
LISA J. Сервон і РОБЕРТ Kaestner

Споживчий Фінансова грамотність та вплив Online Banking на фінансову поведінку з більш низькими доходами Банківські клієнти

У статті аналізується демонстраційна програмою, встановлена великим банком в understandwhether доступ до інформаційних і комунікаційних технологій, в поєднанні з навчанням фінансової грамотності та навчанням того, як користуватися Інтернетом, може допомогти з низькими індивідуумами andmoderate доходу в міських районах більш ефективні фінансові суб'єкти. У той час як кількісний аналіз з'являється кілька суттєвих ефектів програми, якісна робота має на увазі, що питання реалізації, ймовірно, підірвали ефективність програми. Було свідчимо про можливий зв'язок між інформаційно комунікаційними технологіями і фінансовою грамотністю. В цілому, міські з низьким і середнім рівнем доходів фізичних осіб зацікавлені стати технологічно і фінансово грамотним і інтенсивне втручання може включити ці цілі.

Електронні банківські технології набули широкого поширення в останні роки, а також наявність широкого асортименту продукції призвело до збільшення прийняття серед споживачів. Ці технології включають в себе прямий депозит, комп'ютерні банківські послуги, збережене значення карти і дебетові карти. Банки та інші фінансові установи працювали над розробкою та впровадженням цих технологій через їх потенціалу для підвищення еф ф і фективність, скоротити витрати і залучити нових клієнтів. Споживачі залучаються до цих технологій через зручності, підвищення зручності використання, і, в деяких випадках економія витрат (Ангели і ін. 2004). Електронні банківські послуги, зокрема, зросли вражаючі темпи. У період з 1995 по 2003 рік, електронні банківські послуги збільшилися восьмикратного (Хогарт і Ангелова, 2004). У період з кінця 2002 року і на початку 2005 року, використання інтернет-банку збільшилася на 47 відсотків. Існує ряд доказів, що комп'ютерні банківський пов'язаний з управлінням фінансами краще домашнього господарства (Хогартом і Ангелова 2004). Проте, фінансова грамотність, цифровий розрив, а також інші питання, які відокремлюють ущемлених груп від фінансового мейнстріму ускладнюють з низьким і середнім рівнем доходу

Ліза Дж Сервон є доцентом в Мілані, в Новій школі управління та міської політики, Нью-Йорк (servonL@newschool.edu). Роберт Kaestner є професором в Університеті штату Іллінойс в Чикаго Департамент економіки (kaestner@uic.edu).

поведінку. Ця робота також має значення для того, як програма поставила фінансову освіту. Цей етап аналізується демонстрація програми (програма), встановлена великим банком збільшені фінансової грамотності споживачів і, потенційно, впливає на їх фінансову (Банк), щоб зрозуміти, чи є доступ до інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), в поєднанні з цим. Це дослідження має значення для ролі корпоративних суб'єктів можуть грати в навчанні грамоти фінансової та навчанням того, як користуватися Інтернетом, може соціальний вплив, дозволяє розширити де визначення з «» повення «» для програми, як допомогти LMI осіб в міських районах, більш ефективні фінансові суб'єкти. Коли ми почали подвійного дня ліній, в якій підприємства прагнуть вплинути як на їх роботу фінансової і їх дослідження, наші основні питання дослідження було вивчити, чи може технологічна грамотність сприяти розвитку якості життя в фінансової грамотності. Вивчати якісні свідчення, чи може програма сприяти майбутньому розвитку знань банків до більш широкого рівня брати участь у захаредисери і захарома і промислових фінансової доступ неярогачів і здатності, щоб це докази виявлено і вивчення іноземних іноземних (історія банків і на фінансової. Від початку (2) фінансової грамотності, ми вважаємо, що міські люди, LMI зацікавлені стати технологічною і фі припустити, що з'ясування всеосяжного втручання розкладається все компоненти цифрового ефективності Програми. Ми також виявляємо свідчення можливий зв'язок між ІКТ та розриву з компонентом грамотності фінансової, спрямованим на LMI особах, призведе до якісна робота має на увазі, що питання реалізації, імовірно, поставили під загрозу збільшення фінансової грамотності та переміщення учасників по цифровому розриву. Наш килькісний аналіз виявляється на кілька означають ефекти програми косяка. Проте, наша існують докази про доступ та використання електронних банківських послуг. Коротше кажучи, грамотності фінансової. Ми вивчили способи, в яких ІКТ змінилися банківські процеси та які навколишньому середовищі, фінансові послуги фантастичному і в ставленні до проблеми Використання кількісних і якісних даних, ми розглянемо Програму в контексті змін у

важливість де фантастичному успіху Нін на початку для забезпечення того, щоб ключові елементи дизайну програми будуть включені. Тому наше дослідження відповідає як на слабкі стимули для банків, щоб забезпечити фінансову освіту і на труднощі забезпечення такої освіти для дорослих LMI.

Визначення ключових змінних, ТЕОРЕТИЧНА РАМКИ І ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Де визначенню ключових змінних

Перед введенням літератури і теоретичні основи, що підстави цього дослідження, важливо визначаємо ключові змінні. ІКТ є загальним терміном, який включає в себе будь-який пристрій зв'язку, або застосування; по відношенню до цієї роботи, ми дуже зацікавлені в комп'ютерах і в Інтернеті. Доступ до ІКТ відноситься не тільки до буквального доступу, тобто, маючи доступ до комп'ютера і Інтернет вдома або на іншому сайт, але і дост навчання фі Client використовувати технологію і зміст, який має відношення до LMI особам. Фінансова грамотність відноситься до здатності людини, щоб зрозуміти і використовувати фінансові концепції. Ангели і ін. (2004, стор. 1) стверджують, що електронні банківські операції «» включає в себе широкий спектр створених і нових технологій «» і включає в себе як «» переднього кінця «», такі як карти АТМ і банківські та «» заднього кінця «» технології, такі як перетворення електронного чека. Для цілей цієї статті, ми використовуємо терміни «» Інтернет-банк «» і «» електронного банківського 'взаимозаменяемо для позначення споживачів доступу і використання існуючих банківських рахунків в Інтернеті. Типові види діяльності включають в себе оплату рахунків і перекладу грошей між рахунками.

теоретичні основи

Для багатьох людей LMI, доступ до панівних фінансових установ, таких як банки, кредитні спілки та спільноти розвитку фінансових інститутів, є хитким через погану кредитну історію, достатні і непослідовною грошових потоків, а також відсутність фінансової грамотності. Race- і дискримінації за ознакою статі, ймовірно, також грає роль (Bates 2000; Immergluck 2002). Оцінки **числа небанківських американців в діапазон до 22 мільйонів людей. 1 Багато мільйонів інших «» охопленому банківськими «» - у них є рахунок в банку, але до сих пір використовують бахрому фінансові інститути, такі як зарплати кредитори і**

1. Оцінки банківських послуг були розроблені загальної бухгалтерської звітності з використанням даних від 1998 і 1999 років обстеження доходів і участі в програмах. літо 2008

переведення в готівку чеків точок (Aizcorbe і ін 2003 ; Stuhldreher і Tescher 2005). Карри і Шюц (2001) вважають, що незастосування сімей з низьким рівнем доходу традиційних фінансових послуг відбувається за складним причин, включаючи: необізнаність з банківськими та ощадними послугами, а не писати досить перевірок, щоб виправдати рахунок, і недовіра основних постачальників фінансових послуг. Інші дослідники ставлять під сумнів чи LMI індивідууми вважають за краще не користуватися основними фінансовими інститутами, так як продукти і послуги, що пропонуються не в змозі задовольнити свої потреби (Bond і Townsend 1996; Morduch і Armendáriz de Aghion 2005). Сім'ї з низьким рівнем доходу, як правило, мають відносно високу оплату заборгованості коефіцієнти доходу щодо більш імовірно, щоб зробити прострочені платежі рахунків і, як наслідок, більше платити за кредит (Aizcorbe і ін. 2003 цитується в Хогарта і Ангелова 2004). Інші дослідження дивилися на те, як різні групи вважають за краще отримувати фінансову інформацію; один дослідження осіб з низькими доходами показав перевагу навчанню з друзями (Хогарт і Swanson, 1993), що може обмежити здатність цих фізичних осіб, щоб зробити хороші фінансові рішення.

Банки мають історію underserving громад з низьким рівнем доходу. 2 Історично склалося, що банки не мають ні розташовані в районах з низьким рівнем доходу і не мають вони обслуговували LMI людей з продуктами і послугами, спрямованих на цих груп (Foundation, Rufano і Уокер 1999). Почасти в результаті цього, бахрома кредитування астрономічно виросло в останні роки, і велика частина цієї діяльності зосереджена в LMI громадах. Карри і Шюц (2001) оцінюють щорічні збори, що стягуються на послуги переведення в готівку перевірки є 1,5 млрд \$ в рік, \$ 1,6 \$ 2200000000 для зарплати кредиторів і 2,35 \$ млрд в оренді, у власних магазинах. Ці автори вважають, що фінансова система США роздвоєна, з основними фінансовими послугами зосереджені в активних громадах і бахромі фінансові послуги, наприклад, ломбарди, перевірити cashers, зарплати кредитори-зосереджені в проблемних громадах.

Основна причина, чому банки не служать LMI спільнот стосується сприйняття попиту і розміру ринку. Нові методики для вимірювання розміру ринку почали сумніватися в надійності типових ринкових даних і показати, що ці ринки набагато більше, ніж була

2. Закон Співтовариства реінвестування був прийнятий в 1977 році для вирішення широко поширеної практики в районах червоної межі з низьким рівнем доходів і дещо пом'якшені цю умову. Спільнота реінвестування зобов'язує банки надавати послуги по всім областям, в яких вони працюють. Однак, незважаючи на нові керівні принципи, додані в 1992 році дав Спільнота реінвестування гострі зуби, проблема залишається.

раніше імовірно (Alderslade 2005). В цілому, обслуговування з основними фінансовими установами громад з низьким рівнем доходів продовжує відставати; Однак, деякі фінансові установи та інші постачальники фінансових продуктів почали визнавати потенціал для захоплення цих щодо незайманих ринків з новими продуктами. Фінансові установи розслідують робить більш низька вартість обслуговування, що технологія дозволяє це варто зусиль цих установ витратити ресурси, необхідні для захоплення цих ринків. Банки в даний час вивчають потенціал в області інформаційних технологій (IT) банківських інструментів для обслуговування клієнтів з низьким рівнем доходу і для залучення банківських послуг.

Особиста фі Nance стає все більш складною через інновації та дерегулювання фінансового сектору, а також наслідки досить фінансової грамотності стають більш серйозними, про що свідчать щодо високого рівня за замовчуванням, пов'язаний з низькоякісними іпотечними кредитами, які зосереджені серед груп з низьким доходом. Попередні дослідження показали, що з низьким рівнем доходу особи мають найменшу кількість фінансової грамотності та є менше державних і приватних програм, доступних для них, щоб отримати більшу грамотність (Браунштейн і Welch 2002 Яків, Хадсон, і Буш 2000). Крім того, більша кількість loweducated людей потребує фінансової грамотності, тому що більшість з них працює і управління грошима в результаті реформи системи соціального забезпечення і розширення заробленого доходу податкового кредиту (Anderson і Gryzlak 2002; Cancian 2001; Loprest 2001).

Як уже відзначалося, зниження доступність фінансової підготовки грамотності осіб з низьких доходів є бар'єр для досягнення фінансової грамотності. Низький рівень доходів також обмежує попит на такі послуги, серед цієї групи навіть при наявності. Таким чином, може бути необхідно субсидіювати програми грамотності для себе фінансових осіб з низькими доходами, щоб довести їх рівень грамотності на відповідний рівень. Такі програми можуть мати більшу віддачу, оскільки попередні дослідження показали, що фінансове грамотність є важливим визначальним фактором економічного благополуччя (Бернхайм 1998 Яків, Хадсон, і Буш 2000). Тут ми досліджуємо одну таку програму.

