ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 271

LISA J. СЕРВОН И РОБЕРТ Kaestner

Потребительский Финансовая грамотность и влияние Online Banking на финансовое поведение с более низкими доходами клиентов банка

В статье анализируется демонстрационную программу, установленную крупным банком, чтобы понять, является ли доступ к информационным и коммуникационным технологиям, в сочетании с обучением финансовой грамотности и обучение тому, как пользоваться Интернетом, может помочь с низким и средним уровнем доходов физических лиц в городских районах будет более эффективные финансовые субъекты. В то время как количественный анализ появляется несколько существенных эффектов программы, Qualita-онно работа предполагает, что вопросы реализации, вероятно, подорвали эффективность программы. Было свидетельствуем о возможной связи между информационно-коммуникационными технологиями и финансовой грамотностью. В целом, городские с низким и средним уровнем доходов физических лиц заинтересованы стать технологически и финансово грамотным и интенсивное вмешательство может включить эти цели.

Электронные банковские технологии получили широкое распространение в последние годы, а также наличие широкого ассортимента продукции привело к увеличению принятия среди потребителей. Эти технологии включают в себя прямой депозит, компьютерные банковские услуги, сохраненное значение карты и дебетовые карты. Банки и другие финансовые учреждения работали над разработкой и внедрением этих технологий из-за их потенциала для повышения эффективности, сократить расходы и привлечь новых клиентов. Потребители привлекаются к этим технологиям из-за удобства, повышение удобства использования, и, в некоторых случаях экономия затрат (Ангелы и др. 2004). Электронные банковские услуги, в частности, выросли впечатляющие темпы. В период с 1995 по 2003 год, электронные банковские услуги увеличились восьмикратного (Хогарт и Ангелова, 2004). В период с конца 2002 года и в начале 2005 года, использование интернет-банка увеличилось на 47 процентов. Существует ряд доказательств, что ком-PUTER банковской ассоциируется с более домохозяйство финансового управления Единение (Хогарт и Ангелова 2004). Тем не менее, финансовая грамотность, цифровой разрыв, а также другие вопросы, которые отделяют ущемленных групп от финансового мейнстрима затрудняют с низким и средним уровнем дохода

Лиза Дж Сервон является доцентом в Милане, в Новой школе управления и городской политики, Нью-Йорк (servonL@newschool.edu). Роберт Kaestner является профессором в Университете штата Иллинойс в Чикаго Департамент экономики (kaestner@uic.edu).

Журнал по делам потребителей, Vol. 42, № 2, 2008

ISSN 0022-0078

Copyright 2008 Американским Советом по потребительским интересам

272 ЖУРНАЛ по делам потребителей

(LMI) людей, чтобы пожинать потенциальные выгоды, связанные с компьютерной банковской.

В статье анализируется демонстрационная программа (Программа), установленная крупным банком (Банк), чтобы понять, является ли доступ к информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ), в сочетании с обучением финансовой грамотности и обучением тому, как пользоваться Интернетом, может помочь LMI лиц в городских районах, более эффективные финансовые субъекты. Когда мы начали исследование, наш основной вопрос исследования было изучить, может ли Технолог-скую грамотность служат в качестве шлюза к финансовой грамотности. Вторично, мы хотели исследовать, может ли программа служить моделью для incen-tivize банкам в более полной мере в обеспечении финансовой грамотности поезда-ков. В процессе исследования, мы также поняли, что это исследование может дать некоторые ключевые уроки для того, как смотреть на грамотности от начала до конца при планировании вмешательства для создания улучшений для критической поп-авляет. Мы предположили, что соединение всеобъемлющего вмешательства рассматривается все компоненты цифрового разрыва с финансовой грамотностью ком-Понентом, направленным на LMI лицах, приведет к увеличению финансовой грамотности и перемещению участников по цифровому разрыву.

Использование количественных и качественных данных, мы рассмотрим Программу в контексте изменений в окружающей среде финансовых услуг, а также в отношении вопроса финансовой грамотности. Мы изучили способы, в которых ИКТ изменились банковские процессы и какие существуют доказательства о доступе и использовании элек-Tronic банковского дела. Короче говоря, наш количественный анализ оказывается на несколько существенных эффектов программы. Тем не менее, наша качественная работа подразумевает, что вопросы, реализация про-Тион, вероятно, подорвали эффективность Программы. Мы также находим свидетельство возможной связи между ИКТОМ и финансовой грамотностью. Мы считаем, что городские люди, LMI заинтересованы стать TECHNOLOGI-чески и финансово грамотным и интенсивное вмешательство может включить эти цели. Творческие мероприятия оправданы, по крайней мере по трем причинам:

1. История underserving LMI общин, (2) хищные кредиторов банков непропорционального нацеливание и бахрома финансовых услуг, провайдеры этих групп, и (3) трудность, связанная с мотивирующими взрослыми проводить финансовую грамотность. В то же время, банки вряд ли будут возглавлять и финансировать эти мероприятия, если они не уверены, есть возвращение для этого. Относительно недавнее популярность концепции двойного дна линии, в которой предприятия стремятся повлиять как на их бюджетные показатели и их социальных последствий, позволяет расширить определение «» возвращение «» для программы, как этот. Это исследование имеет значение для роли корпоративных субъекты могут играть в увеличении потребителей, финансовая грамотность и, POTEN-чально влияет на их финансовое поведение. Эта работа также имеет значение для того, как лучше поставить финансовое образование.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 273

важность определения успеха в самом начале для обеспечения того, чтобы ключевой Эль-ментов разработки программы будет включена. Поэтому наше исследование отвечает как на слабые стимулы для банков, чтобы обеспечить финансовое образование и трудность обеспечения такого образования для взрослых LMI.

Определение ключевых переменных, ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ

РАМКИ И ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

Определение ключевых переменных

Перед введением литературы и теоретические основы, что основания этого исследования, важно определить ключевые переменные. ИКТ является общим термином, который включает в себя любое устройство связи, или применения; по отношению к этой работе, мы очень заинтересованы в компьютерах и в Интернете. Доступ к ИКТ относится не только к буквальным доступа, то есть, имея доступ к компьютеру и Интернету дома или на другом сайте, но и достаточной подготовки, чтобы использовать технологию и содержание, которое имеет отношение к LMI лиц. Финансовый освещено-eracy относится к способности человека понять и использование финансовых концепций. Ангелы и др. (2004, стр. 1) утверждают, что электронные банковские операции «» включает в себя широкий спектр созданных и новых технологий «» и включает в себя как «» переднего конца «», такие как карты ATM и банковские и «» заднего конца «» технологии, такие как преобразование электронного чека. Для целей данной статьи, мы используем термины «» Интернет-банк «» и «» электронного банковского 'взаимозаменяемо для обозначения потребителей доступа и использования существующих банковских счетов в Интернете. Типичные действия включают оплату счетов и перевод денег между счетами.

Теоретическая основа

Для многих людей LMI, доступ к традиционным финансовым учреждениям, таким как банки, кредитные союзы, и общинного развития финансовых INSTI-заций, является шатким из-за плохой кредитной истории, недостаточных и ИНКОН-последовательны потоков денежных средств, а также отсутствие финансовой грамотности. Race- и дискриминации по признаку пола, вероятно, также играет роль (Bates 2000; Immergluck 2002). Оценки числа небанковских американцев в диапазон до 22 миллионов людей.1 Многие миллионы других «» охваченному банковскими «» - у них есть счет в банке, но до сих пор используют бахрому финансовые институты, такие как зарплаты кредиторы и



1. Оценки банковских услуг были разработаны общей бухгалтерской отчетность с использованием данных обследования доходов и участия в программах в 1998 и 1999 год.

274 ЖУРНАЛ по делам потребителей

обналичивания чеков точек (Aizcorbe и др 2003;. Stuhldreher и Tescher 2005). Карры и Шюц (2001) полагают, что неприменение семей с низким уровнем дохода традиционных финансовых услуг происходит по сложным причинам, включая: unfa-miliarity с банковскими и сберегательными услугами, а не писать достаточно проверок, чтобы оправдать счет, и недоверие основных поставщиков финансовых услуг. Другие исследователи оспаривают ли LMI индивидуумы предпочитают не пользоваться основными финансовыми институтами, так как продукты и услуги, предлагаемые не в состоянии удовлетворить свои потребности (Bond и Townsend 1996; Morduch и Armendáriz де Aghion 2005). Семьи с низким уровнем дохода, как правило, имеют относительно высокую оплату задолженности коэффициенты дохода относительно более вероятно, чтобы сделать просроченные платежи счетов и, как следствие, больше платить за кредит (Aizcorbe и др. 2003 цитируется в Хогарта и Ангелова 2004). Другие исследования смотрели на то, как различные группы предпочитают получать финансовую информацию; один исследование лиц с низкими доходами показал предпочтение обучению с друзьями (Хогарт и Swanson, 1993), что может ограничить способность этих физических лиц, чтобы сделать хорошие финансовые решения.

Банки имеют историю underserving общин с низким уровнем дохода.2His-torically, банки не имеет ни расположены в районах с низким уровнем дохода и не имеют они обслуживали LMI людей с продуктами и услугами, направленных на эти группы (Fondation, Rufano и Walker, 1999). Отчасти в результате этого, бахрома кредитование астрономически выросло в последние годы, и большая часть этой деятельности сосредоточена в LMI общинах. Карры и Шюц (2001) оценивают ежегодные сборы, взимаемые на услугах обналичивания проверки являются 1,5 млрд $ в год, $ 1,6- $ 2200000000 для зарплаты кредиторов и 2,35 $ млрд в аренде, в собственных магазинах. Эти авторы полагают, что финансовая система США раздвоенная, с основными финансовыми услугами сосредоточены в активных общинах и бахроме финансовых услугах, например, ломбарды, проверить cashers, зарплаты кредиторы-сосредоточенные в проблемных общинах.

Основная причина, почему банки не служат LMI сообществ касается восприятия спроса и размера рынка. Новые методики для измерения размера рынка начали сомневаться в надежности типичных рыночных данных и показать, что эти рынки гораздо больше, чем была



1. Закон Сообщества реинвестировании был принят в 1977 году для решения широко распространенной практики в областях красной черты с низким уровнем доходов и несколько смягчен этим условие. Сообщество реинвестировании обязывает банки предоставлять услуги по всем областям, в которых они работают. Однако, несмотря на новые руководящие принципы, добавленные в 1992 году дал Сообщество реинвестировании острые зубы, проблема остается.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 275

ранее предположительно (Alderslade 2005). В целом, обслуживание с основными финансовыми учреждениями общин с низким уровнем доходов продолжает отставать; как-нибудь, некоторые финансовые учреждения и другие поставщики финансовых продуктов начали признавать потенциал для захвата этих относительно нетронутых рынков с новыми продуктами. Финансовые учреждения ИССЛЕДОВАНИЯ-ки делает ли более низкая стоимость обслуживания, что технология позволяет это стоит усилий этих учреждений расходовать ресурсы, необходимые для захвата этих рынков. Банки в настоящее время изучают потенциал в области информационных технологий-нология (ИТ) банковские инструментов для обслуживания клиентов с низким уровнем дохода и для привлечения банковских услуг.

Личные финансы становятся все более сложными из-за инновации и дерегулирования финансового сектора, и CON-последовательность недостаточной финансовой грамотности становится более серьезной, о чем свидетельствуют относительно высокого уровня по умолчанию, связанный с низкокачественными ипотечными кредитами, которые сосредоточены среди групп с низким доходом , Предыдущие исследования показали, что с низким уровнем дохода лица имеют наименьшее количество финансовой грамотности и есть меньше государственных и частных программ помогло, способные к ним, чтобы получить большую грамотность (Браунштейн и Welch 2002, Иаков, Хадсон, и Буш 2000). Кроме того, большее число низких уровня образования лиц, нуждается в финансовой грамотности, потому что большинство из них работает и управление деньгами в результате реформы системы социального обеспечения и Expan-цессии заработанного дохода налогового кредита (Anderson и Gryzlak 2002; Cancian 2001; Loprest 2001 ).

Как уже отмечалось, снижение доступности обучения финансовой грамотности для лиц с низкими доходами представляет собой барьер для достижения финансовой грамотности. Низкий уровень доходов также ограничивает спрос на такие услуги, среди этой группы даже при наличии. Таким образом, может быть необходимо субсидировать программы финансовой грамотности для лиц с низкими доходами, чтобы довести их уровень грамотности на соответствующий уровень. Такие программы могут иметь большую отдачу, потому что предварительно самоочевидное исследование показало, что финансовая грамотность является важным фактором экономического благополучия (Бернхайм 1998, Иаков, Хадсон, и Буш 2000). Здесь мы исследуем одну такую ​​программу.

