



E-ISSN: 2667-5897	https://dergipark.org.tr/tr/pub/sayod	Paper Type: Research Paper, Makale Türü: Araştırma
Sayı:1, Nisan 2021	Issue:1, April 2021	Received Date / Geliş Tarihi: 26/03/2021 Accepted Date / Kabul Tarihi: 28/03/2021

**SAĞLIK YÖNETİCİLERİNİN FİNANSAL OKURYAZARLIK
HAKKINDAKİ GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ: NİTEL BİR ÇALIŞMA**



**AN INVESTIGATION OF HEALTHCARE MANAGERS' OPINIONS ON FINANCIAL
LITERACY: A QUALITATIVE STUDY**

Atıf/ to Cite (APA): Yılmaz, F.T. Erişen M.A. ve Aydamak, M.Y. (2021). Sağlık Yöneticilerinin Finansal Okuryazarlık Hakkındaki Görüşlerinin İncelenmesi: Nitel Bir Çalışma, Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi, (1), 49-68.

**Fatma Özlem YILMAZ¹
M. Akif ERİŐEN²
Muhammed Yusuf
AYDAMAK³**

DOI: <https://doi.org/10.35375/sayod.904028>

ÖZ

Kıt ekonomik kaynakların varlığında kaynakların amaca yönelik olarak verimli ve etkili kullanılması oldukça önem arz etmektedir. Kaynakların verimli ve etkili kullanımı ise ancak bilgiye dayalı olarak gerçekleşmektedir. Bu durum ise finansal okuryazarlık kavramını ön plana çıkarmaktadır. Sağlık harcamalarının önemli bir paya sahip olduğu ülkemiz ekonomisinde finansal kaynakların etkili kullanılması ve sağlık hizmeti sunumunun sürekliliğinin sağlanması noktasında finansal okuryazarlık önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi metodu kullanılarak sağlık yöneticilerinin finansal okuryazarlık hakkındaki görüşleri analiz edilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre sağlık yöneticileri finansal okuryazarlığı sekiz ana tema ve on dokuz alt temada değerlendirmektedir. Katılımcılar hem sağlık hizmeti sunucuları hem de sağlık hizmeti talep eden toplum arasında finansal okuryazarlığın henüz yeterince yer almadığını ifade etmektedir. Katılımcılar sağlık yöneticilerinin finansal bilgi eksikliğini belirterek finans eğitimi ve profesyonel yönetim vurgusu yapmaktadır. Ayrıca çalışmada katılımcıların sağlık sektöründe finansal okuryazarlığa yönelik önerilerine yer verilmektedir. Sonuç olarak bu araştırmada, sektörde rol alan sağlık yöneticilerinin finansal okuryazarlık anlamında geliştirilmeye ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Finansal Okuryazarlık, Sağlık Sektörü, Sağlık Yöneticileri, Nitel Araştırma

ABSTRACT

In the presence of scarce economic resources, it is very crucial to use of resources efficiently and effectively for the purpose. Efficient and effective use of resources is only based on information. This situation highlights the concept of financial literacy. Financial literacy plays an important role in the effective use of financial resources and ensuring the continuity of health service provision in the economy of our country, where health expenditures have a significant share. In this context, the views of health managers on financial literacy were analyzed by using content analysis method, one of the qualitative research methods.

According to the findings obtained, healthcare managers evaluate financial literacy in eight main themes and nineteen sub-themes. Participants state that financial literacy has not yet taken place adequately between both healthcare providers and the society demanding healthcare. Participants emphasize financial

¹ Dr., Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, f.ozlemyilmaz@yahoo.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0059-7949>

² Arş. Gör., Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, akiferisen@selcuk.edu.tr ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2490-391X>

³ Yüksek Lisans Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, muhammedaydamak@gmail.com ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6971-6646>

education and professional management by stating the lack of financial information of healthcare managers. In addition, the study includes the suggestions of the participants for financial literacy in the health sector. As a result, it was determined in this study that healthcare managers, who play a role in the sector, need to be improved in terms of financial literacy.

Keywords: Financial Literacy, Health Sector, Health Managers, Qualitative Research

1. GİRİŞ

Günümüzde bireyler temel ihtiyaçlarını karşılamak, birikim-tasarruf yapmak veya borçlanmaya kadar birbirinden oldukça farklı geniş bir perspektifte çoğu faaliyetini finansal kaynaklar ile gerçekleştirmektedir. Kıt ekonomik kaynakların varlığı da göz önüne alındığında finansal kaynaklar ile yapılacak bu tür faaliyetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası [TCMB], 2017; Şimşek ve Çelik, 2014).

Bireysel düzeyde olduğu kadar modern işletmelerin her biri için de finansman kavramı önem arz etmektedir. İşletmelerin varlığını sürdürebilmeleri için gerekli olan kaynakların sağlanması finansman fonksiyonu sayesinde gerçekleşmektedir (Akca vd., 2014). Bu bağlamda, organizasyonlarda veya bireysel düzeyde yapılacak finansal faaliyetlerin sürdürülebilirliği ve verimliliği gibi faktörler finans bilgisine sahip olunması ile doğrudan bağlantılı olmaktadır (Bayram, 2014). Modern çağda ekonomik-siyasi krizler ya da teknolojik ilerlemeler gibi konular ile meydana gelen gelişmeler finansal bilgilerde büyük değişimlere yol açarak verilecek finansal kararlarda çeşitli zorluklara sebep olmaktadır. Bu ortamda doğru kararlar alabilmek için başta bilgi olmak üzere beceri ve yetkinlik gibi faktörlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu gelişmelerin sonucunda ise “finansal okuryazarlık” kavramı gelişerek ortaya çıkmaktadır (TCMB, 2017).

1.1. Finansal Okuryazarlık Kavramı

OECD INFE (2011) finansal okuryazarlığı “sağlıklı finansal kararlar ve nihayetinde bireysel finansal refaha ulaşmak için gerekli olan farkındalık, bilgi, beceri, tutum ve davranışın bir birleşimi” olarak tanımlamaktadır. Bir başka çalışmada, Hung vd. (2009) “temel ekonomik ve finansal kavramlar bilgisinin yanı sıra bilgiyi ve diğer finansal becerileri hayat boyu finansal refah için finansal kaynakları etkili yönetmede kullanabilme yeteneği” şeklinde bir finansal okuryazarlık tanımı yapmaktadır.

Bu bakımdan farklı tanımları yapılan finansal okuryazarlık kavramının ortak özellikleri “bilgi, beceri, davranış, özgüven, refah ve sürdürülebilirlik” olarak ön plana çıkmaktadır. Bu özellikler arasında en temel özellik yine “bilgi” olarak ifade edilmektedir (Hung vd., 2009; Remund, 2010). Finansal okuryazarlık hem kişisel hem de örgütsel finans açısından refah olarak ifade edilebilecek bir mali duruma ulaştırabilecek fırsatlardan yararlanabilme, risklerden korunabilme veya kısa ve uzun dönem planlar yapabilmek gibi başlıklarda fırsatların değerlendirilmesi ve etkin kararlar alınmasını sağlamaktadır (TCMB, 2017; Remund 2010).

Bu bağlamda finansal okuryazarlık hayat boyu devam edecek bir eğitim ve uygulama faaliyeti olmaktadır. Finansal okuryazarlık bu süreçte bilgi temelli hareket edebilme, kararlar alabilme ve finansal becerileri kullanabilme yeteneği olarak ifade edilmektedir (Bayram, 2014; Horvai ve Bokarev, 2018). Nitekim, yüksek finansal okuryazarlık düzeyine sahip bireyler daha etkili finansal kararlar alarak elde edebilecek oldukları faydaları olası risklere karşı koruyabilmektedirler (TCMB, 2015).

Dünya Bankası ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun 2012'de yaptığı "Türkiye Finansal Yeterlilik Araştırması"nın ön sonuçlarına göre ülkemizde finansal okuryazarlık düşük düzeyde tespit edilmiştir (TCMB, 2014). Klapper vd. (2014) küresel nitelikli çalışmalarında yetişkinler arasındaki finansal okuryazarlık oranını %33 olarak ifade etmektedir ve Türkiye bu çalışmada %24 ortalama ile 143 ülke arasında 116. sırada yer almaktadır.

Finansal okuryazarlığın ön plana çıktığı bu noktalar açısından ülkemizde Finansal İstikrar Komitesi tarafından 2014'te ilan edilen "Finansal Erişim, Finansal Eğitim, Finansal Tüketicinin Korunması Stratejisi ve Eylem Planları" doğrultusunda Merkez Bankası "Herkes İçin Ekonomi" adı altında ülkemizde finansal eğitimi ve nihayetinde finansal okuryazarlık seviyesini arttıracak bir program başlatmıştır (TCMB, 2017).

1.2. Dijital Finansal Okuryazarlık Kavramı

Teknolojik gelişmelerin etkisiyle günümüzde finans alanındaki faaliyetler dijital ortama taşınmaktadır. İnternetin etkisiyle bankacılık, alışverişler ve yatırımlar gibi pek çok faaliyet dijital ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Teknoloji ve finansın bir araya gelmesi ile oluşmaya başlayan bu yaklaşım "FinTech" olarak adlandırılmaktadır (Fettahoğlu ve Kıldize, 2019; Yavuz, 2019).

