літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 271

LISA J. Сервон І РОБЕРТ Kaestner

Споживчий Фінансова грамотність та вплив Online Banking на фінансову поведінку з більш низькими доходами клієнтів банку

У статті аналізується демонстраційну програму, встановлену великим банком, щоб зрозуміти, чи є доступ до інформаційних і комунікаційних технологій, в поєднанні з навчанням фінансової грамотності та навчання тому, як користуватися Інтернетом, може допомогти з низьким і середнім рівнем доходів фізичних осіб в міських районах буде більш ефективні фінансові суб'єкти. У той час як кількісний аналіз з'являється кілька суттєвих ефектів програми, Qualita-Онно робота передбачає, що питання реалізації, ймовірно, підірвали ефективність програми. Було свідчимо про можливий зв'язок між інформаційно комунікаційними технологіями і фінансовою грамотністю. В цілому, міські з низьким і середнім рівнем доходів фізичних осіб зацікавлені стати технологічно і фінансово грамотним і інтенсивне втручання може включити ці цілі.

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

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

Журнал у справах споживачів, Vol. 42, № 2, 2008

ISSN 0022-0078

Copyright 2008 Американською Радою по споживчим інтересам

272 ЖУРНАЛ у справах споживачів

(LMI) людей, щоб пожинати потенційні вигоди, пов'язані з комп'ютерною банківської.

У статті аналізується демонстраційна програма (Програма), встановлена ​​великим банком (Банк), щоб зрозуміти, чи є доступ до інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), в поєднанні з навчанням фінансової грамотності та навчанням того, як користуватися Інтернетом, може допомогти LMI осіб в міських районах, більш ефективні фінансові суб'єкти. Коли ми почали дослідження, наше основне питання дослідження було вивчити, чи може Технолог-ську грамотність служать в якості шлюзу до фінансової грамотності. Вдруге, ми хотіли дослідити, чи може програма служити моделлю для incen-tivize банкам в більш повній мірі в забезпеченні фінансової грамотності поїзда-ков. У процесі дослідження, ми також зрозуміли, що це дослідження може дати деякі ключові уроки для того, як дивитися на грамотності від початку до кінця при плануванні втручання для створення поліпшень для критичної поп-авляются. Ми припустили, що з'єднання всеосяжного втручання розглядається все компоненти цифрового розриву з фінансовою грамотністю когось компонентами, спрямованим на LMI особах, призведе до збільшення фінансової грамотності та переміщенню учасників по цифровому розриву.

Використання кількісних і якісних даних, ми розглянемо Програму в контексті змін у навколишньому середовищі фінансових послуг, а також щодо питання фінансової грамотності. Ми вивчили способи, в яких ІКТ змінилися банківські процеси та які існують докази про доступ та використання елек-Tronic банківської справи. Коротше кажучи, наш кількісний аналіз виявляється на кілька суттєвих ефектів програми. Проте, наша якісна робота має на увазі, що питання, реалізація про-ції, ймовірно, підірвали ефективність Програми. Ми також знаходимо свідчення можливий зв'язок між Іктомі і фінансовою грамотністю. Ми вважаємо, що міські люди, LMI зацікавлені стати TECHNOLOGI-но і фінансово грамотним і інтенсивне втручання може включити ці цілі. Творчі заходи виправдані, принаймні з трьох причин:

1. Історія underserving LMI громад, (2) хижі кредиторів банків непропорційного націлювання і бахрома фінансових послуг, провайдери цих груп, і (3) труднощі, пов'язані з мотивуючими дорослими проводити фінансову грамотність. У той же час, банки навряд чи будуть очолювати і фінансувати ці заходи, якщо вони не впевнені, є повернення для цього. Щодо недавнє популярність концепції подвійного дна лінії, в якій підприємства прагнуть вплинути як на їх бюджетні показники і їх соціальних наслідків, дозволяє розширити визначення «» повернення «» для програми, як цей. Це дослідження має значення для ролі корпоративних суб'єкти можуть грати в збільшенні споживачів, фінансова грамотність і, POTEN-чільного впливає на їх фінансову поведінку. Ця робота також має значення для того, як краще поставити фінансову освіту.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 273

важливість визначення успіху на самому початку для забезпечення того, щоб ключовий Ель-ментів розробки програми буде включена. Тому наше дослідження відповідає як на слабкі стимули для банків, щоб забезпечити фінансову освіту і труднощі забезпечення такого освіти для дорослих LMI.