Наша гипотеза о том, что программа может создать как положительную финансовую зажженную-eracy и результаты цифрового разрыва основываются, в частности, на технологию прием модели. Технология Приемка Модель утверждает, что воспринимается полезности и воспринимается простота использования определить намерения индивида использовать систему (Davis 1989). Программа использовала бесплатный СОМ-счетные машины, и Интернет, чтобы получить участник к столу. Участники не включенные в других группировках, essarily воспринимают финансовая грамотность быть особенно полезной, при этом они не считают, что компьютеры и Интернет были особенно просты в использовании. Как-нибудь, они считают, что они должны быть технологически опытным, чтобы

276 ЖУРНАЛ по делам потребителей

получить важную информацию и получить хорошую работу. После того, как они начали получать обучение, мы предположили, что они будут изучать связь между финансовой и технологической грамотностью. Само обучение изменит свои представления о простоте использования технологии, а также о пользе финансовой грамотности.

Литературный обзор

Три тела исследования является уместным для данного исследования: электронная банк-ной литература, литература по финансовой грамотности, а также цифровой разрыв литература. Для каждого из нас больше всего интересует в части, которые применяются особенно LMI лиц.

электронные банковские услуги

В 1994 году только 150 000 человек накренился от своих домашних компьютеров; к 1999 году эта цифра выросла до 3,2 миллиона оплаты счетов онлайн (Орр и Али 1999). По состоянию на конец 2004 года, 53 млн человек, или 44% интернет-пользователей и одна четверть всех взрослых были с помощью онлайн-банкинга (Fox 2005). Из всех крупных интернет-деятельности, отслеживаемых Pew Internet и American Life Project, после своего первого обследования в марте 2000 года, онлайн-банкинг вырос быстрее. В ответ на возросший спрос, банки создания и расширения их онлайн и электронного банкинга присутствие (Ферст, Ланг и NOLLE 2001). Банки настоятельно рекомендует своим клиентам проводить операции в режиме онлайн, так как электронные банковские снижает затраты на эти учреждения. Средняя сделка для банков через Интернет является один цент, по сравнению с $ 0,27 через банкомат, $ 0,54 по телефону, и $ 1.

Электронные банковские технологии могут быть классифицированы как «» пассивный «» или «» активный «» (Колодинский, Хогарта и Hilgert 2004). Пассивные технологии, такие как прямой депозит, не требует каких-либо изменений в поведении со стороны потребителя; эти нововведения, следовательно, более легко распространяться в мейнстрим. Активные технологии, с другой стороны, требуют новых моделей поведения и, следовательно, более сложные для распространения. Электронный банкинг требует «», возможно, наиболее вовлечения потребителей, так как она требует, чтобы потребителя поддерживать и регулярно взаимодействовать с дополнительными технологиями (в ком-Puter и подключении к Интернету) «» (Колодинской, Хогарта и Хильгерт 2004, 243). Потребители, использующие электронные банковские использовать его на постоянной основе, и необходимо приобрести определенный уровень комфорта с технологией, чтобы использовать его.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 277

Распространение новых электронных банковских технологий, может, если разумно использовать, чтобы помочь преодолеть разрыв между теми, кто работает в финансовом секторе сосредоточены в активных общин и которая концентрируется в проблемных общинах. Преимущества использования компьютера банкинга включают в себя способность видеть свои балансы счетов и перевод средства между счетами (Голдфилдом 1998), а также «» банкноты высокооплачиваемыми, что легче и более дешевыми, финансовые услугами, которые доступны 24/7' , меньше время, потраченное на задачи финансового управления, а также снижение рисков, связанных с проведением денежных средств «» (Хогарт и 2004 Ангелов, стр. 1). Недавние исследования также показывают, что 'более широкое использование онлайн-банкинга и оплаты счетов может фактически уменьшить возникновение кражи личных данных, принимая личную информацию за пределами почтового ящика и устранение бумажный след «» (Стаффорд 2004, с. 201). Эти преимущества явно относятся к LMI группам. Исследования показывают, что индивиды готовности использовать электронные банковские технологии, привязанные к „“ социально-экономическим и демографическим характеристикам (таким как доход и возраст), [и] восприятие конкретных технологий (например, воспринимаемой простота использования) „“ (Ангелы и соавт . 2004, стр. 1). Состоятельные домохозяйства, те, у кого есть высшее образование, и те, кто живет в пригороде являются наиболее вероятными группами для использования онлайн-банкинга (Fox 2005; Колодинские, Хогарт и Хильгерты 2004). С APOL-менных для, возможно, констатирую очевидное, это также необходимо для людей, чтобы иметь доступ к компьютерам и Интернету и достаточный опыт, чтобы быть удобным манипулируя их деньги в Интернете. Проблема цифрового разрыва, который состоит из доступа, обучения и содержания (Servon 2002) должен рассматриваться совместно с финансовой грамотностью. Высокая корреляция существует между людьми с низким уровнем финансовой грамотности и низкого уровня технологической грамотности; обе группы непропорционально представлены в популяции LMI (Департамент торговли США, Национальный телекоммуникаций и информации администрации, 2004). Колодинские, Хогарт и Hilgert (2004: 256) рекомендуются «», если электронный доступ к инструментам финансового управления является волной будущего, маркетологи должны найти способы, чтобы сделать все человек удобного с этими инструментами. "До сих пор финансовые институты как правило, не достучаться до населения LMI таким образом. Национальные телекоммуникации и информации администрации 2004). Колодинские, Хогарт и Hilgert (2004: 256) рекомендуются «», если электронный доступ к инструментам финансового управления является волной будущего, маркетологи должны найти способы, чтобы сделать все человек удобного с этими инструментами. "До сих пор финансовые институты как правило, не достучаться до населения LMI таким образом. Национальные телекоммуникации и информации администрации 2004). Колодинские, Хогарт и Hilgert (2004: 256) рекомендуются «», если электронный доступ к инструментам финансового управления является волной будущего, маркетологи должны найти способы, чтобы сделать все человек удобного с этими инструментами. "До сих пор финансовые институты как правило, не достучаться до населения LMI таким образом.

Финансовая грамотность

программы финансовой грамотности получили широкое распространение в последние несколько лет, отчасти в ответ на повышение сложности в финансовых услуг окру-жающую среду. Другие факторы, ведущие к росту программ включают низкий уровень финансовой грамотности, низкий уровень сбережений, рост уровня банкротства и уровень долга, а также повышение ответственности между отдельными лицами для

278 ЖУРНАЛ по делам потребителей

принятие решений, которые влияют на их экономическое будущее (Пэрриш и СЕРВОН 2006).

Львиная доля программ финансовой грамотности были установлены в государственных и некоммерческих субъектов. Банки практически единственными действующими лицами для некоммерческих, которые вошли в эту арену, но они меньше, чем в двух других секторах.3Очевидно, что увеличение финансовой грамотности выгоды банков путем: (1) перемещение людей из альтернативы основных финансовых институтов, (2), чтобы заставить людей сберегать и инвестировать больше, и (3) информирование населения о продуктах, которые отвечают их потребностям, а затем покупке этих продуктов. Появление интернет-банка-Инг предоставляет банкам по другой причине, чтобы обучить клиентов к LMI переместить их в Интернете, и, таким образом, служить им с меньшими затратами.

Повышение финансовой грамотности взрослых особенно сложно, потому что они не посещают школу, как и молодежь, и они, как правило, не имеют времени или интереса в общих классах финансовой грамотности (Пэрриш и Servon 2006). Исследователи и практики выступают выявление «» благоприобретенных моментов, «», такие как дома покупка или подачи на банкротство, при котором финансовая информация особенно актуальна (Национальный фонд финансового образования, 2004). Некоторые исследования показали положительные результаты, когда финансовое образование предоставляются на рабочем месте в связи с принятием решением работника об участии в плане пенсионных накоплений (Bayer, Бернхайм и Scholz 1996; Бернхайм и Garrett 1996; Лойбль и Хиром 2004). Однако, как Хильгерта и Хогарт состояние «» одной из самых больших проблем для политиков, потребители педагогов, и Пра-tioners в обеспечении финансового образования мотивирует людей браться за это «» (2003, стр. 320). Рекомендации по вопросам политики сосредоточиться на школе или на рабочем месте в качестве точек первичного вмешательства (Койд, Murrell и Сейдмана 2007), но эти рекомендации имеют ограниченную обобщаемость для LMI взрослых, многие из которых не работают или чьи рабочие места не дают им права на пенсионные сбережения , Для выборки индивидуумов мы изучали в этой статье, для экзамена-PLE, примерно половина из них 12 или меньше лет образования, 20 процентов, не работает вообще в прошлом году, и только 46 процентов работали полный рабочий день и целый год. Средний заработок выборки составляли около $ 20 000 в год и 15 процентов образца получили государственную помощь. Workplace-ориентированные стратегии не могут быть наиболее подходящим способом для достижения этой группы с финансовым образованием.



1. Некоторые корпоративные субъекты передовых начали предоставлять программы финансового образования, как исследования начали демонстрировать связь между финансовой стабильностью и производительностью работников (Garman 1998; Ким и Garman 1998; Quinn 2000).

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 279

Хотя существует не так много исследований по финансовому образованию, ориентированное LMI людей, то, что существует предполагает, что спаривание обучения финансовой грамотности с возможностью сохранения выгодно. Демонстрация Американская мечта предоставил участникам с низким уровнем дохода с возможностью сохранения в Счет индивидуального развития для дома, бизнес запуска, или образование. Участники, которые спасали и завершили финансовую программу литрового НКД были свои сбережения совпадают. Оценка программы показала, что уровень сбережений увеличилась на каждый отдельный час финансового образования, полученного до двенадцати часов (Шрайнер, Sherraden и Беверли 2002). Оценка финансовых Ссылки на программы людей с низким доходом в штате Иллинойс предлагает дополнительные доказательства, что люди с низким уровнем доходов выгоды от финансового образования, а также возможности открыть сберегательный счет. Финансовые Ссылки для людей с низким доходом при условии финансового образования малообеспеченным уча-ipants, в том числе временной помощи нуждающимся получателей семей на Пор-ния из которых имели возможность открыть счет индивидуального развития. Участники сообщили, что они были лучше бюджета, сэкономив более, открытие банковских счетов, а также участие в финансируемых работодателями пенсионных планов в результате программы (Андерсон, Скотт и Zhan 2004). Пор-ния из которых имели возможность открыть счет индивидуального развития. Участники сообщили, что они были лучше бюджета, сэкономив более, открытие банковских счетов, а также участие в финансируемых работодателями пенсионных планов в результате программы (Андерсон, Скотт и Zhan 2004). Пор-ния из которых имели возможность открыть счет индивидуального развития. Участники сообщили, что они были лучше бюджета, сэкономив более, открытие банковских счетов, а также участие в финансируемых работодателями пенсионных планов в результате программы (Андерсон, Скотт и Zhan 2004).

Исследования о влиянии финансового образования, в то время как смешанные, указует на положительную связь между финансовым образованием и финансовым поведением и другими финансовыми результатами (Hilgert и Хогартом 2003; Lyons и др 2006).. В то же время, есть «» общий недостаток понимания и знаний среди финансовых специалистов и педагогов о том, как Меа-Sure воздействие программы «» (Lyons и др., 2006, стр. 208). Хотя исследования на формат, качество и содержание финансового образования также варьируется, специалисты финансового образования рекомендуют образование быть активным, а не пассивным. Люди, как правило, лучше узнать, когда они считают, что этот материал имеет отношение к их жизни, и когда они в состоянии практиковать то, что они учатся (Пэрриш и СЕРВОН 2006). Манера, в которой поставляется материал, также имеет важное значение. Некоторые исследования показывают, что традиционные подходы к финансовому образованию могут сделать плохую работу соединяясь с физическими лицами (Ciccotello и ЭЛЬГЕРЕМ 2004) и лицами с низким уровнем доходов, в частности, (Ширер и Тоба-е) Другие исследования подчеркивают новый подход, называемый «» андрагогики, «» обучающийся-ориентированный подход, который является более гибким и менее ориентированной лекции, чем традиционные классы и что может работать лучше для взрослых, чем традиционные педагогические подходы (Национальный фонд в поддержку финансового образования, 2004). Ширер и Тоба (2004) обнаружили, что традиционные классы бюджета не делают хорошую работу удержания участников, и, следовательно, пилотируемый типовую учебную программу, включающую «» этапы теории изменения «», которые они нашли, чтобы быть эффективными для мотивации людей с небольшим количеством финансовых ресурсов проводить здоровую финансовый образ жизни.

