “*yüksek harcama limiti kredi kartı tercihimini etkiler*” yargısına erkeklerin daha yüksek oranda katıldıkları ve kadınlara göre erkeklerde bu faktörün etki derecesinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Farklılığa sebep olan diğer faktör olan “*kredi kartı hesap kesim tarihi kredi kartını seçmemde etkilidir*” görüşüne kadınların daha yüksek oranda katıldıkları ve erkeklere göre kadınlarda kredi kartı seçiminde bu faktörün etki derecesinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Uygulanan Tek Yönlü ANOVA testinin sonucuna göre belirtilen iki faktör için H1 hipotezini kabul edilmiştir.

Özetle; cinsiyet açısından bu iki faktörün kredi kartı tercihinde etkili faktör olduğu anlaşılmaktadır. Diğer faktörlerin ise istatistiksel olarak etkili olmadığı söylenebilir. Kredi kartı seçiminde etkili olan faktörler konusunda cevaplayıcıların görüşlerinin unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla oluşturulan hipotezler tek yönlü ANOVA testi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, ***anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.***

NO	HİPOTEZLER *	SONUÇ
H0	<i>Kredi kartı seçiminde kredi kartını veren kuruluşun imajı cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
H1	<i>Kredi kartı seçiminde kredi kartını veren kuruluşun imajı cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
* Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, <b><i>anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.</i></b>		

**Tablo 5: Cevaplayıcıların Unvanlarına Göre Kredi Kartı Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Varyans Analizi Tablosu**

FAKTÖR	Test İstatistiği (Tek Yönlü ANOVA Testi)					
	Akademik Unvan	N	Ortalama	Varyans Kaynağı	F	Anlamlılık
<i>Kredi kartını veren kuruluşun imajı kredi kartı seçimimi etkiler.</i>	<b>Profesör</b>	3	<b>4,3333</b>	Gruplar Arası	2,431	<b>,031*</b>
	<b>Doçent</b>	8	<b>4,5000</b>			
	Yrd. Doçent	57	3,2807	Gruplar İçi		
	Öğretim Gör.	14	3,7273			
	Araş. Gör.	22	3,7143	Toplam		
	Toplam	104	3,6346			
* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.						

İşletme imajının “işletmeyle ilgili olarak hedef kitleler üzerinde yaratılan tüm etki ve izlenimler” biçiminde tanımlanması mümkündür. İşletme imajının, işletmelerin sunmuş oldukları hizmetlerin birbirine yakın ya da kıyaslanmasının zor olduğu durumlarda, müşterileri tercihlerinde önemli rol oynadığı, iletişim ve tecrübe yoluyla, müşterinin zihninde oluştuğu ve zaman içerisinde gelişerek müşterinin kararlarında etkili olduğu düşünülmektedir. İşletme imajı, “hizmetin ve işletmenin genel olarak değerlendirilmesinde önemli bir faktör”, “toplumun bir işletme hakkındaki genel fikri”, “müşterinin hafızasındaki çağrışımlara yansıyan kurum algıları“, “işletmeyi oluşturan bütün görsel, sözel ve davranışsal öğeler” olarak da belirtilebilir (Atalık, 1997: 5–6).

Tablo 5’de verildiği gibi, anlamlılık değeri olan 0,031 tablo değerinden (0,05) küçüktür. Buna göre, kredi kartını veren kuruluşun imajının etkisi konusunda unvan grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu söyleyebiliriz. Tek Yönlü ANOVA testinin sonucuna göre bu görüşe ilişkin H1 hipotezi kabul edilmiştir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için Post Hoc testi uygulanmıştır (tablo 6).

**Tablo 6: Akademik Unvanlara Göre Kredi Kartı Seçiminde Etkili Olan Faktörlerin Çoklu Karşılaştırma Tablosu**

(I) Varyans Kaynağı	(j) Kategoriler	Ortalamalar Arası Uzaklık (I-J)	Std. Hata	Anlamlılık
<b>Doçent</b>	Profesör	,16667	,83591	,842
	<b>Yard. Doçent</b>	<b>1,21930 (*)</b>	,46617	,010
	Öğr. Gör.	,77273	,57373	,181
	Araş. Gör.	,78571	,54723	,154
<b>Profesör</b>	Doçent	,00000	,61736	1,000
	<b>Yard. Doçent</b>	<b>1,21930 (*)</b>	,46617	,010
	Öğr. Gör.	,77273	,57373	,181
	Araş. Gör.	,78571	,54723	,154

\* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (\*) sonuçlar %95 olasılıkta anlamlı bulunmuştur.