Наша гіпотеза про те, що програма може створювати як позитивну фінансову грамотність і результати цифрового розриву ґрунтуються, зокрема, на технологію прийом моделі. Технологія Приймання Модель стверджує, що сприймається корисності і сприймається простота використання визначити наміри індивіда використовувати систему (Davis 1989). Програма використовувала безкоштовні комп'ютери та Інтернет, щоб отримати учасник до столу. Учасники не обов'язково сприймати фінансову грамотність, щоб бути особливо корисними, при цьому вони не вважають, що комп'ютери та Інтернет були особливо прості у використанні. Проте, вони вважають, що вони повинні бути технологічно досвідченим, щоб

отримати важливу інформацію і отримати хорошу роботу. Після того, як вони почали отримувати навчання, ми припустили, що вони будуть вивчати зв'язок між фінансовою та технологічною грамотністю. Саме навчання змінить свої уявлення про простоту використання технології, а також про користь фінансової грамотності.

Огляд літератури

Три тіла дослідження є доречним для даного дослідження: електронна банківська література, література грамотності фінансової та цифровий розрив літератури. Для кожного з нас найбільше цікавить в частині, які застосовуються особливо LMI осіб.

електронні банківські послуги

У 1994 році тільки 150 000 осіб накренився від своїх домашніх комп'ютерів; по 1999 року, це число виросло до 3,2 млн оплати рахунків онлайн (Opp і Ali 1999). Станом на кінець 2004 року 5,3 млн чоловік, або 44% інтернет-користувачів, одна черв'я, всіх дорослих були за допомогою онлайн-банкінгу (Fox 2005). З усіх великих інтернет-діяльності, що відслідковуються Pew Internet та American Life Project, так як його інавгураційній обстеження Вмарте 2000, онлайн-банкінг виріс швидше. У відповідь на збільшений попит, банки створення і розширення їх онлайн і електронні банківські послуги присутності (Ферст, Ланг і NOLLE

2001). Банки настійно рекомендує своїм клієнтам проводити операції в режимі онлайн, так як електронні банківські знижує витрати на ці установи. Середня угода для банків через Інтернет є один цент, у порівнянні з \$ 0,27 через банкомат, \$ 0,54 за телефоном, і \$ 1,07 в філії повний спектр послуг (Кувас 1998).

постійній основі, і необхідно придбати певний рівень комфорту з технологією, щоб

Електронні банківські технології можуть класифікуватися або як "пасивний" або «активний» (Колодінський, Хогарта і Хільгерт 2004). Пасивні технології, такі як прямий депозит, не вимагає яких-небудь змін в поведінці з боку споживача; ці нововведення, отже, більш легко поширюватися в мейнстрім. Активні технології, з іншого боку, вимагають нових моделей поведінки і, отже, більш складні для поширення. Електронний банкінг вимагає «», можливо, найбільш залучення споживачів, так як вона вимагає, щоб споживач підтримувати і регулярно взаємодіяти з додатковою технології (комп'ютер і підключення до Інтернету) «» (Колодінський, Хогарт і Hilgert

2004, 243). Споживачі, які використовують електронні банківські використовувати його на

Поширення нових електронних банківських технологій, може, якщо розумно використовувати, щоб допомогти подолати розрив між тими, хто працює у фінансовому секторі зосереджені в активних громадах і яка концентрується в проблемних громадах. Переваги використання комп'ютера банкінгу включають в себе здатність бачити свої баланси рахунків і переклад кошти між рахунками (Голдфілд 1998), а також «законпроєкт оплачуваних, що простіше і lowercost, фінансовими послугами, які доступні 24/7», менше часу витрачається на завдання фінансового управління, а також зниження ризиків, пов'язаних з проведенням грошових коштів (Хогарт і 2004 Ангелів, стор. 1). Недавні дослідження також показують, що «більш широке використання онлайн-банкінгу та оплати рахунків може фактично зменшити виникнення крадіжки особистих даних, приймаючи особисту інформацію за межами поштової скриньки і усунення паперовий слід» (Стаффорд 2004, стор. 201). Ці переваги явно відносяться до LMI груп. Дослідження показують, що індивіди готовності використовувати електронні банківські технології, прив'язані до соціально-економічними та демографічними характеристиками (таким як дохід і вік), [i] сприйняття конкретних технологій (наприклад, сприймається простота використання) (Ангели і співавтор ,

2004, стор. 1). Заможні домогосподарства, ті, у кого є вища освіта, і ті, хто живе в передмісті є найбільш ймовірними групами для використання онлайн-банкінгу (Fox 2005; Колодинського, Хогарт і Хільгерти 2004). З вибаченнями за можливе заявляючи очевидне, це також необхідно для людей, щоб мати доступ до комп'ютерів та Інтернету і достатній досвід, щоб бути зручним маніпулюючи їх гроші в Інтернеті. Проблема цифрового розриву, який складається з доступу, навчання і змісту (Servon 2002) повинен розглядатися спільно з фінансовою грамотністю. Висока кореляція існує між людьми з низьким рівнем фінансової грамотності та низького рівня технологічної грамотності; обидві групи непропорційно представлені в популяції LMI (Департамент торгівлі США, Національна телекомунікацій та інформації адміністрації 2004). Колодінській, Хогарт,

фінансова грамотність

програми фінансової грамотності набули широкого поширення в останні кілька років, частково у відповідь на підвищення складності в середовищі фінансових послуг. Інші фактори, що ведуть до зростання програм включають низький рівень фінансової грамотності, низький рівень заощаджень, зростання рівня банкрутства і рівень боргу, а також підвищення відповідальності між окремими особами для

прийняття рішень, які впливають на їх економічне майбутнє (Перріш і Сервон 2006).

Лева частка програм грамотності фінансової була встановлена державними і акторами фі любителя т. Банки практично тільки для-прібидь акторів, які увійшли в цю арену, але вони менше, ніж в двох інших секторах. з

Очевидно, що збільшення фінансової грамотності вигоди банків шляхом: (1) переміщення людей з альтернативи основних фінансових інститутів, (2), щоб змусити людей зберігати й інвестувати більше, і (3) інформування населення про продукти, які відповідають їхнім потребам, а потім покупці цих продуктів. Поява онлайн-банкінгу надає банкам іншої причини, щоб навчити клієнтів до LMI перемістити їх в Інтернеті, і, таким чином, служити їм з меншими витратами.

Підвищення фінансової грамотності дорослих особливо складно, тому що вони не відвідують школу, як і молодь, і вони, як правило, не мають час або інтерес до загальних фі класах фінансової грамотності (Перріш і Сервон 2006). Дослідники і практики виступають виявлення «» набутих моментів, «», такі як вдома покупка або подачі на банкрутство, при якому фінансова інформація особливо актуальна (Національний фонд фінансової освіти, 2004). Деякі дослідження показали позитивні результати, коли фінансова освіта надаються на робочому місці в зв'язку з прийняттям рішенням працівника про участь у плані пенсійних накопичень (Bayer, Бернхайм і Scholz 1996; Бернхайм і Garrett 1996; Лойбль і Хіромі 2004). Однак, як Хільгерт і Хогарт стан «» однією з найбільших проблем для політиків, споживачів, педагогів і фахівців-практиків у галузі надання фінансової освіти мотивує людей братися за це «» (2003, стор. 320). Рекомендації з питань політики зосередитися на школі або на робочому місці в якості пунктів первинного втручання (Койда, Murrell і Сейдман 2007), але ці рекомендації мають обмежену узагальненість для LMI дорослих, багато з яких не працюють або чий робочі місця не дають їм права на пенсійні заощадження. Для вибірки індивідуумів, які ми вивчали в цій статті, наприклад, близько половини було 12 або менше років освіти, 20 відсотків, не працює взагалі в минулому році, і тільки 46 відсотків працювали повний робочий день і цілий рік. Середній зарібок вибірки складала близько \$ 20 000 в рік і 15 відсотків зразка отримали державну допомогу. Workplaceoriented стратегія не може бути найбільш підходящим способом для досягнення цієї групи з фінансовою освітою. У той же час, з огляду на їх місце по соціально-економічному спектру, вони є найбільш потребуючими фінансовою освітою і найбільш уразливі для хвиляцьких постачальників фінансових послуг.

3. Деякі корпоративні суб'єкти передових почали надавати програми фінансової освіти дослідження почали демонструвати зв'язок між фінансовою стабільністю і продуктивністю працівників (Garman 1998; Kim і Garman 1998; Quinn 2000).

Хоча існує не так багато досліджень по фінансовій освіті, орієнтоване LMI людей, то, що існує наводить на думку, що спаровування навчання грамоти фінансового з можливістю збереження є вигода CIAL. Демонстрація Американської мрії надала учасник з низьким рівнем доходу з можливістю збереження в Рахунку індивідуального розвитку для будинку, бізнес запуску, або освіти. Учасники, які рятували і завершили програму грамотності фінансової були їх збереження відповідає. Оцінка програми показала, що рівень заощаджень збільшилася для кожного окремого години фінансову освіту, отримане до дванадцяти годин (Шрайнер, Sherraden і Беверлі 2002). Оцінка фінансових Посилання на програми людей з низьким доходом в штаті Іллінойс пропонує додаткові докази, що люди з низьким рівнем доходів вигоди від фінансової освіти, а також можливості відкрити ощадний рахунок. Фінансові Посилання для людей з низьким доходом за умови фінансової освіти для учасників з низьким рівнем доходу, в тому числі Temporary Assistance для нужденних одержувачів сімей, частина з яких мала можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004). частина з яких мала можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004). частина з яких мала можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004).

Дослідження про вплив фінансової освіти, в той час як змішані, указует на позитивний зв'язок між фінансовою освітою і фінансовою поведінкою та іншими результатами фінансових (Hilgert і Хорартом 2003; Lyons та ін.

2006). У той же час, є «» загальний брак розуміння та знань серед фінансових фахівців і педагогів про те, як виміряти вплив програми «» (Lyons та ін. 2006, стор. 208). Хоча дослідження на формат, якість і зміст фінансового освіти також варіюється, фахівці фінансового освіти рекомендують освіту бути активним, а не пасивним. Люди, як правило, краще пізнати, коли вони вважають, що цей матеріал має відношення до їх життя, і коли вони в змозі практикувати те, що вони вчать (Перріш і Сервон 2006). Манера, в якій поставляється матеріал, також має важливе значення. Деякі дослідження показують, що традиційні підходи до фінансового утворення можуть зробити погану роботу з'єднуючись з фізичними особами (Ciccotello і Elger

2004), а також з низьким рівнем доходів фізичних осіб, зокрема, (Ширер і Тоба-й) Інші дослідження підкреслюють новий підхід, званий «» андрагогіки, «» а learnercentric підхід, який є більш гнучким і менш лекційним орієнтованих, ніж традиційні класи та які можуть працювати краще для дорослих, ніж традиційні педагогічні підходи (Національний фонд фінансової освіти 2004 року). Ширер і Тоба (2004) виявили, що традиційні класи бюджету не роблять хорошу роботу утримання учасників, і, отже, пілотований типову навчальну програму, що включає «» етапи теорії зміни «», які вони знайшли, щоб бути ефективними для мотивації людей з невеликою кількістю фінансових ресурсів проводити здорову фінансовий спосіб життя.

Digital Divide

Люди з низьким рівнем доходу і люди кольору, як правило, мають менший доступ (з точки зору кількості і якості) ІТ, ніж робити білі і люди більш високого доходу. В цілому, доступ до ІТ зростає швидкими темпами (Національні телекомунікації та інформації, 2004). Хоча деякі групи людей, а саме афроамериканці, латиноамериканці, і інваліди залишаються постійно і непропорційно на виворітної стороні цифрового розриву, проміжки між тими, хто має доступ до ІТ і тих, хто не швидко закриваються. Проміжки між сільськими і несільського домогосподарствами, а також між старшими і молодшими людьми стали вузьким. Деякі вододіли, наприклад, що між жінками і чоловіками, повністю зникли.