Blockchain, elektronik para, dijital bankacılık ve sanal asistanlar (Maxi, Ugi, Vibi vb.) gibi dijital FinTech uygulamalarının giderek yaygınlaşması finansal okuryazarlık üzerinde de etkili olmaktadır. Bu doğrultuda artık "dijital finansal okuryazarlık" kavramına doğru gidildiği ifade edilmektedir (Fettahoğlu ve Kıldize, 2019; Morgan vd., 2019). Dijital finansal okuryazarlık kavramı FinTech teknolojileri aracılığıyla finansal hizmetlere daha iyi erişim, etkin kullanım ve yetkisiz veri kullanımı gibi sorunları önlemek noktasında ön plana çıkmaktadır (Morgan vd., 2019; OECD, 2018). Dijital finansal okuryazarlığa yönelik olarak ülkemizde Türk Ekonomi Bankası, TEB Aile Akademisi programı çerçevesinde üniversite öğrencilerine yönelik eğitim çalışmaları yürütmektedir (TEB, t.y.). Bu yeni dijital finansal teknolojiler ekonomideki diğer sektörleri de etkilemektedir. Yavuz (2019) blockchain ve akıllı sözleşmeler teknolojisinin sağlık ve ilaç sektörünü genel sağlık verileri ve kişisel bilgilerin depolanması, sahte ürünlerin tespiti ve ürün tedarik sistemleri gibi alanlarda etkileyeceğini belirtmektedir.

1.3. Finansal Okuryazarlık Kavramı ve Sağlık Hizmetleri

Ekonomik koşullar ve sağlık hizmeti sunum modellerinde meydana gelen değişimler sonucu mali sorumlulukların önemi sağlık hizmetleri paydaşları için giderek daha önemli hale gelmektedir. Bu durum hem sağlık hizmeti talep edenleri (hastalar) hem de sağlık hizmeti sunucularını (sağlık profesyonelleri) önemli şekilde etkilemiştir. Giderek artan sigorta prim ödemeleri, yaşam sürelerinin uzaması ve tedavi maliyetlerinin artması gibi faktörler sağlık hizmetlerinde finansal kaynakların önemini arttıran sebeplerdendir.

Ayrıca, hastalardan artık sağlık kararlarında sadece maliyetlerini değerlendirme değil, bir sağlık sigortası edinme ve ödemelerinde sorumluluk alma, kanser veya bir kronik hastalık (diyabet) gibi maliyetli ve uzun süreli hastalıkların yönetimi ve tedavisi konusunda proaktif olarak daha fazla rol almaları istenmektedir. Sağlık hizmeti sunucuları ve yöneticileri için de sağlık hizmetleri maliyetlerinde verimlilik ve etkinlik gibi kavramlar ile ilgili sorumluluklarının ve beklentilerin artması sonucu mali sorumluluklar sağlık hizmeti sunum sürecindeki bütün taraflar için önemli olmaktadır. Finansal okuryazarlık kavramının bu bağlamda sağlık hizmetlerinde verimliliği ve etkinliği sağlayabilecek kararlar alınmasında fayda sağlayacağı öngörülmektedir (James vd., 2012; Meyer, 2017).

2. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın amacı ve önemine, modeli ve desenine, evreni ve örnekleme, araştırma verilerinin toplanması ve son olarak verilerin analizine ait bilgiler aşağıda ifade edilmektedir.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Finansal okuryazarlık kişilerin aldığı finansal kararların niteliğini artırmaktadır. Finansal okuryazarlık belirsizlik veya risk içeren durumlarda bireyleri ve işletmeleri finansal açıdan korumada etkili olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin sonuçlarının finansal açıdan belirsizlik içermesi sağlık sektöründe finansal kaynakların önemini arttırmaktadır. Finansal kaynakların etkin yönetiminin sağlanabilmesi için de finansal okuryazarlık kavramı ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda araştırmada Konya'da bulunan ve ağız ve diş sağlığı hizmeti veren bir sağlık kuruluşunda görevli sağlık yöneticilerinin sağlık sektörü özelinde olmak üzere finansal okuryazarlık kavramı hakkındaki görüşleri, finansal okuryazarlık kavramının karar alma süreçlerindeki etkileri hakkındaki düşünceleri ve bu konuya bakış açılarını değerlendirmek amaçlanmıştır. Çalışma sağlık yöneticilerine hem bireysel hem de kurumsal düzeyde finansal okuryazarlık kavramı hakkında görüşlerini sorarak finansal okuryazarlığın gerçekleştirilen finansal faaliyetler üzerinde etkiye sahip olup olmadığının ve sağlık sektörü özelinde finansal okuryazarlık kavramı hakkındaki görüşlerinin yönetici gözünden değerlendirilmesi noktasında önem arz etmektedir. Literatürde; bir sağlık kuruluşunda karar merciiinde olan sağlık yöneticilerinin finansal okuryazarlık ile ilgili bilgi ve düşüncelerini araştıran bir çalışmaya rastlanmamış olması da bu araştırmanın literatüre katkı anlamında ayrıca önemli olduğuna işaret etmektedir.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Deseni

Araştırma nitel bir özellik taşımaktadır. Bu doğrultuda, araştırmada sağlık yöneticilerinin tecrübeleri ve değerlendirmeleri yoluyla, finansal okuryazarlık kavramının sağlık sektöründe nasıl değerlendirildiğine ve yorumlandığına ilişkin ayrıntılı bilgilere ulaşılması hedeflendiğinden nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim deseni tercih edilmiştir.

Olgubilim farkında olunan kavramlar veya tecrübe edilen deneyimler gibi bilinen ancak tam olarak anlaşılamayan olguları incelemekte ve araştırma zeminini sağlamaktadır. Bu açıdan olgubilim araştırmalarında veri kaynakları araştırmanın amaçladığı olgu ile etkileşim içerisinde olan ve bu olguyu açığa çıkararak başkalarına aktarabilecek bireylerden oluşmaktadır. Olgubilim araştırmalarında elde edilen sonuçlar nitel araştırmanın özelliklerinden dolayı kesin ve genellenebilir sonuçlar elde edilmeyebilir. Buna rağmen değerlendirmek istenen olgunun daha anlaşılabilir ve değerlendirilebilir olmasına imkân sağlayacak çeşitli açıklamalar veya örnekler sağlamaktadır (Şimşek ve Yıldırım, 2018).

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni Konya'da bulunan ve ağız ve diş sağlığı hizmeti veren bir sağlık kuruluşunda görev yapan ve finansal anlamda hastanede sorumluluk sahibi olan; sekiz ana bilim dalı başkanı, bir müdür yardımcısı ve bir mali işler muhasebe birim sorumlusundan oluşmaktadır. Araştırmada örnekleme yapılmadan tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın örneklemini, araştırmaya katılmayı kabul eden altısı ana bilim dalı başkanı ve biri mali işler

muhasebe birim sorumlusu olmak üzere yedi kişi oluşturmaktadır. Ayrıca, anabilim dalı başkanları aynı zamanda ilgili anabilim dallarının klinik sorumluları olarak görev almaktadır.

2.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmanın etik izni Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Etik Kurulu'nun 27.11.2019 tarihli ve 2019/14477 karar numarası ile alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak önceki çalışmalardan fikir yürüterek, finansal okuryazarlık ve nitel araştırma konusundaki uzman kişilerin görüş ve önerileri dikkate alınarak araştırmacılar tarafından yarı yapılandırılmış bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşmeler sırasında katılımcılardan onay alınarak ses kaydı alınmıştır. Ayrıca yapılan görüşmelerde her bir soru için çeşitli alt sorular sorularak cevaplar detaylandırılmıştır. Araştırma verileri 8.1.2020 – 17.2.2020 tarihleri arasında görüşmeyi kabul eden altı ana bilim dalı başkanı ve bir mali işler muhasebe birim sorumlusunun ofislerinde yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Bu doğrultuda hazırlanmış olan görüşme formundaki sorular aşağıdaki gibidir:

1. Finansal okuryazarlık kavramı hakkında ne düşünöyorsunuz, sizin için ne anlam ifade etmektedir?
2. İş ve gündelik yaşantınızda finansal okuryazarlığın yeri nedir?
3. Sağlık sektörü ve sağlık çalışanları için finansal okuryazarlık kavramının önemi nedir ve ne ifade etmektedir?
4. Sağlık çalışanlarının ve yöneticilerinin finansal okuryazarlık seviyeleri hakkında neler söyleyebilirsiniz?
5. Sağlık hizmetleri sunumunda finansal okuryazarlık kavramının önemi hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
6. Ülkemiz genelinde finansal okuryazarlık kavramı ile ilgili yapılan çalışmalar hakkındaki değerlendirmeleriniz nedir?
7. Bir sağlık yöneticisi olarak ise sağlık sektöründe finansal okuryazarlık kavramının gelişmesi hakkında ne gibi çalışmalar yapılabilir?
8. Profesyonel finansal danışmanlık hizmetleri hakkındaki görüşleriniz nelerdir?