- Doçentler, yardımcı doçentlere göre “kredi kartını veren kuruluşun imajı kredi kartı seçimimi etkiler” görüşüne daha fazla katılmaktadırlar.
- Profesörler, yine yardımcı doçentlere göre kredi kartını veren kuruluşun imajı kredi kartı seçimimi etkiler görüşüne daha fazla katılmaktadırlar.

Kredi kartı seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin görüşlerin cevaplayıcıların medeni durumlarına, ailelerinde çalışan kişi sayısına, yaş gruplarına ve aylık gelirlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Test sonucunda Tablo 3’de belirtilen faktörlerden hiçbirisi ankete katılan cevaplayıcıların medeni durumlarına, ailelerinde çalışan kişi sayısına, yaş gruplarına ve aylık gelirlerine göre *farklılık göstermediğinden* tek yönlü ANOVA testi sonuçlarına burada yer verilmemiştir.

#### 2.3.4. Kredi Kartı Kullanımının Sağladığı Faydalara İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi

**Tablo 7:** Kredi Kartı Kullanımının Sağladığı Faydalara İlişkin Görüşler

	DEĞİŞKENLER	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama Sıralaması
1	Kredi kartı param yokken bile alışveriş imkânı sağlar.	104	4,0865	1,1914	2
2	Kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır.	104	3,6538	1,3988	5
3	Kredi kartı internetten alışveriş imkânı sağlar.	104	3,5288	1,3289	6
4	Kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkânı sağlar.	104	4,1923	1,0151	1
5	Kredi kartı nakit ödemededen anında alışveriş yapma imkânı sağlar.	104	4,0481	1,0463	3
6	Kredi kartı nakit parayı yatırım araçlarına yönlendirme fırsatı sunar.	104	2,4423	1,1727	9
7	Kredi kartı itibar ve güvenlik sağlar.	104	2,5096	1,2306	8
8	Kredi kartı, gelirin gideri karşılamadığı durumlarda harcama kolaylığı sağlar.	104	2,9327	1,3742	7
9	Kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar.	104	2,0673	1,1927	10
10	Kredi kartı olağandışı durumlarda maddi güvence sağlar.	104	4,0385	1,1141	4

**Kaynak:** Karamustafa ve Bickes 2003; Pano Dergisi 1997; Şafaklı 2007; Çavuş 2006; Gan vd., 2008.

Tablo 7’de, ankete katılan cevaplayıcıların kredi kartı kullanımının sağladığı faydaları, 5’li Likert Ölçeği ile “kesinlikle katılmıyorum (1)---kesinlikle katılıyorum (5)” arasında ne yönde değerlendirdikleri ile ilgili olarak aritmetik ortalama, standart sapma ve aritmetik ortalama sıralaması sonuçları verilmektedir.

Tablo 7’de verilen değerlerden aritmetik ortalamaların sıralamaları dikkate alınarak bir değerlendirme yapılmıştır. Kredi kartının; “*taksitli alışveriş imkanı sağlar*”, “*param yoksa bile alışveriş imkanı sağlar*” ve “*nakit ödemededen alışveriş yapma imkanı sağlar*” yargılarının, yüksek düzeyde kabul edildiği; buna karşılık “*kredi kartı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar*”, “*nakit parayı yatırım araçlarına yönlendirme fırsatı sunar*” ve “*prestij ve güvenlik sağlar*” yargılarının ise pek kabul edilmediği görülmektedir.

“*Kredi kartı kullanımının sağladığı faydalar*” konusunda cevaplayıcıların görüşlerinin “*cinsiyetlerine*” göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla “*Kredi kartı kullanımının sağladığı faydalar*” başlığı altında yer alan her bir yargıya ilişkin görüşlerin “*cinsiyet*”e göre farklılaşmasına ilişkin hipotezler kurularak tek yönlü ANOVA testi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren yargılara ilişkin hipotezlere yer verilmiş, *anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir*.