Програма є інноваційним, тому що йому спільно розглядаються питання грамотності фінансової. Збільшення онлайн-банкінгу корелюють з поширенням більш швидких широкосмугових з'єднань. Шістдесят три відсотки людей з широкосмуговими з'єднаннями будинків спробував онлайн-банкінгу, в той час як лише 32 відсотків людей з комутуваними з'єднаннями спробували онлайн-банкінг (Fox 2005). Більш складні фінансові програми, як правило, працюють набагато більш гладко з високошвидкісним підключенням до Інтернету. Хоча частка американських домогосподарств з широкосмуговим інтернет-з'єднань більш ніж в два рази в період з 2001 по 2003 рік, широкосмугова залишається занадто дорогим для багатьох потенційних користувачів. З доступу до інтернет-фінансових послуг в країнах з низьким and moderate доходом (LMI) громади. «» 80 відсотків домогосподарств, які не мають широкосмугового зв'язку в 2003 році, майже 40 відсотків сказали, що їх причина полягала в тому, що це занадто дорого (New America Foundation, Міністерство торгівлі США, Національні телекомунікації та інформації адміністрації, 2004).

Взяті разом, ці три тіла літератури малює яскраву картину контексту, з якого сформувалася програма. LMI групи стоять, щоб отримати багато від фінансової та розвитку, щоб стимулювати створення багатства за допомогою цифрових технологій і розширення технічної грамотності і від електронних банківських послуг, але послідовно виключені з виплат, ці досягнення дають. Підставою для виду програми, розпочатої Банком було ясно.

ПРОГРАМА

У своїх матеріалах, Банк описує програму, як «» комплексної ініціативи спільноти економічного

У широкому сенсі, цілі програми полягають у підвищенні фінансової грамотності учасників, підвищити здатність учасників отримати активи, і допомогти подолати цифровий розрив. Зацікавлені програми-які включають в себе сам банк, організації на базі спільноти партнерів (ОМС), а також учасник програми-кілька різноманітні, однак, який створив набір перекриття, але не зовсім послідовними мети. Це була демонстраційна програма; Банк розгортається його в п'ять LMI громад в трьох північно-східних містах-Бостон (три місця), Ньюарк, Нью-Джерсі (один сайт), і Нью-Йорк (один сайт).

Очевидно, що банк мав інші цілі, крім тих, які вже говорилося вище. До них відносяться: (1), щоб змусити людей перейти від касирів та банкоматів до онлайн-банкінгу, яка набагато дешевше для банків; (2) утримання клієнтів; і (3) перетворення клієнтів заощадження або перевірки рахунків, щоб стати користувачами інших інвестиційних продуктів і кредитів.

На відміну від багатьох програм, покликаних вивести технологію LMI груп, які орієнтовані в першу чергу на доступ до комп'ютерів та Інтернету, програма призначена для вирішення всіх трьох компонентів цифрового розриву: доступ, навчання і утримання. Банк звернувся до компоненту доступу, надаючи всім учасникам програми з безкоштовними комп'ютерами, принтерами та один рік доступу в Інтернет. Банк використовував термін «» комфорт «», щоб звернутися до навчання і технічної допомоги, як щодо комп'ютера та Інтернету навичок і фінансової грамотності. Визнаючи важливість форуму для доставки матеріалу, як описано вище, Банк співпрацює з місцевими ООТ, щоб забезпечити фінансове навчання грамоті і навчання в обох комп'ютерних та інтернет-навичок. Банк вважав, що ОБС б краще знати свої громади і що учасники можуть бути більш зручні відвідують заняття в БКК, ніж у банку. З практичної точки зору, обрані ОБС були вже створені для доставки класів з використанням комп'ютерів (на відміну від банківських відділень). Обранці ОБС вже діяв в якості технологічних центрів спільноти, забезпечуючи навчання комп'ютерної грамотності для своїх виборців. Комп'ютерні класи є обов'язковими для початківців і не обов'язково для тих, хто мав певний досвід роботи з комп'ютерами. Банк дав потенційним учасникам письмові запитальники для завершення, щоб оцінити рівень учасників досвіду з технологією; Відповіді на ці запитальники визначають технологічний рівень учасників.

Банк уклав контракт з третьою стороною, щоб створити навчальний план грамотності фінансового з урахуванням цієї групи населення. Інтерактивний навчальний план виступив ООТ в комп'ютерних лабораторіях і складався з шести 2-годинних занять. Компонент грамотності фінансових програм був розроблений, щоб навчити

учасників основного фінансового концепції, такі як, як збалансувати свої чекові й як використовувати кредит, а також як вести їх банківські в електронному вигляді.

Все аутріч було зроблено через філії банку; Персонал банку в камері площею цільових спільнотах були розповісти клієнтам про програму і залучати тих, хто відповідає вимогам прийнятності. Для того, щоб мати право брати участь в програмі, кандидати повинні були відповідати таким критеріям:

- Банк клієнт, по крайній мере, шість місяців
- бути LMI (самооцінка)
- жити в цільовій зоні, що обслуговується філією
- в даний час не мають вдома комп'ютер. 4

Ми вирішили вивчити цю програму, оскільки вона представляла собою незвичайне співпраця між банком і ОБСОМ для здійснення позитивних змін в LMI громадах. Він також надав унікальну можливість вивчити втручання грамотності фінансової від початку до кінця, що дозволяє нам отримати важливу інформацію про ключові питання планування і здійснення таких, як важливість де фантастичному успіху Нін і приєднувальному це визначення для програмування дизайну. Ми обговорювали DIF фі culties, які беруть участь в забезпеченні освіти грамотності фінансової для дорослих в попередньому розділі; ми вважали, що стимул середовище, створене в програмі може спонукати LMI людям здобути освіту грамотності фінансової із вільного комп'ютера і навчання. Крім того, якщо програма переміщається число значимі людей від касира і АТМ-банкінгу в інтернет-банку, це може стимулювати банки, щоб зробити більше на фронті фінансової грамотності. По суті, програма являє собою потенційний шлях для банку «» добре, роблячи хороший «» досягнення подвійний нижньому рядку. З цих причин, ми вважали, що програма виправданого дослідження.

МЕТОД

З огляду на, що програма була пілотом, це було важливо документувати обидва процеси і результати, щоб зрозуміти, які зміни можуть бути вбудовані у відтвореній моделі і зрозуміти, чи варто і як реалізація

4. Банк змінив ці вимоги кілька на місці 5, тому що банк відкривав новий філія там. Таким чином, Банк дозволив людям подати заяву на програму і відкрити рахунок в той же час; ці заявники повинні були чекати шість місяців до отримання їх комп'ютерів. Банк сподівається набрати двісті учасників для програми на сайті 5 і зробив це дуже швидко.

може вплинути результати. Це дослідження поєднує в собі аспекти як формує і підсумовує оцінки (Fox, Bartholomae і Лі 2005) і ґрунтується на даних, отриманих кількісних і якісних методів. Кількісні дані від базової лінії і наступних телефонних опитувань створюють кістки історії, щоб бути сказаним від фону і досвіду учасників в цій програмі, в той час як якісні дані з інтерв'ю і фокус-групи допомагають поставити м'ясо на кістках. «Процес» «частина», зокрема, що дуже важливо, щоб зрозуміти, пілот, може бути вирішена тільки за допомогою якісних методів. Розуміння проблеми реалізації допомогло б нам оцінити, чи були результати результатом втручання і в якій мірі питання реалізації відіграє певну роль в кінцевих ефектів Програми.

Перші два місця для ведучої програми-сайт 1 і сайт 2-були розпочаті до оцінки початку і тому невідповідний для кількісного компонента даного дослідження не вдалося зібрати вихідні дані. На ділянці 3 і 4 сайта, ми використовували методику контрольної групи випадкової вибірки. Половина всіх претендентів на кожній дільниці були рандомізовані якого учасника або в контрольній групі. Органи управління сказали, що вони будуть отримувати свої комп'ютери через дев'ять місяців після того, щоб отримати право. Ми визнаємо, що популяція вибірки не може бути репрезентативною для населення LMI в цілому, тому що учасники та управління мали банківські рахунки і тому, що право населення мало нерівномірний доступ до інформації про програму. Незважаючи на цю проблему, ми вважаємо, що зразок становить інтерес з точки зору політики. Вона являє собою ключовий сегмент населення LMI, які могли б отримати вигоду з фінансової грамотності. Ті, хто ніколи не банк в іншій категорії і можуть знадобитися різні і більш відновлювальні заходи.

Базове обстеження здійснювалося по телефону Центром обстеження досліджень і аналізу в Університеті штату Коннектикут. Крім основних демографічних даних, ми попросили учасників два види питань. Один набір пов'язаних з їх фінансової грамотності (тобто, знання основних фінансових понять). Інший набір запитує особисту інформацію про свої активи, банківських звички, використанні технологій і заощадження моделях. Існує значна різниця в тому, як програма грамотності фінансової оцінюється і загальна відсутність консенсусу про те, як виміряти результати програм, багато просто підрахунок кількості учасників, які відвідують заняття (Lyons та ін. 2006). Після консенсусу від 2004 уряду США Відповідальності фі в.п. форуму, «» оцінка повинна бути спрямована на зміну поведінки, а не тільки зміни в знанні і навички «» (Lyons та ін.

р. 211), питання, фінансова грамотність ми використовували намагалися оцінити обох учасників знання (наприклад, "" Взаємні фонди платять гарантовану ставку

Повернення «» [Вірно чи невірно]) і їх поведінку (наприклад, «» Як заощадити гроші на надзвичайні витрати? "», «» Ви написали цілі витрат на цей рік? "»). Ми провели подальше обстеження по телефону один рік після того, як базової лінії для вимірювання, **чи були і як змінилися ці знання і поведінку.** **5** З питань знань, ми розглянули правильно відповіли вони питання, які вони відповіли неправильно на вихідному рівні. З питань поведінки, ми розглянули зміни, такі, як погашення кредитних карт в повному обсязі і регулярно економити.

На додаток до базової лінії і наступних обстежень, ми провели в цілому двадцять вісім телефонних інтерв'ю з ключовими співробітниками в Банку, відповідний персонал в партнерській програмі ОБС на всіх п'яти сайтів та інших партнерів. Ці інтерв'ю спрямовані на перспективу кожного актора на історії і з програмою. З огляду на зростання беруть інтерв'ю і виду інформації, яку ми шукали, ми провели інтерв'ю, як «» керовані бесіди «» за допомогою відповідей беруть інтерв'ю, щоб направити потік інтерв'ю (Рубін і Рубін

2004). Ми проаналізували текст нашого інтерв'ю зазначає, виявити тенденції і переконатися, що котирування використовуються для ілюстрації зауважень точок турі фі-й вид беруть інтерв'ю. На кожній дільниці, ми провели одну фокус-групи для учасників, які використовували електронний веб-сайт банківського і одного банку для тих, хто не мав, в цілому десять фокус-груп за всіма п'ятьма сайтам. Фокус-групові питання доповнили телефонні опитування. У доповненні до учасників з проханням про їх фінансових і технологічних знаннях і використанні, ми також попросили їх про свій досвід роботи з програмою, пропозиції щодо внесення змін і уявлень про було і яким чином їх поведінку змінилися в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 \$, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фонду Банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність, і **цифровий розрив.** **6**

5. Можливо, що очікування довше, ніж один рік для проведення обстеження подальшої діяльності матиме дозволили нам побачити більше ефектів програми. Ми вирішили чекаю більше з кількох причин. По-перше, це було б значно додали у вартості дослідження. По-друге, з огляду на, що LMI люди, як правило, бути мобільними і важко відслідковувати, ми б втратили багатьох учасників і контролю. І, нарешті, ми також повинні були відкласти надання контрольній групі комп'ютерів, доступ в Інтернет і навчання; Банк вважав, робити це порушило б своїх клієнтів і не бажає, щоб зробити це.

