

Tokat İli Merkez İlçede Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma

Faruk Adıgüzel¹, Murat Sayılı²

Özet

Bu araştırmada, Tokat ili Merkez ilçede tüketicilerin kredi kartı kullanım durumları incelenmiş ve kredi kartı kullanımında etkili olan faktörler khi-kare analizi ile test edilmiştir. Çalışmada kullanılan veriler, 2009 yılı Eylül-Kasım aylarında 239 adet tüketiciden anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, tüketicilerin %70.71'inin kredi kartı kullandıkları, kredi kartı kullananların %78.70'inin erkek, %21.30'unun ise kadın olduğu belirlenmiştir. Kredi kartı kullanma nedenleri arasında %78.70 ile "nakit para olmadığında alışveriş yapabilme imkânı sağlaması" ilk sırayı alırken, kredi kartı kullanmayanların %61.43'ü en yüksek oranla "kredi kartının çok fazla harcama yapmayı teşvik ettiğini düşünme, bu yüzden edinmeme" nedeni ile kredi kartı kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Ankete katılan kişilerin cinsiyeti, yaşı, mesleği, medeni hali, aylık geliri, otomobil sahibi olma durumu ile kredi kartı sahibi olup olmama durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kullanılan kredi kartı sayısı ile kişilerin eğitim durumu ve aylık geliri arasında da istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kredi Kartı Kullanımı, Khi-Kare Analizi, Tokat İli Merkez İlçe.

A Study on Credit Card Usage of Consumers in the Central District of Tokat Province

Abstract

In this study, credit card using cases of consumers in the central district of Tokat province was investigated and factors which affect the use of credit card were tested with chi-square analysis. The data used in the study were obtained from 239 consumers by means of the survey in September-November 2009. According to research findings, 70.71% of the consumers use credit card and it was determined that 78.70% of credit card users was male and 21.30% were female. Providing the opportunity to make shopping when there is no cash to provide is first place among the reasons of using credit card with 78.70%. People with the highest rate 61.43% of not

¹ Arş. Gör., Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Ziraat Fakültesi, Tarım Ekonomisi Bölümü, e-mail: farukadiguzel13@hotmail.com

² Doç. Dr., Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Ziraat Fakültesi, Tarım Ekonomisi Bölümü, e-mail: muratsayili@yahoo.com

using credit card have expressed not use credit cards because of encouraging to spend a lot of thinking that the credit card, so not to have. Statistically a significant relationship was found between gender, age, occupations, civil status, monthly revenues, situations of owning a car and situations of having a credit card of persons participated in the survey. In addition, between the number of using credit card and educational status and monthly income of persons were found to be statistically a significant relationship.

Key Words: Credit Card Usage, Chi-Square Test, Tokat Province Central District

1. GİRİŞ

Kredi kartı, “bankalar ve çıkartmaya yetkili kuruluşların müşterilerine belirli limitler dâhilinde açtıkları kredilerle, nakit kullanmaksızın mal ve hizmet alabilmeleri, nakit kredi çekebilmeleri için verdikleri ödeme aracıdır” (Anonim, 2011a) şeklinde tanımlanabilir.

ABD’de 1894 yılında sadece turizm sektörüyle sınırlı olarak başlayan kredi kartı kullanımı, özellikle 1950 yılından itibaren tüm sektörleri kapsayacak çeşitlilikte hızla yaygınlaşmaya başlamıştır (Ekinci, 2002). Kredi kartı kullanımının Avrupa ülkeleri arasında yaygınlaşması ABD’ye nispeten daha yavaş olmuş ve 1970’li yıllarla birlikte hızlanmıştır. Kredi kartı, tüm dünyada genel kabul gören bir ödeme aracı haline gelmiştir (Baydemir, 2004).

Türkiye’de ise ilk olarak 1968 yılında Koç grubuna bağlı Setur A.Ş. Diners Club kredi kartını çıkarmış (Yılmaz, 2000) olmasına rağmen, kullanımı sınırlı kalmıştır. Ancak özellikle 1980’li yıllarda bankacılık bilgi ve kültür birikiminin sağlanması, bireysel bankacılık ve kredi uygulamalarının gelişmeye başlamasıyla müşteri beklentilerinin artması ve teknik altyapının gelişmesi sonucu dünyada kullanımı en yaygın olan kredi kartı sistemleri Türkiye piyasasına girmiştir (Atay, 1993).

Türkiye’de bankacılık sektöründe hizmete sunulan kredi kartları tüm dünyada geçerliliği olan ve yaygın kullanımı olan kartlardır. Bankaların bu hizmeti Türkiye’de 1960’lı yıllarda başlamış olmasına rağmen, yaygın kullanımı 1990’lı yılların başlarına rastlamaktadır (Tüzün, 1995).

Türkiye’de 2003-2010 yılları arasında türlerine göre kullanılan kredi kartı sayıları Çizelge 1’de verilmiştir. Buna göre; incelenen dönem itibariyle kullanılan kredi kartı sayısında yaklaşık 2.5 kat düzeyinde bir artış söz konusudur. Bu artış oranı; kart türleri içerisinde VISA’da 2.86 kat,

MasterCard'da 1.86 kat ve diğer kartlarda ise 12.91 kat olarak gerçekleşmiştir. VISA türü kredi kartlarının oranı toplam kredi kartı içerisinde yaklaşık %60'tır ve bu oran yıllar itibariyle artış eğilimindedir. Buna karşın, toplam kredi kartı içerisinde MasterCard türü kredi kartı kullanım oranı ise son 8 yılda %50'lerden %40'lara kadar gerilemiştir.

Çizelge 1. Türkiye'de Türlerine Göre Sahip Olunan Kredi Kartı Sayısı (adet)

YILLAR	KART TÜRLERİ			
	VISA	MasterCard	Diğer	TOPLAM
2003	9 572 460	10 255 667	35 040	19 863 167
2004	13 202 147	13 450 664	28 317	26 681 128
2005	15 989 986	13 963 095	25 162	29 978 243
2006	17 800 385	14 623 148	9 800	32 433 333
2007	20 878 744	16 416 829	39 606	37 335 179
2008	24 332 198	18 824 985	236 842	43 394 025
2009	25 201 351	18 712 739	478 524	44 392 614
2010	27 378 115	19 125 697	452 312	46 956 124

Kaynak: Anonim, 2011b.

Türkiye'de 2003-2010 yılları arasında kredi kartlarının yaklaşık %95 itibariyle alışverişlerde para yerine kullanıldığı, buna karşın ise nakit avans çekme amacıyla kredi kartı kullanımının %5 civarında çok düşük düzeylerde gerçekleştiği görülmektedir (Çizelge 2). Aynı dönemde kredi kartı kullanım sayısı incelendiğinde; alışverişte 2.47, nakit avans çekiminde 2.00 ve toplamda ise 2.45 kat artış gösterdiği hesaplanmıştır.

Çizelge 2. Türkiye'de 2003-2010 Yılları Arası Kredi Kartlarının Yurtiçi Kullanım Durumu (Turistlerin Kullanımı Dahil)

YILLAR	KREDİ KARTI KULLANIM ŞEKLİ					
	Alışveriş		Nakit Avans Çekimi		TOPLAM	
	Milyon adet	%	Milyon adet	%	Milyon adet	%
2003	788	94.60	45	5.40	833	100.00
2004	1 080	95.07	56	4.93	1 136	100.00
2005	1 241	95.31	61	4.69	1 302	100.00
2006	1 272	95.42	61	4.58	1 333	100.00
2007	1 366	94.80	75	5.20	1 441	100.00
2008	1 598	94.44	94	5.56	1 692	100.00
2009	1 748	94.95	93	5.05	1 841	100.00
2010	1 948	95.58	90	4.42	2 038	100.00

Kaynak: Anonim, 2011b.

Türkiye’de kredi kartı kullanım sayısı ile birlikte kredi kartı işlem tutarlarında da artışlar söz konusudur. Nitekim 2003-2010 yılları arasındaki kredi kartı işlem tutarları incelendiğinde; toplam kredi kartı kullanım cirosunun yaklaşık %90’ının alışverişlerde, buna karşın ancak %10’unun nakit avans çekiminde gerçekleştiği tespit edilmiştir (Çizelge 3). İlgili dönem itibarıyla, kredi kartı kullanım cirosu; alışverişte 5.97, nakit avans çekiminde 4.94 ve toplamda ise 5.86 kat artış göstermiştir.