Визначення ключових змінних, ТЕОРЕТИЧНА

РАМКИ І ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ

Визначення ключових змінних

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

теоретичні основи

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



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

274 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

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

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



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

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 275

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

Особисті фінанси стають все більш складними через інновації та дерегулювання фінансового сектору, і CON-послідовність недостатньою фінансової грамотності стає більш серйозною, про що свідчать щодо високого рівня за замовчуванням, пов'язаний з низькоякісними іпотечними кредитами, які зосереджені серед груп з низьким доходом , Попередні дослідження показали, що з низьким рівнем доходу особи мають найменшу кількість фінансової грамотності та є менше державних і приватних програм допомогло, здатні до них, щоб отримати більшу грамотність (Браунштейн і Welch 2002 Яків, Хадсон, і Буш 2000). Крім того, більша кількість низьких рівня освіти осіб, потребує фінансової грамотності, тому що більшість з них працює і управління грошима в результаті реформи системи соціального забезпечення і Expan-цесії заробленого доходу податкового кредиту (Anderson і Gryzlak 2002; Cancian 2001; Loprest 2001 ).

Як уже зазначалося, зниження доступності навчання фінансової грамотності для осіб з низькими доходами є бар'єр для досягнення фінансової грамотності. Низький рівень доходів також обмежує попит на такі послуги, серед цієї групи навіть при наявності. Таким чином, може бути необхідно субсидіювати програми фінансової грамотності для осіб з низькими доходами, щоб довести їх рівень грамотності на відповідний рівень. Такі програми можуть мати більшу віддачу, тому що попередньо самоочевидне дослідження показало, що фінансова грамотність є важливим фактором економічного благополуччя (Бернхайм 1998 Яків, Хадсон, і Буш 2000). Тут ми досліджуємо одну таку програму.

Наша гіпотеза про те, що програма може створити як позитивну фінансову запалену-eracy і результати цифрового розриву грунтуються, зокрема, на технологію прийом моделі. Технологія Приймання Модель стверджує, що сприймається корисності і сприймається простота використання визначити наміри індивіда використовувати систему (Davis 1989). Програма використовувала безкоштовний СОМ-рахункові машини, і Інтернет, щоб отримати учасник до столу. Учасники не включені в інших угрупованнях, essarily сприймають фінансова грамотність бути особливо корисною, при цьому вони не вважають, що комп'ютери та Інтернет були особливо прості у використанні. Як-небудь, вони вважають, що вони повинні бути технологічно досвідченим, щоб

276 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

Огляд літератури

Три тіла дослідження є доречним для даного дослідження: електронна банк-ної література, література з фінансової грамотності, а також цифровий розрив література. Для кожного з нас найбільше цікавить в частині, які застосовуються особливо LMI осіб.

електронні банківські послуги

У 1994 році тільки 150 000 осіб накренився від своїх домашніх комп'ютерів; до 1999 року ця цифра зросла до 3,2 мільйона оплати рахунків онлайн (Орр і Алі 1999). Станом на кінець 2004 року, 53 млн чоловік, або 44% інтернет-користувачів і одна чверть всіх дорослих були за допомогою онлайн-банкінгу (Fox 2005). З усіх великих інтернет-діяльності, що відслідковуються Pew Internet та American Life Project, після свого першого обстеження в березні 2000 року, онлайн-банкінг виріс швидше. У відповідь на збільшений попит, банки створення і розширення їх онлайн і електронного банкінгу присутність (Ферст, Ланг і NOLLE 2001). Банки настійно рекомендує своїм клієнтам проводити операції в режимі онлайн, так як електронні банківські знижує витрати на ці установи. Середня угода для банків через Інтернет є один цент, у порівнянні з $ 0,27 через банкомат, $ 0,54 за телефоном, і $ 1.

Електронні банківські технології можуть бути класифіковані як «» пасивний «» або «» активний «» (Колодінскій, Хогарта і Hilgert 2004). Пасивні технології, такі як прямий депозит, не вимагає яких-небудь змін в поведінці з боку споживача; ці нововведення, отже, більш легко поширюватися в мейнстрім. Активні технології, з іншого боку, вимагають нових моделей поведінки і, отже, більш складні для поширення. Електронний банкінг вимагає «», можливо, найбільш залучення споживачів, так як вона вимагає, щоб споживача підтримувати і регулярно взаємодіяти з додатковими технологіями (в когось Puter і підключенні до Інтернету) «» (Колодинського, Хогарта і Хільгерт 2004, 243). Споживачі, які використовують електронні банківські використовувати його на постійній основі, і необхідно придбати певний рівень комфорту з технологією, щоб використовувати його.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 277