6. Банк не допустить використання методики обстеження випадкової контрольної групи на сайті 5. Це факт, в поєднанні з різницею в структурі цього сайту утримує нас від об'єднання даних з сайтом 5 з даними з двох інших сайтів.

АНАЛІЗ

Результати досліджень Survey

Результати базового обстеження

Таблиця 1 документів числа учасників і управління на місці 3 і 4 сайта поряд з показниками реагування на фундаментальному дослідженні. Відносно невелика кількість учасників скомпрометувати нашу здатність робити аналіз за відмінності між учасниками і контролем. ⁷

Ми не вважаємо, що низькі цифри відображають відсутність інтересу до програми; скоріше, вони є результатом ранніх маркетингових рішень. Програмний бюджет не дозволяє екстенсивний маркетинг. Крім того, з огляду на, що це перша в своєму роді програма, співробітники Банку не мали можливості оцінити можливу реакцію у відповідь. Вважаючи, що роздавати безкоштовні комп'ютери можуть бути величезною нічиєю, співробітники банку зі зрозумілих причин хотів уникнути ситуації, в якій Банк був фл ooded з заявниками, які в кінцевому підсумку буде відвернулися. У зв'язку з цим Банк проводив такі заходи тільки через свої філії. Проте, співробітники філії не були повністю проінформовані про програму і не були жодного реального стимулу, щоб сказати клієнтам про це. Більшість учасників ми говорили з чуло про програму від друзів або членів сім'ї. В додаток, вікно часу, протягом якого люди можуть подати заявку на програму було відносно невеликих шість місяців. Нарешті, той факт, що банк обмежив програму для поточних клієнтів також скоротився потенційний пул учасників. Банк відкрив заявник басейн для тих, хто без банківського рахунку на сайті 5 і швидко був більше кандидатів, ніж це може зайняти. ⁸

Приклад описової статистики

У таблиці 2 представлені приклади засобів базових відповідей на опитування. Таблиця ділиться на статус експериментальної групи (лікування в порівнянні з контролем), по сусідству (сайт 3 і 4 сайта), а також експериментальним статусом в районі. Ми почнемо з опису повної вибірки. Учасники опитування в основному жінки (80%), які перебувають у шлюбі (80%), а також афро-американець (70%). Батьки-одинаки складають приблизно половину зразка і приблизно половина вибірки має 12 або менше років освіти. Приставка ринку праці та доходи зразка узгоджується з дослідженнями

7. Банк спочатку сподівався вступити в цілому три тисячі учасників програми. Фактичне число учасників зарахованих було значно нижче.

8. Вони вирішили зробити це, тому що це був абсолютно новий філія без існуючих клієнтів.

Таблиця 1

Інтерв'ю Замах і Завершений

	сайт 3		сайт 4	
	учасники	управління	учасники	управління
всього називається	182	98	40	36
інтерв'ю завершено	134	62	25	22
% Від загального числа завершено	73,6	63,3	62,5	61,1

Мета фокусування на групи населення з низьким рівнем доходів. Нетривіальна частина зразка, на 20 відсотків, не працює взагалі в минулому році, і тільки 46 відсотків працювали повний робочий день і цілий рік. Середній зарібок вибірки складали близько \$ 20 000 в рік і 15 відсотків зразка отримали державну допомогу. В цілому населення зразка нехитро, коли мова йде про банківську діяльність і фінансів. Близько чверті зразка має перевірку і ощадний рахунок, але лише деякі (12%) власних акцій або облігацій. Трохи більше половини (52%) зразок має кредитної карти. фінансові знання учасників також обмежена; наприклад, тільки 32 відсотків зразка розуміти, що взаємні фонди ризикованих інвестицій. Нарешті, приблизно 40 відсотків зразка використовували Інтернет іноді або часто, але тільки 17 відсотків банку в Інтернеті.

З дослідницької точки зору, один з найбільш важливих питань є результатом чи випадковий розподіл учасників дослідження в лікуванні і контрольних групах, які схожі. Щоб дослідити це, ми покажемо приклади засобів від статусу експериментальної групи в колонках 2 (група лікування) і 3 (контрольна група). Дивно, але є деякі статистично значущі відмінності між групами. Члени групи лікування, більш імовірно, бути жінкою, менш освічені, мають більше шансів банку по телефону або через Інтернет, і, швидше за все, користуватися Інтернетом, ніж члени контрольної групи. Ці значущі відмінності, **швидше за все, через відносно невеликих розмірів вибірок лікування (N ¼ 159) і контроль (N ¼ 84) груп; вони не обов'язково вказують на невипадковий розподіл.**

Є також деякі значущі відмінності по сусідству. Учасники опитування з сайту 4, як правило, мають великі сім'ї і, швидше за все, будуть батьками-одиначки, ніж учасники опитування з сайту 3. Учасників сайту 4 також мають менше себе фінансові рахунки, такі як перевірка і заощадження, і, менш імовірно, інтернет-банк або телефон, ніж тих, хто має сайту 3.

У районі, є деякі відмінності в залежності від статусу експериментальної групи. На сайті 3, члени групи лікування, більш імовірно, бути жінкою, менш освічені, мають більше шансів банку по телефону або в Інтернеті, і, швидше за все, користуватися Інтернетом, ніж члени контрольної групи.

Таблиця 2
Описова статистика вихідних характеристик по статусу експериментальної групи та експериментальної групи Статус в Facility

змінна	а	всього Sample		сайт 3		сайт 4		
		Разом (N % 243)	лікувати (N % 84) КОНТРОЛЬ (N % 159)	лікувати (N % 134) КОНТРОЛЬ (N % 62)	лікувати (N % 25) КОНТРОЛЬ (N % 22)			
жінка		0,80	0,83	0,74 *	0,84	0,74 *	0,76	0,73
латиноамериканець		0,12	0,11	0,15	0,10	0,13	0,16	0,18
Неіспаноговорящего білий		0,02	0,03	0,01	0,03	0,00	0,00	0,05
Неіспаноговорящего чорний		0,70	0,68	0,74	0,68	0,75	0,68	0,73
одружений		0,20	0,20	0,20	0,20	0,26	0,20	0,05
Кількість дітей у домашнє господарство		1,37	1,31	1,49	1,24	1,28	1,68	2,05
Єдиний батько		0,52	0,51	0,52	0,52	0,45	0,48	0,73 *
Менш ніж через дванадцять років освіти		0,08	0,09	0,07	0,09	0,07	0,08	0,09
Дванадцять років навчання		0,38	0,33	0,48 **	0,33	0,50 **	0,32	0,41
Більше дванадцяти років освіти		0,54	0,58	0,45 *	0,58	0,43 *	0,06	0,05
Не працювати в минулому році		0,20	0,22	0,16	0,22	0,18	0,20	0,09
Працював повний робочий день, повний рік		0,46	0,46	0,45	0,48	0,40	0,40	0,59
Річний дохід 6		19966	20037	19838	20666	19378	17874	20811
відсутні доходи інформація		0,35	0,36	0,33	0,41	0,39	0,08	0,18
Надійшла державна допомога		0,15	0,14	0,15	0,15	0,15	0,12	0,18
Має акції, облігації, взаємні фонди		0,12	0,11	0,12	0,12	0,11	0,08	0,14
Має кредитну карту		0,52	0,50	0,56	0,51	0,58	0,44	0,50
володіє іпотеку		0,12	0,13	0,08	0,13	0,06	0,16	0,14
банки онлайн		0,17	0,21	0,10 **	0,23	0,11 *	0,12	0,05
Банки по телефону		0,15	0,18	0,09 **	0,20	0,10	0,12	0,05
Використання дебетової картки		0,16	0,19	0,10 *	0,20	0,11	0,12	0,05
Економить гроші кожен місяць		0,65	0,66	0,63	0,65	0,54	0,68	0,86
Завжди використовує щомісячний бюджет		0,39	0,37	0,42	0,39	0,41	0,28	0,45
Завжди платить за рахунками вчасно		0,59	0,60	0,58	0,61	0,55	0,52	0,68
Завжди плани і набори		0,27	0,27	0,26	0,28	0,24	0,20	0,32
Цілі для фінансового майбутнього								
Пауз баланс кредитної картки щомісяця 6		0,12	0,12	0,13	0,12	0,14	0,09	0,09
Знає взаємні фонди є ризик		0,32	0,30	0,35	0,29	0,35	0,36	0,32
Знає, як звести до мінімуму безвідсоткова кредитна карта		0,87	0,88	0,86	0,89	0,84	0,80	0,91
Використання Інтернет часто		0,21	0,24	0,14 *	0,26	0,10 **	0,16	0,24
Використання Інтернету іноді		0,22	0,28	0,10 **	0,28	0,12 **	0,28	0,05 **

Примітка: Зірочки показують, що різниця в засобах є статистично значущою на заданому рівні. Різниця в засобах знаходиться в межах стовпців, позначені в першому рядку таблиці.

а Приклади розмірів, перераховані в колонці заголовків представляють число інтер'є'ю, а не число дійсних відповідей. Число дійсних

відповідей відрізняється для кожного елемента.

б Розраховано для тих, з дійсними прибутку.

в Розраховано для тих, хто за допомогою кредитних карт.

* .05, p, , 10 ** p, , 05. літо 2008

Ця знахідка аналогічна для повної вибірки яких учасники з сайту 3 складають 81 відсотків. На сайті 4, члени групи лікування мають менше шансів бути самотніми батьками і частіше користуватися Інтернетом, ніж члени контрольної групи. Інші відмінності між лікуванням і контрольними групами в місці 4 іноді великий, але через невеликі розміри вибірки, ці відмінності не були статистично значущі. Так, наприклад, 40 відсотків в групі лікування працювали повний робочий день і повний рік, в той час як 60 відсотків від контрольної групи працювали цю суму.

Загалом, зразок являє собою відносно низького рівня доходів групи, яка фі фінансові відносини і технологічно простий. Це саме ті типи людей, які можуть отримати вигоду з програми. ~~дослідження складалося з 10 процентних пунктів нижче, в групі лікування, ніж 288~~ надання комп'ютерів, комп'ютерне навчання та навчання, рами фінансової може поліпшити навички планування консолідованих фінансові цієї групи і їх навички роботи з комп'ютером, що призведе до зниження вартості доступу до банківської та фінансової консультації та інформації.

стирання

групі, що очікувала отримати комп'ютер. Імовірність участі в дослідженні

Респонденти (методи лікування і контроль) до базового обстеження були recontacted приблизно один рік слідом за перші інтерв'ю. Метою опитування подальшої було отримання інформації, яка може бути використана для оцінки була програма вплив на використання комп'ютера і навички планування фінансове фі. Ми також зібрали інформацію про задоволеність учасників з навчальними класами, які були запропоновані. Перш ніж оцінити програму впливу, проте, становить інтерес комп'ютер-значно рідше брати участь у повторному дослідженні, ніж у контрольній досліджувати ступінь і характер убутку від зразка. В ідеалі, не було б стирання, але якщо є, було б бажано, щоб стирання не пов'язане з експериментальним статусом, тобто, чи були ви в лікуванні або в контрольній групі.

У таблиці 3 представлені результати звичайного найменших квадратів регресійного аналізу на виснаження. Залежна змінна дорівнює одиниці, якщо відповідач був успішно зв'язався під час станом експериментальної групи: людина в групі лікування, ті, хто отримав подальшого інтерв'ю. Регресійний моделі включає в себе всі змінні, перераховані в таблиці 1 в якості контрольних змінних плюс набір фіктивних змінних, які вимірюють кількість разів, людина був покликаний, щоб отримати базове інтерв'ю. Наприклад, одна людина, можливо, відповів на опитування на перший поклик, в той час як воно може прийняти кілька дзвінків, перш ніж інша людина відповів.