Çizelge 3. Türkiye’de 2003-2010 Yılları Arası Kredi Kartı İşlem Tutarları (Turistlerin Kullanımı Dahil)

YILLAR	KREDİ KARTI KULLANIM ŞEKLİ					
	Alışveriş		Nakit Avans Çekimi		TOPLAM	
	Milyon TL	%	Milyon TL	%	Milyon TL	%
2003	36 064	89.41	4 270	10.59	40 334	100.00
2004	59 035	89.87	6 653	10.13	65 688	100.00
2005	78 042	90.23	8 452	9.77	86 494	100.00
2006	99 082	90.77	10 077	9.23	109 159	100.00
2007	128 787	90.20	14 000	9.80	142 787	100.00
2008	166 725	89.37	19 824	10.63	186 549	100.00
2009	184 433	90.08	20 309	9.92	204 742	100.00
2010	215 375	91.08	21 097	8.92	236 472	100.00

Kaynak: Anonim, 2011b.

Her geçen yıl gerek miktar ve gerekse değer olarak kullanımı artan kredi kartları ile ilgili tüketici bazında yerel, bölgesel ve ulusal düzeyde araştırmalar yapmak çok önemlidir. Bu sayede kredi kartı kullanan tüketicilerin özellikleri, harcama durumları, harcamalarını etkileyen faktörler gibi durumlar ortaya konulabilecektir. Türkiye’nin bazı bölgelerinde kredi kartı kullanımına yönelik yapılmış olan birtakım araştırmalar mevcuttur (Atay, 1993; Tüzün, 1995; Çakır, 2002; Karamustafa ve Biçkes, 2003; Örucü, 2003; Durukan ve ark., 2005; Çavuş, 2006; Savaşçı ve Tatlıdil, 2006; Kırçova, 2007; Uzgören ve ark., 2007; Ata ve ark., 2008; Girginer ve ark., 2008; Yılmaz ve ark., 2009). Ancak, Tokat ilinde bu konuda herhangi bir çalışmaya rastlanılmadığı için bu araştırma gerçekleştirilmiş olup, orijinal niteliktedir.

Bu çalışmanın amacı; Tokat ili Merkez ilçede yaşayan bireylerin kredi kartı kullanım durumlarını irdelemek ile birlikte kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri ile kredi kartı kullanımları arasındaki ilişki durumlarını belirlemektir.

2. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın ana materyalini, 2009 yılı Eylül-Kasım ayları arasında Tokat-Merkez ilçede bulunan tüketiciler ile yapılan anketlerden sağlanan veriler oluşturmaktadır.

Anket uygulanacak kişi sayısının tespiti için ilk olarak Merkez ilçedeki toplam nüfus resmi kayıtlardan tespit edilmiştir. Bu popülasyondan aşağıdaki formül kullanılarak örnek hacmi (anket sayısı) belirlenmiştir (Baş, 2008):

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + t^2 * p * q}$$

Formülde; n = Örnekleme alınacak birey sayısı (anket sayısı), N = Hedef kitledeki birey sayısı (128000 kişi), p = İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı (0.90), q = İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı (0.10), t = Standart normal dağılım değeri (2.58) ve d = Örnekleme hatası (0.05)'dir.

Örnek hacminin tespitinde %99 güven sınırları içerisinde ve %5 hata payı ile çalışılmıştır. Yapılan hesaplamada örnek hacmi 239 olarak belirlenmiştir.

Çalışmada ilk olarak, tüketicilerin sosyo-ekonomik özellikleri, kredi kartı kullanma ve kullanmama nedenleri ortaya konulmuş, daha sonra kredi kartı kullanımı ile ilgili özellikler irdelenmeye çalışılmıştır. Ayrıca,

- Tüketicilerin bazı özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, medeni hal, eşin çalışma durumu, ailedeki birey sayısı, ailenin toplam aylık geliri, ev ve otomobil sahibi olma durumu, aile yapısı) ile kredi kartı sahibi olup olmama ve sahip olunan kredi kartı sayıları,
- Kredi kartı sayısı ile tüketicilerin harcama durumları, harcama değerleri ve kredi kartı kullanım sıklığı,
- Kişilerin aylık harcama tutarları ile taksitli alışveriş yapıp yapmama durumu ve kredi kartı kullanım sıklığı

arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını ortaya koyabilmek amacıyla khi-kare (χ^2) analizi uygulanmıştır.

Khi-karenin formülü aşağıdaki gibidir (Gujarati, 1995; Mirer, 1995):

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Formülde; χ^2 = Khi-kare değeri, O_i = Gözlenen frekans değeri ve E_i = Beklenen frekans değeridir.

Khi-kare testleri ile ölçülen ilişkilerin anlamlı olduğu durumlarda ise bu ilişkinin ne oranda güçlü olduğunu test etmek amacı ile Kontingenz (Coefficient of Contingency - CC) yani Bağımlılık Katsayısı kullanılmıştır ve formülü aşağıdadır (Düzgüneş ve ark., 1983):

$$CC = \sqrt{\frac{X^2}{N + X^2}}$$

Formülde; CC = Bağımlılık katsayısı, χ^2 = Khi-kare değeri ve N = Toplam gözlem sayısıdır.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

3.1. Tüketicilerin Sosyo-Ekonomik Özellikleri

Ankete katılan kişilerin %70.71'inin kredi kartına sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, görüşülen kişilerde kredi kartı kullanımının yaygın olduğunu göstermektedir. Örucü (2003) tarafından Manisa ilinde yapılan araştırmada, deneklerin %83.33'ünün kredi kartı kullandığı saptanmıştır. İzmir ilinde yapılan araştırmada, ankete katılan tüketicilerin %97.6'sının kredi kartı kullandığı tespit edilmiştir (Savaşçı ve Tatlıdil, 2006).

Ankete katılan kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri Çizelge 4'te verilmiştir. Buna göre, kişilerin cinsiyetleri incelendiğinde; erkeklerin oranı kredi kartı kullananlarda %78.70 ve kullanmayanlarda ise %64.29'dur.

Görüşülen kişilerden kredi kartı kullanan tüketicilerin yaş ortalamasının 38.22 yıl olduğu tespit edilmiştir. Bu değer kredi kartı kullanmayanlarda ise 33.49 yıl'dır. Çavuş (2006) tarafından Türkiye geneli itibarıyla yapılan araştırmada, kredi kartı kullanan kişilerin yaş dağılımlarının; %25.32 ile 26-30 yaş arası, %24.67 ile 18-25 yaş arası, %18.67 ile 31-35 yaş arası, %14.67 ile 36-40 yaş arası, %13.67 ile 41-50 yaş arası ve %3.00 ile 51 yaş ve üzeri olduğu saptanmıştır. Kırıkkale ilinde yapılan araştırmada, ankete katılan ve kredi kartı kullanan kişilerin %6.42'sinin 18 yaş ve altı, %53.87'sinin 18-30 yaş arası, %21.91'inin 30-40 ve %17.80'inin ise 40 yaş ve üzerinde olduğu tespit

edilmiştir (Durukan ve ark., 2005). Bu veriler, kredi kartının daha çok genç nesil tarafından kullanıldığını göstermektedir.

Ankete katılan bireylerin eğitim durumları incelendiğinde; en yüksek eğitim durumunun kredi kartı kullananlarda %40.24 ve kredi kartı kullanmayanlarda ise %38.57 ile lise mezunu olduğu tespit edilmiştir. Çavuş (2006)'un bildirdiğine göre, eğitim durumu yükseldikçe kredi kartı kullanımı da artmaktadır. Nitekim yaptığı araştırmada, kredi kartı kullananların %48.00'inin üniversite, %33.00'ünün lise, %8.00'inin ortaokul, %6.33'ünün lisansüstü ve %4.67'sinin ise ilkokul mezunu olduklarını tespit etmiştir. Durukan ve ark. (2005) tarafından yapılan araştırmada, kredi kartı kullanan kişilerin %35.96'sının ortaöğretim, %53.87'sinin lise ve %10.17'sinin ise üniversite ve üstü öğrenim durumuna sahip oldukları tespit edilmiştir.