Поширення нових електронних банківських технологій, може, якщо розумно використовувати, щоб допомогти подолати розрив між тими, хто працює у фінансовому секторі зосереджені в активних громад і яка концентрується в проблемних громадах. Переваги використання комп'ютера банкінгу включають в себе здатність бачити свої баланси рахунків і переклад кошти між рахунками (Голдфілд 1998), а також «» банкноти високооплачуваними, що легше і більш дешевими, фінансові послугами, які доступні 24/7 ', менше час, витрачений на завдання фінансового управління, а також зниження ризиків, пов'язаних з проведенням грошових коштів "" (Хогарт і 2004 Ангелів, стор. 1). Недавні дослідження також показують, що 'більш широке використання онлайн-банкінгу та оплати рахунків може фактично зменшити виникнення крадіжки особистих даних, приймаючи особисту інформацію за межами поштової скриньки і усунення паперовий слід "» (Стаффорд 2004, с. 201). Ці переваги явно відносяться до LMI групам. Дослідження показують, що індивіди готовності використовувати електронні банківські технології, прив'язані до "" соціально-економічними та демографічними характеристиками (таким як дохід і вік), [і] сприйняття конкретних технологій (наприклад, сприймається простота використання) "" (Ангели і співавт . 2004, стор. 1). Заможні домогосподарства, ті, у кого є вища освіта, і ті, хто живе в передмісті є найбільш ймовірними групами для використання онлайн-банкінгу (Fox 2005; Колодинського, Хогарт і Хільгерти 2004). З APOL-сних для, можливо, констатую очевидне, це також необхідно для людей, щоб мати доступ до комп'ютерів та Інтернету і достатній досвід, щоб бути зручним маніпулюючи їх гроші в Інтернеті. Проблема цифрового розриву, який складається з доступу, навчання і змісту (Servon 2002) повинен розглядатися спільно з фінансовою грамотністю. Висока кореляція існує між людьми з низьким рівнем фінансової грамотності та низького рівня технологічної грамотності; обидві групи непропорційно представлені в популяції LMI (Департамент торгівлі США, Національний телекомунікацій та інформації адміністрації, 2004). Колодинського, Хогарт і Hilgert (2004: 256) рекомендуються «», якщо електронний доступ до інструментів фінансового управління є хвилею майбутнього, маркетологи повинні знайти способи, щоб зробити все людина зручного з цими інструментами. "До цих пір фінансові інститути як правило, не достукатися до населення LMI таким чином. Національні телекомунікації та інформації адміністрації 2004). Колодинського, Хогарт і Hilgert (2004: 256) рекомендуються «», якщо електронний доступ до інструментів фінансового управління є хвилею майбутнього, маркетологи повинні знайти способи, щоб зробити все людина зручного з цими інструментами. "До цих пір фінансові інститути як правило, не достукатися до населення LMI таким чином. Національні телекомунікації та інформації адміністрації 2004). Колодинського, Хогарт і Hilgert (2004: 256) рекомендуються «», якщо електронний доступ до інструментів фінансового управління є хвилею майбутнього, маркетологи повинні знайти способи, щоб зробити все людина зручного з цими інструментами. "До цих пір фінансові інститути як правило, не достукатися до населення LMI таким чином.

фінансова грамотність

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

278 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

Левова частка програм фінансової грамотності були встановлені в державних і некомерційних суб'єктів. Банки практично єдиними дійовими особами для некомерційних, які увійшли в цю арену, але вони менше, ніж в двох інших секторах.3Очевидно, що збільшення фінансової грамотності вигоди банків шляхом: (1) переміщення людей з альтернативи основних фінансових інститутів, (2), щоб змусити людей зберігати й інвестувати більше, і (3) інформування населення про продукти, які відповідають їхнім потребам, а потім покупці цих продуктів. Поява інтернет-банку-Інг надає банкам з іншої причини, щоб навчити клієнтів до LMI перемістити їх в Інтернеті, і, таким чином, служити їм з меншими витратами.