280 ЖУРНАЛ по делам потребителей

Digital Divide

Люди с низким уровнем дохода и люди цвета, как правило, имеют меньший доступ (с точки зрения количества и качества) ИТ, чем делать белые и люди более высокого дохода. В целом, доступ к ИТ растет быстрыми темпами (национальных телекоммуникаций и информации администрации 2004). Хотя некоторые группы людей, а именно афроамериканцы, латиноамериканцы, и инвалиды остаются постоянно и несоразмерно на изнаночной стороне цифрового разрыва, промежутки между теми, кто имеет доступ к ИТ и тех, кто не быстро закрываются. Промежутки между сельскими и несельскими домохозяйствами, а также между старшими и молодыми людьми стали узким. Некоторые водоразделы, например, что между женщинами и мужчинами, полностью исчезли.

Увеличение онлайн-банкинга коррелируют с распространением более быстрых широкополосных соединений. Шестьдесят три процента людей с широкополосными соединениями домов попытался онлайн-банкинга, в то время как только 32 процентов людей с коммутируемыми соединениями попытались онлайн-банкинг (Fox 2005). Другие финансовые приложения следующ-лаборантом, как правило, работают гораздо более гладко с высокоскоростным интернет-соединения. Хотя доля американских домохозяйств с широкополосным интернет-соединений более чем в два раза в период с 2001 по 2003 год, широкополосная остается слишком дорогим для многих потенциальных пользователей. Из 80 процентов домохозяйств, которые не имеют широкополосной связи в 2003 году, почти 40 процентов сказали, что их причина заключалась в том, что это слишком дорого (New America Foundation, Министерство торговли США, Национальные телекоммуникации и информации администрации 2004).

Взятые вместе, эти три тела литературы рисует яркую картину контекста, из которого сформировалась программа. LMI группы стоят, чтобы получить много от финансовой и технологической грамотности и от элек-троника банковского, но последовательно исключены из преимуществ этих Advan-ца предлагает. Основанием для вида программы, начатой ​​Банком было ясно.

ПРОГРАММА

В своих материалах, Банк описывает программу, как «» комплексной инициатива сообщества экономического развития, чтобы стимулировать создание богатства с помощью цифровых технологий и расширения доступа к интернету-финансовым услугам в странах с низким и средним уровнем дохода (LMI) община. «» Программа является инновационной, поскольку он совместно обращается цифровой разрыв и вопросы финансовой грамотности.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 281

В широком смысле, цели Программы являются повышение уровня финансовой грамотности участников, повысить способность участников получить активы, и помочь преодолеть цифровой разрыв. Заинтересованные программы-которые включают в себя сам банк, организации на базе сообщества партнеров (ОМС), а также участник программы-несколько разнообразны, однако, который создал набор перекрытия, но не совсем последовательными цели. Это была демонстрационная программа; Банк развертывается его в пять LMI общин в трех Северо-Восточном менных городах-Бостон (три места), Ньюарк, Нью-Джерси (один сайт), и Нью-Йорк (один сайт).

Очевидно, что банк имел другие цели, помимо тех, которые уже говорилось выше. К ним относятся: (1), чтобы заставить людей перейти от кассиров и банкоматы к онлайн-банкинга, которая намного дешевле для банков; (2) клиент reten-ние; и (3) превращение клиентов сбережения или проверки счетов, чтобы стать пользователями других инвестиционных продуктов и кредитов.

В отличие от многих программ, призванных вывести технологию LMI групп, которые ориентированы в первую очередь на доступ к компьютерам и Интернету, программа предназначена для решения всех трех компонентов цифрового разрыва: доступ, поезд-джеинга и содержание. Банк обратился к компоненту доступа, предоставляя всем участникам программы с бесплатными компьютерами, принтерами и один год доступа в Интернет. Банк использовал термин «» комфорт «», чтобы обратиться к обучению и технической помощи, как в отношении компьютера и Интернета навыков и финансовой грамотности. Признавая важность форума для доставки материала, как описано выше, Банк сотрудничает с местными ООТ для обеспечения подготовки финансовой грамотности и обучения в обоих компьютерных и интернет-навыков. Банк полагал, что ОБС бы лучше знать свои общины и что участники могут быть более удобные посещающие занятия в БКК, чем в банке. С практической точки зрения, выбранные ОБС были уже созданы для доставки классов с использованием компьютеров (в отличие от банковских отделений). Избранники ОБС уже действовал в качестве технологических центров сообщества, обеспечивая обучение компьютерной грамотности для своих избирателей. Com-PUTER классы являются обязательными для начинающих и необязательно для тех, кто имел некоторый опыт работы с компьютерами. Банк дал потенциальным участникам письменные вопросники для завершения, чтобы оценить уровень участников опыта с технологией; Ответы на эти вопросники определяют технологический уровень участников.

Банк заключил контракт с третьей стороной для создания финансовой грамотности текущ-учебного плана с учетом этой группы населения. Интерактивный учебный план был выск-ленный ООТ в компьютерных лабораториях и состоял из шести 2-часовых занятий. Компонент финансовой грамотности программы был разработан, чтобы научить

282 ЖУРНАЛ по делам потребителей

участников основные финансовые понятия, такие как, как сбалансировать свои чековые книжки и как использовать кредит, а также как вести их банковские в электронном виде.

Все аутрич было сделано через филиалы банка; Персонал банка в отделениях в целевых сообществах были рассказать клиентам о программе и привлекать тех, кто отвечает требованиям приемлемости. Чтобы быть эли-тельным для участия в программе, кандидаты должны были соответствовать следующим критериям:

* Банк клиент, по крайней мере, шесть месяцев
* быть LMI (самооценка)
* жить в целевой зоне, обслуживаемой филиалом
* в настоящее время не имеют дома компьютер.4

Мы решили изучить эту программу, поскольку она представляла собой необычное сотрудничество между банком и ОБСОМ для осуществления позитивных изменений в LMI общинах. Он также предоставил уникальную возможность для изучения вмешательства финансовой грамотности от начала до конца, что позволяет нам получить важную информацию о ключевых вопросах планирования и осуществления таких как важ-укоренившееся определение успеха и присоединительном это определение для программирования дизайна. Мы обсудили трудности, связанные с предоставлением финансового образования освещено-eracy для взрослых в предыдущем разделе; мы полагали, что incen-онно среда, созданная в программе может способствовать LMI лиц для получения образования финансовой грамотности из-за свободного ком-Puter и обучения. Кроме того, если программа перемещается значительное количество людей с кассиром и ATM-банкинга в интернет-банке, это может incen-tivize банки делать больше на фронте финансовой грамотности. В сущности, Pro-граммовая представляет собой потенциальный путь для банка «» хорошо, делая хороший «» достижение двойной нижней строке. По этим причинам, мы считали, что программа оправданного исследования.

МЕТОД

Учитывая, что программа была пилотом, это было важно документировать оба процесса и результаты, чтобы понять, какие изменения могут быть встроены в воспроизводимой модели и понять, стоит ли и как реализация



1. Банк изменил эти требования несколько на месте 5, потому что банк открывает новый филиал. Таким образом, Банк позволил людям подать заявление на программу и открыть счет в то же время; эти заявители должны были ждать шесть месяцев до получения их компьютеров. Банк надеется набрать двести участников для программы на сайте 5 и сделал это очень быстро.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 283

может повлиять результаты. Это исследование сочетает в себе аспекты как Форме-тивной и итоговой оценки (Fox, Bartholomae и Ли 2005) и основывается на данных, полученных количественных и качественных методов. Количественные данные от базовой линии и последующих телефонных опросов создают кости истории, чтобы быть сказанным от фона и опыта участников в этой программе, в то время как качественные данные из интервью и фокус-группы помогают поставить мясо на костях. «Процесс«»часть», в частности, что очень важно, чтобы понять, пилот, может быть решена только с помощью качественных методов. Понимать-ки вопросов реализации помогли бы нам оценить, были ли результаты результатом вмешательства и в какой степени вопросы реализации играет определенную роль в конечных эффектов Программы.

Первые два места для хозяйничать-сайт программа 1 и сайт 2-были начаты до оценки начала и поэтому неподходящий для quantita-онно компонент этого исследования, как это не удалось собрать исходные данные. На участке 3 и 4 сайта, мы использовали случайный контрольный образец группы мет-odology. Половина всех претендентов на каждом участке были рандомизированы либо участника или в контрольной группе. Органы управления сказали, что они будут получать свои компьютеры через девять месяцев после того, чтобы получить право. Мы признаем, что популяция выборки не может быть репрезентативной для населения LMI в целом, потому что участники и управления имели банковские счета и потому, что право население имело неравномерный доступ к информации о про-грамм. Несмотря на эту проблему, мы считаем, что образец представляет интерес с точки зрения политики. Она представляет собой ключевой сегмент LMI населе-ния, которые могли бы извлечь выгоду из финансовой грамотности. Те, кто никогда не банк в другой категории и могут потребоваться различные и более восстановительные мероприятия.

Базовое обследование осуществлялось по телефону Центром обследования исследований и анализа в Университете штата Коннектикут. Помимо основных демографических данных, мы попросили участников два вида вопросов. Один набор связанных с их финансовой грамотности (то есть, знание основных финансовых понятий). Другой набор запрашивает личную информацию о своих активах, банковских привычках, использовании технологий и сбережения моделях. Существует рассмотреть возможность-изменение программ как финансовой грамотности оценивается и общее отсутствие консенсуса о том, как измерить результаты программ, многие просто подсчет количества участников, которые посещают занятие (Lyons и др. 2006). После консенсуса от 2004 США

284 ЖУРНАЛ по делам потребителей

Возвращение «» [Верно или неверно]) и их поведение (например, «» Как сэкономить деньги на чрезвычайные расходы? «», «» Вы написали цели расходов на этот год? «»). Мы провели последующее обследование по телефону один год после того, как базовой линии для измерения, были ли и как изменились эти знания и поведение.5По вопросам знаний, мы рассмотрели правильно ответили ли они вопросы, которые они ответили неправильно на исходном уровне. По вопросам поведения, мы рассмотрели изменения, такие, как погашение кредитных карт в полном объеме и регулярно экономить.

В дополнение к базовой линии и последующих обследований, мы провели в общей сложности двадцать восемь телефонных интервью с ключевыми сотрудниками в Банке, соответствующего персонала в партнерской программе ОМС на всех пяти сайтах и ​​других партнеров. Эти интер-взгляды сосредоточены на перспективах каждого актера на истории и с программой. Учитывая полный возраст опрашиваемых и вида информации, которую мы искали, мы провели интервью, как «» управляемые беседы «» с помощью ответов интервьюируемых, чтобы направить поток интервью (Рубин и Рубина, 2004). Мы проанализировали текст нашего интервью отмечает, выявить тенденции и убедиться, что котировки, используемые для иллюстрации точки прообраза комментариев интервьюируемых. На каждом участке, мы провели одну фокус-группы для участников, которые использовали электронный веб-сайт банковского и одного банка для тех, кто не имел, в общей сложности десять фокус-групп по пяти сайтов. Фокус-групповые вопросы дополнили телефонные опросы. В дополнении к спрашивать PAR-ники об их финансовых и технологических знаниях и использовании, мы также попросили их о своем опыте работы с программой, предложения по внесению изменений и представлений о было ли и как изменилось их поведение в результате участия в программе. В каждой группе мы провели розыгрыш за 100 $, который мы использовали в качестве стимула для людей, чтобы участвовать. Мы также приняли участие в совещании под названием фондом банка, в котором приняли участие все партнеры ООТ. Наконец, мы провели обширный обзор литературы по следующим направлениям: развитие сообщества банковского, банковское дело и технологии, финансовая грамотность и цифровой разрыв. В дополнении к спрашивать PAR-ники об их финансовых и технологических знаниях и использовании, мы также попросили их о своем опыте работы с программой, предложения по внесению изменений и представлений о было ли и как изменилось их поведение в результате участия в программе. В каждой группе мы провели розыгрыш за 100 $, который мы использовали в качестве стимула для людей, чтобы участвовать. Мы также приняли участие в совещании под названием фондом банка, в котором приняли участие все партнеры ООТ. Наконец, мы провели обширный обзор литературы по следующим направлениям: развитие сообщества банковского, банковское дело и технологии, финансовая грамотность и цифровой разрыв. В дополнении к спрашивать PAR-ники об их финансовых и технологических знаниях и использовании, мы также попросили их о своем опыте работы с программой, предложения по внесению изменений и представлений о было ли и как изменилось их поведение в результате участия в программе. В каждой группе мы провели розыгрыш за 100 $, который мы использовали в качестве стимула для людей, чтобы участвовать. Мы также приняли участие в совещании под названием фондом банка, в котором приняли участие все партнеры ООТ. Наконец, мы провели обширный обзор литературы по следующим направлениям: развитие сообщества банковского, банковское дело и технологии, финансовая грамотность и цифровой разрыв. и представления о том, как и их поведение изменилось в результате участия в программе. В каждой группе мы провели розыгрыш за 100 $, который мы использовали в качестве стимула для людей, чтобы участвовать. Мы также приняли участие в совещании под названием фондом банка, в котором приняли участие все партнеры ООТ. Наконец, мы провели обширный обзор литературы по следующим направлениям: развитие сообщества банковского, банковское дело и технологии, финансовая грамотность и цифровой разрыв. и представления о том, как и их поведение изменилось в результате участия в программе. В каждой группе мы провели розыгрыш за 100 $, который мы использовали в качестве стимула для людей, чтобы участвовать. Мы также приняли участие в совещании под названием фондом банка, в котором приняли участие все партнеры ООТ. Наконец, мы провели обширный обзор литературы по следующим направлениям: развитие сообщества банковского, банковское дело и технологии, финансовая грамотность и цифровой разрыв.6