Çizelge 4. Ankete Katılan Bireylerin Sosyo-Ekonomik Özellikleri

		KREDİ KARTI KULLANIM DURUMU			
		Kredi Kartı Kullanan		Kredi Kartı Kullanmayan	
		Frekans	%	Frekans	%
Cinsiyet	Erkek	133	78.70	45	64.29
	Kadın	36	21.30	25	35.71
Yaş (yıl)	≤ 25	15	8.88	20	28.58
	26 - 35	51	30.18	19	27.14
	36 - 45	66	39.05	26	37.14
	46 ≥	37	21.89	5	7.14
	Ortalama (yıl)	38.22		33.49	
Eğitim	İlkokul	25	14.79	13	18.57
	Ortaokul	24	14.20	12	17.14
	Lise	68	40.24	27	38.57
	Yüksekokul	27	15.98	9	12.86
	Fakülte ve üzeri	25	14.79	9	12.86
Meslek	Serbest Meslek	18	10.65	13	18.57
	İşçi	51	30.18	23	32.85
	Memur	42	24.85	9	12.86
	Esnaf	45	26.63	22	31.43
	Emekli	13	7.69	3	4.29
Medeni Hal	Evli	136	80.47	41	58.57
	Bekâr	29	17.16	28	40.00
	Boşanmış - Dul	4	2.37	1	1.43

Eşin Çalışması	Evet	49	36.03	13	31.71
	Hayır	87	63.97	28	68.29
Ailedeki Ortalama Birey Sayısı (kişi)		4.20		4.34	
Ailenin Ortalama Aylık Geliri (TL)		2035.41		1671.14	
Oturlan Ev	Kendi	116	68.64	45	64.29
	Kira	53	31.36	25	35.71
Ortalama Aylık Kira Tutarı (TL)		321.79		277.80	
Otomobil Durumu	Var	109	64.50	34	48.57
	Yok	60	35.50	36	51.43
Aile Yapısı	Ataerkil	51	30.18	26	37.14
	Demokratik	118	69.82	44	62.86

Bireylerin meslekleri incelendiğinde; kredi kartı kullananların %30.18'sinin en yüksek oranla işçi olduğu, bunu sırayla %26.63 ile esnaf, %24.85 ile memur, %10.65 ile serbest meslek ve %7.69 ile emekli takip ettiği belirlenmiştir. Kredi kartı kullanmayanların %32.85'inin de en yüksek oranla işçi olduğu tespit edilmiştir. Çavuş (2006) tarafından yapılan araştırma sonucunda; kişilerin eğitim durumlarına paralel olarak belirli bir ihtisas gerektiren mesleklerde çalışanların yüksek oranda kredi kartı kullandıkları (memur %40.00, serbest meslek %39.67, işçi %10.00, öğrenci %6.00, emekli %2.67 ve diğer %1.66) saptanmıştır. Kırıkkale ilinde yapılan araştırmada, kredi kartı kullanan kişilerin %31.23'ünün memur, %25.06'sının işçi, %21.67'sinin serbest meslek, %10.90'ının emekli, %9.44'ünün öğrenci ve %1.70'inin ise ev hanımı oldukları belirlenmiştir (Durukan ve ark., 2005).

Kredi kartı kullananların %80.47'sinin evli olmasına karşın, kredi kartı kullanmayanların ise %58.57'sinin evli olduğu belirlenmiştir. Kredi kartı kullanan bireylerden evli olanların %63.97'sinin eşinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Eşlerin meslek durumları incelendiğinde; en yüksek oranın ev hanımı olduğu (bu değer kredi kartı kullananlarda %63.24 ve kullanmayanlarda ise %63.41'dir) olduğu saptanmıştır. Kredi kartı kullanan bireylerin eşlerinin %33.09'u lise ve kredi kartı kullanmayanların ise %46.34'ü ilkökul mezunu olup, bu değerler en yüksek oranlardır.

Ailedeki ortalama birey sayısı; kredi kartı kullananlarda 4.20 kişi ve kullanmayanlarda ise 4.34 kişi olarak tespit edilmiştir.

Ailelerin ortalama aylık gelirleri; kredi kartı kullananlarda 2035.41 TL, buna karşın kullanmayanlarda ise 1671.14 TL olduğu saptanmıştır. Durukan ve ark. (2005) tarafından yapılan araştırmada, Kırıkkale ilinde kredi kartı kullanan kişilerin %8.84'ünün aylık 250 TL ve aşağı gelire sahip olduğu tespit edilmiş iken, %34.87'sinin 251-500 TL arası, %37.77'sinin 501-1000 TL arası ve %18.52'sinin ise 1001 TL ve üzeri aylık gelir elde ettikleri belirlenmiştir.

Ankete katılan tüketicilerden kredi kartı kullananların %68.64'ünün kendi evi olmasına karşın %31.36'sı ise kiracı konumundadır. Kiracı olan bu bireyler aylık ortalama 321.79 TL kira ödemektedirler. Bu oran ve değerler, kredi kartı kullanmayanlarda ise, sırasıyla %64.29, %35.71 ve 277.80 TL'dir.

Otomobil sahibi olanların oranı; kredi kartı kullananlarda %64.50 ve kredi kartı kullanmayanlarda ise %48.57 olarak saptanmıştır.

Görüşülen kişilerin aile yapıları incelendiğinde; kredi kartı kullanan bireylerin %69.82'sinin demokratik ve %30.18'inin ise ataerkil bir aile yapısına sahip olduğu belirlenmiştir. Bu oranlar, kredi kartı kullanmayan kişilerde ise, sırasıyla; %62.86 ve %37.14'tür.

3.2. Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanma veya Kullanmama Nedenleri

Ankete katılan kişilerin kredi kartı kullanma nedenleri ise çok fazla ya da çeşitlidir. Örneğin; kişilerin %78.70'i nakit para olmadığı zaman alışveriş yapabilme imkânı sağlaması, %70.41'i kullanım kolaylığı, %57.99'u kişilerden borç para alma alışkanlığının olmaması gibi nedenlerle kredi kartı kullandıklarını ifade etmişlerdir (Çizelge 5).

Çizelge 5. Ankete Katılanların Kredi Kartı Kullanma Nedenleri*

NEDENLER	Frekans	%
Nakit para olmadığına alışveriş yapabilme imkânı olması	133	78.70
Kullanım kolaylığı	119	70.41
Başkalarından nakit borç alma alışkanlığının olmaması	98	57.99
Harcamaların mümkün olduğu ölçüde toplulaştırılabilmesi	89	52.66
Nakit para kullanmama ve taşımama isteği	87	51.48
Alışveriş yapılan yerlerin tüketimde nakit ve kredi kartı harici bir seçenek sunmaması	87	51.48

Bankaların sunduğu diğer imkânlardan faydalanabilmek	78	46.15
E-alışverişte kullanılma imkânı olması	77	45.56
Kredi Kartı ile nakit para çekme kolaylığı	68	40.24
Uygulanan faiz oranının uygunluğu	56	33.14
Prestij sağlama	54	31.95

*Birden çok cevap verildiği için %100'ü geçmektedir.

Bununla birlikte, internetten alışveriş yapma (%45.56) ve prestij sağlama (%31.95) gibi birbirinden çok farklı nedenlerle de kredi kartı kullanıldığı belirlenmiştir. Örucü (2003) tarafından Manisa ilinde yapılan araştırmada, tüketicilerin kredi kartı kullanma tercihine etki eden en önemli sebeplerin; %62 ile nakit para kullanmama, %24 ile kredi kartı yanında bankanın sunduğu diğer avantajlardan yararlanma isteği ve %14 ile de prestij sağlamak olduğu ifade edilmiştir. Çavuş (2006) tarafından yapılan araştırmada ise, kişilerin kredi kartı tercih sebepleri; en yüksek oranda (%28.33) kredi kartlarının sağlamış olduğu yüksek harcama limiti gelmekte olup, bunun yanı sıra hizmet kalitesi (%13.67) ve maaşın aynı bankadan alınmıyor olması (%12.00), tavsiye (%7.33), hesap kesim tarihi (%10.67) olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, kişilerin kredi kartı kullanma amaçları ise; %40.33 ile parası olmasa da alışveriş yapabilmesi, %26.67 ile üzerinde para taşımaması, %17.67 ile ürün bedelinin daha sonra ödenmesi, %8.33 ile taksitli alışveriş yapabilmesi, %6.67 ile prestij ve güvenlik sağlama gibi tespit edilmiştir. İzmir ilinde yapılan araştırmada, kredi kartına sahip tüketicilerin bu kredi kartlarıyla alışveriş yapmalarını sağlayan nedenler; %63.1 ile alışverişini taksitlendirme imkanı, %53.8 ile alışverişlerde ödeme kolaylığı sağlama, %46.6 ile alışverişler sırasında yeterli nakit sağlama, %52.7 ile bankanın ödül sisteminden (puan, nakit para kazanma vb.) yararlanılması, %72.6 ile prestij sağlama olarak belirtilmiştir (Savaşçı ve Tatlidil, 2006).