NO	CİNSİYETLERE GÖRE HİPOTEZLER	SONUÇ
H0	<i>Kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır yargısı cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
H1	<i>Kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır yargısı cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
* Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.		

**Tablo 8:** Cinsiyetlere Göre Kredi Kartı Kullanımının Sağladığı Faydalara İlişkin Yargıların Varyans Analizi Tablosu

YARGILAR	Test İstatistiği (Tek yönlü ANOVA Testi)					
	Cinsiyet	N	Ortalama	Varyans Kaynağı	F	Anlamlılık
<i>Kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır.</i>	Erkek	83	3,5060	Gruplar Arası	4,758	<b>,031*</b>
	Kadın	21	4,2381	Gruplar İçi		
	Toplam	104	3,6538	Toplam		
* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.						



Uygulanan Tek yönlü ANOVA testi sonucunda “*kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır*” yargısı cevaplayıcıların “*cinsiyetlerine*” göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle Tablo 8’de belirtilen kredi kartı nakit gereksinimimi azaltır yargısına kadınların daha yüksek oranda katıldıkları söylenebilir. Uygulanan Tek Yönlü ANOVA testinin sonucuna göre bu görüşe ilişkin H1 hipotezini kabul edilmiştir.

“*Kredi kartı kullanımının sağladığı faydalar*” konusunda cevaplayıcıların görüşlerinin “*unvanlarına*” göre anlamlı şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla “*Kredi kartı kullanımının sağladığı faydalar*” başlığı altında yer alan her bir yargıya ilişkin görüşlerin “*unvanlara*” göre farklılaşmasına ilişkin hipotezler kurularak tek yönlü ANOVA testi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren yargılara ilişkin hipotezlere yer verilmiş, *anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.*

	NO	HİPOTEZLER*	SONUÇ
1	H0	<i>Kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar yargısı, cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
	H1	<i>Kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar yargısı, cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
2	H0	<i>Kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar yargısı, cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.</i>	H1 Kabul
	H1	<i>Kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar yargısı, cevaplayıcıların unvanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.</i>	
* Analiz sonucunda anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin hipotezlere yer verilmiş, anlamlı farklılık göstermeyen hipotezler çalışmada gösterilmemiştir.			

**Tablo 9:** Akademik Unvanlara Göre Kredi Kartı Kullanımının Sağladığı Faydalara İlişkin Yargıların Varyans Analizi Tablosu

DEĞİŞKENLER	Test İstatistiği (Tek yönlü ANOVA Testi)					
	Akademik Unvan	N	Ortalama	Varyans Kaynağı	F	Anlamlılık
<i>Kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar.</i>	Profesör	3	4,3333	Gruplar Arası	2,361	<b>,036*</b>
	<b>Doçent</b>	<b>8</b>	<b>4,6250</b>			
	Yard. Doçent	57	3,8772	Gruplar İçi		
	Öğretim Gör.	14	4,3636			
	<b>Araş. Gör.</b>	<b>22</b>	<b>4,7143</b>	Toplam		
	Toplam	104	4,1923			
<i>Kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar.</i>	<b>Profesör</b>	<b>3</b>	<b>3,0000</b>	Gruplar Arası	3,721	<b>,002*</b>
	<b>Doçent</b>	<b>8</b>	<b>3,5000</b>			
	Yard. Doçent	57	2,0702	Gruplar İçi		
	Öğretim Gör.	14	1,4545			
	Araş. Gör.	22	2,0000	Toplam		
	Toplam	104	2,0673			
* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur						
* Tabloda, sadece anlamlı farklılık gösteren faktörlere ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.						