Підвищення фінансової грамотності дорослих особливо складно, тому що вони не відвідують школу, як і молодь, і вони, як правило, не мають часу або інтересу в загальних класах фінансової грамотності (Перріш і Servon 2006). Дослідники і практики виступають виявлення «» набутих моментів, «», такі як вдома покупка або подачі на банкрутство, при якому фінансова інформація особливо актуальна (Національний фонд фінансової освіти, 2004). Деякі дослідження показали позитивні результати, коли фінансова освіта надаються на робочому місці в зв'язку з прийняттям рішенням працівника про участь у плані пенсійних накопичень (Bayer, Бернхайм і Scholz 1996; Бернхайм і Garrett 1996; Лойбль і Хіромі 2004). Однак, як Хільгерта і Хогарт стан «» однією з найбільших проблем для політиків, споживачі педагогів, і Пра-tioners в забезпеченні фінансової освіти мотивує людей братися за це «» (2003, стор. 320). Рекомендації з питань політики зосередитися на школі або на робочому місці в якості точок первинного втручання (Койда, Murrell і Сейдман 2007), але ці рекомендації мають обмежену узагальненість для LMI дорослих, багато з яких не працюють або чиї робочі місця не дають їм права на пенсійні заощадження , Для вибірки індивідуумів ми вивчали в цій статті, для іспиту-PLE, приблизно половина з них 12 або менше років освіти, 20 відсотків, не працює взагалі в минулому році, і тільки 46 відсотків працювали повний робочий день і цілий рік. Середній заробіток вибірки складали близько $ 20 000 в рік і 15 відсотків зразка отримали державну допомогу. Workplace-орієнтовані стратегії не можуть бути найбільш підходящим способом для досягнення цієї групи з фінансовою освітою.



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

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 279

Хоча існує не так багато досліджень по фінансовій освіті, орієнтоване LMI людей, то, що існує передбачає, що спаровування навчання фінансової грамотності з можливістю збереження вигідно. Демонстрація Американська мрія надав учасникам з низьким рівнем доходу з можливістю збереження в Рахунок індивідуального розвитку для будинку, бізнес запуску, або освіту. Учасники, які рятували і завершили фінансову програму літрового НКД були свої заощадження збігаються. Оцінка програми показала, що рівень заощаджень збільшилася на кожен окремий годину фінансової освіти, отриманого до дванадцяти годин (Шрайнер, Sherraden і Беверлі 2002). Оцінка фінансових Посилання на програми людей з низьким доходом в штаті Іллінойс пропонує додаткові докази, що люди з низьким рівнем доходів вигоди від фінансової освіти, а також можливості відкрити ощадний рахунок. Фінансові Посилання для людей з низьким доходом за умови фінансової освіти малозабезпеченим навчаючи-ipants, в тому числі тимчасової допомоги нужденним одержувачів сімей на Пор-ня з яких мали можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004). Пор-ня з яких мали можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004). Пор-ня з яких мали можливість відкрити рахунок індивідуального розвитку. Учасники повідомили, що вони були краще бюджету, заощадивши більше, відкриття банківських рахунків, а також участь у фінансованих роботодавцями пенсійних планів в результаті програми (Андерсон, Скотт і Zhan 2004).

Дослідження про вплив фінансової освіти, в той час як змішані, указует на позитивний зв'язок між фінансовою освітою і фінансовою поведінкою та іншими фінансовими результатами (Hilgert і Хогартом 2003; Lyons та ін 2006) .. У той же час, є «» загальний брак розуміння та знань серед фінансових фахівців і педагогів про те, як Меа-Sure вплив програми «» (Lyons і др., 2006, стор. 208). Хоча дослідження на формат, якість і зміст фінансового освіти також варіюється, фахівці фінансового освіти рекомендують освіту бути активним, а не пасивним. Люди, як правило, краще пізнати, коли вони вважають, що цей матеріал має відношення до їх життя, і коли вони в змозі практикувати те, що вони вчаться (Перріш і Сервон 2006). Манера, в якій поставляється матеріал, також має важливе значення. Деякі дослідження показують, що традиційні підходи до фінансового утворення можуть зробити погану роботу з'єднуючись з фізичними особами (Ciccotello і Ельгери 2004) і особами з низьким рівнем доходів, зокрема, (Ширер і Тоба-е) Інші дослідження підкреслюють новий підхід, званий «» андрагогики, «» який навчається-орієнтований підхід, який є більш гнучким і менш орієнтованої лекції, ніж традиційні класи та що може працювати краще для дорослих, ніж традиційні педагогічні підходи (Національний фонд на підтримку фінансового освіти, 2004). Ширер і Тоба (2004) виявили, що традиційні класи бюджету не роблять хорошу роботу утримання учасників, і, отже, пілотований типову навчальну програму, що включає «» етапи теорії зміни «», які вони знайшли, щоб бути ефективними для мотивації людей з невеликою кількістю фінансових ресурсів проводити здорову фінансовий спосіб життя.