Buna karşın, yapılan araştırmada diğer tüketicilerin kredi kartı kullanmama nedenleri Çizelge 6'da verilmiştir. Kredi kartı kullanmayan kişilerin %61.43 gibi bir oranla kredi kartının çok fazla harcama yapmayı teşvik ettiğini düşündükleri ve bu nedenle kart edinmedikleri tespit edilmiş iken, %48.57 ile kredi kartını gereksiz buldukları, %37.14 ile kredi kartı konusunda mağdur olan insanların durumlarından etkilendikleri, %17.14 ile kredi kartını edinmeyi ve/veya kullanmayı hiç düşünmedikleri, %14.29 ile kredi kartını örf, adet, inanç ve yaşam tarzına uygun bir araç olarak görmedikleri, %5.71 ile de

bankanın istediği şartları yerine getiremedikleri için kullanmadıkları saptanmıştır.

Çizelge 6. Ankete Katılanların Kredi Kartı Kullanmama Nedenleri*

NEDENLER	Frekans	%
Kredi kartının çok fazla harcama yapmayı teşvik ettiğini düşünme, bu yüzden edinmeme	43	61.43
Kredi kartını gereksiz bulma	34	48.57
Kredi kartı konusunda mağdur olan insanların durumlarından etkilenme ve edinmeme	26	37.14
Kredi kartını edinmeyi / kullanmayı hiç düşünmeme	12	17.14
Kredi kartını örf, adet, inanç ve yaşam tarzına uygun bir araç olarak görmeme	10	14.29
Bankanın istediği şartları yerine getirememe	4	5.71

*Birden çok cevap verildiği için %100'ü geçmektedir.

Örücü (2003) yaptığı araştırmasında, kredi kartı kullanmayan kişilerin (%16.67) kullanmama nedenlerini; kredi kartının aşırı tüketimi tahrik etmesi ve ailede bir kişide olmasının yeterli görülmesi olarak saptamıştır.

3.3. Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanım Durumları

Kredi kartı kullanan tüketicilerin %72.19'unun 1, %15.98'inin 2, %7.10'unun 3, %3.55'inin 4 ve %1.18'inin de 5 adet kredi kartına sahip oldukları belirlenmiştir. Türkiye genelinde yapılan araştırmada, ankete katılan kişilerden %39.00'unun 1, %33.34'ünün 2, %18.00'inin 3, %6.33'ünün 4 ve %3.33'ünün ise 5 ve daha fazla kredi kartına sahip olduğu tespit edilmiştir (Çavuş, 2006). İzmir ilindeki araştırmada, tüketicilerin büyük çoğunluğunun (%60.3) alışverişlerinde aktif olarak en çok tek kredi kartı kullandıkları saptanmıştır (Savaşçı ve Tatlıdil, 2006).

Kredi kartı ya da kartlarının edinme şekilleri incelendiğinde; tüketicilerin %53.85'inin bankaya müracaat etmesi, %33.73'ünün banka yetkililerinin kendisine ulaşması, %11.24'ünün başka bir iş için bankaya gitmesi sonucu kendisine önerilmesi ve %6.51'inin ise bankanın kurduğu stantlara başvuru yapması sonucu kredi kartı temin ettikleri tespit edilmiştir. Veriler incelendiğinde, tüketicilerin birden fazla şekillerde kredi kartlarını temin ettikleri görülmektedir. Savaşçı ve Tatlıdil (2006) tarafından yapılan araştırmada, tüketicilerin %63.2'si bankaya başvurarak, %49.5'i ise bankanın istemeden kredi kartını gönderdiği veya banka dışı mekanlarda (mağaza, market

ve sokak stantları) kredi kartı formu doldurularak kredi kartlarını elde ettiklerini belirlenmiştir.

Sahip olunan kart türleri incelendiğinde, ankete katılan kişilerin %85.80'inin VISA, %10.65'inin MasterCard ve %3.55'i ise her iki kredi kartı türüne sahiptir.

Ankete katılan kişilerde ortalama kredi kartı sayısı 1.46 adet olup, bu kişilerin %23.08'inin ailelerinde ikinci bir şahısta kredi kartı olduğu belirlenmiştir. Kredi kartı kullanım süresi 6.22 yıl olarak saptanmıştır.

Tüketicilerin kredi kartı limitlerinin 3002.07 TL/ay olduğu belirlenmiştir. Bireylerin %40.24'ü ihtiyaç ve harcamaların artması, bankanın teklif etmesi, dayanıklı tüketim malları alımı, taksitli alışverişte kullanma, ticari faaliyetlerde kullanma ve acil durumlarla karşılaşılabilir düşünceleri ile kredi kartı limitlerini artırma yoluna gittikleri saptanmıştır. Buna karşın, %59.76'sı ise; kart limitini yeterli bulma, gerek duymama, limit artırılırsa harcamaların artması endişesi, maddi imkânların yeterli olmaması, kredi kartını kullanımını bırakmayı düşünme gibi nedenlerle kredi kartı limitlerini artırmadıkları tespit edilmiştir.

Kredi kartı sahibi olan bireylerin büyük bir kısmı (%74.56) kredi kartı faiz oranları hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir. Bunun nedenlerinin; %69.77 ile borcunu zamanında ve tam olarak ödediği için faiz oranı ile ilgilenmemesi, %30.16 ile faiz oranları için yapılacak bir şey olmadığını düşünmeleri ve %9.52 ile kredi kartı hesap özetlerini okumama/incelememeleri olduğu tespit edilmiştir. Savaşçı ve Tatlıdil (2006) İzmir ilinde yaptıkları araştırmalarında, tüketicilerin %58.3'ünün kredi kartlarının faiz oranlarını bildiklerini; faiz oranının bilme kanalının %53.4 ile hesap bildirim cetveline bakma ve %26.4 ile de alışverişleri sırasında öğrenme olduğunu tespit etmişlerdir.

Kredi kartı faiz oranlarını (alışveriş, nakit çekim ve/veya gecikme) bilenlerin bilgi kaynakları; en fazla hesap bildirim cetvelini inceleme olmak üzere ilgili banka yetkilileri ile yapılan telefon ve/veya yüzyüze görüşme, bankanın web sitesini inceleme olarak saptanmıştır.

Anket yapılan tüketicilerden %21.89'u sadece taksitli alışverişlerde, buna karşın %78.11'i ise kredi kartlarını her türlü işlemlerinde (nakit avans çekimi, peşin ya da taksitli alışveriş, fatura ödeme gibi) kullandıklarını ifade etmişlerdir. Savaşçı ve Tatlıdil (2006), İzmir ilindeki tüketicilerin %91'inin yaptıkları alışverişlerini kredi kartı ile taksitlendirdiklerini belirtmişlerdir.

Kredi kartını sadece nakit avans çekimi için kullanan tüketici bulunmamaktadır. Bununla beraber, tüketicilerin %14.79'u diğer işlemler ile birlikte kredi kartından nakit avans kullandıklarını ifade etmişlerdir. Nakit avans çeken tüketicilerin aylık ortalama nakit avans kullanım tutarlarının 229.20 TL olduğu saptanmıştır. Çavuş (2006) tarafından yapılan araştırmada; kişilerin %84.67 gibi yüksek bir oranda alışveriş işlemini gerçekleştirmek için kredi kartlarını kullandıklarını (kredi kartlarının alışveriş işlemleri için faiz almaması nedeniyle), buna karşın %15.33'ünün ise kredi kartları ile nakit çekimi yaptıkları tespit edilmiştir.