Yukarıdaki tabloda “*kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı verir*” yargısının anlamlılık değeri (0,036) ve “*kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar*” yargısının anlamlılık değeri (0,002) tablo değerinden (0,05) küçüktür. O halde gruplar arasında kredi kartı kullanımının sağladığı faydalara ilişkin yargılarla ilgili anlamlı bir farklılığın olduğu söylenebilir. Tek Yönlü ANOVA testinin sonucuna göre ilgili görüşe ilişkin H1 hipotezini kabul edilmiştir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için tablo 10’da Post Hoc testi uygulanmıştır. Bu sonuçlara göre;

- Doçentler “*kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar*” yargısına yardımcı doçentlere göre daha fazla katılmaktadırlar. Aynı şekilde araştırma görevlileri, yardımcı doçentlere göre bu yargıya daha fazla katılmaktadır. Doçentler ile yardımcı doçentler arasındaki ortalama fark 0,78781, araştırma görevlileri ile yardımcı doçentler arasındaki ortalama fark 0,83709’dur. Anlamlılık düzeyi ise 0,05’in altındadır.
- Profesörler “*kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar*” yargısına, öğretim görevlileri ve araştırma görevlilerine göre daha fazla katılmaktadırlar. Aralarındaki farklar tablo 10’da gösterilmektedir.

- Doçentler “kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar” yargısına, yardımcı doçentler, öğretim görevlileri ve araştırma görevlilerine göre daha fazla katılmaktadırlar.

**Tablo 10:** Akademik Unvanlara Göre Kredi Kartı Kullanımının Sağladığı Faydalara İlişkin Yargıların Çoklu Karşılaştırma Tablosu

(I) Varyans Kaynağı		(j) Kategoriler	Ortalamalar Arası Uzaklık (I-J)	Std. Hata	Anlamlılık
<i>Kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar.</i>	<b>Doçent</b>	Profesör	,29167	,66156	,660
		<b>Yard. Doçent</b>	<b>,78781 (*)</b>	,36894	,045
		Öğr. Gör.	,26136	,45406	,566
		Araş. Gör.	-,08929	,43310	,837
	<b>Araş. Gör.</b>	Profesör	,38095	,62170	,541
		Doçent	,08929	,43310	,837
		<b>Yard. Doçent</b>	<b>,83709 (*)</b>	,29148	,005
		Öğr. Gör.	,35065	,39372	,375
<i>Kredi kartı standardı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar.</i>	<b>Profesör</b>	Doçent	-,50000	,75021	,507
		Yard. Doçent	,92982	,65640	,160
		<b>Öğr. Gör.</b>	<b>1,54545 (*)</b>	,72177	,035
		<b>Araş. Gör.</b>	<b>1,50000 (*)</b>	,75021	,048
	<b>Doçent</b>	Profesör	,50000	,75021	,507
		<b>Yard. Doçent</b>	<b>1,42982 (*)</b>	,41838	,001
		<b>Öğr. Gör.</b>	<b>2,04545 (*)</b>	,51491	,000
		<b>Araş. Gör.</b>	<b>2,0000 (*)</b>	,55407	,000

\* Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (\*) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

Kredi kartı kullanımının sağladığı faydalara ilişkin yargıların cevaplayıcıların medeni durumlarına, ailelerinde çalışan kişi sayısına, yaş gruplarına ve aylık gelirlerine göre karşılaştırmak amacıyla Tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Uygulanan Tek yönlü ANOVA testi sonucunda Tablo 7’de belirtilen yargılardan hiçbirisine ilişkin görüşler cevaplayıcıların medeni durumlarına, çalışan kişi sayısına, yaş gruplarına ve aylık gelirlerine göre **anlamlı bir farklılık göstermediğinden** Tek yönlü ANOVA testi sonuçlarına burada yer verilmemiştir.

### 2.3.5. Kredi Kartı Kullanım Alanları

**Tablo 11: Kredi Kartı Kullanım Alanları**

Kredi Kartı Kullanım Alanı	Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama Sıralaması
Gıda	4,08	1,25	1
Temizlik Malzemeleri	3,25	1,44	4
Giyim	3,81	1,09	2
Sağlık	1,96	1,26	8
Eğitim	2,78	1,42	5
Akaryakıt	3,74	1,56	3
Eğlence	2,00	1,22	7
Konaklama	2,25	1,38	6
Fatura Ödeme (Elektrik, Su ve Benzeri)	1,91	1,23	9
Diğer	1,72	1,27	10