1. Вполне возможно, что ждать дольше, чем один год, чтобы провести последующее обследование позволило бы нам увидеть больше эффектов программы. Мы решили жду больше по нескольким причинам. Во-первых, это было бы значительно прибавили в стоимости исследования. Во-вторых, учитывая, что LMI люди, как правило, быть мобильными и трудно отслеживать, мы бы потеряли многих участников и контроля. И, наконец, мы также должны были отложить предоставление контрольной группе компьютеров, доступ в Интернет и обучение; Банк считал, делать это нарушило бы своих клиентов и не желает, чтобы сделать это.
2. Банк не допустит использования методики обследования случайной контрольной группы в месте 5. Этот факт, в сочетании с различием в структуре этого сайта удерживает нас от объединения данных с сайта 5 с данными из двух других сайтов.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 285

АНАЛИЗ

Результаты исследований Survey

Результаты базового обследования

Таблица 1 документов числа участников и управления на месте 3 и 4 сайта наряду с показателями реагирования на базовом исследовании. Относительно низкое число-Берс участников скомпрометировать нашу способность делать анализ за пределами отличаются-ences между участниками и контролем.7

Мы не считаем, что низкие цифры отражают отсутствие интереса к программе; скорее, они являются результатом ранних маркетинговых решений. Бюджет Pro-грамм не позволяет экстенсивного маркетинга. Кроме того, учитывая, что это был первый в своем роде программа, сотрудники Банка не имели возможности оценить возможную ответную реакцию. Полагая, что раздавать бесплатные компьютеры может быть огромной ничьей, сотрудники банка по понятным причинам хотели избежать ситуаций, в которой Банк был затоплен с заявителями, которые в конечном итоге будут отвернулись. В связи с этим Банк проводил такие мероприятия только через свои филиалы. Тем не менее, сотрудники филиала не были полностью проинформированы о программе и не были никакого реального стимула, чтобы сказать клиентам об этом. Большинство участников мы говорили с слышало о программе от друзей или членов семьи. К тому же, окно времени, в течение которого люди могут подать заявку на программу было отно-atively малых шесть месяцев. Наконец, тот факт, что банк ограничил про-грамм для текущих клиентов также уменьшил потенциальный пул участников. Банк открыл заявитель бассейн для тех, кто без банковского счета на сайте 5 и быстро был больше кандидатов, чем это может занять.8

Пример описательной статистики

В таблице 2 представлены примеры средств базовых ответов на опрос. Таблица делится на статус экспериментальной группы (лечение по сравнению с контролем), по соседству (сайт 3 и 4 сайта), а также экспериментальным статусом в районе. Мы начнем с описания полной выборки. Обследование пар-ники в основном женщины (80%), состоящие в браке (80%), а также афро-американец (70%). Родители-одиночки составляют примерно половину образца и приблизительно половина выборки имеет 12 или меньше лет образования. Труда прикрепление мар-кеты и доходы образца согласуется с исследованиями



1. Банк первоначально надеялся поступить в общей сложности три тысячи участников программы. Фактическое число участников зачисленных было значительно ниже.
2. Они решили сделать это, потому что это был совершенно новый филиал без существующих клиентов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 286 |  |  | ЖУРНАЛ по делам потребителей | | | | |
| ТАБЛИЦА 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| Интервью Покушение и Завершенный | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Сайт 3 |  |  |  |  | Сайт 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | участники | | управления | | участники | | управления |
|  |  | |  |  |  | |  |
| Всего называется | 182 | | 98 |  | 40 | | 36 |
| Интервью завершено | 134 | | 62 |  | 25 | | 22 |
| % От общего числа завершено | 73,6 | | 63,3 |  | 62,5 | | 61,1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Цель фокусирования на группы населения с низким уровнем доходов. Нетривиальная часть образца, на 20 процентов, не работает вообще в прошлом году, и только 46 процентов работали полный рабочий день и целый год. Средний заработок выборки составляли около $ 20 000 в год и 15 процентов образца получили государственную помощь. В целом население образца бесхитростно, когда речь идет о банковской деятельности и финансов. Около четверти образца имеет проверку и сберегательный счет, но лишь немногие (12%) собственных акций или облигаций. Чуть больше половины (52%) образец имеет кредитной карты. финансовые знания участников также ограничено; например, только 32 процентов образца понимать, что взаимные фонды рискованных инвестиций. Наконец, примерно 40 процентов образца использовали Интернет иногда или часто, но только 17 процентов банка в Интернете.

С исследовательской точки зрения, один из наиболее важных вопросов является результатом ли случайное распределение участников исследования в лечении и кон-троля групп, которые похожи. Чтобы исследовать это, мы покажем примеры средств от статуса экспериментальной группы в колонках 2 (группа лечения) и 3 (контрольная группа). Удивительно, но есть некоторые статистически значимые различия между группами. Члены группы лечения, более вероятно, быть женщиной, менее образованы, имеют больше шансов банка по телефону или через Интернет, и, скорее всего, пользоваться Интернетом, чем члены контрольной группы. Эти существенные различия, скорее всего, из-за относительно небольших размеров сэм-PLE лечения (N ¼ 159) и контроль (N ¼84) групп; они не обязательно указывают на неслучайное распределение.

Есть также некоторые существенные различия по соседству. Участники опроса с сайта 4, как правило, имеют большие семьи и, скорее всего, будут родители-одиночки, чем участники опроса с сайта 3. Участники сайта 4 также имеют меньше финансовых счетов, таких как проверка и сбережений, и менее вероятно, интернет-банк или телефон, чем участники с сайта 3.

В районе, есть некоторые различия в зависимости от статуса экспериментальной группы. На сайте 3, члены группы лечения, более вероятно, быть женщиной, менее образованы, имеют больше шансов банка по телефону или в Интернете, и, скорее всего, пользоваться Интернетом, чем члены контрольной группы.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 287

ТАБЛИЦА 2

Описательная статистика исходных характеристик по статусу экспериментальной группы и экспериментальной группы Статус в Facility

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Всего Sample | |  | Сайт 3 | |  | Сайт 4 | |  |
|  | Всего |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Рассматривать | контроль |  | Рассматривать | контроль |  | Рассматривать | контроль |  |
| переменная | (N ¼ 243)a | (N ¼ 159) | (N ¼ 84) |  | (N ¼ 134) (N ¼ 62) (N ¼ 25) (N ¼ 22) | | | | |  |
| женский | 0,80 | 0,83 | 0,74 \* | 0,84 | | 0,74 \* | 0,76 | | 0,73 |  |
| латиноамериканец | 0,12 | 0,11 | 0,15 | 0,10 | | 0,13 | 0,16 | | 0,18 |  |
| Неиспаноговорящего белый | 0.02 | 0.03 | 0,01 | 0.03 | | 0,00 | 0,00 | | 0,05 |  |
| Неиспаноговорящего черный | 0,70 | 0,68 | 0,74 | 0,68 | | 0,75 | 0,68 | | 0,73 |  |
| замужем | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,20 | | 0,26 | 0,20 | | 0,05 |  |
| Количество детей в | 1,37 | 1,31 | 1,49 | 1,24 | | 1,28 | 1,68 | | 2,05 |  |
| домашнее хозяйство |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Одинокий родитель | 0,52 | 0,51 | 0,52 | 0,52 | | 0,45 | 0,48 | | 0,73 \* |  |
| Менее чем через двенадцать лет | 0,08 | 0,09 | 0,07 | 0,09 | | 0,07 | 0,08 | | 0,09 |  |
| образование |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Двенадцать лет обучения | 0,38 | 0,33 | 0,48 \*\* | 0,33 | | 0,50 \*\* | 0,32 | | 0,41 |  |
| Более двенадцати лет | 0,54 | 0,58 | 0,45 \* | 0,58 | | 0,43 \* | 0,06 | | 0,05 |  |
| образование |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не работать в прошлом году | 0,20 | 0,22 | 0,16 | 0,22 | | 0,18 | 0,20 | | 0,09 |  |
| Работал полный рабочий день, полный год | 0,46 | 0,46 | 0,45 | 0,48 | | 0,40 | 0,40 | | 0,59 |  |
| Годовой доходб | 19966 | 20037 | 19838 | 20666 | | 19378 | 17874 | | 20811 |  |
| Недостающие доходы | 0,35 | 0,36 | 0,33 | 0,41 | | 0,39 | 0,08 | | 0,18 |  |
| Информация |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступила государственная помощь | 0,15 | 0,14 | 0,15 | 0,15 | | 0,15 | 0,12 | | 0,18 |  |
| Имеет акции, облигации, взаимные | 0,12 | 0,11 | 0,12 | 0,12 | | 0,11 | 0,08 | | 0,14 |  |
| фонды |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Имеет кредитную карту | 0,52 | 0,50 | 0,56 | 0,51 | | 0,58 | 0,44 | | 0,50 |  |
| Владеет ипотеку | 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 |  |
| Использование дебетовой карты | 0,16 | 0,19 | 0,10 \* | 0,20 | | 0,11 | 0,12 | | 0,05 |  |
| Экономит деньги каждый месяц | 0,65 | 0,66 | 0,63 | 0,65 | | 0,54 | 0,68 | | 0,86 |  |
| Всегда использует ежемесячный бюджет | 0,39 | 0,37 | 0,42 | 0,39 | | 0,41 | 0,28 | | 0,45 |  |
| Всегда платит по счетам вовремя | 0,59 | 0,60 | 0,58 | 0,61 | | 0,55 | 0,52 | | 0,68 |  |
| Всегда планы и наборы | 0,27 | 0,27 | 0,26 | 0,28 | | 0,24 | 0,20 | | 0,32 |  |
| Цели для финансового будущего |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pays баланс кредитной карты | 0,12 | 0,12 | 0,13 | 0,12 | | 0,14 | 0,09 | | 0,09 |  |
| каждый месяцс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знает взаимные фонды | 0,32 | 0,30 | 0,35 | 0,29 | | 0,35 | 0,36 | | 0,32 |  |
| есть риск |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знает, как свести к минимуму | 0,87 | 0,88 | 0,86 | 0,89 | | 0,84 | 0,80 | | 0,91 |  |
| беспроцентная кредитная карта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Использование Интернет часто | 0,21 | 0,24 | 0,14 \* | 0,26 | | 0,10 \*\* | 0,16 | | 0,24 |  |
| Использование Интернета иногда | 0,22 | 0,28 | 0,10 \*\* | 0,28 | | 0,12 \*\* | 0,28 | | 0,05 \*\* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: Звездочки показывают, что разница в средствах является статистически значимой на заданном уровне. Разница в средствах находится в пределах столбцов, помечены в первой строке таблицы.

aПримеры размеров, перечисленные в колонке заголовков представляют число интервью, а не число действительных ответов. Число действительных ответов отличается для каждого элемента.

бРассчитано для тех, с действительными прибыли.

сРассчитано для тех, кто с помощью кредитных карт.

\* +0,05 , п , 0,10, \*\*п , +0,05.

288 ЖУРНАЛ по делам потребителей

Этот вывод аналогичен для полной выборки которых участники с сайта 3 составляют 81 процентов. На сайте 4, члены группы лечения имеют меньше шансов быть одинокими родителями и чаще пользоваться Интернетом, чем члены контрольной группы. Другие различия между обработкой и кон-TROL групп в 4 сайта иногда большой, но из-за небольших размеров выборки, эти различия не являются статистически значимыми. Например, 40-процентов в группе лечения работал полный рабочий день и полный год, в то время как 60-процент от контрольной группы работали эту сумму.

В общем, образец представляет собой относительно низкого уровня доходов группы, которая является финансово и технологически бесхитростно. Это именно те типы людей, которые могут извлечь выгоду из программы. Предоставление компьютеров, компьютерные инструкции, а также обучение финансовой грамотности могут улучшить навыки финансового планирования этой группы и их навыки работы с компьютером, что приведет к снижению стоимости доступа к банковскому и финансовому совету и информации.