Taksitli alışverişlerde kredi kartı kullanan tüketicilerin toplam taksitli borç miktarı 776.05 TL ve ödediği taksitli borç miktarı ise 279.68 TL olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, taksitli alışveriş yapan tüketicilerin ödedikleri taksit miktarının yaklaşık 2 katı kadar daha bankaya borçlu oldukları görülmektedir.

Tüketicilerin kredi kartı kullanarak yaptıkları aylık harcama miktarı 630.83 TL olarak hesaplanmıştır. Bu tutarın önemli bir kısmını nakit avanstaki ziyade diğer işlemler için kredi kartı kullanımını sonucu yapılan harcamalar oluşturmaktadır. Aylık kredi kartı borç toplamının %44.34'ü taksitli alışverişlerden meydana gelmektedir.

Kredi kartları tüketiciler tarafından birçok amaç için kullanılmaktadır. Nitekim tüketicilerin %89.35'i gıda, %81.07'si giyim, %64.50'si akaryakıt, %55.03'ü dayanıklı tüketim malları, %47.34'ü fatura, %36.69'u eğitim, %29.59'u sağlık, %28.99'u ulaşım-seyahat, %24.26'si konaklama ve %22.49'u eğlence harcamaları ya da giderleri için, %14.79'u ise nakit avans çekiminde kredi kartını kullandıklarını belirtmişlerdir. Örucü (2003) tarafından yapılan araştırmada, kredi kartlarının en fazla; %82 ile günlük alışveriş, %8 ile fatura ödeme, %6 ile eğitim ve %4 ile de nakit çekimi için kullanıldığı tespit edilmiştir. Türkiye genelinde yapılan araştırmada; kredi kartlarının ağırlıklı olarak gıda ve giyim harcamaları olmak üzere temizlik, sağlık, ev eşyaları ve diğer harcamalar için kullanıldığı belirtilmiştir (Çavuş, 2006).

Tüketicilerin kredi kartını küçümsenmeyecek derecede sıklıkla kullandıkları tespit edilmiştir. Örneğin, tüketicilerin aylık kredi kartı kullanım sıklığı incelendiğinde; %5.92'si 1, %42.01'i 2-5, %23.08'i 6-10 ve %28.99'u da 10 kereden daha fazla sıklıkla kredi kartını kullandıkları saptanmıştır.

Tüketicilerin %17.16'sı herhangi bir dernek, vakıf, kulüp, tüketim kooperatifi vs. üyesi olup, üyesi olduğu kuruluşa ait mal ve hizmet satın

alabileceği birim bulunduğunu ifade edenlerin oranı ise %55.17'dir. Tüketicilerin %37.50'si açık hesap, %37.50'si kredi kartı ve %25.00'i ise nakit olarak bu birimlerden alışveriş yaptıklarını belirtmişlerdir.

Kişiler birçok avantaj ya da kolaylık sağladığı gerekçesiyle kredi kartı sahibi olmakta veya kredi kartı kullanmaktadırlar (Çizelge 5). Kredi kartına sahip olmak, genelde kişilerin daha kolay harcama yapmasına ve aylık harcama tutarlarının artmasına yol açabilmektedir. Nitekim ankete katılan ve kredi kartı kullanan tüketicilerin %60.36'sı kredi kartı sahibi olduktan ve kullanmaya başladıktan sonra harcama tutarlarının arttığını, buna karşın %39.64'ü ise herhangi bir değişiklik olmadığını ifade etmişlerdir. Çavuş (2006) tarafından yapılan araştırmada; kredi kartı kullanmaya başladıktan sonra kişilerin %86.00'sinin harcamalarında artış, buna karşın %57.33'ünün ise paraya olan taleplerinde bir azalma olduğu tespit edilmiştir.

Kredi kartı kullanan bireylerin %62.72'si ücretli olarak bir işte çalışırken (memur, işçi ve emekli), %37.28'i sabit gelirli olmayan bir işle (esnaf ve serbest meslek) uğraşmaktadırlar. Ücretli olarak çalışan bireylerin yaklaşık yarısı maaşını aldığı, geri kalanı ise başka bir bankanın kredi kartını kullanmaktadır. Buna karşın, sabit gelirli olmayan bir işle uğraşan bireylerin %20.63'ü tasarruflarını değerlendirdiği, %79.37'si ise başka bir bankanın kredi kartını kullandığını ifade etmişlerdir. İzmir ilinde yapılan araştırmada ise, ankete katılan kişilerin %68.6'sının müşterisi oldukları bankanın kredi kartını kullandıkları tespit edilmiştir (Savaşçı ve Tatlıdil, 2006).

Tüketicilerin %92.31'inin banka tarafından kredi kartı için aidat alındığını bildiği, %7.69'unun ise bu durumdan haberdar olmadığını belirtmişlerdir. Kişilerin %79.29'u kredi kartı için yıllık aidat ödemekte iken, %20.71'i ise maaşını aldığı bankanın kredi kartını kullanması (%45.71), aynı bankada bankacılık işlemlerini çok yapması (%34.29), yıllık aidat ücretini daha önce iptal ettirmesi (%11.43) ve aynı bankada tasarruflarını değerlendirmesi (%8.57) nedenlerinden dolayı yıllık aidat ödemediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca, bireylerin %41.03'ü kredi kartları için yıllık aidat ödemesi uygulamasının kredi kartı talebini ve/veya kullanımını olumsuz anlamda etkilediğini ifade etmişlerdir.

Tüketicilerin %15.98'inin kredi kartı borcunu ödeyemediği için borçlarının faiz nedeniyle katlanması, haciz vs. durumlarla karşılaştığı ve böyle bir durumun şimdiye kadar ortalama 1.89 kere yaşandığı belirlenmiştir. Ayrıca, bu gibi durumlarda bireylerin %37.04'ünün banka, %40.74'ünün ise kendileri

tarafından kredi kartlarının iptal edilmesi için işlemin başlatıldığı tespit edilmiştir.

Kredi kartı kullanan bireylerin %67.46'sının kredi kartı ödemelerini düzenli olarak yaptıkları, %18.93'ünün genelde asgari tutarı ödeyebildikleri ve %13.61'inin ise genelde asgari tutardan fazla ödeyip gerisini bir sonraki döneme bıraktıkları tespit edilmiştir.

Bireylerin büyük çoğunluğunun (%73.37) kredi kartı borcunun tamamının ödenmemesi durumunda faizin toplam borç tutarına uygulandığından haberdar olmalarına karşın, %26.63'ünün bu konuda herhangi bir bilgiye sahip olmadıkları belirlenmiştir.

Ankete katılan kişiler, kredi kartı kullanımı konusunda; bireylerin gelirlerine uygun hareket etmemeleri sonucu kredi kartını bilinçsiz bir şekilde ve hatta borçlarını erteleme amaçlı kullanmaları, kart borcunun tamamını ödeyememeleri, bankaların kart aidatı almaları, bankaların kart verirken seçici davranmamaları ve limitleri otomatik artırmaları gibi olumsuz sayılabilecek bir takım yönlerinin olduğunu vurgulamışlardır.

Buna karşılık, görüşülen kişiler; kredi kartı kullanımında elde edilen gelire göre hareket edildiği takdirde, alışverişlerde birtakım avantajlar veya kolaylıklar sağlayabileceğini belirtmişlerdir.

İzmir ilindeki tüketicilerin kredi kartı kullanımı konusunda karşılaştıkları problemler, önem sırasına göre; %28.4 ile gecikme faizinin yüksekliği, %22.4 ile faiz oranının yüksekliği, %20.4 ile bankaların gelire bakmaksızın kart dağıtmaları olarak tespit edilmiştir (Savaşçı ve Tatlıdil, 2006).