Tablo 11’de ankete katılan cevaplayıcıların kredi kartı kullanım alanlarını, 5’li Likert Ölçeği ile “çok az (1)---çok yüksek (5)” arasında ne yönde değerlendirdikleri ile ilgili aritmetik ortalama, standart sapma ve aritmetik ortalama sıralaması sonuçları verilmiştir. Tabloya göre deneklerin kredi kartlarıyla yaptıkları harcamaların büyük bir bölümünü gıda, giyim, akaryakıt ve temizlik malzemeleri oluşturmaktadır. Cevaplayıcıların kredi kartı harcamalarının sağlık, eğlence, konaklama ve fatura ödemede daha az olduğu görölmektedir.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkemizde kredi kartı kullanımı son dönemde sürekli artarak, piyasalarda oldukça yaygınlaşan modern bir ödeme aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. Kredi kartı, kullanıcılarına gelecekte sahip olacakları geliri şimdiden harcama fırsatı veren önemli bir işlev görmektedir. Kredi kartları alışveriş yapmak amacıyla kullanıldığı gibi kısa vadede tüketicilerin nakit ihtiyaçlarını gidermek gibi işlevleri de yerine getirdiği için kart kullananların sayısı da yadsınamayacak kadar fazladır.

Niğde Üniversitesi akademisyenlerinin oluşturduğu 104 katılımcıyla yapılan anketin katılımcıları açısından genel değerlendirilmesi şu şekilde özetlenebilir;

“*Maaşın aynı bankadan alınması*” ve “*kredi kartını veren kuruluşun imajı*” faktörlerinin ankete cevap veren akademisyenler açısından kredi kartı seçimine etki derecelerinin yüksek olduğu, ancak “*yakınların tavsiyesi*” ve “*yüksek harcama limiti*” faktörlerinin ise kredi kartı seçiminde etki derecelerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir.

- Cevaplayıcıların, kredi kartı; “*taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar*” ve “*param yokken bile alışveriş imkanı sağlar*” yargılarına katılım derecelerinin yüksek olduğu., ancak “*standartı yüksek bir yaşam düzeyi sağlar*” ve “*nakit parayı yatırım araçlarına yönlendirme fırsatı sunar*” yargılarına ise katılım derecelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Tek yönlü ANOVA testleri ile *kredi kartı seçimine etki eden faktörler* ve *kredi kartının sağladığı faydalar* konusundaki yargıların cevaplayıcıların demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılıklar gösterip göstermediği araştırılmıştır.

- Kredi kartı seçimine etki eden faktörlere ilişkin bazı yargılar konusunda cevaplayıcıların cinsiyetleri ve akademik unvanlarına göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre; cevaplayıcıların *cinsiyetlerine göre kartın yüksek harcama limitli olması* ve *kredi kartı hesap kesim tarihi* yargılarına ilişkin anlamlı farklılıklar görülmektedir. Yüksek harcama limiti faktöründeki farklılığın nedeninin erkeklerin bu faktöre katılma derecelerinin yüksek olmasından, kredi kartı hesap kesim tarihi faktöründeki farklılığın ise kadınların erkeklere göre bu faktöre katılım derecelerinin yüksek olmasından kaynaklandığı görülmüştür. Cevaplayıcıların *unvanlarına göre kredi kartını veren kuruluşun imajı* yargısına ilişkin görüşler arasında da anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Kredi kartını veren kuruluşun imajı faktöründeki farklılığın nedeninin Profesör ve doçentlerin, yardımcı doçentlere göre bu yargıya katılım derecelerinin yüksek olmasından kaynaklandığı belirlenmiştir,

- Cevaplayıcıların cinsiyetlerine göre, kredi kartının sağladığı faydalara ilişkin yargılardan *kredi kartı nakit gereksinimini azaltır* yargısına katılımda anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Kredi kartı nakit gereksinimini azaltır yargısındaki farklılığın nedeninin, kadınların erkeklere göre bu yargıya yüksek derecede katılmalarından kaynaklandığı görülmektedir. Cevaplayıcıların unvanlarına göre kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar yargısı konusunda da anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Farklılık, “*kredi kartı taksitli alışveriş yapma imkanı sağlar*” yargısındaki farklılığın nedeninin doçentlerin ve araştırma görevlilerinin, yardımcı doçentlere göre bu yargıya katılım derecelerinin yüksek olmasından kaynaklandığı belirlenmiştir. *Kredi kartı standartı yüksek bir yaşam düzeyi*

*sağlar* yargısı hakkında akademik unvan grupları arasındaki farklılık ise, profesörlerin öğretim görevlileri ve araştırma görevlilerine göre bu yargıya daha fazla katılmaları ile doçentlerin profesörler hariç diğeri tüm akademisyenlere göre bu yargıya daha fazla derecede katılmalarından kaynaklanıyor görünmektedir.