2.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırma verilerinin analizi içerik analizi yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda katılımcılardan elde edilen veriler öncelikle yazılı hale getirilerek ilgili soru grupları altında toplanmıştır. Soru grupları altında toplanan veriler daha sonra okunarak kodlamaya tabi tutulmuştur. Yapılan kodlamaların kontrol edilmesi ve benzer kodların gruplandırılması ile ana tema ve alt temalar oluşturulmuştur. Ayrıca bütün araştırma boyunca katılımcıların ve kurumun mahremiyetine dikkat edilerek katılımcıların isimleri gizli tutulmuş ve K.1, K.2, K.3 ... şeklinde katılımcıların kodlaması gerçekleştirilmiştir.

3. BULGULAR

Bu bölümde toplanan araştırma verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Araştırma bulguları ifade edilirken gereken durumlarda italik yazı biçiminde, doğrudan katılımcıların görüşlerine yer verilmektedir.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Katılımcı	Lisans Eğitimi Alınan Üniversite	Sağlık Sektöründe Çalışma Yılı	Yöneticilik Yapma Yılı	Takip Edilen Finansal Kaynaklar	Finansal Okuryazarlık Eğitimi Alma Durumu
K.1.	Selçuk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	25	5	Gazeteler	Hayır
K.2.	Hacettepe Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	20	7	İnternet ve Gazeteler	Hayır
K.3.	Marmara Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	30	10	Hayır	Hayır
K.4.	Selçuk Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	11	3	Hayır	Hayır
K.5.	Hacettepe Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	28	8	Hayır	Hayır
K.6.	Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim İktisat Fakültesi	17	3	Hayır	Hayır
K.7.	Hacettepe Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi	40	30	Hayır	Hayır

Tablo 1.'deki verilerden görüldüğü üzere sağlık yöneticilerinin çoğunluğu finansla ilgili bir kaynak takip etmediğini ve hiçbir sağlık yöneticisi finansal okuryazarlık ile ilgili bir eğitim almadığını ifade etmektedir.

Araştırma verilerinin analizi sonucunda katılımcıların finansal okuryazarlığa ait görüşleri 8 ana tema ile birlikte 19 alt temada ele alınmaktadır. Bu ana ve alt temalar tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Finansal Okuryazarlık Kavramı Hakkındaki Görüşlerinin Ana ve Alt Temaları

Numara	Ana Tema	Alt Temalar
1	Finansal Okuryazarlık Kavramı	Finansal Bilgi Düzeyi
		Yatırım
		Dijitalleşme
2	İş ve Gündelik Hayatta Finansal Okuryazarlık	Malzeme Üretimi
		Satın Alma
3	Sağlık Sektörü ve Sağlık Çalışanları İçin Finansal Okuryazarlık	Koruyucu Sağlık Hizmetleri
		Kamu-Özel Ayrımı
4	Sağlık Çalışanları ve Yöneticilerinin Finansal Okuryazarlık Seviyesi	Bilgi Düzeyi
		Yönetim
5	Sağlık Hizmetleri Sunumunda Finansal Okuryazarlık	Sağlık Hizmeti Finansmanı
		Sağlık Hizmeti Sunumu
6	Ülkemizde Yapılan Finansal Okuryazarlık Çalışmaları	Pazarlama
		Eğitim
7	Ülkemiz Sağlık Sektöründe Finansal Okuryazarlığa İlişkin Öneriler	Eğitim
		Hekim Bilgilendirmesi
8	Profesyonel Finansal Danışmanlık Hizmetleri	Yönetim ve Organizasyon
		İhtiyaç
		Yönetici Öz Gelişimi
		Dijital İletişim Araçları

3.1. Finansal Okuryazarlık Kavramı Ana Teması

Katılımcılar finansal okuryazarlık kavramını finansal bilgi düzeyi, yatırım ve dijitalleşme alt temaları çerçevesinde, görüşlerini farklı boyutlara dayandırarak ifade etmektedir.

3.1.1. Finansal Bilgi Düzeyi Alt Teması

Finansal bilgi düzeyi alt teması “bilinçli seçim”, “aile”, “bilgiye erişim”, “zaman” ve “finansal yönetim” boyutları ile ifade edilmektedir.

“Zengin Baba Yoksul Baba” kitabı ile finansal okuryazarlık kavramıyla tanıştığını ifade eden K.5. bu kitaptan sonra finansal okuryazarlığın kendisi için önem arz ettiğini belirterek bundan önceki finansal kararlarında bilinçsizce davrandığını ifade etmektedir.

K.5.’in aksine K.3. ve K.4. finansal okuryazarlık kavramıyla ilk kez karşılaştıklarını belirtmektedir. Ayrıca her aile içinde finansla ilgilenen birilerinin olduğunu ifade ederek eşlerinin yönlendirmeleri ile hareket ettiklerini ifade etmektedirler. Aile boyutunun bu şekilde ön plana çıkmasında K.3. ayrıca “çocuklar için para kazanmalılar” görüşünü ifade etmektedir.

Ailede yapılan danışmaları ifade eden K.3. ve K.4.’e benzer şekilde, bilgiye erişim boyutunda K.2. ve K.1., çevre tavsiyesi ile internet ve basından faydalandıklarını ifade etmektedir. K.1. ayrıca finansal analizleri takip etmeye çalıştığını ancak bilgi eksikliği yaşayarak anlamakta zorlandığını da ifade etmektedir.

Katılımcılar finansal konularla ilgilenmelerinde zaman boyutunun önemli bir yer tuttuğunu ifade etmektedir. Katılımcılar finansal konularda bilgi edinmek ve takip edebilmek için yeterli düzeyde zaman ayıramadıklarını belirtmektedirler.

Katılımcılar finansal bilgi düzeyi alt temasını son olarak finansal yönetim boyutu ile ele almaktadır. Bu noktada K.5. finansal geleceğini planlarken zorluk çektiğini ifade etmektedir. K.2.’nin görüşü ise şu şekildedir:

“Finansal olarak gelirimizi ve giderimizi nasıl değerlendirebileceğimiz ve neler yapabileceğimiz konusundaki bilgiler bütünü olarak düşünüyorum. Bizim için anlamı, gelir gider dengemizi gözetebilecek miyiz, harcamalarımızı doğru yönlendirebiliyor muyuz, ayağını yorganına göre uzat derler ya, onu yapıp yapamadığımız anlamına geliyor” (K.2.).

3.1.2. Yatırım Alt Teması

Katılımcılar yatırım alt temasını “ölü yatırım” ve “yatırım miktarı” boyutlarında ele almaktadır. K.5. “ev satın almak gibi konulardan ziyade kiraya verip işletme düşüncesi daha önemli hale geldi” görüşünü belirterek ölü yatırımlar gerçekleştirdiğini ifade etmektedir.

K.1. ve K.3. büyük ölçekte yatırım imkânı olmadığını ifade ederek ufak boyutlarda yatırımlar yaptıklarını belirtmektedir. K.1. ayrıca bu konuda basından faydalandığını belirtmektedir. K.2. ise bireylerin finansal okuryazarlık kavramıyla, artan gelirleri olduğu zaman değer kaybını önlemek için yatırım veya tasarruf yapmaya karar verdiklerinde ilgilendiklerini ifade etmektedir. K.2.’ye göre bu ilgi yatırım miktarı ile doğru orantılı olarak değişmektedir. Buna göre düşük miktarlarda yapılacak yatırımlarda döviz veya altın dikkat çekerken yüksek düzeyde yapılan yatırımlarda ev, arsa veya daire gibi yatırım araçları bireylerin dikkatini çekmektedir. K.4.’ün görüşü ise şu şekilde olmaktadır:

“... herkes yatırım yapmaya çalışıyor, kazancının bir miktarını arttırarak, gelecekte hangisi daha iyi olacak, insanlar çeşitli girişimler yapıyor sonuçta, ne amacın parayı en iyi şekilde değerlendirebilmek, hangisinin daha iyi olacağını bilmen için de ekonomiyi bilmen gerekiyor” (K.4.).

3.1.3. Dijitalleşme Alt Teması

Katılımcılar dijitalleşme alt temasını “dijital harcama”, “internet bankacılığı”, “güvenlik” ve “memnuniyet” alt boyutlarında ele almaktadır. Bu doğrultuda dijital harcamaya ilişkin K.1. ve K.5. fiziki parayla yapılan alışverişlerin yavaş yavaş ortadan kalktığını ifade etmektedir. Ayrıca K.5. bu konuda tamamen dijitalleşmenin gerçekleşeceğini belirtmektedir. K.2.’de bu konuya değinerek hali hazırda bir zorunluluk olmadıkça internet bankacılığı gibi araçlarla dijital kanalların kullanıldığını ifade etmektedir.