Ankete katılan kişilerin kredi kartı ile ilgili olarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuş bazı düşüncelere katılma durumlarına ilişkin sonuçlar Çizelge 7'de verilmiştir. Buna göre;

- Tüketicilerin en yüksek oranla kredi kartı sahibi olmanın ve kullanmanın bir ihtiyaç olduğu; kredi kartı kullanımının kişilerin yaşamlarını olumsuz etkilediği; kredi kartı kullanım yöntem ve amacının bireyler tarafından yeterince anlaşılamadığı ve bu nedenle kart sahiplerinin maddi ya da manevi olarak olumsuz etkilendikleri görüşlerine *katıldıkları*,
- Ankete katılan kişilerin büyük çoğunluğunun ise kredi kartı sahibi olduktan ve kullanmaya başladıktan sonra harcamaların artış eğilimine girdiği ve sahip olunan kart sayısının artmasının da harcamaları artırdığı görüşlerine *kesinlikle katıldıkları*,

- Ayrıca, ankete katılanların en yüksek oranla kredi kartı sahibi olmanın bireylerin yaşam kalitelerini ve hayat standartlarını olumlu yönde etkilediği görüşüne *katılmadıkları* belirlenmiştir.

Çizelge 7. Ankete Katılanların Bazı Görüşlere Katılma Durumları

DÜŞÜNCELER	Düşünceye Katılma Durumu (%)*					Rank*
	1	2	3	4	5	
Kredi Kartı sahibi olma ve kullanma günümüz şartlarında çalışan bireyler için bir ihtiyaçtır.	18.34	36.69	11.24	21.30	12.43	2.73
Kredi Kartı sahibi olunduktan ve kullanmaya başlandıktan sonra harcamalar artış eğilimine girmektedir.	43.20	31.95	5.92	14.79	4.14	2.05
Fazla sayıda kredi kartı sahibi olunması kredi kartı harcamalarının artmasına neden olmaktadır.	43.79	33.14	4.14	15.38	3.55	2.01
Kredi Kartları bireylerin yaşam kalitelerini veya hayat standartlarını olumlu yönde etkileyebilen bir faktördür.	7.69	23.67	17.75	30.77	20.12	3.32
Kredi Kartları bireylerin yaşam kalitelerini veya hayat standartlarını olumsuz yönde etkileyebilen bir faktördür.	23.08	27.22	17.16	26.63	5.91	2.65
Toplumumuzda ya da çalışan bireylerde Kredi Kartının kullanılma yöntemi veya kullanmanın amacı yeterince anlaşılabilmiş bir olgu değildir.	37.87	38.46	13.61	7.69	2.37	1.98
Kredi Kartı kullanma amacı veya yönteminin yeterince anlaşılammış olması kart sahibi bireylerin çoğunluğunu veya belli bir kısmını maddi ya da manevi anlamda olumsuz etkileyebilmektedir.	37.28	41.42	11.24	5.92	4.14	1.98

* 1=Kesinlikle Katılıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum

3.4. Tüketicilerin Sosyo-Ekonomik Özellikleri İle Kart Sahibi Olma ve Sahip Olunan Kart Sayıları Arasındaki İlişki Durumu

Anket yapılan kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri ile kredi kartı kullanıp kullanmamaları arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılan khi-kare analiz sonuçları Çizelge 8’de verilmiştir.

Çizelge 8. Sosyo-Ekonomik Özellikler ile Kredi Kartı Olup Olmama Arasındaki İlişki

		KREDİ KARTI KULLANIM DURUMU					
		Kredi Kartı Kullanan		Kredi Kartı Kullanmayan		TOPLAM	
		Frekan s	%	Frekan s	%	Frekan s	%
Cinsi- yet	Erkek	133	74.72	45	25.28	178	100.00
	Kadın	36	59.02	25	40.98	61	100.00
Yaş (yıl)	≤ 25	15	42.86	20	57.14	35	100.00
	26 - 35	51	72.86	19	27.14	70	100.00
	36 - 45	66	71.74	26	28.26	92	100.00
	46 ≥	37	88.10	5	11.90	42	100.00
Eğitim	İlkokul	25	65.79	13	34.21	38	100.00
	Ortaokul	24	66.67	12	33.33	36	100.00
	Lise	68	71.58	27	28.42	95	100.00
	Yüksekokul	27	75.00	9	25.00	36	100.00
	Lisans-Lisansüstü	25	73.53	9	26.47	34	100.00
Meslek	Sabit Ücretli	106	75.18	35	24.82	141	100.00
	Değişken Ücretli	63	64.29	35	35.71	98	100.00
Aylık Gelir (TL)	≤ 1250	42	62.69	25	37.31	67	100.00
	1251- 2000	66	69.47	29	30.53	95	100.00
	2001 ≥	61	79.22	16	20.78	77	100.00
Medeni Hal	Evli	136	76.84	41	23.16	177	100.00
	Bekar- Boşanmış	33	53.23	29	46.77	62	100.00
Eşin Çalışma sı	Çalışıyor	49	79.03	13	20.97	62	100.00
	Çalışmıyor	87	75.65	28	24.35	115	100.00
Ailede ki Birey	≤ 3	44	73.33	16	26.67	60	100.00
	4	57	76.00	18	24.00	75	100.00
	5	46	65.71	24	34.29	70	100.00

Sayısı (kişi)	6 ≥	22	64.71	12	35.29	34	100.00
Aile Yapısı	Ataerkil	51	66.23	26	33.77	77	100.00
	Demokratik	118	72.84	44	27.16	162	100.00
Oturulan Ev	Kendi	116	72.05	45	27.95	161	100.00
	Kira	53	67.95	25	32.05	78	100.00
Otomobil	Var	109	76.22	34	23.78	143	100.00
	Yok	60	62.50	36	37.50	96	100.00

Bireylerin cinsiyetleri ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu ($\chi^2=5.409$, $P=0.020$, $df=1$) belirlenmiş olup, bu iki değişken arasındaki ilişki için saptanan bağımlılık katsayısı 0.15'tir. Buna karşın, Örucü (2003) tarafından Manisa ilinde yapılan araştırmada, kredi kartı kullanma ile cinsiyet arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Bireylerin yaşları ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel olarak %1 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır ($\chi^2=19.443$, $P=0.000$, $df=3$) ve kredi kartı kullanımının yaşla ilişkisi için belirlenen bağımlılık katsayısı 0.27'dir. Benzer şekilde, Manisa ilindeki kişilerin yaşları ile kredi kartı kullanımları arasında ilişki olduğu, kredi kartını 36-49 yaş olarak belirtilen orta yaş grubunda kişilerin daha yaygın kullandığı saptanmıştır (Örucü, 2003).

Bireylerin meslekleri ile kredi kartı kullanımları arasında %10 düzeyinde istatistiksel açıdan bir ilişki söz konusudur ($\chi^2=3.312$, $P=0.069$, $df=1$) ve buna ilişkin bağımlılık katsayısı 0.12 olarak hesaplanmıştır. Örucü (2003), kredi kartı kullanımı ile meslek arasında bir ilişki olduğunu, kişilerin meslek statüleri yükseldikçe kredi kartı kullanımının arttığını tespit etmiştir.

Bireylerin aylık gelirleri ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel olarak %10 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($\chi^2=4.846$, $P=0.089$, $df=2$) ve buna ilişkin belirlenen bağımlılık katsayısı 0.14'tür. Örucü (2003) tarafından yapılan araştırmada, kredi kartı kullanımının 600-800 TL aylık gelire sahip olan tüketicilerde daha fazla olduğu ve tüketicilerin aylık geliri ile kredi kartı kullanımları arasında bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Çavuş (2006) yapmış olduğu çalışmada, kredi kartı kullanan kişilerin en fazla aylık 301-500 TL gelire sahip olan grupta yer aldığı, kişilerin gelir düzeylerinin artışının kredi kartı kullanımlarını da teşvik ettiği sonucuna ulaşmıştır.

Bireylerin medeni halleri ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel olarak %1 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmakta olup

($\chi^2=12.359$, $P=0.000$, $df=1$), kredi kartı kullanımının medeni hal ile ilişkisi için belirlenen bağımlılık katsayısı 0.22'dir. Örucü (2003)'nün yaptığı araştırmada, kredi kartı kullanma ile kişilerin medeni durumları arasında herhangi bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Bireylerin otomobil sahibi olma durumları ile kredi kartı kullanımları arasında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu ($\chi^2=5.224$, $P=0.022$, $df=1$) ve bu değişkenler arasındaki ilişkiye ait bağımlılık katsayısı 0.15 olarak saptanmıştır.