280 ЖУРНАЛ у справах споживачів

Digital Divide

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

Збільшення онлайн-банкінгу корелюють з поширенням більш швидких широкосмугових з'єднань. Шістдесят три відсотки людей з широкосмуговими з'єднаннями будинків спробував онлайн-банкінгу, в той час як лише 32 відсотків людей з комутованими з'єднаннями спробували онлайн-банкінг (Fox 2005). Інші фінансові програми следующ-лаборантом, як правило, працюють набагато більш гладко з високошвидкісним інтернет-з'єднання. Хоча частка американських домогосподарств з широкосмуговим інтернет-з'єднань більш ніж в два рази в період з 2001 по 2003 рік, широкосмугова залишається занадто дорогим для багатьох потенційних користувачів. З 80 відсотків домогосподарств, які не мають широкосмугового зв'язку в 2003 році, майже 40 відсотків сказали, що їх причина полягала в тому, що це занадто дорого (New America Foundation, Міністерство торгівлі США, Національні телекомунікації та інформації адміністрації 2004).

Взяті разом, ці три тіла літератури малює яскраву картину контексту, з якого сформувалася програма. LMI групи стоять, щоб отримати багато від фінансової та технологічної грамотності і від елек-троника банківського, але послідовно виключені з переваг цих Advan-ца пропонує. Підставою для виду програми, розпочатої Банком було ясно.

ПРОГРАМА

У своїх матеріалах, Банк описує програму, як «» комплексної ініціатива спільноти економічного розвитку, щоб стимулювати створення багатства за допомогою цифрових технологій і розширення доступу до інтернету-фінансових послуг в країнах з низьким і середнім рівнем доходу (LMI) громада. «» Програма є інноваційною, оскільки він спільно звертається цифровий розрив і питання фінансової грамотності.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 281

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

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

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

Банк уклав контракт з третьою стороною для створення фінансової грамотності поточн-навчального плану з урахуванням цієї групи населення. Інтерактивний навчальний план був Виска-ний ООТ в комп'ютерних лабораторіях і складався з шести 2-годинних занять. Компонент фінансової грамотності програми був розроблений, щоб навчити

282 ЖУРНАЛ у справах споживачів

учасників основні фінансові поняття, такі як, як збалансувати свої чекові книжки і як використовувати кредит, а також як вести їх банківські в електронному вигляді.

Все аутріч було зроблено через філії банку; Персонал банку в камері площею цільових спільнотах були розповісти клієнтам про програму і залучати тих, хто відповідає вимогам прийнятності. Щоб бути елі-них для участі в програмі, кандидати повинні були відповідати таким критеріям:

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

Ми вирішили вивчити цю програму, оскільки вона представляла собою незвичайне співпраця між банком і ОБСОМ для здійснення позитивних змін в LMI громадах. Він також надав унікальну можливість для вивчення втручання фінансової грамотності від початку до кінця, що дозволяє нам отримати важливу інформацію про ключові питання планування і здійснення таких як важ-вкорінене визначення успіху і приєднувальному це визначення для програмування дизайну. Ми обговорили труднощі, пов'язані з наданням фінансової освіти освітлено-eracy для дорослих в попередньому розділі; ми вважали, що incen-Онно середовище, створене в програмі може сприяти LMI осіб для отримання освіти фінансової грамотності через вільного когось Puter і навчання. Крім того, якщо програма переміщається значна кількість людей з касиром і ATM-банкінгу в інтернет-банку, це може incen-tivize банки робити більше на фронті фінансової грамотності. По суті, Pro-грамова є потенційний шлях для банку «» добре, роблячи хороший «» досягнення подвійний нижньому рядку. З цих причин, ми вважали, що програма виправданого дослідження.

МЕТОД

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



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

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 283

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

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

Базове обстеження здійснювалося по телефону Центром обстеження досліджень і аналізу в Університеті штату Коннектикут. Крім основних демографічних даних, ми попросили учасників два види питань. Один набір пов'язаних з їх фінансової грамотності (тобто, знання основних фінансових понять). Інший набір запитує особисту інформацію про свої активи, банківських звички, використанні технологій і заощадження моделях. Існує розглянути можливість-зміна програм як фінансової грамотності оцінюється і загальна відсутність консенсусу про те, як виміряти результати програм, багато просто підрахунок кількості учасників, які відвідують заняття (Lyons та ін. 2006). Після консенсусу від 2004 США