Katılımcılar güvenlik boyutunda bitcoin ve sanal para gibi kavramlara da değinerek görüşlerini ifade etmektedir. K.1. bitcoin ve sanal para gibi kavramlar hakkında çok spekülative oldukları değerlendirmesini yaparak çekindiğini belirtmektedir. K.2.’de güvenilir olmadıklarını belirterek “balon gibi sahte geliyor bana gerçek değil yani” görüşünü ifade etmektedir. K.4. ise bu tür paraların değerli bir karşılıklarının olmadığını vurgulayarak geleceklerinin olmadığı görüşünü ifade etmektedir.

Sanal kart kullandığını ve fazla bir güvenlik endişesi duymadığını ifade eden K.5. memnuniyete dikkat çekerek “Her şeyin dijital ortamda otomatik olmasının iyi olduğu düşünmekteyim. Her şey tek bir sistem dahilinde” görüşünü ifade etmektedir.

3.2. İş ve Gündelik Hayatta Finansal Okuryazarlık Ana Teması

Katılımcılar iş ve gündelik hayatta finansal okuryazarlık hakkındaki görüşlerini malzeme üretimi ve satın alma alt temalarına dayandırarak ifade etmektedir.

3.2.1. Malzeme Üretimi Alt Teması

Bu doğrultuda katılımcılar malzeme üretimini, “standart”, “reklam”, “kalkınma” ve “devlet teşviki” boyutlarında ele almaktadır.

K.1. medikal malzeme üretiminde yerli üretimin mevcut olduğunu ancak ithal malzemelerin standardını yakalayamadığını belirtmektedir. K.4.’de yerli üretimin sürmesi gerektiğini ifade etmekle birlikte kaliteye vurgu yaparak yerli ürünün kaliteli olması durumunda tercih edileceği görüşünü belirtmektedir.

K.3. ise farklı bir yaklaşım göstererek reklam konusuna dikkat çekmektedir:

“Belki bizim yerli ürettiğimiz implant da çok iyi ama buna ... yayın yapacak, ... kaç tane hastada deneyecek, bunun reklamını yapıp bende iyiyim diyecek kadar belki para ödemedik.”

Katılımcılar yerli medikal malzeme üretiminin ülke kalkınmasına fayda sağlayacağını vurgulamaktadır. K.6. yerli ürünlerdeki devlet teşvikini vurgulayarak oluşan fiyat avantajı ve ülke kalkınması doğrultusunda yerli ürünün tercih edildiğini ifade etmektedir. K.6. ayrıca ithal medikal malzemenin ön planda olmasına rağmen yerli medikal malzemelerin beklentileri karşıladığını ifade etmektedir.

3.2.2. Satın Alma Alt Teması

Katılımcılar satın alma alt temasını “fiyat”, “kalite”, “performans”, “uygunluk”, “kullanım ömrü” ve “hasta tercihi” boyutlarında değerlendirmektedir. Bu doğrultuda katılımcıların görüşleri şu şekilde olmaktadır:

“Bizde kalite ve performans önemli. İlla ucuz mal olacak diye bir şey yok. Çünkü ucuz bir malzeme alıp sık sık değiştirmen gerektiğinde pahalıya mal oluyor. ... yerli-yabancıdan ziyade kalite-performans olanı değerlendirip o üründen ne kadar faydalanabiliriz diye onu değerlendiriyoruz” (K.2.).

“Fiyat her zaman öne geçiyor. ... Keşke daha çok paramız olsa, istediğimiz malzemeyi alabilsek. Çünkü ucuz olunca kalite düşer. Hasta sağlığı için düşünüldüğü zaman ben tedavinin kalitesinin düşeceğine inanıyorum. ... para kazanmak dahil olunca tedavinin kalitesi düşüyor. Çünkü bir hastaya düşen süre düşüyor. Çabuk olmak zorundasın, daha ucuz malzeme kullanmak durumundasın yani. ... Bir malzemenin parasını düşündüğün zaman, insan sağlığı ile ilgili olduğu için iş daha sıkıntılı oluyor. Ucuz bizde kalitesizdir, pahalı iyidir” (K.3.).

“Bence performansı önemli. Son yıllarda, ucuz olsun performansı zaten hemen hemen olur diye bir algı var. Ben öyle düşünmüyorum, bence ucuz aldığın zaman performansı genellikle düşük oluyor, tekrar alıyorsun. Ben özel hayatımda da böyle düşünüyorum. Ucuza bir tane ayakkabı alıyım, üç tane alıyım mantığındansa, kaliteli alıyım daha uzun süre giyeyim. ... şu felsefe ile düşünüyorum “ucuz mal alacak kadar zengin değilim”. ... Eğer param yetiyor ise kalitelisini almaya çalışırım” (K.4.).

“... benim için bir üründe genellikle fiyat-performans ikili değerlendirmeleri önemli olmakta” (K.5.).

K.6. doğrudan temin ve ihale usulünün varlığına da değinerek şunu ifade etmektedir:

“Önce internette fiyat araştırmaktayız. Daha sonra, piyasa şartlarını da göz önünde bulundurarak ihtiyaç olan malzemeyi en kısa sürede uygun fiyat ile alıp kliniklerin durmadan çalışmasını sağlıyoruz. ... Fiyatları satın alma biriminde, ürünün “kalitesine”, “ucuzluğuna” ve “uygunluğuna” göre değerlendirerek istenilen malzemeleri almaktayız. Kalite, ucuzluk ve uygunluk bir arada olmalı.”

K.7. yerli/yabancı denkliği durumunda önceliğin yerli ürün olduğunu belirterek “Yerli de yabancı da olsa önceliğimiz kalite. ... Spekülasyon yoksa fiyat yüksekliği kaliteyi göstermekte. ... Mümkün olduğunca fiyatı yüksek ve kaliteli olan tercih edilmeli diye düşünüyorum” görüşünü ifade etmektedir.

Hasta tercihleri boyutuna dikkat çeken K.1. şunu ifade etmektedir:

“Burada vatandaşın alım gücünde etkili, vatandaşa biz tercih sunuyoruz; şöyle yabancı malzemeler, markalar var, şunlarda yerli markalar diyerek. Hasta tercihi ile de olmak üzere yerli implantlar arttı. İmplantı devlet ödemiyor zaten, tamamını hasta karşılıyor. Buda hastanın ekonomik gücü ile alakalı. Gücü olan en pahalı markayı da tercih edebiliyor” (K.1.).

3.3. Sağlık Sektörü ve Sağlık Çalışanları İçin Finansal Okuryazarlık Ana Teması

Katılımcılar sağlık sektörü ve sağlık çalışanları için finansal okuryazarlığı koruyucu sağlık hizmetleri ve kamu-özel ayrımı etrafında değerlendirmektedir.

3.3.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri Alt Teması

Katılımcılar koruyucu sağlık hizmetleri alt temasını “tıbbi eğitim” ve “toplum davranışı” boyutlarında açıklamaktadır. Koruyucu sağlık hizmetlerine ilişkin katılımcıların görüşleri şu şekilde olmaktadır:

“Koruyucu hekimlik bizde çok zayıf. Biz hastalık olduktan sonra onu tedavi etmeye para harcıyoruz. Diş hekimliği eğitimi de mesela hep hastalık olduktan sonrasına yöneliktir, diş çürüdükten sonra ne yapılacak, diş çekildikten sonra ne yapılacak, halbuki bu dişin çürümeye veya çekilmesine kadar giden bir süreç var ve bu konuya yönelik eğitimimiz çok zayıf bizim. ... Koruyucu hekimlik daha çok gündeme gelmeli ve geliyor yavaş yavaş... Bu çok önemli bence, bütün tıp branşlarında koruyucu hekimlik daha çok önemini arttıracak” (K.1.).

“Hastalar bazen duyarsız kalabilmekte, ben en iyi hizmeti alıyım cebimden para çıkmasın diye düşünebiliyor. ... Önce hastaların kontrole gelme davranışını oturtmamız lazım. Tedavi yapılıp, rutin kontroller tutulmalı. Sistem öyle çalışmalı. Altı ay sonra kontrole gelmedin mi, o diş çekildi mi, o hasta onun ücretini kendi ödemeli. Biz o sistemi daha oturtamadık. Bir ücreti var tedavisinin, ben ona bir başlangıç yapmışım altı ayda bir kontrole gelmemiş, gelmedi o diş çekildi, o onun sorumluluğunda olması lazım, buna da bakmak lazım” (K.3.).

“Sağlığın en büyük harcama kalemlerinden biri olduğunu biliyorum. Ben hep diş çürüğü diş fırçası örneğini vermekteyim. Sağlıkta finansal okuryazarlığın yer etmesiyle tasarruflar oluşabilir ve bu toplumsal olarak kalkınmada etkili olabilir” (K.5.).

3.3.2. Kamu-Özel Ayrımı Alt Teması

Kamu-özel ayrımı “klinik yönetimi”, “kâr odağı” ve “hekim hizmeti” boyutlarında değerlendirilmektedir. K.2. özel sektörde büyük ölçekli sağlık tesislerinde mali ve idari yönde klinik yönetimi için profesyonel personel istihdam edildiğini belirtmektedir.