Buna karşın, bireylerin eğitim durumları ($P=0.876$), eşlerinin çalışma durumları ($P=0.611$), ailelerindeki birey sayıları ($P=0.449$), aile yapıları ($P=0.294$) ve ev sahibi olup olmamaları ($P=0.514$) ile kredi kartı kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Manisa ilinde yapılan araştırmada ise, kişilerin öğrenim durumları ile kredi kartı kullanım durumları arasında bir ilişki olduğu, diğer bir ifadeyle kişilerin öğrenim düzeyleri arttıkça kredi kartı kullanımlarının da arttığı belirlenmiştir (Örucü, 2003).

Anket yapılan kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri ile sahip olunan kredi kartı sayıları arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılan khi-kare analiz sonuçları ise Çizelge 9'da verilmiştir. Khi-kare analizi sonuçlarına göre;

Bireylerin eğitim durumları ile sahip oldukları kredi kartı sayıları arasında istatistiksel olarak %10 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu ($\chi^2=8.395$, $P=0.078$, $df=4$) belirlenmiş ve buna ilişkin bağımlılık katsayısı 0.22 olarak hesaplanmıştır.

Bireylerin aylık gelirleri ile sahip oldukları kredi kartı sayıları arasında istatistiksel olarak %5 önem düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($\chi^2=6.811$, $P=0.033$, $df=2$) ve belirlenen bağımlılık katsayısı 0.20'dir.

Diğer taraftan, ankete katılan bireylerin cinsiyetleri ($P=0.996$), yaşları ($P=0.324$), meslekleri ($P=0.112$), medeni halleri ($P=0.976$), eşlerin çalışma durumları ($P=0.244$), ailedeki birey sayıları ($P=0.144$), aile yapıları ($P=0.658$), ev sahibi olma durumu ($P=0.520$) ve otomobil sahibi olma durumu ($P=0.335$) ile sahip olunan kredi kartı sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 9. Sosyo-Ekonomik Özellikler ile Kredi Kartı Sayıları Arasındaki İlişki

		KREDİ KARTI SAYILARI					
		1		2 ≥		TOPLAM	
		Frekan s	%	Frekan s	%	Frekan s	%
Cinsiyet	Erkek	96	72.18	37	27.82	133	100.00
	Kadın	26	72.22	10	27.78	36	100.00
Yaş (yıl)	≤ 25	13	86.67	2	13.33	15	100.00
	26 - 35	33	64.71	18	35.29	51	100.00
	36 - 45	50	75.76	16	24.24	66	100.00
	46 ≥	26	70.27	11	29.73	37	100.00
Eğitim	İlkokul	21	84.00	4	16.00	25	100.00
	Ortaokul	15	62.50	9	37.50	24	100.00
	Lise	49	72.06	19	27.94	68	100.00
	Yüksekokul	23	85.19	4	14.81	27	100.00
	Lisans-Lisansüstü	14	56.00	11	44.00	25	100.00
Meslek	Sabit Ücretli	81	76.42	25	23.58	106	100.00
	Değişken Ücretli	41	65.08	22	34.92	63	100.00
Aylık Gelir (TL)	≤ 1250	36	85.71	6	14.29	42	100.00
	1251- 2000	48	72.73	18	27.27	66	100.00
	2001 ≥	38	62.30	23	37.70	61	100.00
Medeni Hal	Evli	101	72.14	39	27.86	140	100.00
	Bekar-Boşanmış	21	72.41	8	27.59	29	100.00
Eşin Çalışması	Çalışıyor	33	66.00	17	34.00	50	100.00
	Çalışmıyor	89	74.79	30	25.21	119	100.00
Ailedeki Birey Sayısı (kişi)	≤ 3	26	59.09	18	40.91	44	100.00
	4	45	78.95	12	21.05	57	100.00
	5	34	73.91	12	26.09	46	100.00
	6 ≥	17	77.27	5	22.73	22	100.00
Aile Yapısı	Ataerkil	38	74.51	13	25.49	51	100.00
	Demokratik	84	71.19	34	28.81	118	100.00
Oturulan	Kendi	82	70.69	34	29.31	116	100.00

Ev	Kira	40	75.47	13	24.53	53	100.00
Otomobil	Var	76	69.72	33	30.28	109	100.00
	Yok	46	76.67	14	23.33	60	100.00

3.5. Diğer Faktörler Arası İlişki Durumu

Ankete katılan tüketicilerin sahip oldukları kredi kartı sayıları ile bazı faktörler arasında ilişki olup olmadığına ilişkin khi-kare analizi sonuçları Çizelge 10'da verilmiştir.

Çizelge 10. Sahip Olunan Kredi Kartı Sayısı İle Bazı Faktörler Arasındaki İlişki

		KREDİ KARTI SAYILARI					
		1		2 ≥		TOPLAM	
		Frekan s	%	Frekan s	%	Frekan s	%
Harcama Durumu	Değişme olmadı	37	82.22	8	17.78	45	100.00
	Harcamalar arttı	85	68.55	39	31.45	124	100.00
Harcama Tutarı (TL/ay)	≤ 450	52	85.25	9	14.75	61	100.00
	451 - 750	43	70.49	18	29.51	61	100.00
	751 ≥	27	57.45	20	42.55	47	100.00
Kartın Kullanım Sıklığı (kez/ay)	1	8	80.00	2	20.00	10	100.00
	2 – 5	53	74.65	18	25.35	71	100.00
	6 – 10	29	74.36	10	25.64	39	100.00
	11 ≥	32	65.31	17	34.69	49	100.00

Yapılan araştırmada, kredi kartı sayısı ile kişilerin aylık harcamaları arasında %10 önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ($\chi^2=3.075$, $P=0.080$, $df=1$) tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, kişilerin sahip oldukları kredi kartı sayısı arttıkça daha fazla harcama yaptıkları tespit edilmiştir. İki faktör arasındaki ilişkiye ilişkin bağımlılık katsayısı ise 0.13 olarak hesaplanmıştır. Örucü (2003), tüketicilerin sahip olduğu kredi kartı sayısı ile harcamalarının artması arasında bir ilişki olduğunu, diğer bir ifadeyle kredi kartı sayısının artmasının harcamaları da artırdığını ortaya koymuştur.

Görüşülen tüketicilerin aylık harcama tutarları ile sahip oldukları kredi kartı sayısı arasında %1 önem düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu ($\chi^2=10.355$, $P=0.006$, $df=2$) hesaplanmıştır. Kredi kartı sayısı arttıkça kişilerin aylık harcama tutarları da artmakta; başka bir ifadeyle, kredi kartı sayısının artması tüketici daha fazla harcamaya sevk/teşvik etmektedir. İlişkiye ait bağımlılık katsayısı 0.24'tür.

Ayrıca, araştırmada kredi kartı sayısı ile kredi kartının kullanım sıklığı arasında ise herhangi bir ilişkinin olmadığı ($P=0.622$), dolayısıyla tüketicilerin harcamalarında kredi kartı sayısına önem vermedikleri ortaya konulmuştur.

Görüşülen kişilerin aylık harcama tutarları ile bazı faktörler arasındaki ilişki olup olmadığını gösteren veriler Çizelge 11’de verilmiştir. Yapılan khi-kare analizi sonuçlarına göre; bazı kişilerin taksitli alışveriş yapabilmelerinin aylık harcama tutarlarını artırabileceği düşünülmele birlikte, bu ikisi arasında istatistiksel açıdan anlamlı herhangi bir ilişki bulunamamıştır ($P=0.229$). Buna karşın, kişiler sahip oldukları kredi kartlarını ay içerisinde ne kadar sıklıkla kullanırlarsa o nispete aylık harcama tutarlarının arttığı ve bu iki faktör arasındaki ilişkinin %10 önem düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ($\chi^2=12.065$, $P=0.061$, $df=6$) sonucuna varılmıştır. İlişkiye ait bağımlılık katsayısı 0.26’dır.