284 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

На додаток до базової лінії і наступних обстежень, ми провели в цілому двадцять вісім телефонних інтерв'ю з ключовими співробітниками в Банку, відповідного персоналу в партнерській програмі ОМС на всіх п'яти сайтах та інших партнерів. Ці інтер-погляди зосереджені на перспективах кожного актора на історії і з програмою. З огляду на повний вік опитуваних і виду інформації, яку ми шукали, ми провели інтерв'ю, як «» керовані бесіди «» за допомогою відповідей беруть інтерв'ю, щоб направити потік інтерв'ю (Рубін і Рубіна, 2004). Ми проаналізували текст нашого інтерв'ю зазначає, виявити тенденції і переконатися, що котирування, які використовуються для ілюстрації точки прообразу коментарів беруть інтерв'ю. На кожній дільниці, ми провели одну фокус-групи для учасників, які використовували електронний веб-сайт банківського і одного банку для тих, хто не мав, в цілому десять фокус-груп по п'яти сайтів. Фокус-групові питання доповнили телефонні опитування. У доповненні до питати PAR-ники про їх фінансових і технологічних знаннях і використанні, ми також попросили їх про свій досвід роботи з програмою, пропозиції щодо внесення змін і уявлень про було і як змінилося їхнє поводження в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 $, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фондом банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність та цифровий розрив. У доповненні до питати PAR-ники про їх фінансових і технологічних знаннях і використанні, ми також попросили їх про свій досвід роботи з програмою, пропозиції щодо внесення змін і уявлень про було і як змінилося їхнє поводження в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 $, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фондом банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність та цифровий розрив. У доповненні до питати PAR-ники про їх фінансових і технологічних знаннях і використанні, ми також попросили їх про свій досвід роботи з програмою, пропозиції щодо внесення змін і уявлень про було і як змінилося їхнє поводження в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 $, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фондом банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність та цифровий розрив. і уявлення про те, як і їх поведінка змінилася в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 $, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фондом банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність та цифровий розрив. і уявлення про те, як і їх поведінка змінилася в результаті участі в програмі. У кожній групі ми провели розіграш за 100 $, який ми використовували в якості стимулу для людей, щоб брати участь. Ми також взяли участь в нараді під назвою фондом банку, в якому взяли участь всі партнери ООТ. Нарешті, ми провели великий огляд літератури за наступними напрямками: розвиток спільноти банківського, банківська справа і технології, фінансова грамотність та цифровий розрив.6



1. Цілком можливо, що чекати довше, ніж один рік, щоб провести подальше обстеження дозволило б нам побачити більше ефектів програми. Ми вирішили чекаю більше з кількох причин. По-перше, це було б значно додали у вартості дослідження. По-друге, з огляду на, що LMI люди, як правило, бути мобільними і важко відслідковувати, ми б втратили багатьох учасників і контролю. І, нарешті, ми також повинні були відкласти надання контрольній групі комп'ютерів, доступ в Інтернет і навчання; Банк вважав, робити це порушило б своїх клієнтів і не бажає, щоб зробити це.
2. Банк не допустить використання методики обстеження випадкової контрольної групи в місці 5. Цей факт, в поєднанні з різницею в структурі цього сайту утримує нас від об'єднання даних з сайту 5 з даними з двох інших сайтів.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 285

АНАЛІЗ

Результати досліджень Survey

Результати базового обстеження

Таблиця 1 документів числа учасників і управління на місці 3 і 4 сайта поряд з показниками реагування на фундаментальному дослідженні. Щодо низьке число-Берс учасників скомпрометувати нашу здатність робити аналіз за межами відрізняються-ences між учасниками і контролем.7

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

Приклад описової статистики

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



1. Банк спочатку сподівався вступити в цілому три тисячі учасників програми. Фактичне число учасників зарахованих було значно нижче.
2. Вони вирішили зробити це, тому що це був абсолютно новий філія без існуючих клієнтів.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 286 |  |  | ЖУРНАЛ у справах споживачів | | | | |
| Таблиця 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| Інтерв'ю Замах і Завершений | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | сайт 3 |  |  |  |  | сайт 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | учасники | | управління | | учасники | | управління |
|  |  | |  |  |  | |  |
| всього називається | 182 | | 98 |  | 40 | | 36 |
| інтерв'ю завершено | 134 | | 62 |  | 25 | | 22 |
| % Від загального числа завершено | 73,6 | | 63,3 |  | 62,5 | | 61,1 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

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

З дослідницької точки зору, один з найбільш важливих питань є результатом чи випадковий розподіл учасників дослідження в лікуванні і кон-троля груп, які схожі. Щоб дослідити це, ми покажемо приклади засобів від статусу експериментальної групи в колонках 2 (група лікування) і 3 (контрольна група). Дивно, але є деякі статистично значущі відмінності між групами. Члени групи лікування, більш імовірно, бути жінкою, менш освічені, мають більше шансів банку по телефону або через Інтернет, і, швидше за все, користуватися Інтернетом, ніж члени контрольної групи. Ці суттєві відмінності, швидше за все, через відносно невеликих розмірів сем-PLE лікування (N ¼ 159) і контроль (N ¼84) груп; вони не обов'язково вказують на невипадковий розподіл.