Потертость

Респонденты (методы лечения и контроля) до базового обследования были recontacted приблизительно один год после первого собеседования. Целью опроса последующей было получение информации, которая может быть использована для оценки была ли программа влияние на использование компьютера и навыки финансового планирования. Мы также собрали информацию о satisfac Тион участников с учебными классами, которые были предложены. Прежде чем оценить программу воздействия, однако, представляет интерес исследовать степень и характер убыли от образца. В идеале, не было бы истирание, но если есть, было бы желательно, чтобы истирание не связано с экспериментальным статусом, то есть, были ли вы в лечении или в контрольной группе.

В таблице 3 представлены результаты обычной регрессии наименьших квадратов анальной-лиз истощение. Зависимая переменная равна единице, если ответчик не был успешно связался во время последующего интервью. Регрессионной модели включает в себя все переменные, перечисленные в таблице 1 в качестве контрольных переменных плюс набор фиктивных переменных, которые измеряют количество раз, человек был призван, чтобы получить базовое интервью. Например, один человек, возможно, ответил на опрос по первому зову, в то время как оно может принять несколько звонков, прежде чем другой человек ответил.

Оценки, представленные в таблице 3, показывают, что истощение значительно связанное с состоянием экспериментальной группы; человек в группе лечения, тех, кто повторно ceived компьютера-значительно реже участвовать в последующем обследовании, чем в контрольной группе, ожидавшей получить компьютер. Вероятность участия в исследовании наблюдения составил 19 процентных пунктов ниже, в группе лечения, чем

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ЛЕТО 2008 | ТОМ 42, НОМЕР 2 |  | 289 |
| Таблица 3 |  |  |  |
| Метод наименьших квадратов регрессии оценки вероятности истирания | |  |  |
|  |  |  | |
| переменная |  | коэффициенты | |
|  |  |  |  |
| Сайт 3 |  | 20,06 | (0,09) |
| Контрольная группа |  | 20,19 | (0.07) \*\* |
| женский |  | 20,18 | (0,09) \*\* |
| латиноамериканец |  | 0,28 | (0,25) |
| Неиспаноговорящего черный |  | 20,01 | (0,23) |
| Другие расы |  | 20,13 | (0,25) |
| замужем |  | 0,00 | (0,12) |
| Количество детей в домохозяйстве |  | 0,06 | (0.03) \*\* |
| Одинокий родитель |  | 20,08 | (0,11) |
| Менее чем за двенадцать лет обучения |  | 20,08 | (0,14) |
| Двенадцать лет обучения |  | 20,10 | (0,08) |
| Не работать в прошлом году |  | 0.02 | (0,11) |
| Работал полный рабочий день, полный год |  | 0,00 | (0,08) |
| Годовой доход |  | 20,00 | (0,00) |
| Недостающие доходы |  | 20.02 | (0,08) |
| Поступила государственная помощь |  | 0,07 | (0,10) |
| Имеет расчетный счет |  | 0.02 | (0,11) |
| Имеет сберегательный счет |  | 20.03 | (0,10) |
| Имеет акции, облигации, взаимные фонды |  | 20,01 | (0,12) |
| Владеет ипотеку |  | 20,07 | (0,11) |
| Имеет кредитную карту |  | 0.02 | (0,07) |
| Банки онлайн |  | 20.03 | (0,11) |
| Банки по телефону |  | 20,12 | (0,08) |
| Использование дебетовой карты |  | 0.03 | (0,09) |
| Экономит деньги каждый месяц |  | 20,08 | (0,07) |
| Планы и устанавливает финансовые цели на будущее | | 20.03 | (0,08) |
| Всегда использует ежемесячный бюджет |  | 20,07 | (0,07) |
| Всегда платит по счетам вовремя |  | 0,08 | (0,07) |
| Pays баланс кредитной карты каждый месяц | | 20,16 | (0,13) |
| Отсутствующие платит информацию о балансе кредитной карты | | 0.02 | (0,10) |
| Знает взаимные фонды имеют риск |  | 0.04 | (0,08) |
| Знает, как минимизировать проценты по кредитной карте | | 0,01 | (0,10) |
| Использование Интернет часто |  | 20,09 | (0,10) |
| Использование Интернета иногда |  | 0.03 | (0,09) |
| От трех до пяти звонков в волнах 1 |  | 0,05 | (0,09) |
| Шесть-восемь звонков в волнах 1 |  | 0,35 | (0,11) \*\* |
| Девять или более вызовов в волне 1 |  | 0,25 | (0,11) \*\* |
| перехват |  | 0,70 | (0,29) \*\* |
| р2 |  | 0,21 |  |
| Количество наблюдений |  | 215 |  |
|  |  |  |  |

Примечание: Стандартные ошибки приведены в скобках.

\* +0,05 , п , 0,10, \*\*п , +0,05.

контрольная группа. Этот результат понятен: человек в группе лечения уже получил компьютер и стимул для продолжения в исследовании были значительно сокращен. Лишь немногие из других наблюдаемых характеристик были связаны с истирания. Женщины реже уходят из образца, чем были мужчины

290 ЖУРНАЛ по делам потребителей

и те, с относительно небольшим количеством детей, менее вероятно, чтобы оставить образец, чем те, с двумя или тремя детьми. Однако наибольший коррелятом убыли было количество звонков потребовалось, чтобы получить базовое обследование. Вероятность участия в опросе последующей составлял примерно 30 процентных пунктов ниже, для тех, кто требуется шесть или больше вызовов для получения базового интервью, чем для тех, кто нуждается только один или два вызова.

Образец истирание может привести к неправильной оценке эффектов программы. Это особенно верно, когда истощение является неслучайным, как в данном случае, в котором члены группы лечения были более вероятно, чтобы оставить образец. Другие оценки, приведенные в таблице 2, однако, предполагают, что это неслучайное убыли не будет серьезной проблемой. К счастью, образец истирание не было связанно с наиболее наблюдаемыми характеристиками. Это означает, что те, кто не участвовал в последующей деятельности не отличаются от тех, которые сделали, по крайней мере, на основе многих наблюдаемых характеристик.9Представляется, что эти группы лечения (и контрольная группа) члены, которые оставили образца были похожи на те, которые остались. Тот факт, что те, кто трудно связаться в первый раз, были менее склонны к участию в последующей деятельности понятно, как и то, что в группе лечения были менее склонны к участию. Что surpris-ING, но предпочтительный является то, что эти «» абитуриенты «» были наблюдательны очень сим-Иларом к «» стайеров. «» Таким образом, смещение из-за истирания, вероятно, будет мало.

Программа эффекты

Получены оценки влияния программы с использованием пред- и пост-тест с группой сравнения конструкции исследования, которые иногда называют как разница-в-различия подхода (DD).

Основная предпосылка этого проекта исследования является то, что до и после вмешательства изменений в результатах будут то же самое для лечения и кон-троль членов группы, если бы не было никакого вмешательства. Это предположение, вероятно, будет действительным с учетом опытно-конструкторских и доказательства, представленные в таблице 2, на сходстве и контрольной групп. Никогда-не менее, отсутствие совершенной рандомизации и тот факт, что истощение не было случайным, может привести к некоторой предвзятости.

В таблице 4 представлены простые и (ковариата) скорректированные оценки DD.10Первые три колонки относятся к группе лечения. Колонка 3



1. Это означает, что истощение также связанно с ненаблюдаемыми характеристиками.
2. В Приложении 1 мы используем непарный образец. Мы используем все действительные наблюдения формируют базовые и последующее обследование для расчета средств и различия. Приложение 1 содержит аналогичный анализ с использованием парных данных-информации от респондентов, участвовавших в обеих исходных и последующих обследованиях.

Таблица 4

Различия и оценки DD программных эффектов сайта 3 и 4 сайта двоеборью (Непарное Data Set)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Группа Лечение | | |  |  | Контрольная группа | | | DD Лечебно-Control | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Разница: | |  |  |  | Разница: | | Нет ковариативным | коварьировать |
|  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | | | Wave I | | Wave II Wave II 2 Wave I | | | регулировка | регулировка |
| переменная | (1) | (2) | (3) ¼ (2) 2 (1) |  | (4) | | (5) | (6) ¼ (5) 2 (4) |  | (7) ¼ (3) 2 (6) | (8) ¼ (3) 2 (6) |
| Имеет акции, облигации, взаимные фонды | 0,11 | 0,20 | 0,09 \* |  | 0,12 | | 0,10 | 20.02 |  | 0,11 | 0,06 |
| Имеет кредитную карту | 0,50 | 0,56 | 0,06 |  | 0,56 | | 0,64 | 0,08 |  | 20.02 | 0.02 |
| Владеет ипотеку | 0,13 | 0,16 | 0.03 |  | 0,08 | | 0,22 | 0,14 \*\* |  | 20,11 | 20,10 |
| Банки онлайн | 0,21 | 0,34 | 0,13 \*\* |  | 0,10 | | 0,14 | 0.04 |  | 0,09 | 0,15 \* |
| Банки по телефону | 0,47 | 0,41 | 20,06 |  | 0,40 | | 0,40 | 0,00 |  | 20,06 | 20,05 |
| Использование дебетовой карты | 0,61 | 0,75 | 0,14 \*\* |  | 0,49 | | 0,64 | 0,15 \* |  | 20,01 | 20.03 |
| Экономит деньги каждый месяц | 0,66 | 0,60 | 20,06 |  | 0,63 | | 0,57 | 20,06 |  | 0,00 | 0,00 |
| Всегда использует ежемесячный бюджет | 0,37 | 0,39 | 0.02 |  | 0,42 | | 0,37 | 20,05 |  | 0,07 | 0,10 |
| Всегда планы-устанавливает финансовые цели на будущее | 0,27 | 0,22 | 20,05 |  | 0,26 | | 0,35 | 0,09 |  | 20,14 | 20,12 |
| Всегда платит по счетам вовремя | 0,60 | 0,65 | 0,05 |  | 0,58 | | 0,57 | 20,01 |  | 0,06 | 0,13 |
| Pays баланс кредитной карты каждый месяцa | 0,12 | 0,15 | 0.03 |  | 0,13 | | 0,11 | 20.02 |  | 0,05 | 0.03 |
| Знает взаимные фонды имеют риск | 0,30 | 0,31 | 0,01 |  | 0,35 | | 0,30 | 20,05 |  | 0,06 | 0,06 |
| Знает, как минимизировать проценты по кредитной карте | 0,88 | 0,86 | 20.02 |  | 0,86 | | 0,88 | 0.02 |  | 20.04 | 20.04 |
| Использование Интернет часто | 0,24 | 0,41 | 0,17 \*\* |  | 0,14 | | 0,32 | 0,18 \*\* |  | 20,01 | 0.02 |
| Использование Интернета иногда | 0,28 | 0,27 | 20,01 |  | 0,10 | | 0,17 | 0,07 |  | 20,08 | 20,07 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

aРассчитано для тех, кто с помощью кредитных карт.

\* +0,05 , п , 0,10, \*\*п , +0,05.

|  |
| --- |
| ЛЕТО 2008 |

|  |
| --- |
| ТОМ 42, НОМЕР 2 |

|  |
| --- |
| 291 |

292 ЖУРНАЛ по делам потребителей

помеченный «» разница «» показывает оценку (BA) сверху. Аналогичным образом, колонок 6 показывает оценку (DC). А последние две колонки показывают Эсти товарищей из ДД. Один показывает нескорректированные (простые) DD и оценки второго шоу с поправкой на другой ковариат. Ориентируясь на результаты в колонке 3, мы видим, что статистически значимое увеличение в нескольких важных областях. Это доля лечения группы MEM-волокон: которые владеют акции и облигации, которые интернет-банк, которые используют дебетовую карту, и кто использует Интернет часто. Другие изменения имеют тенденцию быть относительно скромным и не является статистически значимым. На первый взгляд, кажется, мало изменений в результатах специально предназначенных программой. Тем не менее, ТЭМ-poral изменения, не связанные с вмешательством может скрывать истинные последствия программы. Следовательно,

Пре- и postintervention различия в контрольной группе предварительно sented в колонке 6. В этом случае, есть статистически значимое увеличение доли контрольной группы: кто владеет заклад, которые используют дебетовую карту, и кто использует Интернет часто. Кроме того, доля кон-троля группы, которая имеет кредитной карты увеличилась на 8 процентных пунктов.