K.2. ayrıca kamunun finansal okuryazarlık konusundaki seviyesini yeterli gördüğünü ifade ederek özel sektörün kar odağından dolayı finansal okuryazarlığa daha fazla önem verildiğini belirtmektedir:

“İlla o kadar çok kâr etmeye de gerek yok. Hizmetine dikkat etse oradaki hekim, aynı işten dört lira da kazanabilir beş lira da kazanabilir. Dört lira da kazansa kazanmış oluyor hizmet vermiş oluyor hastasına, beş lira kazandığı zaman hastadan biraz daha fazla para almış oluyor” (K.2.).

3.4. Sağlık Çalışanları ve Yöneticilerinin Finansal Okuryazarlık Seviyesi Ana Teması

Katılımcılar sağlık çalışanları ve yöneticilerinin finansal okuryazarlık seviyesine yönelik görüşlerini bilgi düzeyi ve yönetim alt temalarında ifade etmektedir.

3.4.1. Bilgi Düzeyi Alt Teması

Katılımcılar bilgi düzeyi alt temasını “finans/piyasa bilgisi”, “yönetim kademesi”, “vatandaşlık bilinci”, “finansal eğitim” ve “kamu/özel ayrımı” boyutlarında değerlendirmektedir.

Katılımcıların tamamı yöneticilerin seviyeleri için finans/piyasa bilgisinin gerekliliğini vurgulamaktadır. Bu gereklilikte K.2. “döner sermaye”nin önemi vurgularken yöneticilerin finansal okuryazarlık seviyesini “ortanın biraz üstü” olarak ifade etmektedir.

K.4. ise bu konuda yönetim kademesine dikkat çekerek üst kademe yöneticilerin ve akademik personelin seviyelerini arttırmaya çalıştıklarını ancak alt seviyedeki yöneticilerin finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olduğunu ifade etmektedir.

K.6. ise kamu kurumlarında yönetici kademelerindeki personeller için bilgi düzeyinin yeterli ölçüde dikkate alınmadığını ifade etmektedir.

K.2. yöneticilere benzer şekilde sağlık çalışanlarının finansal okuryazarlık konusunda farkında olduklarını belirterek verimli bir şekilde hizmet sunulduğunu ifade etmektedir.

K.2.'nin bu görüşünün aksine K.1., K.3., K.4., K.5. ve K.6. sağlık çalışanlarının farkındalıklarının az olduğunu belirterek tasarruflu malzeme kullanılmaya çalışıldığını ancak yeterli olmadığını ifade etmektedir.

Bu konuda ayrıca kamu/özel ayrımını vurgulayan katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

“Kendisi almadığı zaman çok dikkat etmiyor. Ama yarın mezun olup da muayenehanesine gittiği zaman orada en ufak malzemenin bile hesabını yapıyorlar, gider kendi cebinden çıktığı için. Biz bunları hatırlatıyoruz kendilerine” (K.2.).

“Özelde bence daha çok maddi açıdan, daha farklı muamele edildiğini düşünüyorum. ... Her malzemeyi almıyorlar ama aldıkları malzemeleri nasıl kullanacaklarını biliyorlar, pek bir fark olmuyor arada” (K.3.).

“... aynı malzemeyi cebinden para çıkararak aldığı zaman, bunun 250 dolar olduğunu bildiği için buna gözü gibi bakıyor. ... Para gittiğinin farkına varmış oluyor” (K.4.).

“Haydan gelen huya gider anlayışı var. Devlet alıyorsa, yani kamu malı ise gerisi düşünülmemekte” (K.5.).

Bu doğrultuda K.1., K.3. ve K.5. vatandaşlık bilincinin gelişmesi gerektiğine dikkat çekerek bütün sağlık çalışanlarının sahiplenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Katılımcılar hem çalışanlara hem yöneticilere yönelik finansal okuryazarlığı arttıracak eğitim verilebileceğini ifade etmektedir ancak K.4. sağlık çalışanları için şu görüşünü vurgulamaktadır: *“yeterli olacağını tahmin etmiyorum. Para yönetmeden bir şekilde, haydan gelen huya gider diyebilirim.”*

3.4.2. Yönetim Alt Teması

Katılımcılar yönetim alt boyutunu “yönetici algıları” boyutunda ele almaktadır. Yönetici algılarını vurgulayan K.4. yönetimin yakın olduğu düşünceye diğer yöneticileri yönlendirebileceğini ifade etmektedir. K.4. burada yönetici algıları için kamu/özel ayrımına da değinmektedir.

K.4.'ün ifadesine göre kamu sektörü için devletin aktardığı finansal kaynak yetersiz ise yönetim kademesi finansal açıdan farkındalığa sahip olabilmesine rağmen finansal kaynak yetersizliğinden dolayı verimliliği düşük yetersiz kalitedeki ürünü tercih edebilmektedir. Özel sektör için ise K.4. şu görüşünü ifade etmektedir: *“Ucuza da yapılabilir, kaliteli ürün alıp da yapılabilir. Bu tamamen insanların ihtiyaçları doğrultusunda. Paraya çok ihtiyacı vardır, o şekilde değerlendirebilir. Hasta bana gelsin hastayı kaybetmeyim. Ucuz yaparsan malzemeyi kaliteli kullanabilir misin, kullanamazsın. Neden ona göre malzeme kullanacaksın, ki senin bir emeğin var, senin onu alman lazım, yani ben o bakış açısında değilim, öyle olmaması gerektiğini*

düşünüyorum. Kendim hasta olsam da onu bilmek isterim. Ha şunu yapmamak lazım hem ucuz mal kullanıp hem de pahalıya yapmamak lazım, karşı tarafı da düşünmek lazım.”

3.5. Sağlık Hizmetleri Sunumunda Finansal Okuryazarlık Ana Teması

Sağlık hizmetleri sunumunda finansal okuryazarlık kavramı sağlık hizmeti finansmanı ve sağlık hizmeti sunumu alt temaları etrafında ifade edilmektedir.

3.5.1. Sağlık Hizmeti Finansmanı Alt Teması

Katılımcılar sağlık hizmeti finansmanını “hizmet ücretleri (SUT)”, “tekrarlayan harcama” ve “kamu/özel ayrımı” boyutlarında ele almaktadır.

K.3. SUT fiyatlarına vurgu yaparak sağlık hizmeti ücretleri konusunda kamu ve özel arasında denge sağlanması gerektiğini ifade etmektedir: *“Dışarıda bir muayenehanede aynı işlem beş katı ücret var ama biz burada belki daha pahalı bir malzeme kullanmamıza rağmen gelen para az.”*

K.3. ayrıca hizmet ücretlerinin artmasının getireceğini ifade ettiği olumlu yansımayı şu sözlerle ifade etmektedir: *“Yaptığım işte daha çok gelir olursa çalıştığın süre daha verimli olur. Yani bir iş gününde yirmi hastadan aldığın parayı on beş hastada alırsan, her hastaya daha uzun süre vakit ayırırsın, daha kaliteli hizmet vermiş olursun.”*

K.2. ve K.1.’de K.3.’ün bu görüşüne benzer şekilde yaklaşmaktadır. K.2. SUT fiyatlarının gerçekçi olmadığını belirterek bu durumun hem kurum hem sağlık çalışanları hem de sağlık sektörü için verimlilik ve kalite gibi faktörler açısından olumsuz yansımalarla bulunduğunu ifade etmektedir. Bu noktada SUT fiyatlarında artışın gerçekleşmesi bir gereklilik olarak bütün katılımcılar tarafından ifade edilmektedir.

K.2. sağlık hizmetlerinde finansal okuryazarlığın yer etmesi ile tekrarlayan harcamaların ortadan kalkacağını belirterek uzun vadede kârın artacağını ifade etmektedir. K.2. ayrıca, kamu/özel ayrımında özel sektörün kârı attırmayı ve kamu sektörünün de daha fazla hastaya hizmet vermeyi amaçladığından dolayı finansal okuryazarlığa önem verdiklerini belirterek bunun yerine sağlık hizmetinin kalitesinin artırılmasının daha öncelikli olması gerekliliği düşüncesi şu görüşüyle ifade etmektedir: *“Üniversiteler de genellikle öyle. Yani bir işi ne kadar ucuza mal edeceğinden veya masrafın ne kadar az olacağından ziyade bir işin kalitesini biz ne kadar arttırabiliriz, yani maliyet biraz daha fazla olsun daha az kazanalım ama yaptığımız iş daha kaliteli olsun. Öyle olması gerekiyor bence ama maalesef özelde özellikle öyle değil kaliteye biraz daha önem vermek lazım.”*

3.5.2. Sağlık Hizmeti Sunumu Alt Teması

Katılımcılar diğer alt tema olan sağlık hizmeti sunumunu “kalite standartları (SKS)” ve “hastanın tıbbi özeni” boyutlarında değerlendirmektedir. SKS boyutuna değinen K.1. sağlık hizmetlerinde standardizasyonun olması gerektiğine işaret etmekle birlikte maliyet artışına yol açtığı görüşünü şu şekilde ifade etmektedir: *“Yani orada bir el yıkama jeli var, biz önceden onu açtığımızda bitirene kadar kullanırdık, ama şimdi diyorlar ki açıldıktan sonra on beş gün içinde bitmezse bunu atacaksın çöpe. Bu olmasın diye demiyorum ama ipin ucunu kaçırıyoruz, dengeyi sağlayamıyoruz.”*

K.5. ise hastanın tıbbi özeni boyutuna değinerek tedavi sonrası süreçte hastanın gerekli tıbbi özeni göstermediğini ifade etmektedir. Bu durum K.5.’in ifadesine göre sağlık hizmetlerinde kaynak israfına yol açmaktadır.