Оцінки, представлені у таблиці 3, показують, що виснаження значно пов'язане зі

Таблиця 3

Метод найменших квадратів регресії оцінки ймовірності стирання

змінна	коефіцієнти
сайт 3	2 0,06 (0,09)
контрольна група	2 0,19 (0,07) **
жінка	2 0,18 (0,09) **
латиноамериканець	0,28 (0,25)
Неіспаноговорящего чорний	2 0,01 (0,23)
інші раси	2 0,13 (0,25)
одружений	0,00 (0,12)
Кількість дітей в домогосподарстві	0,06 (0,03) **
Єдиний батько	2 0,08 (0,11)
Менш ніж за дванадцять років навчання	2 0,08 (0,14)
Дванадцять років навчання	2 0,10 (0,08)
Не працювати в минулому році	0,02 (0,11)
Працював повний робочий день, повний рік	0,00 (0,08)
Річний дохід	2 0,00 (0,00)
відсутні доходи	2 0,02 (0,08)
Надійшла державна допомога	0,07 (0,10)
Має розрахунковий рахунок	0,02 (0,11)
Має ощадний рахунок	2 0,03 (0,10)
Має акції, облігації, взаємні фонди	2 0,01 (0,12)
володіє іпотеку	2 0,07 (0,11)
Має кредитну карту	0,02 (0,07)
банки онлайн	2 0,03 (0,11)
Банки по телефону	2 0,12 (0,08)
Використання дебетової картки	0,03 (0,09)
Економить гроші кожен місяць	2 0,08 (0,07)
Плани і встановлює фінансові цілі на майбутнє	2 0,03 (0,08)
Завжди використовує щомісячний бюджет	2 0,07 (0,07)
Завжди платить за рахунками вчасно	0,08 (0,07)
Раує баланс кредитної картки кожен місяць	2 0,16 (0,13)
Відсутні платити інформацію про баланс кредитної картки	0,02 (0,10)
Знає взаємні фонди мають ризик	0,04 (0,08)
Знає, як мінімізувати відсотки по кредитній карті	0,01 (0,10)
Використання Інтернет часто	2 0,09 (0,10)
Використання Інтернету іноді	0,03 (0,09)
Від трьох до п'яти дзвінків в хвилях 1	0,05 (0,09)
Шість-вісім дзвінків в хвилях 1	0,35 (0,11) **
Десять або більше викликів в хвилі 1	0,25 (0,11) **
перехоплення	0,70 (0,29) **
R ²	0,21
кількість спостережень	215

Примітка: Стандартні помилки наведені в дужках.

* .05, p, , 10 ** p, , 05. літо 2008

Контрольна група. Цей результат зрозумілий: людина в групі лікування вже отримав комп'ютер і стимул для продовження в дослідженні були значно скорочений. Лише деякі з інших спостережуваних характеристик були пов'язані з стирання. Жінки рідше йдуть з зразка, ніж були чоловіки

і ті, з відносно невеликою кількістю дітей, менш імовірно, щоб залишити зразок, ніж ті, з двома або трьома дітьми. Однак найбільший корелятом убутку було кількість дзвінків було потрібно, щоб отримати базове обстеження. Імовірність участі в опитуванні подальшої становив приблизно 30 процентних пунктів нижче, для тих, хто потребує шість або більше викликів для отримання базового інтерв'ю, ніж для тих, хто потребує тільки один або два виклики.

Зразок стирання може привести до неправильної оцінки ефектів програми. Це особливо вірно, коли виснаження є не випадковим, як в даному випадку, в якому члени групи лікування були більш імовірно, щоб залишити зразок. Інші оцінки, наведені в таблиці 2, проте, припускають, що це не випадкове убутку не буде серйозною проблемою. На щастя, зразок стирання не було пов'язано з найбільш спостерігаються характеристиками. Це означає, що ті, хто не брав участі в подальшій діяльності не відрізняються від тих, які зробили, по крайній **мере, на основі багатьох спостережуваних характеристик.** ⁹ Звісно ж, що ці групи лікування (і контрольна група) члени, які залишили зразка були схожі на ті, які залишилися. Той факт, що ті, хто важко зв'язатися в перший раз, були менш схильні до участі в подальшій діяльності зрозуміло, як і те, що в групі лікування були менш схильні до участі. Що дивно, але вигідно, що ці «» абітурієнти «» були спостережливі дуже схожі на «» стаєр. «» Таким чином, зміщення через стирання, ймовірно, буде мало.

програма ефекти

Отримано оцінки впливу програми з використанням перед- і пост-тест з групою порівняння конструкції дослідження, які іноді називають як різниця-в-відмінності підходу (DD).

Основна передумова цього проекту дослідження є те, що до і postintervention зміни в результатах буде однаковим для лікування і контролю членів групи, якби не було ніякого втручання. Це припущення, ймовірно, буде дійсним з урахуванням дослідно-конструкторських і докази, представлені в таблиці 2, на схожості та контрольної груп. Проте, відсутність досконалої рандомізації і той факт, що виснаження не було випадковим, може привести до деякої упередженості.

У таблиці 4 представлені прості і (коваріата) скориговані оцінки DD. ¹⁰ Перші три колонки відносяться до групи лікування. колонка 3

9. Це означає, що виснаження також пов'язано з неспостережуваними характеристиками.

10. У Додатку 1 ми використовуємо непарний зразок. Ми використовуємо всі допустимі спостереження утворюють базову лінію і наступний опитування для розрахунку коштів та відмінності. Додаток 1 містить аналогічний аналіз з використанням парних даних-інформації від респондентів, які брали участь в обох вихідних і наступних обстеженнях.

Таблиця 4
Відмінності і оцінки DD програмних ефектів сайту 3 і 4 сайта двоборства (непарна Data Set)

змінна	Група Лікування				контрольна група				DD Лікувально-Control			
	Wave I Wave II				Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II				Різниця: Wave II 2 Wave I			
	(1)	(2)	(3) ¼ (2) 2 (1)	(4)	(5)	(6) ¼ (5) 2 (4)	(7) ¼ (3) 2 (6) (8) ¼ (3) 2 (6)	Регулювання	має коарітація	Регулювання	коарітація	Регулювання
Мак акції, облігації, взаємні фонди	0.11	0.20	0.09 *	0.12	0.10	2.0.02	0.11		0.11		0.06	0.06
Мак кредитну карту	0.50	0.56	0.06	0.56	0.64	0.08	2.0.02		2.0.02		0.02	0.02
ВОЛОДІЄ ІПОТЕКУ	0.13	0.16	0.03	0.08	0.22	0.14 **	2.0.11		2.0.11		20.10	20.10
банки онлайн	0.21	0.34	0.13 **	0.10	0.14	0.04	0.09		0.09		0.15 *	0.15 *
Банки по телефону	0.47	0.41	2.0.06	0.40	0.40	0.00	2.0.06		2.0.06		20.05	20.05
Використані дебегової карти	0.61	0.75	0.14 **	0.49	0.64	0.15 *	2.0.01		2.0.01		20.03	20.03
Економіть гроші кожен місяць	0.66	0.60	2.0.06	0.63	0.57	2.0.06	0.00		0.00		0.00	0.00
Завжди використовує цимісний бюджет	0.37	0.39	0.02	0.42	0.37	2.0.05	0.07		0.07		0.10	0.10
Завжди плануєстанілює фінансові цілі на майбутнє	0.27	0.22	2.0.05	0.26	0.35	0.09	2.0.14		2.0.14		20.12	20.12
Завжди платить за рахунками вчасно	0.60	0.65	0.05	0.58	0.57	2.0.01	0.06		0.06		0.13	0.13
Раує баланс кредитної карти кожен місяць	0.12	0.15	0.03	0.13	0.11	2.0.02	0.05		0.05		0.03	0.03
Знає взаємні фонди мають ризик	0.30	0.31	0.01	0.35	0.30	2.0.05	0.06		0.06		0.06	0.06
Знає, як мінімізувати відсотки по кредитній карті	0.88	0.86	2.0.02	0.86	0.88	0.02	2.0.04		2.0.04		20.04	20.04
Використані Інтернет часто	0.24	0.41	0.17 **	0.14	0.32	0.18 **	2.0.01		2.0.01		0.02	0.02
Використання Інтернету іноді	0.28	0.27	2.0.01	0.10	0.17	0.07	2.0.08		2.0.08		20.07	20.07

* Розраховано для тих, хто за допомогою кредитник карт.

* .05, p. , 10 ** p. , 05.

позначений «» різниця «» показує оцінку (BA) зверху. Аналогічним чином, колонок 6 показує оцінку (DC). А останні два стовпці показують оцінки DD. Один показує нескоректована (прості) DD і оцінки другого шоу з поправкою на інший коваріат. Орієнтуючись на результати в колонці 3, ми бачимо, що статистично значуще збільшення в декількох важливих областях. Це частка членів групи лікування: які володіють акції і облигації, які інтернет-банк, які використовують дебетову карту, і хто використовує Інтернет часто. Інші зміни мають тенденцію бути відносно скромним і не є статистично значущим. На перший погляд, здається, мало змін в результатах спеціально призначених програмою. Однак, тимчасові зміни, не пов'язані з втручанням можуть приховувати справжні наслідки програми. Таким чином,

систематично в контрольній групі. Але в межах 292

Пре-і postintervention відмінність в контрольній групі представлені в колонці 6. У цьому випадку статистично СІГВВП збільшується фі косяк в пропорції контрольної групи: хто володіє закладами, які використовують дебетову карту, і хто використовує Інтернет часто. Крім того, частка контрольної групи, яка має кредитну карту збільшилася на 8 процентних пунктах.

Загалом, до і postintervention зміни результатів для контрольної групи дуже схожі на ті, в групі лікування. Це означає, що програма мала кілька ефектів. Ця точка може бути проілюстрована шляхом вивчення оцінок DD в двох останніх стовпчиках. Точка перша відзначити, що не існує з одним виключенням не статистично значущі відмінності. Інтернет банківського збільшилася значимо більше (між 9 і 15 процентних пунктів) для лікування, ніж контрольній групі, але цей ефект майже впевнений характером втручання. Таким чином, з втручання. Ми просто досліджуємо чи в групі лікування відрізнялися від тих, які чисто статистичної точки зору, програма не мала ніяких ефектів. Але навіть при використанні менш суворий критерій, чи були великі (практично важливих) ефектів показує кілька потенційних наслідків програми. З іншого боку, використання онлайн-банкінгу збільшився, по крайній мере, на 9 процентних пунктів в групі лікування, збільшення, що має сенс з точки зору Банку. Це являє собою збільшення 42 відсотків у порівнянні з вихідним рівнем, але як і раніше залишає число осіб, що використовують інтернет-банк на 30 відсотків (21 базовий рівень плюс 9 вплив програми). Для інших результатів, було мало «» великий «» ефекти. Насправді, найбільший ефект був порочні члени групи лікування були менш схильне планувати і встановлювати цілі на майбутнє себе фінансові при подальшому спостереженні, ніж вони були на початковому рівні.

У таблиці 4, ми не допускаємо програми ефектів відрізняються по інтенсивності

група лікування, інтенсивність втручання розрізнялися; деякі члени групи лікування брали участь початок занять у фінансовій грамотності, в той час як інші взяли участь проміжних класів і ще інші не були присутні ні одного заняття. Ми можемо використовувати цю інформацію, щоб оцінити, чи існує залежність доза-реакція між втручанням і результатами. Зокрема, ми розглянемо, чи є програма різних ефектів для трьох типів людей серед групи лікування: ті, хто не брав ніяких класів фінансової грамотності, ті, хто приймав тільки класи початківців і ті, хто брав класи проміжних рівнів. На жаль, так як участь в класах було добровільним, це розшарування групи лікування, можливо, вносить деяку упередженість відбору. Наприклад, може бути, тим більше мотивовано, щоб дізнатися, буде записатися на заняттях, але мотивація до навчання, ймовірно, пов'язано з іншими характеристиками, які впливають на скільки ці люди зберегти або план для їх фінансового майбутнього. Таким чином, результати цього аналізу повинні інтерпретуватися з обережністю.