В общем, до и postintervention изменения результатов для контрольной группы очень похожи на те, в группе лечения. Это означает, что программа имела несколько эффектов. Эта точка может быть дополнительно иллю-trated путем изучения оценок DD в двух последних столбцах. Прежде всего следует отметить, что есть за одним исключением статистически значимых различий. Интернет банковской значительно увеличилась более (между 9 и 15 процентных пунктов) для лечения, чем в контрольной группе, но этот эффект почти уверен характером вмешательства. Таким образом, с чисто STA-tistical точки зрения, программа не имела никаких эффектов. Но даже при использовании менее строгий критерий, были ли крупные (практически важных) эффектов показывает несколько потенциальных последствий программы. С другой стороны, использование онлайн-банкинга увеличился, по крайней мере, на 9 процентных пунктов в группе лечения, увеличение, что имеет смысл с точки зрения Банка. Это представляет собой увеличение 42 процентов по сравнению с исходным уровнем, но по-прежнему оставляет число лиц, использующих интернет-банк на 30 процентов (21 базовый уровень плюс 9 воздействие программы). Для других результатов, было мало «» большой «» эффекты. На самом деле, самый большой эффект был порочные члены группы лечения были менее склонно планировать и установить будущие финансовые цели на последующем, чем они были на исходном уровне. там было мало «» большой «» эффекты. На самом деле, самый большой эффект был порочные члены группы лечения были менее склонно планировать и установить будущие финансовые цели на последующем, чем они были на исходном уровне. там было мало «» большой «» эффекты. На самом деле, самый большой эффект был порочные члены группы лечения были менее склонно планировать и установить будущие финансовые цели на последующем, чем они были на исходном уровне.

В таблице 4, мы не допускаем программы эффектов отличаются по интенсивности вмешательства. Мы просто исследуем ли в группе лечения отличались от тех, которые систематически в контрольной группе. Но в пределах

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 293

группа лечения, интенсивность вмешательства различались; некоторые MEM-Берс группы лечения участвовал начинают занятия в финансовой грамотности, в то время как другие приняли участие промежуточных классов и еще другие не присутствовали ни одного занятия. Мы можем использовать эту информацию, чтобы оценить, существует ли зависимость доза-реакция между вмешательством и результатами. В частности, мы рассмотрим, есть ли программа различные эффекты для трех типов людей среди группы лечения: те, кто не принял никаких финан-CIAL занятия по обучению грамоте, те, кто принимал только начинающих классов, и те, кто брал уроки промежуточных уровней. К сожалению, так как участие в классах было добровольным, это расслоение группы лечения, возможно, вносит некоторую предвзятость отбора. Например, может быть, тем более мотивировано, чтобы узнать, будет записаться на занятиях, но мотивация к обучению, вероятно, связано с другими полукокса-ристики, которые влияют на сколько эти люди сохранить или план для их финансового будущего. Таким образом, результаты этого анализа должны интерпретироваться с осторожностью.

Мы не приводим результаты анализа доза-ответ, но Summa-Ризе выводы. Короче говоря, мы получили немного понять из анализа. В большинстве случаев, не было никаких различий в результатах между людьми в разных категориях. На самом деле, там были какие-то извращенные эффекты, как те, с меньшим количеством классов иногда имели большее улучшение финансовой грамотности. Этот результат, скорее всего, связано с проблемой выбора было отмечено выше.

Количественный анализ говорит нам о том, что программа не имеет signif-мешающих воздействий на участников. Однако, учитывая, что мы изучали демонстрационную программу, качественная составляющая работы номинальным велика роль. Цель этого компонента работы была получить лучшее понимание того, почему результаты программы были тем, что они были. Были они, к примеру, функция плохой программы проектирования? Из реализации? Эти результаты указывают на то ли, что идея программы была неисправна?

Выводы из фокус-групп и интервью

Результаты ниже разделены на две части-одна, связанных с программой, а другие, что касается участников. Выводы из Quali-чественно компонента исследования сообщить результаты от обследования и пролить свет на возможные причины недостатка эффектов.

Связанные с программой Результаты

Интервью и фокус-группы были выявлены значительные проблемы с реали-зация программы. Эти вопросы касаются маркетинга, ресурсы,

294 ЖУРНАЛ по делам потребителей

материально-технические проблемы, и стоимость. Мы считаем, что эти вопросы под угрозу способность программы для достижения своего потенциала. Прекрасным зернами понимание этих вопросов и их возможное соединение с результатами программы освещают важность планирования и увязки проектных возможностей для определения успеха.

Первоначальные маркетинговые решения привели к гораздо меньшему числу участников, чем ожидался банк. Все маркетинговые программы было сделано через ветви, и это маркетинг был неравномерным. По словам одного сотрудника банка «» программа не была на рынке достаточно активно в branches- они не делали реальный шаг продаж. «» Сказал другой, «» Мы не смогли выйти в сообщество столько, сколько мы хотелось бы. «» Слово рта работает хорошо, но занимает много времени. К тому времени слово вылезло о программе, шесть месяцев знак окон закрывался.

Представители всех ОБС опрошенных выразили желание быть более вовлеченным в аутрич с самого начала программы. Они считают, что у них есть лучшее понимание общества, которому они служат, чем это делает банк. Один представитель заявил, ООТ «» Мы можем толкаться здесь, у нас есть организаторы. «» Один из респондентов предложил следующую expla-нации: «» Там было общее беспокойство по поводу возможности негативного пиара, который привел к проекту является более низким -key, чем мне бы хотелось, чтобы это было .. Я понимаю беспокойство, но программа способствовала очень пассивно. «» Хотя Банк признал это, в некоторой степени за счет включения-ООТ в разработке программ, реализация не в полной мере использовать активы ООТ.

На вопрос о том, что они слышали о программе, многие участники рассказали нам, что это было плохо огласку, и что они слышали об этом от друга. Один отметил, что она обратилась к представителю банка в ее местном отделении об этом, но что представитель не имел знания о программе. Только ее настойчивость позволила ей принять участие.

Кроме того, стало очевидным для нас, что банк не выделять достаточные ресурсы на программы для достижения успеха. Банковские сотрудники и общественные субъекты в целом согласились, что бюджет программы не был достаточно большим, чтобы в полной мере реализовать потенциал программы. Упомянутый один сотрудник банка «» У нас есть только два человека, чтобы реализовать это, есть намного больше, мы считаем, что мы могли бы сделать. [Наш основной человек персонала] пытается сделать дом звонки, если мы не можем решить проблемы по телефону. Я просто знаю, что влияние это так здорово. Если бы мы могли повторить, что через даже 50% участников нашего влияния будет намного больше. «А исполнительный директор СВО предложил следующее«»Там должно быть по крайней мере один специальный человек, чтобы сосредоточиться на управлении этим и действительно на что происходит. Есть только несколько людей [в банке] работает

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 295

на этом, и они работают на других вещах. [Программа] нуждается в весе, чтобы кто-то ходить на собрания общины и держать в лучшем контакте с заинтересованными сторонами. «»

Логистические проблемы, которые возникают во время любой демонстрационной программы, а также скомпрометирована успех программы. Банк инициировал программу, прежде чем все необходимые части были на месте. Например, сайт 1 участники получили свои компьютеры месяцев до того, как учебная программа была завершена, что привело к задержке их получения обучения. На другом сайте, исполнительный директор СВО жаловался, что только два участника получили свои компьютеры, когда началось обучение. Таким образом, эти участники не могли идти домой и практиковать на своих компьютерах между классами. В соответствии с этим исполнительным директором, он «» важно, что у них есть свои компьютеры, когда они проходят через обучение. «» Сказал другой «» Логистика были очень бедны. «» «» Там были люди, которые уже начали и завершили программу, когда они получили письмо от банка говорят теперь они имели право участвовать. И они до сих пор не было компьютеров. «» В некоторых классах, были проблемы с электронным веб-сайт банковского, что делает его невозможным для инструкторов, чтобы продемонстрировать его участникам время класса. Кроме того, некоторые ОБСЫ жаловались, что банк неоднократно переносился события и изменил даты. Эти изменения включали в себя тренинги для ООТА и дат, с помощью которого компьютеры будут доставлены участникам. Очевидно, что эти проблемы, которые могут столкнуться любая программа запуска. Ключ должен узнать из этих ранних проблем и включить их в текущую работу; раннее свидетельство о том, что банк сделал это на месте 5. В то же время,

Хотя Банк предоставил бесплатное оборудование и доступ в Интернет, программа не учитывает вспомогательные расходы, связанные с программой, что участники могут понести. Лица LMI, что целевые программы являются чрезвычайно чувствительными к стоимости. Один из участников сказал, что она не заменила ее картридж принтера, потому что они слишком дорого ($ 30- $ 40). Другой сказал, что она не могла найти патроны в ее соседа капотом и что это было трудно для нее, чтобы попросить подвезти к магазину, который нес их. Эта история начинается, чтобы раскрыть сложность жизни горожан с низким уровнем доходов, и как комплексная программа должна быть эффективной. Мы поставили перед вопросом транспорта себя на одном из дней мы провели наш фокус-группу. Погода была очень холодной, замерзающий дождь и снег был предсказан.

296 ЖУРНАЛ по делам потребителей

Другие участники пришли к концу года их бесплатного интернет-сервиса и не знаю, если они могут позволить себе платить за это сами. Некоторые из них выразили озабоченность по поводу сборов они должны заплатить, чтобы продолжить онлайн-банкинг (как часть программы, они получили свободный доступ к банковскому сайту Банка онлайн только один года). Хотя онлайн-банкинг Инекс-задумчивый для банков, это является относительно дорогим для потребителей, которые не могут иначе использовать высокоскоростные услуги Интернета из-за сборов, связанных с этим использованием. Сложные онлайн банковского программного обеспечения является громоздким с модемом. Один из участников отметил, что существуют другие компьютерные классы, доступные в БКК, но они стоят денег, и она не могла позволить себе их, она считает, что она выиграла бы от более свободного обучения.

Связанные с участником Результаты

Для тех участников, которые достигли приемлемого уровня комфорта с онлайн-банкинга, мы нашли интересные потенциальные связи между интернет-банковской и финансовой грамотности. Для тех участников, которые имели меньше EXPE-опыт применения с ИКТ, потребовалось значительное количество обучения и поддержки, чтобы получить их удобным.

Один четкое различие между участниками, которые использовали элек-Tronic банковской веб-сайт банка и тех, кто не был, что бывший, как правило, имеют некоторый опыт работы с компьютерами и / или друга или члена семьи, который мог бы помочь им ориентироваться в Интернете и отвечать на вопросы когда они застряли. Неопытность и страх быть воспользовались два фактора, которые попадались явно в группах участников, которые не используют электронные банковские операции. Как сказал один из участников: «» Я боюсь сделать это [банк онлайн]. Вы слышали о всех этих мошенников, и люди получают свой номер. Я бы убедиться, что я был его вниз погладить, чтобы поместить свою информацию там. «» Другой боялся онлайн-банкинга «», потому что вы имеете дело с векселями и дело с деньгами, и я не хочу испортить его. «» Что касается неопытности, один из участников сказал, что первые несколько раз она пыталась подключиться к Интернету, компьютер «» сделал забавный шум, так что я просто закрыть его, потому что я думал, что сломав его. «» После рассказывать ей Инструк-TOR о ней " «проблема»,»она узнала, что шум был ее модем жулик-длиной соединительный к Интернету. Истории, такие как эта иллюстрируют базовый уровень, на котором должны быть решены ИТ неофиты. Даже те, кто начал использовать элек-Tronic, банк выразил некоторое беспокойство относительно ведения бизнеса в Интернете. Сказал один из участников «» Если я хочу что-то сделать, и я узнаю, что это не безопасно линии, я оттуда. «» «» Она узнала, что шум был ее модем жулик-длиной соединительным к Интернету. Истории, такие как эта иллюстрируют базовый уровень, на котором должны быть решены ИТ неофиты. Даже те, кто начал использовать элек-Tronic, банк выразил некоторое беспокойство относительно ведения бизнеса в Интернете. Сказал один из участников «» Если я хочу что-то сделать, и я узнаю, что это не безопасно линии, я оттуда. «» «» Она узнала, что шум был ее модем жулик-длиной соединительным к Интернету. Истории, такие как эта иллюстрируют базовый уровень, на котором должны быть решены ИТ неофиты. Даже те, кто начал использовать элек-Tronic, банк выразил некоторое беспокойство относительно ведения бизнеса в Интернете. Сказал один из участников «» Если я хочу что-то сделать, и я узнаю, что это не безопасно линии, я оттуда. «»

Когда его спросили, почему они были заинтересованы в подаче заявки на программы, пар-ники в основном говорил о чувстве необходимости узнать о технологии.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 297

Типичные ответы включали одного человека, который сказал: «» Это то, что вам нужно знать, чтобы не отставать. «» Другой рассказал, что она была «» было сказано, что это то, что вам нужно знать, чтобы получить рабочие места «», и что ей было предложено была ли она компьютерной грамотности. Сказал другой «» Я чувствовал, Ого, я действительно могу научиться этому. Я не должен чувствовать себя смешно сейчас «» Другой повторил это мнение, говоря: «Теперь я знаю, что это походит, чтобы иметь компьютер в своем доме, это как не быть исключенным.«»

Один общий вывод, что проводятся во всех группах было то, что большинство участников желательно больше учебно-больше классов и более классов. Несколько участни-штаны говорили, забыв, что они узнали в классе, и желая они могли вернуться на курсы повышения квалификации. Как сказал один из участников «» Если вы никогда не делали компьютеры, это как кто-то ударяет по голове с блоком. Информация проходит через мою голову, как есть так много приходит на вас и бомбардировать вас, что вы начинаете настраивать его из «» Участники были, возможно, менее комфортно, чем технологии сотрудников Банка предполагалось. Упомянутые один сотрудник «» Многие из клиентов были нуждающимися; у них было много вопросов и проблем, которые необходимо решать. «» Другой признал, что «» десять часов бесплатного обучения не было вполне достаточно, особенно для тех, кто без опыта.