3.6. Ülkemizde Yapılan Finansal Okuryazarlık Çalışmaları Ana Teması

K.2. haricindeki diğerkatılımcılar ülkemizde yapılan finansal okuryazarlık çalışmaları hakkında bilgilerinin olmadıklarını ifade etmektedir. Ülkemizdeki finansal okuryazarlık çalışmaları hakkında K.2. ve K.5. görüş belirtmektedir. Bu katılımcıların görüşleri doğrultusunda pazarlama ve eğitim alt temaları etrafında ülkemizde yapılan finansal okuryazarlık çalışmaları açıklanmaktadır.

3.6.1. Pazarlama Alt Teması

Pazarlama alt teması “network marketing” ve “profesyonel tanıtım” boyutlarında ifade edilmektedir.

K.5. bu çalışmalar hakkında bilgisinin olmadığı belirtmekle birlikte “*Bu konuda network marketing çalışmalarını görmekteyim. Bu çalışmalarla da tanıtım ürünleri/tanıdık vasıtasıyla tanıştım.*” görüşünü ifade etmektedir. K.5. bu network marketing çalışmalarının profesyonel olmadığı değerlendirmesini yaparak profesyonel bir şekilde bu tür tanıtımların yapılabileceği öneri görüşünü ifade etmektedir.

3.6.2. Eğitim Alt Teması

Diğerkalt tema olan eğitim ise “erişilen hedef kitle büyüklüğü” boyutu ile değerlendirilmektedir. Ülkemizde yapılan finansal okuryazarlık çalışmalarının yetersiz olduğu görüşünü belirten K.2. yapılan çalışmaların ulaştığı kitle büyüklüğünün yetersiz olduğunu ifade etmektedir. Bu konuda eğitimlerin artmasını gerektiğini vurgulayarak, kamu spotlarında finansal okuryazarlıkla ilgili bilgilendirmelerin yer alabileceğini önermektedir.

3.7. Ülkemiz Sağlık Sektöründe Finansal Okuryazarlığa İlişkin Öneriler Ana Teması

Katılımcılar sağlık yöneticisi kimlikleriyle, ülkemiz sağlık sektöründe finansal okuryazarlık kavramının gelişmesi hakkındaki önerilerini eğitim ve hekim bilgilendirmesi alt temalarında ifade etmektedir.

3.7.1. Eğitim Alt Teması

Eğitim alt teması “lisans eğitimi” ve “yönetici eğitimi” boyutları çerçevesinde değerlendirilmektedir. K.1. diş hekimliği lisans eğitiminde verilen “ergonomi dersi müfredatı”na eklenebileceğini ifade etmektedir. K.5. de lisans eğitiminde müfredata eklenebileceğini belirterek “dental finansal okuryazarlık” ve “dental finansal yönetim” gibi başlıkları önermektedir.

K.4. yönetimde profesyonelliği sağlayacak bir yönetici eğitiminin gerekliliğini belirterek sağlık sektöründeki kurumlar/bölümler vb. arasındaki farklılıklara dikkat çekmektedir ve bu konuda belirli bir standardın sağlanması gerektiğini vurgulamaktadır. K.5. ise bu tür bir eğitimin zorunlu temel bir eğitim olması gerektiğini ifade etmektedir.

3.7.2. Hekim Bilgilendirmesi Alt Teması

Katılımcılar son olarak hekim bilgilendirmesi önerisini “muayene süresi” ve “SUT paketleri” boyutlarında ifade etmektedir. Bu bağlamda katılımcılar hekimin hastayı, tedavi süreci ile beraber finansal konularda da bilgilendirebileceğini ifade etmektedir. Finansal konulardaki tavsiyenin, hastayı koruyucu tedavi anlayışına yönlendirmekle beraber sağlık hizmetinin ilerleyen aşamalarında olabilecek yüksek tedavi maliyetleri hakkında hem hastada farkındalık oluşturmak

hem de yüksek maliyetlerin önüne geçilmesi şeklinde olabileceği katılımcılar tarafından ifade edilmektedir.

Diğer katılımcılardan ayrı olarak K.2., halihazırda böyle bilgilendirmeler yaptıklarını ifade etmektedir. K.2. hastanın ilk müracaatından itibaren “*en değerli şey şu anda ağzınızdaki dişleriniz*” şeklinde bilgilendirmeler yaptıklarını ifade etmektedir. K.2. hekimler tarafından verilen bu tür önermelerin özel sektör ve üniversite hastanelerinde verilmesine karşın ikinci basamak kamu hastanelerinde muayene süresinin kısıtlı olmasından dolayı verilemediğini ifade etmektedir.

K.1.’de muayene süresine dikkat çekerek hekimlerin finansal tavsiyeler için yeterli zaman ayıramayacaklarını ifade etmektedir. K.1. ayrıca bu konuda hekime destek noktasında, finansal tavsiye verebilecek düzeyde profesyonel personelin olabileceğini belirtmektedir.

K.5. ise bu konuda SUT paketlerine dikkat çekerek finansal tavsiye konusunun tedavi paketlerine alınabileceğini belirtmektedir. K.5.’e göre böyle bir durumda arz-talep durumu meydana gelecek ve hekimin gelir elde edecek olmasından dolayı daha rahat bir şekilde tavsiye verebileceğini ve buna karşılık hastanın da talepkâr olacağını ifade etmektedir.

3.8. Profesyonel Finansal Danışmanlık Hizmetleri Ana Teması

Katılımcılar son olarak profesyonel finansal danışmanlık hizmetleri hakkında görüşlerini ifade etmektedir. Bu bağlamda katılımcılar profesyonel finansal danışmanlık hizmetlerini yönetim ve organizasyon, ihtiyaç, yönetici öz gelişimi ve dijital iletişim araçları alt temaları ile değerlendirmektedir.

3.8.1. Yönetim ve Organizasyonu Alt Teması

Katılımcılar profesyonel finansal danışmanlık hizmetlerine ilk olarak yönetim ve organizasyon çerçevesi içerisinde yaklaşarak danışmanlık hizmetlerini “yalın klinik yönetimi” ve “yönetim kademesi” şeklindeki boyutlar etrafında değerlendirmektedir.

Profesyonel finansal danışmanlık hizmetlerinin yalın klinik yönetimi olarak özel sektörde verildiğini ve yavaş yavaş yaygınlaştığını ifade eden K.2. danışmanlık hizmeti alan özel sektör kuruluşlarının memnun kaldıkları görüşünü de belirtmektedir. K.2. yalın klinik yönetimi kapsamında yatırım kararlarından tedavi fiyatlarına kadar geniş bir kapsamda özel sektöre danışmanlık hizmeti sunduklarını ifade etmektedir. K.3. ise profesyonel finansal danışmanlık hizmetlerinde yönetim kademesini vurgulayarak üst düzey yöneticilerin daha çok ihtiyaç hissedeciğini ifade etmektedir.

3.8.2. İhtiyaç Alt Teması

İhtiyaç alt temasında ise katılımcılar “kurumlar/birimler arası farklılık”, “sağlık sektörü bilgisi”, “teori ve uygulama arasındaki ayırım” ve “süreklilik” boyutlarında değerlendirmektedir.

K.3. planlama yapmada “*pratikte stabil bir ülke değiliz, önceliğimiz değişir bir şey olur*” ifadesiyle geleceği öngöremediğini ifade ederek danışmanlık hizmetleri için “teoride gerekebilir ama pratikte işe yaramayabilir” görüşünü vurgulamaktadır.

K.4. ise profesyonel finansal danışmanlık hizmetlerini sunan kurumların sağlık sektörünün özelliklerini dinamiklerini bilmesi gerektiğini ifade ederek “*Sağlıkta kullanılan malzemelere sadece ekonomik açıdan yaklaşamazsın*” görüşünü ifade etmektedir.

Ayrıca, K.3. ve K.4. bu konuda sağlık sektöründeki kurumlar ve hatta aynı kurum içerisindeki birimler arasında ihtiyaç farklılıkları olduğunu da vurgulamaktadır. Bu noktada K.3. danışmanlık hizmeti verecek profesyonel danışmanın kurumu ve sağlık sektörünü daha iyi tanıyabilmesi açısından kurum içerisinde istihdamın daha faydalı olacağını belirtmektedir. K.5. ve K.6.'da kurum içi istihdamın daha iyi olacağını belirtmektedir. K.5. kurumsal danışmanlığın yanı sıra bireysel emeklilik sistemi ve kişisel yatırımlar gibi bireysel konularda da yararlanılabileceğini ifade etmektedir.