Ми не наводимо результати аналізу доза-відповідь, але підсумовувати фі ndings. Коротше кажучи, ми отримали трохи зрозуміти з аналізу. У більшості випадків, не було ніяких відмінностей в результатах між людьми в різних категоріях. Насправді, там були якісь збочені ефекти, як ті, з меншою кількістю класів іноді мали більше поліпшення фінансової грамотності. Цей результат, швидше за все, пов'язано з проблемою вибору було відзначено вище.

Кількісний аналіз говорить нам про те, що програма не робить значний вплив на учасників. Однак, з огляду на, що ми вивчали демонстраційну програму, якісна складова роботи є особливо важливою. Мета цього компонента роботи була отримати краще розуміння того, чому результати програми були тим, що вони були. Були вони, наприклад, функція поганий програми проектування? З реалізації? Ці результати вказують на те чи, що ідея програми була несправна?

Висновки з фокус-груп та інтерв'ю

ФМ ndings нижче розділені на дві частини-одна, пов'язаних з програмою, а інший, що стосується учасників. Висновки з якісного компонента дослідження інформувати фі ndings від обстеження і пролити світло на можливі причини нестачі ефектів.

Пов'язані з програмою Результати

Інтерв'ю та фокус-групи показали, що означають питання фі Cant з реалізацією Програми. Ці питання стосуються маркетингу, ресурси,

матеріально-технічні проблеми, і вартість. Ми вважаємо, що ці питання під загрозу здатність програми для досягнення свого потенціалу. Тон- зерна розуміння цих питань і їх можливе з'єднання з результатами програми висвітлюють важливість планування і компоновання конструктивних особливостей де визначення успіху.

Початкові маркетингові рішення привели до набагато меншого числа учасників, ніж очікувався банк. Всі маркетингові програми було зроблено через гілки, і це маркетинг був нерівномірним. За словами одного співробітника банку «» програма не була на ринку настільки, як ми повинні були її робити, реалізувати крок за кроком, щоб досягти успіху. Ми не змогли вийти в співтовариство стільки, скільки ми хотілося б. «» Слово рота працює добре, але займає багато часу. На той час слово вилізло про програму, шість місяців знак учасників нашого впливу буде набагато більше. «А виконавчий директор СВО запропонував вікон закривався.

Представники всіх QFC одитаних висловили бажання бути більш заангажованими, в тому числі, що вплив це так здорово, як ми могли б хотіти, щоб це було, в тому числі, в аутріч з самого початку програми. Вони вважають, що у них є краще розуміння суспільства, якому вони служать, ніж це робить банк. Один представник заявив, ООТ камається зробити будинок-давінку, якщо ми не можемо вирішити проблеми до телефону. Я ками можемо шобхатися тут, у нас є організатори. «» Один з респондентів запропонував наступне пояснення: «» Там було загальне занепокоєння з приводу можливості негативного піару, який привів до проекту бути більш стриманою ніж мені б набагато більше, ми вважаємо, що ми могли б зробити. [Наш основний чоловік персоналу] хотілося, щоб це було .. Я розумію занепокоєння, але програма сприяла дуже пасивно. «» Хоча Банк визнав це, в деякій мірі, шляхом включення ООТ в розробці програм, реалізації в першій мірі використувати самі активи ООТ.

бюджет програми не був досить великим, щоб в повній мірі реалізувати потенціал програми. На питання про те, що вони чули про програму, багато учасників розповіли нам, що це було погано розголосу, і що вони чули про це від одного. Один зазначив, що вона звернулася до представника банку в її місцевому відділенні про це, але що представник не для досягнення успіху. Банківські співробітники і громадські суб'єкти в цілому погодилися, що мав знання про програму. Тільки її наполегливість дозволила їй взяти участь.

Крім того, став очевидним для нас, що Банк не надавав достатні ресурси для Програми

на цьому, і вони працюють на інших речах. [Програма] потребує вазі, щоб хтось ходити на збори громади і тримати в кращому контакті з зацікавленими сторонами. «»

Транспортні проблеми, які виникають під час будь-якої демонстраційної програми, а також скомпрометована успіх програми. Банк ініціював програму, перш ніж всі необхідні частини були на місці. Наприклад, сайт 1 учасники отримали свої комп'ютери місяців до того, як навчальна програма була завершена, що призвело до затримки їх отримання навчання. На іншому сайті, виконавчий директор СВО скаржився, що тільки два учасники отримали свої комп'ютери, коли почалося навчання. Таким чином, ці учасники не могли йти додому і практикувати на своїх комп'ютерах між класами. Відповідно до цього виконавчим директором, він «» важливо, що у них є свої комп'ютери, коли вони проходять через навчання. «» Сказав інший «» Логістика були дуже бідні. «» «» Там були люди, які вже почали і завершили програму, коли вони отримали лист від банку кажуть тепер вони мали право брати участь. І вони до сих пір не було комп'ютерів. «» В деяких класах, були проблеми з електронного майданчика bankingWeb, що робить його неможливим для інструкторів, щоб продемонструвати його учасникам час класу. Крім того, деякі ОБСИ скаржилися, що банк неодноразово переносився події і змінив дати. Ці зміни включали в себе тренінги для Оота і дат, за допомогою якого комп'ютери будуть доставлені учасникам. Очевидно, що ці проблеми, які можуть зіткнутися будь-яка програма запуску. Ключ повинен дізнатися з цих ранніх проблем і включити їх в поточну роботу; Найперша свідоцтво про те, що банк зробив це на місці 5. У той же час,

Хоча Банк надав безкоштовне обладнання та доступ в Інтернет, програма не враховує допоміжні витрати, пов'язані з програмою, що учасники можуть понести. Особи LMI, що цільові програми є надзвичайно чутливими до вартості. Один з учасників сказав, що вона не замінила її картридж принтера, тому що вони занадто дорого (\$ 30- \$ 40). Інший сказав, що вона не могла фі-е картриджі в її районі, і що це було важко для неї, щоб попросити підвезти до магазину, який ніс їх. Ця історія починається, щоб розкрити складність життя городян з низьким рівнем доходів, і як комплексна програма повинна бути ефективною. Ми поставили перед питанням транспорту себе на одному з днів ми провели наш фокус-групу. Погода була дуже холодною, який замерзає дощ і сніг був передбачений.

Інші учасники прийшли до кінця року їх безкоштовного інтернет-сервісу і не знаю, якщо вони можуть дозволити собі платити за це самі. Деякі з них висловили заклопотаність з приводу зборів вони повинні заплатити, щоб продовжити онлайн-банкінг (як частина програми, вони отримали вільний доступ до банківського сайту Банку онлайн тільки один року). Хоча онлайн-банкінг є недорогим для банків, він є відносно дорогою для споживачів, які не можуть інакше використовувати високошвидкісні послуги Інтернету через збори, пов'язані з цим використанням. Складні онлайн банківського програмного забезпечення є громіздким з модемом. Один з учасників зазначив, що існують інші комп'ютерні класи, доступні в БКК, але вони коштують грошей, і вона не могла дозволити собі їх, вона вважала, що у неї буде вигода Ted frommore безкоштовне навчання.

Пов'язані з учасником Результати

Для тих учасників, які досягли прийнятного рівня комфорту з онлайн-банкінгу, ми знайшли цікаві потенційні зв'язки між онлайн-банкінгу та фінансової грамотності. Для тих учасників, які мали менший досвід з ІКТ, потрібен був означає кількість фі косяк навчання і підтримка, щоб отримати їх зручними.

основному про почуття необхідності дізнатися про технології. 296

Один чітке розходження між учасниками, які використовували електронний веб-сайт банківського Банку і ті, хто не був, що колишній, як правило, мають деякий досвід роботи з комп'ютерами та / або одного або члена сім'ї, який міг би допомогти їм орієнтуватися в Інтернеті і відповісти на питання, коли вони застряг. Недосвідченість і страх бути скористалися два фактора, які траплялися явно в групах учасників, які не використовують електронні банківські операції. Як сказав один з учасників: «Я боюся зробити це [банк онлайн]. Ви чули про всіх цих шахраїв, і люди отримують свій номер. Я б топтає, що я був його вниз погладити, з тим, щоб поставити свою інформацію там. «Інший боявся онлайн-банкінгу», тому що ви маєте справу з векселями і справа з грошима, і я не хочу псувати його». Що стосується недосвідченість, один з учасників заявили, що перші кілька разів вона намагалася підключитися до Інтернету, комп'ютер «зробив кумедний шум, так що я просто закрити його, тому що я думав, що зламавши його. «Після розповідати їй інструктор про неї» проблемах» вона дізналася, що шум був її модемом підключення до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неюфіти. Навіть ті, хто почав використовувати електронні банківські операції висловили деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «Якщо я хочу щось зробити, і я знаходжу, поза це не безпечна лінія, я звідти. «» Вона дізналася, що шум був її модемом підключення до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неюфіти. Навіть ті, хто почав використовувати електронні банківські операції висловили деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «Якщо я хочу щось зробити, і я знаходжу, поза це не безпечна лінія, я звідти. «» Вона дізналася, що шум був її модемом підключення до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неюфіти. Навіть ті, хто почав використовувати електронні банківські операції висловили деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «Якщо я хочу щось зробити, і я знаходжу, поза це не безпечна

Коли його запитали, чому вони були зацікавлені в подачі заявки на програми, учасники говорили в

Типові відповіді включали одну людину, який сказав: «» Це те, що вам потрібно знати, щоб не відставати. «» Інший розповів, що вона була «» було сказано, що це те, що вам потрібно знати, щоб отримати робочі місця «», і що їй було запропоновано чи була вона комп'ютерної грамотності. Сказав інший «» Я відчував, Ого, я дійсно можу навчитися цьому. Я не повинен відчувати себе смішно зараз «» Інший повторив цю думку, кажучи: «Тепер я знаю, що це походить, щоб мати комп'ютер в своєму будинку, це як же не бути виключеним. «»

Один загальний знахідка, яка відбулася у всіх групах було те, що більшість учасників бажано більше навчально-більше класів і більш класів. Деякі учасники говорили, забувши, що вони дізналися в класі, і хоча вони могли повернутися на курси підвищення кваліфікації. Як сказав один з учасників «» Якщо ви ніколи не робили комп'ютери, це як хтось б'є по голові з блоком. Інформація проходить через мою голову, як є так багато приходить на вас і бомбардувати вас, що ви починаєте налаштовувати його з «» Учасники були, можливо, менш комфортно, ніж технології співробітників Банку передбачалося. Згадані один співробітник «» Багато хто з клієнтів були такими, що потребують; у них було багато питань і проблем, які необхідно вирішувати. «» Інший визнав, що «» десять годин безкоштовного навчання не було цілком достатньо, особливо для тих, хто без досвіду.

Банк мав деякі проблеми з підрядником, використовуваним для створення навчального плану, і деякі співробітники були незадоволені результатом. Як сказав один із співробітників «» не було достатньо візуали, це не було достатньо портативні, і це не було добре для людей, які мають проблеми з читанням. «»

Один СВО співробітник сказав, що учасники програми отримують зацікавлені в комп'ютерній підготовці швидко, навіть якщо вони нові користувачі. Після того, як вони потрапляють на другий урок, вони хочуть, щоб продовжувати йти, щось блокує їх. «»

Незважаючи на те, що ми не бачили значимі зміни в поведінці учасників, таких як економія більше грошей, коментарі учасників зробили про компоненти грамотності фінансової програми свідчать про те, що можуть бути деякі важливі синергізм навчання грамоті фінансової та електронних банківських послуг. Ті, хто використовує електронні банківські послуги веб-сайт фі Банку виявить, що електронні банківський допомагають їм оплачувати свої рахунки вчасно. Типові коментарі включали в одного учасника, який сказав, що це "тримає мене організована. «» Інший зазначив, що це" стало простіше для мене, щоб подивитися на свої витрати, бачачи мої заяви в Інтернеті. «» Інші повторив цю думку, що візуальний аспект електронних банківських послуг є ключовим. Наприклад, «» Я відчуваю, що у мене більше контролю над своїми грошима, тому що я можу бачити це. «» Сказав один з учасників «» Тепер я знаю, де мої гроші, і скільки я повинен грати.