Банк имел некоторые проблемы с подрядчиком, используемым для создания текуща-учебного плана, и некоторые сотрудники были недовольны результатом. Как сказал один из сотрудников «» не было достаточно визуалы, это не было достаточно портативны, и это не было хорошо для людей, которые имеют проблемы с чтением. «»

Один СВО сотрудник сказал, что участники программы получают заинтересованы в компьютерной подготовке быстро, даже если они новые пользователи. 'После того, как они попадают на второй урок, они хотят, чтобы продолжать идти, что-то блокирует их. «»

Несмотря на то, что мы не видим значительные изменения в поведении участников, таких как экономия больше денег, комментарии участников сделал о компоненте финансовой грамотности программы показывают, что могут быть некоторые важные синергизм подготовки финансовой грамотности и электронных банковских услуг. Те, кто использует веб-сайт электронного банкинга банка обнаружил, что электронные банковский помогают им оплачивать свои счета вовремя. Типичные комментарии включали у одного участника, который сказал, что это "держит меня организована.«»Другой отметил, что это" стало проще для меня, чтобы посмотреть на свои расходы, видя мои заявления в Интернете. «» Другие повторил это мнение, что визуальный аспект электронных банковских услуг является ключевым. Например, «» Я чувствую, что у меня больше контроля над своими деньгами, потому что я могу видеть это. «» Сказал один из участников «» Теперь я знаю, где мои деньги, и сколько я должен играть. Я не носить с собой наличные больше. «» Тем не менее, еще понравилось, что она

298 ЖУРНАЛ по делам потребителей

«» Может легко сказать, когда счет был оплачен «» Некоторые участники очень довольны последние усовершенствования веб-сайта, которые они находят проще в использовании. Существуют некоторые свидетельства того, что изучение программного бюджетирования позволяют участник по-другому думать о деньгах и начать экономить. Как сказал один из участников «» У меня есть деньги. Я больше экономить, потому что я могу видеть это. "Один из тренеров СВО сказал, что в классах по финансовой грамотности, она видела«»Лампочки поднятия. Они видели, как они могли бы внести коррективы и начать экономить. Эти инструменты помогают им сделать лучший выбор, и никто не дает им эти инструменты. Они узнают, что экономия даже $ 25 в месяц будет делать различие. «» Другие сказал, что возможность переводить деньги с одного счета на другой в Интернет позволил им избежать дорогостоящих сборов, потому что это помогло им избежать подпрыгивая проверки. Проходя программу в целом сделали участники более комфортно с технологией и особенно с электронной банковской деятельности. Как сказал один из сотрудников СВО мем-бер, «» все так боялась, и теперь они понимают, что нет ничего к нему. «»

В то же время, два участника имел негативный опыт, что сделало их еще более сдержаны о доверии технологии.11Например, один из участников рассказал, что она пыталась настроить свой счет, чтобы оплатить счета в то время как она была в отпуске; она вернулась, чтобы найти, что несколько проверок подпрыгнули. Несмотря на то, что она была в состоянии вести переговоры с банком, чтобы плата снижается, теперь она «» пугало, чтобы вернуться и попробовать снова. «»

Одним из факторов, который, безусловно, влияет на результатах финансовой грамотности этого вмешательства касается социально-экономического статуса участников. LMI индивиды, по определению, имеют меньшую способность сохранять, инвестировать и участвовать в другом положительном финансовом поведении, потому что их доходы и активы мин-IMAL. Как Lyons и др. не поддерживать «» независимо от того, сколько финансового образования, которое они получают, материально незащищенные участники, вероятно, найти более DIF-ficult, чем материально обеспеченных участники для удовлетворения определенных целей программы (т.е. увеличением сбережений, оплаты счетов в полном объеме) «» (2006, р . 232).

Реакция на учебный план была смешана и показывает, что учебная программа разработана не может быть особенно хорошо работала с целевой группой населения. Один участник считает, что «» информация бюджета была полезной, но я не использую его. В электронных таблицах были более глубоко и более сложными, чем мне нужно «» Когда его спросили, является ли и каким образом финансовым



1. Только две участники фокус-групп выразили такую ​​скрытность. Мы не задавали вопросов о негативных технологических опытов по съемке.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 299

Грамотность информация помогла им следить за своими расходами, один из участников сказал, «» Компьютер не поможет вам, если у вас нет дисциплины себя. «» В общем, ООТ сотрудники считали, что материалы, предоставленные Банком были хорошо. Один исполнительный директор CBO считает, что учебная программа была ориентирована на более продвинутые студент-в этом СВА, они включили их собственный учебный план, в то, что при условии, что банк. Этот исполнительный директор считает, что более базисный учебный план был необходим, и что банк должен сделать более точный скрининг для отдельных участников, без опыта работы с компьютером от тех, с очень ограниченным опытом.

ОБСУЖДЕНИЕ И ПОЛИТИКА

Наш количественный анализ показывает, что программа генерируется несколько эффектов. С положительной стороны, наблюдалось статистически значимое увеличение для участников в следующих областях: владеющая акции и облигации, используя дебетовую карту, владеющий кредитную карту, а также с использованием Интернета. Выводы из качественного компонента исследований показали существенные проблемы реаль-ратуры. Представляется разумным предположить, что эффекты программы вполне могут быть больше, если программа была лучше реализована.

Все демонстрационные программы необходимо пространство, чтобы опробовать новые идеи и включать обучение из первых испытаний на более поздних моделях. Хотя Программа изложена для решения вопросов доступа, содержания и обучения, он упал несколько меньше на содержание и подготовку фронтах. Участники явно хотели больше обучения и веб-сайт, созданный для решения содержания не отвечают потребностям участников. Мы считаем, что идея программы является жизнеспособной, но соответствующая реализация является ключевым фактором.

Действительно, любая новая инициатива должна «» начать с конца в виду. «» Несмотря на благие намерения, Банк столкнулся с проблемами, потому что он установил программу, не продумывая в начале, как определить и в конечном счете измерять успех. Этот вывод приводит к нашей первой импликации политики, которая является то, что меры финансовой грамотности должны быть продуманы от начала до конца, чтобы максимально использовать потенциал для SUC-Сесса. В случае этой программы Банк явно мог бы лучше использовал ОБО он был партнером, чтобы предвидеть и предотвратить проблемы, участники, в конечном счете, с которыми сталкиваются, например, потребность в дополнительном обучении, или за счет основного Taining своих компьютеров и платить за Интернет после вмешательства один год подошел к концу. Теоретическая основа приема модели технологии также информирует последствия вокруг разработки программ. В случае программы, вмешательство изменились участники

300 ЖУРНАЛ по делам потребителей

восприятие легкости технологической грамотности и полезности финансовой грамотности. Учитывая трудность, связанную с доставкой образования финансовой грамотности для взрослых, будущие меры финансовой грамотности могли бы с пользой использовать эту структуру.

Еще один важный урок из этого проекта состоит в том, что создание этих интер-вмешательств не приходит дешево. Создание программы такого рода работы требует значительных инвестиций и технического обслуживания. Для корпоративных партнеров к реализации этих инвестиций, должны быть веские причины, такие как подталкивание к нижней строке. Сцепление обучения ИКТА с подготовкой финансовой грамотности может помочь банкам расширить в настоящее время недостаточно рынки таким образом, что является экономически эффективными. В этой демонстрационной программе, технология работает как мощный крюк, чтобы получить LMI лицо к столу, чтобы узнать о финансовой грамотности. А перспектива перемещения клиентов из банкоматов и кассовых услуг электронного банкинга действовала в качестве стимула для Банка, чтобы обеспечить не только обучение финансовой грамотности, но и технологию. Однако, если это требует обеспечения уровня и количества оборудования и подготовки, что это исследование предполагает, что могли бы, возможно, что анализ затрат и выгод от того, чтобы обеспечить такие программы не вышли бы положительным для банков. Мотивируя банки более активно участвовать в инициативах по финансовой грамотности, такие как этот потребуют политик и адвокатов, чтобы сделать лучший случай для того, как банки извлекают выгоду из этих инициатив и почему «» двойной нижней строки «» мышление имеет большое значение.

Наша работа также поддерживает, что других людей, которые полагают, что образование финансовой грамотности является наиболее мощным, когда он подключается к жизни человека в конкретных формах. Сторонники финансовой грамотности рекомендовали обучение навыков финансовой грамотности на работе или в ключевые моменты, но LMI люди реже, чем средний человек, который можно использовать или для приобретения основных активов. Вмешательство третьей политики предполагает необходимость творчески думать о вмешательствах, которые резонируют с жизнью людей. Программа получила к уча-ipants через их банковские счета, используя технологию в качестве приманки. Подобное вмешательство, стимулы банковских услуг для получения банковского счета может быть целесообразным для еще большего числа населения.

Наконец, хотя это исследование демонстрирует потенциально мощную связь между технологической грамотностью и финансовой грамотностью, также иллюстрирует барьеры LMI индивиды сталкиваются в достижении технологической грамотности. Учитывая трудность в разработке мероприятий по финансовой грамотности для взрослых (Пэрриш и Servon 2006), а также находок, что манипулируя свои собственные деньги в Интернете может быть убедительным шлюзом в финансовую грамотность, другая политика Подразумевается, вытекающие из этой работы является то, что усилия, чтобы закрыть цифровой разрыв должен быть укреплен. Хотя нынешняя администрация практически ликвидирована поддержка цифровых инициатив разделяй,

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 301

убедительные исследования показывают, что цифровой разрыв сохраняется и LMI индивидуумы, скорее всего, не на той стороне пропасти. Широкая полоса становится все более необходимой для поддержки онлайн-банкинга, а также люди, которые либо не имеют никакого доступа к Интернету или кто коммутируемый доступ, как правило, с низким уровнем дохода (Horrigan 2007). Используя связь между технологической и финансовой грамотности потребует целевых инициатив, направленных на решение этой проблемы.

ВЫВОДЫ

Финансовая грамотность и техническая грамотность являются важными ресурсами, что люди с низким уровнем дохода должны выйти бедность. Сервон (2002) использует термин «» ресурсы второго порядка «» для описания инструментов люди должны выйти из бедности, а не просто выживать изо дня в день. Существует ряд доказательств, от нашей работы, технологическая подготовка и электронный банковское обслуживание поддерживают финансовую грамотность-способность видеть и работать с их собственными деньгами, что электронная банковские услуги позволяют сделали обучение финансовой грамотности более привлекательной для уча-брюки. Однако без соответствующей финансовой грамотности и ИКТ, электронного банковского обслуживания будет оставаться сферой зарезервирован только для финансово грамотных, образованных, клиентов с высоким уровнем дохода. исследования общественной политики не про наведенной никаких эмпирических данных о том, как Интернет-банкинг и Интернет-услуг сформировали экономические состояния LMI домохозяйств. Однако,