- Kredi kartlarının sıklıkla gıda, giyim ve akaryakıt harcamalarında kullanıldığı, fatura ödeme, sağlık ve eğlence harcamalarında pek fazla kullanılmadığı belirlenmiştir.

Hem kredi kartı pazarındaki rekabet, hem de kart kullanımı gün geçtikçe artmaktadır. Bu bağlamda müşterilerin kart kullanımına ilişkin tercihleri de önem kazanmaktadır. Bu durum, bankaların tüketici tercihlerini dikkate alarak, kredi kartlarını hedef pazarın istekleri doğrultusunda yeniden yapılandırmalarını gerektirmektedir. Kredi kartlarının, nakit kullanım alışkanlığını en aza indirerek, en küçük alışverişlerde bile kullanımı kart veren kuruluşlar tarafından sürekli teşvik edilmektedir. Pazarı bölümlendirerek, hedef pazarların istekleri doğrultusunda ürün sunmak işletmelerin vazgeçemeyecekleri bir stratejidir. Akademisyenler, kredi kartı pazarının önemsenen bir bölümüdür. Hem onların hem de diğeri grupların istek ve beklentileri ile bu konudaki tutum ve davranışlarını belirlemeye yönelik çok daha kapsamlı çalışmalara ihtiyaç vardır.

Ayrıca, son zamanlarda bu konuda yaşanan sorunlar dikkate alınarak, kredi kartlarının “tüketimi ve bireysel borçlanmayı artırmaya” etkilerinin araştırılması da ilginç ve yararlı sonuçlar verecektir.

**KAYNAKÇA**

**ADCOCK**, O. Wayne, Hirschman, Elizabeth C. Hirschman and Goldstucker, J., 1997, "*Bank Credit Card Users: An Update Profile*", *Advances in Consumer Research*, 4: 236–241.

**ARDAHAN**, Faik 1997, "*Kredi Kartları ve Antalya’da Kredi Kartı Kullanımına İlişkin Bir Araştırma*", *Pazarlama Dünyası*, Yıl:11, Sayı:64, Temmuz-Ağustos.

**AKDOĞAN**, Şükrü 1990, "**Kredi Kartları ve Kayseri’de Kredi Kartları Kullanımı**", **Erciyes Üniversitesi, İİBF. Araştırma Yayınları, No:1, Kayseri.**

**ATALIK**, Özlem, 1997 "*İşletme İmajının Havayolu İşletmesi Tercihlerine ve Müşteri Bağlılığına Olan Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Araştırma*" *Akademik Bakış Dergisi* Sayı:7.

**BAŞ**, Türker (2001). **Anket Nasıl Hazırlanır, Nasıl Uygulanır, Nasıl Değerlendirilir**, Seçkin yay., 1. Baskı, Ankara.

**BAYDEMİR**, Mehmet 2004, "**Her Yönüyle Kredi Kartları**", 1. Basım, MS Destek SMMM Yayınları, İstanbul.

**CARGİLL**, THOMAS F ve JEANNE, Wendel 1996, "*Bank Credit Cards: Consumer Irrationality versus Market Forces*", *The Journal of Consumer Affairs*, 30 (2): 373-389.

**CANNER**, GLEEN,B. ve Luckett, CHARLESS 1992, "*Development in The Pricing Of Credit Card Services*", *Federal Reserve Bulletin*, 78: 652–666.

**CHANG**, YU-CHUN REGINA, SHERMAN HANNA 1992, "*Consumer Credit Search Behavior*", *Journal of Consumer Studies and Home Economics*, 16: 207–227.

**CONFER**, G.B, ve Cymak, A, W. 1986, "*Determinants Of Consumer Credit Card Usage Patterns*", *Journal of Retail Banking*, 8 (1/2): 9–18.