Є також деякі суттєві відмінності по сусідству. Учасники опитування з сайту 4, як правило, мають великі сім'ї і, швидше за все, будуть батьки-одинаки, ніж учасники опитування з сайту 3. Учасники сайту 4 також мають менше фінансових рахунків, таких як перевірка і заощаджень, і менш ймовірно, інтернет-банк або телефон, ніж тих, хто має сайта 3.

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

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 287

Таблиця 2

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | всього Sample | |  | сайт 3 | |  | сайт 4 | |  |
|  | загальний |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | лікувати | КОНТРОЛЬ |  | лікувати | КОНТРОЛЬ |  | лікувати | КОНТРОЛЬ |  |
| змінна | (N ¼ 243)a | (N ¼ 159) | (N ¼ 84) |  | (N ¼ 134) (N ¼ 62) (N ¼ 25) (N ¼ 22) | | | | |  |
| жінка | 0,80 | 0,83 | 0,74 \* | 0,84 | | 0,74 \* | 0,76 | | 0,73 |  |
| латиноамериканець | 0,12 | 0,11 | 0,15 | 0,10 | | 0,13 | 0,16 | | 0,18 |  |
| Неіспаноговорящего білий | 0.02 | 0.03 | 0,01 | 0.03 | | 0,00 | 0,00 | | 0,05 |  |
| Неіспаноговорящего чорний | 0,70 | 0,68 | 0,74 | 0,68 | | 0,75 | 0,68 | | 0,73 |  |
| одружений | 0,20 | 0,20 | 0,20 | 0,20 | | 0,26 | 0,20 | | 0,05 |  |
| Кількість дітей у | 1,37 | 1,31 | 1,49 | 1,24 | | 1,28 | 1,68 | | 2,05 |  |
| домашнє господарство |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Єдиний батько | 0,52 | 0,51 | 0,52 | 0,52 | | 0,45 | 0,48 | | 0,73 \* |  |
| Менш ніж через дванадцять років | 0,08 | 0,09 | 0,07 | 0,09 | | 0,07 | 0,08 | | 0,09 |  |
| освіту |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Дванадцять років навчання | 0,38 | 0,33 | 0,48 \*\* | 0,33 | | 0,50 \*\* | 0,32 | | 0,41 |  |
| Більше дванадцяти років | 0,54 | 0,58 | 0,45 \* | 0,58 | | 0,43 \* | 0,06 | | 0,05 |  |
| освіту |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не працювати в минулому році | 0,20 | 0,22 | 0,16 | 0,22 | | 0,18 | 0,20 | | 0,09 |  |
| Працював повний робочий день, повний рік | 0,46 | 0,46 | 0,45 | 0,48 | | 0,40 | 0,40 | | 0,59 |  |
| Річний дохідб | 19966 | 20037 | 19838 | 20666 | | 19378 | 17874 | | 20811 |  |
| відсутні доходи | 0,35 | 0,36 | 0,33 | 0,41 | | 0,39 | 0,08 | | 0,18 |  |
| інформація |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Надійшла державна допомога | 0,15 | 0,14 | 0,15 | 0,15 | | 0,15 | 0,12 | | 0,18 |  |
| Має акції, облігації, взаємні | 0,12 | 0,11 | 0,12 | 0,12 | | 0,11 | 0,08 | | 0,14 |  |
| фонди |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Має кредитну карту | 0,52 | 0,50 | 0,56 | 0,51 | | 0,58 | 0,44 | | 0,50 |  |
| володіє іпотеку | 0,12 | 0,13 | 0,08 | 0,13 | | 0,06 | 0,16 | | 0,14 |  |
| банки онлайн | 0,17 | 0,21 | 0,10 \*\* | 0,23 | | 0,11 \* | 0,12 | | 0,05 |  |
| Банки по телефону | 0,15 | 0,18 | 0,09 \*\* | 0,20 | | 0,10 | 0,12 | | 0,05 |  |
| Використання дебетової картки | 0,16 | 0,19 | 0,10 \* | 0,20 | | 0,11 | 0,12 | | 0,05 |  |
| Економить гроші кожен місяць | 0,65 | 0,66 | 0,63 | 0,65 | | 0,54 | 0,68 | | 0,86 |  |
| Завжди використовує щомісячний бюджет | 0,39 | 0,37 | 0,42 | 0,39 | | 0,41 | 0,28 | | 0,45 |  |
| Завжди платить за рахунками вчасно | 0,59 | 0,60 | 0,58 | 0,61 | | 0,55 | 0,52 | | 0,68 |  |
| Завжди плани і набори | 0,27 | 0,27 | 0,26 | 0,28 | | 0,24 | 0,20 | | 0,32 |  |
| Цілі для фінансового майбутнього |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pays баланс кредитної картки | 0,12 | 0,12 | 0,13 | 0,12 | | 0,14 | 0,09 | | 0,09 |  |
| щомісяцяз |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знає взаємні фонди | 0,32 | 0,30 | 0,35 | 0,29 | | 0,35 | 0,36 | | 0,32 |  |
| є ризик |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Знає, як звести до мінімуму | 0,87 | 0,88 | 0,86 | 0,89 | | 0,84 | 0,80 | | 0,91 |  |
| безвідсоткова кредитна карта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Використання Інтернет часто | 0,21 | 0,24 | 0,14 \* | 0,26 | | 0,10 \*\* | 0,16 | | 0,24 |  |
| Використання Інтернету іноді | 0,22 | 0,28 | 0,10 \*\* | 0,28 | | 0,12 \*\* | 0,28 | | 0,05 \*\* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