3.8.3. Yönetici Öz Gelişimi Alt Teması

Danışmanlık hizmetlerinin süreklilik arz eden bir ihtiyaç olmadığını vurgulayan K.2. ihtiyaç duyulan durumlarda hizmetin alınabileceğini ifade belirterek bu durumdan dolayı kurum içerisinde istihdamın verimliliği olumsuz etkileyeceği görüşünü belirtmektedir. K.2. ayrıca yöneticinin finansal konularda öz gelişimlerini gerçekleştirmesinin daha etkili olacağını ifade etmektedir.

3.8.4. Dijital İletişim Araçları Alt Teması

Katılımcılar son olarak dijital teknolojilere dikkat çekerek danışmanlık hizmetinin dijital iletişim araçlarıyla zaman ve mekân sınırlaması olmadan daha hızlı ve verimli bir şekilde sunulabileceği görüşünü vurgulamaktadır.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada finansal okuryazarlık kavramı bağlamında olmak üzere, sağlık yöneticilerinin değerlendirmeleriyle ülkemiz sağlık sektöründe finansal okuryazarlık kavramının önemi, sağlık yöneticilerinin ve çalışanlarının seviyesi ile sağlık sektöründe finansal okuryazarlığın gelişmesi için ifade ettikleri öneriler nitel araştırma yöntemleri kullanılarak ortaya konulmuştur.

Katılımcı sağlık yöneticilerinin tamamının finansal okuryazarlık konusunda hiçbir eğitim almadıkları görülmekle birlikte K.5.'in, Zengin Baba Yoksul Baba kitabı ile tanıştığı finansal okuryazarlık hakkında farkındalığa sahip olduğu ve K.2.'nin ise doğrudan finansal okuryazarlık olarak olmasa da finansal konularda farkındalığa sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların internet ve gazete haricinde genel olarak finansla ilgili bir kaynak takip etmedikleri görülmektedir. Katılımcılar bu duruma finansal eğitim almamaları, finansal bilgi eksikliği ile ayırdıkları zamanın yetersiz olmasının yol açtığını ifade etmektedir. Akca ve diğerlerinin (2014) sağlık yöneticileri ve finansal departmanlarda görevli sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada katılımcıların büyük çoğunluğunun finansal yönetim konusunda eğitim almadıkları ve katılımcıların %40'ının kendini finansal konularda yeterli gördüğü sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık çalışanları üzerine yapılan bir diğer çalışmada katılımcıların tamamına yakınının finansal okuryazarlık eğitimi almadığı belirtilmektedir (Altan ve Biçer, 2017). Bu doğrultuda mevcut çalışma ile literatürdeki diğer çalışmalar benzerlik göstererek sağlık yöneticileri ve sağlık çalışanlarının finansal eğitim ve finansal bilgi konusunda önemli eksiklikler yaşadığını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda sağlık hizmetlerinin önemli gider kalemlerinden biri olduğu da göz önüne alındığında, sağlık yöneticilerine ve sağlık çalışanlarına finansal okuryazarlıklarını sağlayacak finansal eğitimin verilmesi önem arz etmektedir. Nitekim bu durumun bizzat katılımcılar tarafından da ifade edilmesi bulgular bölümünde ortaya konulmuştur. Ayrıca, Kuyumcu (2018) tarafından yapılan çalışmada katılımcılar lise düzeyinde zorunlu temel finansal eğitim verilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu durum mevcut çalışmada dış hekimliği lisans müfredatına finansal içerikli derslerin eklenmesini öneren katılımcıların

görüşleriyle kısmen de olsa benzerlik göstermektedir. Nitekim K.5.'de temel bir eğitim olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu bağlamda temel finansal eğitimlerin ders olarak verilmesinin hem daha geniş bir kitleye ulaşılması hem de dersi geçme noktasında bir zorunluluk oluşturacağından finansal okuryazarlığın gelişiminde olumlu katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

Katılımcılar finansal kararlarında aile ve çevre yönlendirmelerinden faydalandıklarını ifade etmektedir. Ceylan (2020) özel sektör sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada profesyonel olmayan kişilerden yardım aldığını ifade eden katılımcıların çoğunluğunun ailesinden yardım aldığını tespit etmiştir. Üniversite öğrencileri üzerine yapılan bir diğer çalışmada da katılımcıların çoğunluğu aile içerisinde finansal danışmaların yapıldığını ifade etmektedir (Alkaya ve Yağlı, 2015). Bu açıdan bireylerin finansal kararlarında aile ve çevre tavsiyesinin etkili olduğu görülmektedir.

Katılımcılar, sağlık yöneticileri ve çalışanlarının finansal okuryazarlık seviyesini genel olarak düşük ve orta düzey aralığında değerlendirdiği görülmektedir. K.2. diğer katılımcılardan farklı görüş belirterek finansal okuryazarlık seviyesini, ifade ettiği şekliyle ortanın biraz üstü olarak görmektedir. K.4. ise yönetim kademesine vurgu yapmaktadır. Katılımcılar SUT fiyatlarının da finansal okuryazarlığı büyük oranda etkilediği görüşünü ifade etmektedir. Ayrıca katılımcılar kamu-özel ayrımı bağlamında da değerlendirmeler yapmaktadır. Son olarak sağlık yöneticileri sağlık sektöründe finansal okuryazarlığı yönetimin profesyonelleşmesi bağlamında ele almaktadır. Bu bağlamda sağlık sektöründe finansal okuryazarlığın, hizmet ücretlerinden yönetim kademelerine kadar birçok faktörden etkilendiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu açıdan sağlık sektöründe yapılacak eğitim vb. gibi finansal okuryazarlık çalışmalarında sağlık hizmetleri ile ilişkili olan bütün tarafların etkileme ve etkilenme potansiyeli olduğu göz önüne alınarak bu doğrultuda politikaların geliştirilmesi gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Katılımcılar, K.2.'nin "*Biz sonuçta yönetici olmadan önce sadece hekimlik yapıyoruz burada bu konularda bilgi almıyoruz.*" olarak ifade ettiği şekliyle sağlık sektöründe yönetim kademelerindeki sağlık profesyonellerinin finansal ve idari konular açısından eğitim eksikliğine dikkat çekerek hem yöneticilerin kendini yetiştirmesini hem de yönetimin profesyonelleşmesi gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Bu durum katılımcıların profesyonel finansal danışmanlık hizmetleri hakkında vurgu yaptığı sağlık hizmetlerinin kendine has özellikleri birlikte değerlendirmektedir. Ayrıca özel sektör sağlık kuruluşlarının yalnız klinik yönetimi olarak profesyonel yönetim danışmanlığı hizmeti aldıklarına da dikkat çekmektedirler. Bu doğrultuda başhekim, dekan vb. yönetici pozisyonundaki sağlık profesyonelleri ile sağlık sektörünün kendine has özelliklerinin farkında olan ve profesyonel yöneticilik eğitimi alan sağlık yöneticilerinin ortak bir zeminde çalışmalarını sağlayacak yapısal düzenlemelerin sağlanması ile sağlık sektöründe finansal okuryazarlığın gelişmesine katkıda bulunulacağı önerisi yapılmaktadır.

Katılımcılar sağlık hizmetlerinde finansal okuryazarlık hakkındaki görüşlerinde koruyucu sağlık hizmetleri ve sevk zincirine dikkat çekmektedir. Bu bağlamda koruyucu sağlık hizmetleri anlayışının ülkemiz sağlık sektöründe hem sağlık hizmetleri arz eden sağlık profesyonelleri hem de sağlık hizmeti talep eden toplum ve hastalar açısından yeterince benimsenmediğini belirterek uygulama noktasında sorunların yaşandığı ifade edilmektedir. Benzer durum sevk zinciri için de geçerli olmaktadır. Bu açıdan katılımcılar sevk zinciri ve koruyucu sağlık hizmetlerine önem verilmesi durumunda sağlık sektöründe finansal açıdan rahatlamaların yaşanarak finansal okuryazarlığa katkıda bulunulacağını işaret etmektedir. Özer (2015) tarafından yapılan çalışmanın bir katılımcısı, K.3.'ün yukarıda ifade ettiği görüşle aynı doğrultuda, diş hekimliğinde

koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekliliğini vurgulayarak koruyucu tedaviye uymayan hastalara kişisel yaptırım uygulanması görüşünü ifade etmektedir. Aynı çalışmada katılımcıların çoğunluğu, ölkemiz sağlık sektöründe finansal sürdürülebilirliğin sağlanması açısından koruyucu sağlık hizmetlerinin sağlanması görüşünü ifade etmiş ve bir katılımcı ayrıca sevk zincirinin oluşturulması gerektiğine vurgu yapmıştır (Özer, 2015). Karacan ve Kılıçkan (2016) tarafından yapılan kanser taramaları ve tedavileri arasında maliyet karşılaştırması çalışmasının sonucunda ise, koruyucu sağlık hizmetleri olarak kanser tarama faaliyetlerinin tedaviye göre daha düşük maliyetli olduğuna ulaşılmıştır. Yine koruyucu sağlık hizmetlerini finansal açıdan değerlendirdiği makalesinde Hayran (2019), kişilerin koruyucu sağlık hizmetlerine katılımını teşvik ederek sağlıklı yaşam sürmesinin ve dolayısıyla sağlık hizmetlerine olan talebinin azaltılmasının sağlanabileceğini ifade etmiştir. Kişisel sağlıklarını koruyucu davranışlar sayesinde de harcamaların en az %20 azaltılabileceği ifade edilmiştir. Bu çalışmada Hayran'ın ifade ettiği bu önerinin de nispeten koruyucu sağlık hizmetleri kapsamında olduğu değerlendirmesi yapılmaktadır. Nitekim Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından yürütölen finansal okuryazarlık eğitimlerinde kullanılmak üzere hazırlanan eğitim materyali içeriğinde kontrol randevuları ve sigara bırakma gibi davranışların önerilmesi ile koruyucu sağlık hizmetlerinin maliyet azaltıcı etkide bulunduğu değerlendirmesi yapılmaktadır (řarлак, 2012). Önceki çalışmaların sonucundan da hareketle bu çalışmada koruyucu sağlık hizmetleri ve sevk zincirinin sağlık hizmetlerinde finansal sürdürülebilirliğe katkı sağlayacağı değerlendirilmesi yapılarak bu doğrultuda çalışmaların yapılması önerilmektedir.