**ÇAVUŞ**, Mustafa Fedai 2006, “*Bireysel Finansman Temininde Kredi Kartları: Türkiye’de Kredi Kartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma*”, **Selçuk Üniöersitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:15, Eylül.

**DURANLAR**, Selçuk, 2004, “*Türkiye’de Kredi Kartları Üzerine Bir İnceleme*”, **Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Yıl 41, Sayı 482, ss. 58–63.

**DURUKAN**, Tülin; Halil Elibol ve Müzeyyen Özhavzalı (2005) *Kredi kartlarındaki taksit uygulamasının tüketicinin harcama alışkanlıkları üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma (Kırıkkale ili örneği)*. **Selçuk Üniöersitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:13, ss. 143–153.

**GAN**, Lydia L., Ramin C. Maysami ve Hian Chye Koh 2008 “*Singapore Credit Cardholders: Ownership, Usage Patterns, and Perceptions*” **Journal of Services Marketing** 22/4, 267–279

**JONES**, Sally, A., 1989, **The Law Relating To Credit Cards**, BSP Professional Books, 1st P.,Nottingham.

**KARAMUSTAFA**, KurtuluŐ, Durdu Mehmet BİÇKES 2003,“*Kredi kartı sahip ve Kullanıcılarının kredi kartı kullanımlarını değerlendirmeye yönelik bir araştırma: NevŐehir Örneği*” **Erciyes Üniöersitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 15 /2: 91–113.

**KAYNAK**, Erdener, Orsay Küükemiroğlu ve Ahmet Özmen 1995, “*Correlates Of Credit Card Acceptance and Usage In An Advanced Developing Middle Eastern Country*”, **Journal of Services Marketing**, 9 (4): 52-63.

**KAYNAK**, Erdener, ve Harcar, Talha 2001, “ *Consumers' Attitudes And Intentions Towards Credit Card Usage In An Advanced Developing Country*”, **Journal of Financial Services Marketing**, 6(1): 24–39.

**LEE**, Jinkook ve Hogarth, Jeanne M, 2000, “*Relationships among Information Search Activities When Shopping For A Credit Card*”, **The Journal Of Consumer Affairs**, 34 (2): 330–360.

**LUCAS**, Peather 1991, “*The Long-Term Gamble On East Europe*”, **Credit Card Management**, 4(3): 53–54.



**MAYER**, Martin, 1997, **The Bankers, The Next Generation, The New Worlds of Money, Credit and Banking in an Electronic Age**, Truman Talley Books, Penguin Group Publishing.

**MEDINA**, Jose F. ve Chau, Chak-Tong 1998, "*Credit Card Usage Behavior between Anglos And Hispanics*", **Hispanic Journal of Behavioral Science**, 20 (4): 429–448.

**ÖZGEN**, Özlen 1997, “*Tüketicinin Kredi Kartı Kullanma Alışkanlıkları*”, **Standart Dergisi**, Sayı: 421, 22–31.

**PANO DERGİSİ** 1997, **Bankalararası Kart Merkezi**, Kasım, İstanbul

**ŞAFAKLİ**, Okan Veli, 2007, *Motivating Factors of Credit Card Usage and Ownership: Evidence From Northern Cyprus*, **Investment Management and Financial Innovations**, Cilt: 4, Sayı: 4,ss. 133–143.

**TUĞAY**, Osman. ve **BAŞGÜL**, Nermin (2007). “*Önemli Bir Finansman Kaynağı Olarak Kredi Kartları: Kredi Kartlarının Kart Sahiplerinin Harcamaları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Burdur İlinde Bir Araştırma*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi**, Cilt:12, Sayı:3, 215–234.

[http://www.alomaliye.com/banka\\_ve\\_kredi\\_kartlari\\_taslak.htm](http://www.alomaliye.com/banka_ve_kredi_kartlari_taslak.htm)(erişim 22.12.2007).

<http://www.bkm.com.tr/istatistik/index.html>(erişim 15.10.2008).

<http://www.kredi-karti.org/kredi-kartinin-ekonomiye-sagladigi-faydalar.htm>(erişim05.01.2007)

<http://www.thebeehive.org> (erişim 11.01.2008)