«» Може легко сказати, коли рахунок був оплачений «» Деякі учасники дуже задоволені останні удосконалення веб-сайту, які вони Fi-й простіше у використанні. Існують деякі свідчення того, що вивчення програмного бюджетування дозволяють учасник по-іншому думати про гроші і почати економити. Як сказав один з учасників «» У мене є гроші. Я більше економити, тому що я можу бачити це. "Один з тренерів СВО сказав, що в класах з фінансової грамотності, вона побачила «» Лампочки підняття. Вони бачили, як вони могли б внести корективи і почати економити. Ці інструменти допомагають їм зробити кращий вибір, і ніхто не дає їм ці інструменти. Вони дізнаються, що економія навіть \$ 25 в місяць буде робити різницю. «» Інші сказав, що можливість переводити гроші з одного рахунку на інший в Інтернет дозволив їм уникнути дорогих зборів, тому що це допомогло їм уникнути підстрибуючи перевірки. Проходячи програму в цілому зробили учасники більш комфортно з технологією і особливо з електронної банківської діяльності. Згаданий один співробітник БУК «» все так боялася, і тепер вони розуміють, що немає нічого до нього. «»

У той же час, два учасники мав негативний досвід, що зробило їх ще більш стримані про довіру технології. 11 Наприклад, один з учасників розповів, що вона намагалася налаштувати свій рахунок, щоб оплатити рахунки в той час як вона була у відпустці; вона повернулася, щоб знайти, що кілька перевірок підстригнули. Незважаючи на те, що вона була в стані вести переговори з банком, щоб плата знижується, тепер вона «» лякало, щоб повернутися і спробувати знову. ""

Одним з факторів, який, безумовно, впливає на результати грамотності себе фінансові це втручання стосується соціально-економічного статусу учасників. LMI індивіди, за визначенням, мають меншу здатність зберігати, інвестувати і брати участь в інших позитивному фінансовому поведінці, оскільки їхні доходи і активи мінімальні. Як Lyons та ін. не підтримувати «» незалежно від того, скільки освіти фінансових вони отримують, фі фінансове відношення небезпечних учасників, швидше за все, фі-й його більш диф фі культовий, ніж фі фінансове відношення захищених учасників tomeet певних programgoals (тобто збільшення заощаджень, оплати рахунків в повному обсязі) «» (2006, стор. 232).

Реакція на навчальний план була змішана і показує, що навчальна програма розроблена не може бути особливо добре працювала з цільовою групою населення. Один учасник вважає, що «» інформація бюджету була корисною, але я не використовую його. В електронних таблицях були більш глибоко і більш складними, ніж мені потрібно «» Коли його запитали, чи є і як фінансовим

11. Тільки два учасники фокус-групи висловили таку скритність. Ми не ставили питань про негативні технологічних дослідів по зйомці.

Грамотність інформація допомогла їм стежити за своїми витратами, один з учасників сказав, «» Комп'ютер не допоможе вам, якщо у вас немає дисципліни себе. «» Загалом, ООТ співробітники вважали, що матеріали, надані Банком були добре. Один виконавчий директор СВО вважає, що навчальна програма була орієнтована на більш просунуті студент-в цьому СВА, вони включили їх власний навчальний план, в те, що за умови, що банк. Цей виконавчий директор вважає, що більш базового навчального плану був необхідний, і що банк повинен зробити більш точний скринінг для окремих учасників, без досвіду роботи з комп'ютером від тих, з дуже обмеженим досвідом.

ОБГОВОРЕННЯ І ПОЛІТИКА

Наш кількісний аналіз показує, що програма генерується кілька ефектів. З позитивного боку, було статистично СІГВВП збільшення фі косяка для учасників в наступних областях: володіє акції і облігації, використовуючи дебетову карту, що володіє кредитну карту, а також з використанням Інтернету. Висновки з якісного компонента досліджень показали істотні проблеми реалізації. Представляється розумним припустити, що ефекти програми цілком можуть бути більше, якщо програма була краще реалізована.

Всі демонстраційні програми необхідно простір, щоб випробувати нові ідеї та включати навчання з перших випробувань на більш пізніх моделях. Хоча Програма викладена для вирішення питань доступу, виправлення та підготовки, він впав трохи менше на утримання і підготовку фронтах. Учасники явно хотіли більше навчання і веб-сайт, створений для вирішення утримання не відповідають потребам учасників. Ми вважаємо, що ідея програми є життєздатною, але відповідна реалізація є ключовим фактором.

Дійсно, будь-яка нова ініціатива повинна «» почати з кінця на увазі. «» Незважаючи на благі наміри, Банк зіткнувся з проблемами, тому що він встановив програму, не продумуючи на початку, як визначаємо і в кінцевому рахунку виміряти успіх. Ця знахідка призводить до нашого змістом політики першого, яка є те, що заходи по підвищенню грамотності фінансових повинні бути продумані від початку до кінця, щоб максимально використовувати потенціал для досягнення успіху. У разі цієї програми Банк явно міг би краще використовував ОБО він був партнером, щоб передбачити і запобігти проблемам, учасники, в кінцевому рахунку, з якими стикаються, наприклад, потреба в додатковому навчанні, або за рахунок підтримки своїх комп'ютерів і платити за Інтернет після втручання один рік підійшов до кінця. Теоретична основа прийому моделі технології також інформує наслідки навколо розробки програм.

сприйняття легкості технологічної грамотності і корисності фінансової грамотності. З огляду на DIF фі culties, пов'язаних з доставкою освіти грамотності фінансової для дорослих, майбутні заходи по підвищенню грамотності фінансових могли б з користю використати цю структуру.

Ще один важливий урок з цього проекту полягає в тому, що створення цих заходів не спадає ~~успішно~~ ~~Одкровення цифрових технологій розробити~~ ~~Signi~~ ~~інвестицій і підтримки~~ ~~фі косяка~~. Для корпоративних партнерів до реалізації цих інвестицій, повинні бути вагомими причини, такі як підштовхування до нижньому рядку. Зчеплення навчання ікту з навчанням грамоти фінансової може допомогти банкам розширити в даний час недостатньо ринки таким чином, що є ~~щоб закрити цифровий розрив~~ ~~необхідно~~ ~~посилити~~. Хоча вининня адміністрація локаційно, щоб отримати LMI особа до столу, щоб дізнатися про фінансову грамотність. А перспектива переміщення клієнтів з банкоматів і касових послуг електронного банкінгу виступала в якості стимулу для Банку, щоб забезпечити не тільки навчання грамоти фінансової, а й технологію. ~~грамотність, інша політика~~ ~~Мається на увазі, що впливають з цієї роботи є те, що зусилля,~~ ~~проте, якщо це вимагає забезпечення рівня та кількості обладнання і підготовки, що це~~ дослідження припускає, що могли б, можливо, що з точки зору витрат вигода аналіз чи не надавати такі програми не вийшли б позитивним для банків. Мотивуючи банки більш активно брати участь в ініціативах грамотності фінансової, такі як цей зажадають політик і адвокатів, маніпулюючи свої власні гроші в Інтернеті може бути переконливим шляхом в фінансову щоб зробити кращий випадок для того, як банки вигоди від цих ініціатив і чому «» подвійний нижнього рядка «» мислення має велике значення.

грамотності себе фінансові для дорослих (Пеппіш і Servon 2006), а також знахідок, що

Наша робота також підтримує, що інші людина, які вважають, що освіта фінансової грамотності є найбільш потужним, коли він підключається до життя людини в конкретних формах. Прихильники фінансової грамотності порекомендували навички грамотності навчання на себе фінансову роботу або досягненні технологічної грамотності. З огляду на DIF фі culties в розробці заходів в ключові моменти, але LMI люди рідше, ніж середня людина, який можна використовувати або для придбання основних активів. Втручання третьої політики передбачає необхідність творчо думати про втручаннях, які резонують з життям людей. Програма отримала учасник через їх банківські рахунки, ~~традиційно~~ ~~чужинство~~ ~~є~~ ~~робот~~ ~~літисма~~ ~~на~~ ~~Послія~~ ~~трус~~ ~~вар~~ ~~силь~~ ~~LMI~~ ~~банди~~ ~~стикати~~ ~~с~~ ~~я~~ ~~в~~ отримання банківського рахунку може бути доцільним для ще більшого числа населення.

Нарешті, хоча це дослідження демонструє потенційно потужну зв'язок між технологічною

переконливі дослідження показують, що цифровий розрив зберігається і LMI індивідууми, швидше за все, не на тому боці прірви. Широкосмуговий доступ стає все більш необхідним для підтримки онлайн-банкінгу, а також люди, які або не мають ніякого доступу до Інтернету або які мають комутований доступ, як правило, з низьким рівнем доходу (Horrigan 2007). Використовуючи зв'язок між технологічної та фінансової грамотності вимагатиме цільових ініціатив, спрямованих на вирішення цієї проблеми.

ВИСНОВКИ

Фінансова грамотність та технічна грамотність є важливими ресурсами, що люди з низьким рівнем доходу повинні вийти бідність. Сервон (2002) використовує термін «ресурси другого порядку» для опису інструментів люди повинні вийти з бідності, а не просто виживати день у день. Існує ряд доказів, від нашої роботи, технологічна підготовка і електронний банківське обслуговування підтримують фінансову грамотність-здатність бачити і працювати з їх власними грошима, що електронна банківські послуги дозволяють зробити навчання фінансової грамотності більш привабливою для учасників. Однак без відповідної фінансової грамотності та ІКТ, електронного банківського обслуговування залишатиметься сферою зарезервованих лише для фінансово грамотних, освічених, клієнтів з високим рівнем доходу. дослідження громадської політики не дали ніяких емпіричних даних про те, як Інтернет-банкінг та Інтернет-послуги сформували економічні стану LMI домогосподарств. Проте,

Додаток 1
Відмінності і оцінки DD програмних ефектів сайту 3 і 4 сайта двоюрства (парний Data Set)

змінна	Група Лікування				контрольна група				DD Лікування-Control			
	Wave I Wave II		Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II		Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II		Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II		Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II		Різниця: Wave II 2 Wave I Wave II	
	(1)	(2)	(3) ¼ (2) 2 (1)	(4)	(5)	(6) ¼ (5) 2 (4)	(7) ¼ (3) 2 (6) (8) ¼ (3) 2 (6)	Регулювання	Регулювання	Регулювання	Регулювання	Регулювання
Має акції, облігації, взаємні фонди	0,14	0,20	0,06	0,10	0,10	0,00	0,06	0,06	0,06	0,06	0,02	0,02
Має кредитну карту	0,47	0,56	0,09	0,61	0,64	0,03	0,06	0,06	0,06	0,06	0,10	0,10
володіє іпотеку	0,13	0,16	0,03	0,12	0,22	0,10 *	2 0,07	2 0,07	2 0,07	2 0,07	2 0,07	2 0,07
банки онлайн	0,25	0,34	0,09	0,10	0,14	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05	0,14	0,14
Бани по телефону	0,51	0,41	2 0,10	0,45	0,40	2 0,05	2 0,05	2 0,05	2 0,05	2 0,05	2 0,04	2 0,04
Використана дебетової карти	0,65	0,75	0,10	0,49	0,64	0,15 *	2 0,05	2 0,05	2 0,05	2 0,05	2 0,04	2 0,04
Економіть гроші кожен місяць	0,68	0,60	2 0,08	0,64	0,57	2 0,07	2 0,01	2 0,01	2 0,01	2 0,01	0,02	0,02
Завжди використовує щомісячний бюджет	0,36	0,39	0,03	0,47	0,37	2 0,10	0,13	0,13	0,13	0,13	0,15	0,15
Завжди планує-становлює фінансові цілі на майбутнє	0,29	0,22	2 0,07	0,27	0,35	0,08	2 0,15	2 0,15	2 0,15	2 0,15	2 0,12	2 0,12
Завжди платить за рахунками вчасно	0,59	0,65	0,06	0,54	0,57	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,08	0,08
Рауs баланс кредитної карти кожен місяць	0,12	0,15	0,03	0,14	0,11	2 0,03	0,06	0,06	0,06	0,06	0,05	0,05
Знає взаємні фонди мають ризик	0,33	0,31	2 0,02	0,31	0,30	2 0,01	2 0,01	2 0,01	2 0,01	2 0,01	2 0,01	2 0,01
Знає, як мінімізувати куб см інтерес	0,89	0,86	2 0,03	0,85	0,88	0,03	2 0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,08	2 0,08
Використання Інтернет часто	0,29	0,41	0,12	0,14	0,32	0,18 **	2 0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,06	0,02	0,02
Використання Інтернету іноді	0,27	0,27	0,00	0,11	0,17	0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,06	2 0,07	2 0,07

* Розраховано для тих, хто за допомогою кредитних карт.