K.4. yönetim kademesinin finansal okuryazarlık seviyesini etkilediği görüşünü ifade etmektedir. K.4.'ün bu görüşüne benzer bir şekilde Karaca (2018)'nin finansal okuryazarlık ve finansal erişime yönelik çalışmasında ast sayısına göre gruplanan yöneticilerin finansal erişim seviyelerinde ast sayısı ile doğru orantılı olarak bir yükselme olduğunu tespit etmiştir. Bu bağlamda yönetici kademelerinin finansal okuryazarlıkla yakından ilişkili olduğu değerlendirmesi yapılabilmektedir. Ancak, bu farklılığı değerlendirecek daha fazla çalışmanın yapılması da gerekmektedir. Ayrıca, her zaman yükselme potansiyeli taşıyan ast durumundaki çalışanların finansal okuryazarlığını geliştirecek çalışmaların yapılması gerektiği önerisine de ulaşılmaktadır.

Bu çalışmada sonuç olarak finansal okuryazarlığın ölkemiz sağlık sektörü için oldukça önemli olduğu; katılımcıların görüşleri ve elde edilen diğer bulgular ışığında ise ölkemiz sağlık sektöründe finansal okuryazarlık seviyesinin henüz yeterli bir düzeyde olmadığı ve geliştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Nitekim bir başka çalışmada sağlık çalışanlarının finansal okuryazarlık seviyesi orta düzey olarak ifade edilmektedir (Altan ve Biçer, 2017). Bu bağlamda hem ölkemiz genelinde hem de sağlık sektörü özelinde finansal okuryazarlığın gelişmesine yönelik yapılacak çalışmaların yaygınlaşması önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Akca, N., Işık, O., & Sönmez, S. (2014). Kırıkkale İlindeki Sağlık Kurumlarının Finans ve Maliyet Departmanlarında Çalışanların Finansal Bilgi Düzeyleri. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (8), 121–145. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/303495>
- Alkaya, A., & Yağlı, İ. (2015). Finansal Okuryazarlık -Finansal Bilgi, Davranış ve Tutum:

- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 585–599. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.17719/jisr.20154013941>
- Altan, F., & Biçer, E. B. (2017). Sağlık Bakanlığına Bağlı Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Sivas İli Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 481–499. Erişim Adresi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v5i2.130>
- Bayram, S. S. (2014). Finansal Okuryazarlık ve Para Yönetimi Davranışları: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Uygulama. *Business & Management Studies: An International Journal*, 2(2), 105–135. Erişim Adresi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v2i2.68>
- Ceylan, M. A. (2020). *Finansal Okuryazarlığa Etki Eden Faktörler: Türkiye’de Sağlık Sektöründe Ampirik Bir Çalışma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Fettahoğlu, S., & Kıldize, D. (2019). Dijital Finansal Okuryazarlık ve Bireylerin Finansal Teknoloji Kullanma Konusundaki Tutumları. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 12(18. ÜİK Özel Sayısı), 867–889. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.26466/opus.584628>
- Hayran, O. (2019). Koruyucu Hizmetler Sağlık Harcamalarını Azaltabilir Mi? *Journal of Biotechnology and Strategic Health Research*, 3(3), 170–175. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.34084/bshr.640902>
- Horvai, A., & Bokarev, A. A. (2018, 21 Haziran). *Financial Literacy – Helping Citizens Make Smart Financial Choices*. Retrieved February 21, 2020 from <https://www.worldbank.org/en/news/opinion/2018/06/21/financial-literacy-helping-citizens-make-smart-financial-choices>
- Hung, A. A., Parker, A. M., & Yoong, J. K. (2009). Defining and Measuring Financial Literacy. *RAND Working Papers WR-708*, September. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.1498674>
- James, B. D., Boyle, P. A., Bennett, J. S., & Bennett, D. A. (2012). The İmpact of Health and Financial Literacy on Decision Making in Community-Based Older Adults. *Gerontology*, 58(6), 531–539. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.1159/000339094>
- Karaca, H. S. (2018). *Türkiye’de Finansal Okuryazarlık ve Erişim 2018*. Boğaziçi Üniversitesi Analitik ve İlgörü Araştırma Merkezi. Erişim Adresi: https://www.teb.com.tr/upload/PDF/TEB-FOE-Rapor-2018_website.pdf
- Karacan, R., & Kılıçkan, Z. (2016). Türkiye’de Kanser Hastalığının Bütçeye Getirdiği Yük Bakımından Tarama ve Tedavi Edici Sağlık Harcamalarının Karşılaştırılması. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 53(613), 45–52. Erişim Adresi: https://www.ekonomikyorumlar.com.tr/files/articles/152820006142_4.pdf
- Klapper, L., Lusardi, A., & Oudheusden, P. van. (2014). *Financial Literacy Around the World: Insights from The Standard & Poor’s Ratings Services Global Financial Literacy Survey*. Erişim Adresi: https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf

- Kuyumcu, O. (2018). *Finansal Okuryazarlığın Makroekonomik Önemi ve Ülkemizde Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi: Bursa İli Uygulaması (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Meyer, M. (2017). Is Financial Literacy a Determinant of Health? *Patient*, 10(4), 381–387. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.1007/s40271-016-0205-9>
- Morgan, P. J., Huang, B., & Trinh, L. Q. (2019). The Need to Promote Digital Financial Literacy for The Digital Age. Realizing Education for All In The Digital Age (ss. 40-46) içinde. Erişim Adresi: <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/503706/adbi-realizing-education-all-digital-age.pdf#page=56><https://www.adb.org/sites/default/files/publication/503706/adbi-realizing-education-all-digital-age.pdf%23page=56>
- OECD. (2018). *G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy*. Erişim Adresi: <http://www.oecd.org/finance/G20-OECD-INFE-Policy-Guidance-Digitalisation-Financial-Literacy-2018.pdf>
- OECD INFE (2011). *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*. Paris: OECD. Erişim Adresi: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49319977.pdf>
- Özer, Ö. (2015). *Türkiye Sağlık Sisteminde Finansal Sürdürülebilirlik: Paydaş Görüşleri ve Değerlendirmeleri (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Remund, D. L. (2010), Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in An Increasingly Complex Economy, *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276-295. Erişim Adresi: <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- Şarlak, Z. (2019). *Finansal Okuryazarlık*. Ankara: T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. Erişim Adresi: http://aep.gov.tr/wp-content/uploads/2019/04/03_02_Finansal-Okuryazarl%C4%B1k-Kitab%C4%B1.pdf
- Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2014). *İşletme Bilimine Giriş*. Konya: Eğitim Yayınevi
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2014). *Finansal Erişim, Finansal Eğitim, Finansal Tüketicinin Korunması Stratejisi ve Eylem Planları*. Haziran 2014, Ankara. Erişim Adresi: <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/94da4743-4055-46a6-a330-3fe35d2ba9b9/eylemplani.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-94da4743-4055-46a6-a330-3fe35d2ba9b9-m3fzkQA>
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2015). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bülten, Mart(37). Erişim Adresi: https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/d4c2f827-0004-4973-8dfd-68b2f787a1a3/TCMB_Bulten_37.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d4c2f827-0004-4973-8dfd-68b2f787a1a3-m3fB9EJ
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2017). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Bülten, Aralık(48). Erişim Adresi: <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/70fb4ac1-4be1->

4ce4-8276-
4b87c02962cf/Bulten_48.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-
70fb4ac1-4be1-4ce4-8276-4b87c02962cf-m8AjSgi

TEB. (t.y.). TEB Aile Akademisi - *Dijital Finansal Okuryazarlık*. Retrieved March 3, 2020, from
<https://www.teb.com.tr/dijital-finansal-okuryazarlik-egitimleri/>

Yavuz, M. S. (2019). Ekonomide Dijital Dönüşüm: Blockchain Teknolojisi ve Uygulama Alanları
Üzerine Bir İnceleme. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 15–29. Erişim
Adresi: <https://doi.org/10.29106/fesa.498053>