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Различия и оценки DD программных эффектов сайта 3 и 4 сайта двоеборью (парный Data Set)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Группа Лечение | |  |  | Контрольная группа | | | DD Лечебно-Control | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Разница: |  |  |  | Разница: | | Нет ковариативным | коварьировать |
|  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | |  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | | | регулировка | регулировка |
| переменная | (1) | (2) | (3) ¼ (2) 2 (1) | (4) | | (5) | (6) ¼ (5) 2 (4) |  | (7) ¼ (3) 2 (6) | (8) ¼ (3) 2 (6) |
| Имеет акции, облигации, взаимные фонды | 0,14 | 0,20 | 0,06 | 0,10 | | 0,10 | 0,00 |  | 0,06 | 0.02 |
| Имеет кредитную карту | 0,47 | 0,56 | 0,09 | 0,61 | | 0,64 | 0.03 |  | 0,06 | 0,10 |
| Владеет ипотеку | 0,13 | 0,16 | 0.03 | 0,12 | | 0,22 | 0,10 \* |  | 20,07 | 20,07 |
| Банки онлайн | 0,25 | 0,34 | 0,09 | 0,10 | | 0,14 | 0.04 |  | 0,05 | 0,14 |
| Банки по телефону | 0,51 | 0,41 | 20,10 | 0,45 | | 0,40 | 20,05 |  | 20,05 | 20.04 |
| Использование дебетовой карты | 0,65 | 0,75 | 0,10 | 0,49 | | 0,64 | 0,15 \* |  | 20,05 | 20.04 |
| Экономит деньги каждый месяц | 0,68 | 0,60 | 20,08 | 0,64 | | 0,57 | 20,07 |  | 20,01 | 0.02 |
| Всегда использует ежемесячный бюджет | 0,36 | 0,39 | 0.03 | 0,47 | | 0,37 | 20,10 |  | 0,13 | 0,15 |
| Всегда планы-устанавливает финансовые цели на будущее | 0,29 | 0,22 | 20,07 | 0,27 | | 0,35 | 0,08 |  | 20,15 | 20,12 |
| Всегда платит по счетам вовремя | 0,59 | 0,65 | 0,06 | 0,54 | | 0,57 | 0.03 |  | 0.03 | 0,08 |
| Pays баланс кредитной карты каждый месяцa | 0,12 | 0,15 | 0.03 | 0,14 | | 0,11 | 20.03 |  | 0,06 | 0,05 |
| Знает взаимные фонды имеют риск | 0,33 | 0,31 | 20.02 | 0,31 | | 0,30 | 20,01 |  | 20,01 | 20,01 |
| Знает, как минимизировать куб.см интерес | 0,89 | 0,86 | 20.03 | 0,85 | | 0,88 | 0.03 |  | 20,06 | 20,08 |
| Использование Интернет часто | 0,29 | 0,41 | 0,12 | 0,14 | | 0,32 | 0,18 \*\* |  | 20,06 | 0.02 |
| Использование Интернета иногда | 0,27 | 0,27 | 0,00 | 0,11 | | 0,17 | 0,06 |  | 20,06 | 20,07 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

aРассчитано для тех, кто с помощью кредитных карт.

|  |
| --- |
| 302 |

|  |
| --- |
| ЖУРНАЛ по делам потребителей |

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 303

РЕКОМЕНДАЦИИ

Aizcorbe, Ана М., Артур Б. Kennickell, и Кевин Б. Мур. 2003. «» Последние изменения в семейных финансов США: Результаты обследования потребительских финансов в 1998 и 2001 гг. «»Федеральный резерв бюллетень,

Alderslade, Джейми. 2005.Скрытые в Plain Sight: Как Различные данные Выход обширно по-разному Понимать-Ings одного и того же рынка. Сравнительный анализ по сравнению с активами дефицита данных, Berkeley, CA:

Greenlining институт.

Андерсон, Стивен Г. и Брайан М. Gryzlak. 2002. Социальная работа адвокации в пост-TANF Environ-ления: Уроки раннего TANF исследований.Социальная работа 47 (3): 301-314.

Андерсон, Стив, Джефф Скотт и Мин Чжань. 2004.Финансовые Ссылки для людей с низким доходом (FLLIP):

Заключительный отчет по оценке, Чикаго, Иллинойс: Сарджент Шрайвер Национальный центр по праву бедности.

Ангелы, Christoslav Е., Марианна А. Хильгерты, и Жанна М. Хогарт. 2004. Американские потребители и электронный банкинг, 1995-2003.Федеральная резервная система Бюллетень, 90 (зима): 1-18.

Bates, Тимоти. 2000. Финансирование развития городских общин меньшинств: уроки Гиса

Тори. Экономическое развитие Quarterly, 14 (3): 227-241.

Bayer, PJ, BD Бернхайм и JK Scholz. 1996.Влияние финансового образования в рабочем месте: данные обследования работодателей, Рабочий документ № 5655. Cambridge, MA: Национальный Бюро экономических исследований.

Бернхайм, BD 1998. Финансовая грамотность, образование и выход на пенсию Saving. ВЖизнь с Defined Вклад Пенсии, Под редакцией О. С. Митчелл и SJ Шибер, стр. 38-68. Филадельфия: Пенсильванский университет.

Бернхайм, BD и ДЙ Гаррет. 1996.Детерминанты и последствия финансового образования на рабочем месте: данные обследований домашних хозяйств, Рабочий документ № 5667. Cambridge,

MA: Национальное бюро экономических исследований.

Бонд, Филип и Роберт Таунсенд. 1996.Формальное и неформальное финансирование в этническом соседствующих Чикаго

borhood, Экономические перспективы, Федеральный резервный банк Чикаго.

Браунштейн, Сандра и Каролин Уэлш. 2002.Финансовая грамотность: Обзор практики, научные исследования и политики, Федеральная резервная система бюллетень, Отдел Потребителя и общественных дел, федеральных Резервный совет, Вашингтон, округ Колумбия.

Cancian, Мария. 2001. Риторика и реальность реформы системы социального обеспечения работа на основе.Социальная работа 46 (4):

309-314.

Карр, Джеймс Х. и Дженни Шюц. 2001. Финансовых услуг в проблемных сообществах: формулировка проблемы, найти решение.Фонд Fannie Mae(Август): 5-30. Http: //www.fanniemaefoundation. орг / программы / financial.PDF.

Ciccotello, JD и Джон Ф. Эльгер. 2004.Подход стратегического управления к персональному финансовому планирование, Greenwood Village, CO: Национальный фонд финансового образования.

Куэвас, Джеки. 1998. Интернет-банкинг Horizon: Мрачный или Яркий для сообщества банков?Журнал Интернет-банкинг и коммерция, 3 (3). http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/9811-14.htm.

Дэвис, Стив, Рэндал Пинкетт, Лиза Сервон и Эндрю Уайли-Шварц. 2003.Сообщество Technol-OGY центры как катализаторы для сообщества изменения, Неопубликованные Доклад Фонда Форда.

Дэвис, FD 1989. воспринимаемой Полезность, воспринимаемый Простота в использовании, и принятие пользователя информационных технологий. MIS Quarterly, 13 (3): 319-339.

Fondation, Ларри, Питер Rufano, и Патрисия Уокер. 1999. Сотрудничает с конгрегаций.Harvard Бизнес-отчет, 4 (июль / август): 57-64, 66-68, 184.

Фокс, Джонатан, Bartholomae, Suzanne и Jinkook Ли. 2005. Построение чехол для финансового Edu-катиона.Журнал по делам потребителей, 39 (1): 195-214.

Фокс, Сусанна. 2005.Memo данные Re: Государство интернет-банк, Вашингтон, округ Колумбия: Pew Internet и American Life Project.

Ферст, Карен, William W. Lang и Daniel E. Нолл. 2001. Интернет в США: Пейзаж, перспективы,

Отраслевые последствия. Журнал финансовой трансформации, 2 (сентябрь): 45-52.

304 ЖУРНАЛ по делам потребителей

Garman, Е. Томас. 1998. Бизнес-чехол для финансового образования.Личные финансы и работник производительность, 2 (1): 81-93.

Прииск, Роберт. 1998. Банки в Интернете.Портленд Business Journal, 10 июля.

Хильгерт, Марианна А. и Жанна М. Хогарт. 2003. Управление финансами семьи: Связь

Между знаниями и поведением. Федеральная резервная система Бюллетень, 90 (июль): 309-322.

Хогарт, Джин М. и Christoslav Е. Ангелов. 2004. Есть семьи, которые используют E-Banking лучшие финансовые менеджеры?Финансовое консультирование и планирование, 15 (2): 61-78.

Хогарт, Джин М. и JA Свенсон. 1993. Голос Опыта: Семьи с ограниченными ресурсами и управление финансами.American Home Экономика ассоциация: Семья Экономика и управление Единение Труды конференции, 13-28.

Hopley, Вирджиния. 2003.Финансовое образование: Что это такое и что делает это так важно? Федеральный резервный банк Кливленда, Кливленд, штат Огайо.

Horrigan, Джон Б. 2007. США отстает от: Почему это будет трудно закрыть Divide Broadband,

Вашингтон, округ Колумбия: Pew Internet и American Life Project.

---. 2004.Memo Pew Internet Data Project, Вашингтон, округ Колумбия: Pew Internet и American Life Project.

Immergluck, Дэн. 2002. Redux красной черты: Черные кварталами, Black принадлежащему Фирмы и вве

ulatory Cold Shoulder. Городские Дела Обзор, 38 (1): 22-41.

Иаков, Katy, Sharyl Хадсон, и Малькольм Буш. 2000.Инструменты для выживания: Анализ финансовых

Грамотность Программа для семей с низкими доходами, Чикаго: Вудсток институт.

Ким, Jinhee и Е. Томас Garman. 1998. Бизнес-чехол для финансового образования.личный

Финансы и Worker Productivity, 2 (1): 81-93.

Киршенбаум, Джошуа и Радхика Kunamneni. 2001.Преодоление организационного Divide В направлении

комплексный подход к решению цифрового разрыва, Oakland, CA: POLICYLINK.

Коиде, Мелисса, Карен Мюррелл, и Эллен Сайдман. 2007.Общественные идеи политики для улучшения финансового Образование и помочь потребителям сделать правильный Финансовые решения, Вашингтон, округ Колумбия: Новая Америка Фонд.

Колодинский, Джейн М., Жанна М. Хогарт, и Марианна А. Hilgert. 2004. Принятие электронных банковских технологий американских потребителей.Международный журнал банковского маркетинга, 22 (4): 238- 259.

Лойбль, Ca¨zilia и Тахира К. Хира. 2005. Влияние Self-Directed финансового обучения по финансовому и Career Удовлетворение белых воротничков сотрудников.Финансовое консультирование и планирование 16 (1): 11-21.

Loprest, Памела. 2001. Как семьи, которые Left Welfare Doing? Сравнение раннего и недавних выбывших благосостояния.Оценка Новый федерализм, Policy Brief B-36, Вашингтон, округ Колумбия: Институт урбанистики.

Lyons, Анжела К., Lance Палмер, Koralalage SU Jayaratne, и Эрик Scherpf. 2006. Мы готовы Заставить Grade? Национальный Обзор финансового образования и оценки программ.Журнал Кон-тельские дел, 40 (2): 208-235.

Morduch, Джонатан и Беатрис Армендарис де Aghion. 2005.Экономика микрофинансировании,

Cambridge, MA: MIT Press.

Национальный фонд финансового образования. 2004.Мотивируя американцев развивать Конструктивный Финансовые поведения, Greenwood Village, CO: Национальный фонд финансового образования.

Национальное управление по телекоммуникациям и информации администрации. 2004.Нация Online: Ввод

Широкополосный Возраст, Вашингтон, округ Колумбия: Министерство торговли США.

New America Foundation, Министерство торговли США, Национальная телекоммуникациям и информации администрации. 2004.Нация Online: Ввод Broadband Возраст, Вашингтон, округ Колумбия: New America Foundation.

Орр, J. Scott и Сэм Али. 1999. Интернет-банкинг, зарабатывающие больше процентных потребителей истекающих Fears.Star Ledger, 8 ноября Http: //ptg.djnr.comccroot/asp/publib/story.asp.

Пэрриш, Лесли и Лиза Сервон. 2006.Варианты политики для улучшения финансового образования: оборудование Fam-

Илиеш для их финансовых фьючерсов, Тематический обзор, New America Foundation, строительная программа активов. Quinn, Жаклин М. 2000. Учет финансового образования в качестве Сотрудника пособие. Журнал

Финансовое планирование, 13 (5): 70-80.

ЛЕТО 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 305

Рубин, HJ и Рубин, И. (2004). Качественное Собеседование: Искусство Слушания данных, Ньюбери Парк, Калифорния:

Sage.

Шрайнер, Марк, Майкл Sherraden и Сондра Беверли. 2002.Доходы, институты и сохранение Производительность в индивидуальных счетах развития, Сент-Луис, Миссури: Центр социального развития в Вашингтонском университете.

Сервон, Лиза. 2002.Преодоление цифрового разрыва: технологии, сообщество и публичная политика, Oxford:

Blackwell Publishers.

Ширер, Карен и Erica Тоба (й). Подготовка к Сэкономьте: Применение Этапы теории изменения к

Финансовое образование для семей с низкими доходами, Greenwood Village, CO: Национальный Endow-

Мента для финансового образования.

Стаффорд, Марла Royne. 2004. Кража: Законы, преступления и жертвы.Журнал по делам потребителей,

38 (2): 201-203.

Stuhldreher, Энн и Дженнифер Tescher. 2005.Нарушение Сберегательный Барьер: Как Федеральный пра-

тельство может построить инклюзивную финансовую систему, Тематический обзор 6. Вашингтон, округ Колумбия: Новая Америка

Фонд.