Список використаної літератури

- Aizcorbe, Ана М., Артур Б. Kennickell, і Кевін Б. Мур. 2003. «Останні зміни в американській сім'ї
Фінанси: Результати обстеження споживчих фінансів в 1998 і 2001». Федеральна резервна система біюлетень.
- Alderslade, Джеймі. 2005. Приховані в Plain Sight: How Different даних Вихід широко по-різному зрозуміти-
ь на тому ж ринку. Порівняльний аналіз в порівнянні з активами дефіциту даних. Berkeley, CA: Greenlining інститут.
- Андерсон, Стівен Р. і Брайан М. Gryzlak. 2002. Соціальна робота адвокації в пост-TANF умо-
Мент: Уроки раннього TANF досліджень. Соціальна робота 47 (3): 301-314. Андерсон, Стів, Джефф Скотт і Мін Чжань.
2004. Фінансові Посилання для людей з низьким доходом (FLLIP):
Заключний звіт по оцінці. Чикаго, Іллінойс: Сарджент Шрайвер Національний центр по праву бідності. Ангели, Christoslav Е.,
Маріанна А. Хільгерт, і Жанна М. Хогарт. 2004. Американські споживачі і
Електронний банкінг, 1995-2003. Федеральна резервна система біюлетень, 90 (зима): 1-18. Bates, Тімоті. 2000.
Фінансування розвитку міських громад меншин: уроки Гіса
Торі. Економічний розвиток Quarterly, 14 (3): 227-241. Bayer, PJ, BD Бернхейм і JK Scholz. 1996. Вплив фінансової освіти
в роботі-
Місце: дані обстеження роботодавців. Робочий документ № 5655. Cambridge, MA: Національне бюро економічних
досліджень.
- Бернхейм, BD 1998. Фінансова грамотність, освіту і вихід на пенсію Saving. в Життя з Defined
Внесок Пенсії, під редакцією OS Мітчелла і SJ Шибера, стор. 38-68. Філадельфія: Університет Пенсільванії. Бернхейм,
BD та ДІ Гаррет. 1996. Детермінанти та наслідки фінансової освіти
на робочому місці: дані обстеження домашніх господарств. Робочий документ № 5667. Cambridge, MA: Національне бюро
економічних досліджень. Бонд, Філіп і Роберт Таунсенд. 1996. Формальне і неформальне фінансування в етнічному сусідніх
Чикаго
borhood, економічні перспективи. Федеральний резервний банк Чикаго. Браунштейн, Сандра і Каролін Уелш. 2002. Фінансова
грамотність: Огляд практики, наукові дослідження
і політика. Федеральна резервна система біюлетень, Відділ Споживача і громадських справ, Федеральної резервної системи, Вашингтон, округ
Колумбія.
- Салсіан, Марія. 2001. Риторика і реальність реформи системи соціального забезпечення робота на основі. Соціальна робота 46 (4):
309-314.
- Карр, Джеймс Х. і Дженні Шюц. 2001. Фінансові послуги в неблагополучних співтовариствах: обрамляє
Проблема, знайти рішення. Fannie Mae Foundation (Август): 5-30. <http://www.fanniemaeoundation.org/програми/financial.PDF>. Ciccotello, JD і Джон Ф. Ельгера. 2004. Підхід стратегічного управління до персонального фінансового
Планування. Greenwood Village, CO: Національний фонд фінансової освіти. Куевас, Джекі. 1998. Інтернет-банкінг
Horizon: Похмурий або Яскравий для спільноти банків? Журнал
Інтернет-банкінг і комерція, 3 (3). <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/9811-14.htm>. Девіс, Стів, Рендал Пінкетт, Ліза
Сервон і Ендрю Уайлі-Шварц. 2003. співтовариство техно-
OGY центри як каталізатори для спільноти зміни. Неопубліковані Доповідь Фонду Форда. Девіс, FD 1989. сприймається Корисність,
що сприймається Простота у використанні, і прийняття користувача інформації
Технології. MIS Quarterly, 13 (3): 319-339.
- Foundation, Ларрі, Пітер Rufano і Patricia Walker. 1999. Співпрацює з згромаджень. Harvard
Business Review, 4 (липень / серпень): 57-64, 66-68, 184.
- Фокс, Джонатан, Bartholomae, Suzanne і Jinkook Лі. 2005. Створення чохол для фінансового просвітительськи-
катіон. Журнал у справах споживачів, 39 (1): 195-214. Фокс, Сусанна. 2005. Дані Memo Re: Держава Online Banking. Вашингтон,
округ Колумбія: Pew Internet та
Американський проект Життя.
- Ферст, Карен, William W. Lang і Daniel E. Нолл. 2001. Інтернет в США: Пейзаж, перспективи,
Галузеві наслідки. Журнал фінансової трансформації, 2 (вересень): 45-52. літо 2008

- Garman, E. Томас. 1998. Бізнес-чохол для фінансової освіти. Особисті фінанси і працівник продуктивність, 2 (1): 81-93.
- Копальня, Роберт. 1998. Банки в Інтернеті. *Portland Business Journal*, Липень 10. Hilgert, Marianne A. i JeanneM. Хорарт. 2003. Управління фінансами сім'ї: Зв'язок
- Між знаннями і поведінкою. *Федеральна резервна система бюлетень*, 90 (липень): 309-322. Хорарт, Джин М. i Christoslav E. Ангелів. 2004. Є сім'ї, які використовують E-Banking Better
- Фінансові менеджери? *Фінансове консультування та планування*, 15 (2): 61-78.
- Хогарт, Джин М. i JA Свенсон. 1993. Голос Досвіду: Сім'ї з обмеженими ресурсами і
- Фінансовий менеджмент. *American Home Економіка асоціація: Сім'я Економіка і управління Праці конференції*, 13-28.
- Norley, Вірджинія. 2003. Фінансова освіта: Що це таке і що робить це так важливо? *Федеральний*
- Резервний Банк Клівленда, Клівленд, штат Огайо. Horrigan, Джон Б. 2007. США відстає від: Чому це буде важко закрити Divide Broadband.
- Вашингтон, округ Колумбія: Pew Internet та American Life Project.
- - - , 2004. Memo Pew Internet Data Project. Вашингтон, округ Колумбія: Pew Internet та American Life Project.
- Immergluck, Ден. 2002. Redux червоної межі: Чорні кварталами, Black належить Фірми і вве
- ulatory Cold Shoulder. *Міські Справи Огляд*, 38 (1): 22-41. Якія, Katy, Sharyl Хадсон, i Малькольм Буш. 2000. Інструменти для виживання: Аналіз фінансових
- Грамотність Програма для сімей з низькими доходами. Чикаго: Вудсток інститут. Кім, Jinhee i E. Томас Garman. 1998. Бізнес-чохол для фінансової освіти. особистий
- Фінанси i Worker Productivity, 2 (1): 81-93. Кіршенбаум, Джошуа i Радхика Kunamneni. 2001. Подолання організаційного Divide У напрямку
- комплексний підхід до вирішення цифрового розриву. Oakland, CA: POLICYLINK. Коїде, Мелісса, Карен Мюррелл, i Еллен Сайдман. 2007. Суспільні ідеї політики для поліпшення фінансового
- Освіта і допомоги споживачам зробити правильні фінансові рішення. Вашингтон, округ Колумбія: New America Foundation.
- Колодінський, Джейн М., Жанна М. Хогарт, i Маріанна А. Hilgert. 2004. Прийняття електронних
- Банківські Технології споживачів США. *Міжнародний журнал банківського маркетингу*, 22 (4): 238-259.
- Лойбл, Са'зілія i Тахіра К. Хіра. 2005. Вплив Self-Directed фінансового навчання з фінансових і
- Кар'єра Задовolenня білих комерційні співробітників. *Фінансове консультування та планування* 16 (1): 11-21. Loprest, Памела. 2001. HowAre сімей, Left Welfare Doing? AComparison давньоруської і нове
- Благодійні вибухлих. *Оцінка Новий федералізм, Policy Brief B-36*, Вашингтон, округ Колумбія: Інститут урбаністики.
- Lyons, Анжела К., Lance Палмер, Koralalage SU Jayaratne, i Ерік Scherpf. 2006 ми створюємо
- Сорт? *Національний Огляд фінансової освіти і оцінки програм. Журнал у справах споживачів*, 40 (2): 208-235.
- Morduch, Джонатан i Беатрис Армendaris де Aghion. 2005. Економіка мікрофінансування.
- Cambridge, MA: MIT Press.
- Національний фонд фінансової освіти. 2004. Мотивуючи американців розвивати Конструктивний
- Фінансові Поведінки. Greenwood Village, CO: Національний фонд фінансової освіти. Національне управління з телекомунікацій і інформації адміністрації. 2004. Нація Online: Введення
- Широкозмуговий Вік. Вашингтон, округ Колумбія: Міністерство торгівлі США.
- New America Foundation, Міністерство торгівлі США, Національні телекомунікації та
- Управління інформації. 2004. Нація Online: Введення Broadband Вік. Вашингтон, округ Колумбія: New America Foundation.
- Орр, J. Scott i Сем Алі. 1999. Інтернет-банкінг Заробляючи більше процентних споживачів проливають
- Їх побоювання. *Star Ledger*, Листопад 8. HTTP: //ptg.djnr.comccroot/asp/publib/story.asp. Пеппіш, Леслі i Ліза Сервон. 2006. Варіанти політики для поліпшення фінансового освіти: обладнання Fam-
- Ілієш для їх фінансових ф'ючерсів. Тематичний огляд, New America Foundation, будівельна програма активів. Quinn, Жаклін М. 2000. Облік фінансової освіти в якості Співробітника посібник. *Журнал*
- Фінансове планування, 13 (5): 70-80.

- Рубін, НД і Рубін, І. (2004). *Якісне Співбесіда: Мистецтво Слухання даних*. Ньюбері Парк, Каліфорнія: Sage.
- Шрайнер, Марк, Майкл Sherraden і Сондра Беверлі. 2002. *Доходи, інститути та збереження Продуктивність в індивідуальних рахунках розвитку*. Сент-Луїс, Міссурі: Центр соціального розвитку в Вашингтонському університеті. Сервон, Ліза. 2002. *Подолання цифрового розриву: технології, спільнота і державна політика*. Oxford: 2008 Blackwell Publishers.
- Ширер, Карен і Еріка Тоба (й). *Підготовка до Заощаджуйте: Застосування Етапи теорії зміни до Фінансова освіта для сімей з низькими доходами*. Greenwood Village, CO: Національний фонд фінансової освіти.
- Стаффорд, Марла Роупе. 2004. *Крадіжка: Закони, злочини і жертви*. Журнал у справах споживачів, 38 (2): 201-203.
- Stuhldreher, Енн і Дженніфер Tescher. 2005. *Порушення Ощадний Бар'єр: Як Федеральний прательство може побудувати в фінансовій системі включена*. Тематичний огляд 6. Вашингтон, округ Колумбія: New America Foundation. літо