Çizelge 11. Kişilerin Aylık Harcama Tutarları İle Bazı Faktörler Arasındaki İlişki

		AYLIK HARCAMA TUTARI (TL)							
		≤ 450		451- 750		751 ≥		TOPLAM	
		Frekan s	%	Frekan s	%	Frekan s	%	Frekan s	%
Taksitli Alışveri ş	Yapmıy or	7	53.85	2	15.38	4	30.77	13	100.00
	Yapıyor	54	34.62	59	37.82	43	27.56	156	100.00
Kartın Kullanı m Sıklığı (kez/ay)	1	7	70.00	2	20.00	1	10.00	10	100.00
	2 – 5	28	39.44	29	40.84	14	19.72	71	100.00
	6 – 10	14	35.90	12	30.77	13	33.33	39	100.00
	11 ≥	12	24.49	18	36.73	19	38.78	49	100.00

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günlük hayatta yapılan çoğu faaliyetin bedelini ödemedeki kullanılan kredi kartı birçok kişi için yaşamın önemli bir parçası haline gelmiştir. Özellikle kent yaşamının şartları veya daha fazla insanın kentlerde yaşamaya başlamasıyla da kredi kartı kullanımı her geçen gün yaygınlaşmaktadır.

Tokat ilinde kredi kartı kullanımı ile ilgili olarak ilk çalışma olan bu araştırmada, anket yapılan bireylerin bazı sosyo-ekonomik özellikleri ile kredi kartı kullanım durumları, sahip olunan kredi kartı sayısı, aylık harcama tutarı gibi faktörler arasındaki ilişki durumu irdelenmeye çalışılmıştır.

Yapılan araştırma sonuçlarına göre; bireyler arasında kredi kartı kullanımının yaygın olduğu, kredi kartının özellikle gençler, evliler, aylık geliri yüksek ve otomobil sahibi kişiler tarafından kullanıldığı saptanmıştır. Kredi kartının başta alışveriş olmak üzere birçok amaçla kullanıldığı, bu kapsamda internetten alışverişin yaygınlaşmaya başlamasıyla kredi kartı kullanımının da arttığı, bireylerin para yerine kredi kartı kullanmayı tercih ettikleri belirlenmiştir. Buna karşın, bazı kişiler daha fazla harcamayı teşvik etmesi, borçların ödenememesi durumunda mağdur olma gibi nedenlerle kredi kartı kullanımına sıcak bakmadıklarını ifade etmişlerdir. Tüketicilere kredi kartı hizmeti sunan kuruluşların düşük tutarlardaki veya büyük sorun teşkil etmeyen borçlar için esnek davranabilmesi tüketicinin hem mağdur olmaması hem de kaybedilmemesi anlamında fayda sağlayabilir. Bu esnekliğin oluşturulabilmesi aynı zamanda kuruluşların yasal düzenlemelerle desteklenmesi ile olabilir.

Bankaların kredi kartı sahiplerine sunduğu birçok avantajdan dolayı, sahip olunan kredi kartı sayısı da devamlı surette artış göstermektedir. Yaklaşık her bir kişinin 2 kredi kartına sahip olduğu tespit edilen bu çalışmada, bireylerin kredi kartına sahip olmanın ihtiyaç haline geldiğini, buna karşın kredi kartı kullanım yöntem ve amacının yeterince bilinmediğini, aylık harcamaları artırdığını, dolayısıyla yaşamı olumsuz etkilediğini düşündükleri belirlenmiştir. Bu bakımdan kredi kartı kuruluşlarının tüketiciyi kredi kartı kullanımı konusunda yeterince bilgilendirmesi önem arz etmektedir.

Yapılan çalışma kredi kartı kullanım durumlarının tüketicilerin sosyo-ekonomik özelliklerinden bağımsız olmadığını göstermektedir. Öyle ki, ankete katılan kişilerin cinsiyeti, yaşı, medeni hali, mesleği, aylık geliri, otomobil sahibi olma durumu ile kredi kartı sahibi olup olmamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kullanılan kredi kartı sayısı ile kişilerin eğitim durumu ve aylık geliri arasında da istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Kredi kartı kuruluşları tüketicilerin sosyo-ekonomik özelliklerini dikkate alarak kredi kartlarının hizmet özelliklerini çeşitlendirebilirler. Bununla birlikte, kredi kartı sayısı ve kullanım sıklığının bireylerin aylık harcama tutarlarını artırdığı (istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki) sonucuna da varılmıştır.

KAYNAKLAR

- Anonim (2011a). Bankalar Arası Kart Merkezi.
<http://www.bkm.com.tr/sozluk.aspx> (Erişim Tarihi: 07.03.2011)
- Anonim (2011b). Bankalar Arası Kart Merkezi. <http://www.bkm.com.tr/yillara-gore-istatistiki-bilgiler.aspx> (Erişim Tarihi: 07.03.2011)
- Ata, N., Özkök, E., Karabey, U. (2008), Veri Madenciliği'nde Yaşam Çözümlemesi: Kredi Kartı Sahipleri İle İlgili Bir Uygulama. Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi, 26(1): 33-42.
- Atay, F. G. (1993), Kredi Kartları ve Türkiye'de Kredi Kart Uygulamalarının Nakit Para Talebi Üzerindeki Etkileri. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.
- Baş, T. (2008), Anket. Araştırma Yöntemleri Dizisi: 2, Seçkin Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara, s.255.
- Baydemir, M. (2004), Her Yönüyle Kredi Kartları. Ohan Matbaacılık San. ve Ltd. Şti., Birinci Basım, İstanbul.
- Çakır, A. (2002), Türkiye'de Kredi Kartlarının Ekonomi Üzerine Etkileri ve Kullanımına İlişkin Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Çavuş, M. F. (2006), Bireysel Finansmanın Temininde Kredi Kartları: Türkiye'de Kredi Kartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15: 173-187.
- Durukan, T., Elibol, H., Özhavzalı, M. (2005), Kredi Kartlarındaki Taksit Uygulamasının Tüketicinin Harcama Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma (Kırıkkale İli Örneği). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13: 143-153.
- Düzgüneş, O., Kesici, T., Gürbüz, F. (1983), İstatistik Metodları I. Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Yayınları: 861, Ders Kitabı: 229, Ankara.
- Ekinci, M. (2002), Ceza Hukuku Uygulamasında Banka ve Kredi Kartları. Adalet Yayınevi, Ankara.
- Girginer, N., Çelik, A. E., Uçkun, N. (2008), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin Kredi Kartı Kullanımlarına Yönelik Bir Araştırma. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1): 193-208.
- Gujarati, D. N. (1995), Basic Econometrics. 3rd Edition, McGraw - Hill, Inc., New York, p. 838.

- Karamustafa, K., Biçkes, D. M. (2003), Kredi Kartı Sahip ve Kullanıcılarının Kredi Kartı Kullanımlarını Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma: Nevşehir Örneği. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(2): 91-113.
- Kırçova, İ. (2007), Kredi Kartı Kullanımının Tüketici Alışkanlıklarına ve Alışverişlerin Yer, Zaman ve Marka Tercihlerine Etkisi. İstanbul Ticaret Odası Yayın No: 2007-9, İstanbul, s.102.
- Mirer, T. W. (1995), Economic Statistics and Econometrics. 3rd Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey, p. 451.
- Örücü, E. (2003), Kredi Kartı Kullanımının Tüketici Davranışları Üzerine Olan Etkisinin Kamu Çalışanları Açısından İncelenmesi: Manisa Orman İşletmesi Çalışanları Örneği. Mevzuat Dergisi, 68, Ağustos.
- Savaşçı, İ, Tatlıdil, R. (2006), Bankaların Kredi Kartı Pazarında Uyguladıkları CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) Stratejisinin Müşteri Sadakatine Etkisi. Ege Akademik Bakış Dergisi, 6(1): 62-73.
- Tüzün, O. (1995), Kredi Kartı Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar. Uzman Gözüyle Bankacılık Dergisi, 9.
- Uzgören, N., Ceylan, G., Uzgören, E. (2007), Türkiye’de Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Model Çalışması. Yönetim ve Ekonomi, 14(2): 247-256.
- Yılmaz, E. (2000), Türkiye’de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Yılmaz, V., Karpat Çatalbaş, G., Çelik, H. E. (2009), Kredi Kartı Kullanma Niyetini Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeliyle Araştırılması. Bankacılar Dergisi, 68: 20-29.