aПриклади розмірів, перераховані в колонці заголовків представляють число інтерв'ю, а не число дійсних відповідей. Число дійсних відповідей відрізняється для кожного елемента.

бРозраховано для тих, з дійсними прибутку.

зРозраховано для тих, хто за допомогою кредитних карт.

\* +0,05 , р , 0,10, \*\*р , +0,05.

288 ЖУРНАЛ у справах споживачів

Цей висновок аналогічний для повної вибірки яких учасники з сайту 3 складають 81 відсотків. На сайті 4, члени групи лікування мають менше шансів бути самотніми батьками і частіше користуватися Інтернетом, ніж члени контрольної групи. Інші відмінності між обробкою і кон-TROL груп в 4 сайта іноді великий, але через невеликі розміри вибірки, ці відмінності не є статистично значущими. Наприклад, 40-відсотків в групі лікування працював повний робочий день і повний рік, в той час як 60-процент від контрольної групи працювали цю суму.

Загалом, зразок являє собою відносно низького рівня доходів групи, яка є фінансово і технологічно нехитро. Це саме ті типи людей, які можуть отримати вигоду з програми. Надання комп'ютерів, комп'ютерні інструкції, а також навчання фінансової грамотності можуть поліпшити навички фінансового планування цієї групи і їх навички роботи з комп'ютером, що призведе до зниження вартості доступу до банківського та фінансового раді та інформації.

стирання

Респонденти (методи лікування і контролю) до базового обстеження були recontacted приблизно один рік після першої співбесіди. Метою опитування подальшої було отримання інформації, яка може бути використана для оцінки була програма вплив на використання комп'ютера і навички фінансового планування. Ми також зібрали інформацію про satisfac ції учасників з навчальними класами, які були запропоновані. Перш ніж оцінити програму впливу, проте, становить інтерес досліджувати ступінь і характер убутку від зразка. В ідеалі, не було б стирання, але якщо є, було б бажано, щоб стирання не пов'язане з експериментальним статусом, тобто, чи були ви в лікуванні або в контрольній групі.

У таблиці 3 представлені результати звичайної регресії найменших квадратів анальної-ліз виснаження. Залежна змінна дорівнює одиниці, якщо відповідач був успішно зв'язався під час подальшого інтерв'ю. Регресійній моделі включає в себе всі змінні, перераховані в таблиці 1 в якості контрольних змінних плюс набір фіктивних змінних, які вимірюють кількість разів, людина був покликаний, щоб отримати базове інтерв'ю. Наприклад, одна людина, можливо, відповів на опитування на перший поклик, в той час як воно може прийняти кілька дзвінків, перш ніж інша людина відповів.

Оцінки, представлені у таблиці 3, показують, що виснаження значно пов'язане зі станом експериментальної групи; людина в групі лікування, тих, хто повторно ceived комп'ютера-значно рідше брати участь в подальшому обстеженні, ніж у контрольній групі, що очікувала отримати комп'ютер. Імовірність участі в дослідженні спостереження склав 19 процентних пунктів нижче, в групі лікування, ніж

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| літо 2008 | ТОМ 42, НОМЕР 2 |  | 289 |
| Таблиця 3 |  |  |  |
| Метод найменших квадратів регресії оцінки ймовірності стирання | |  |  |
|  |  |  | |
| змінна |  | коефіцієнти | |
|  |  |  |  |
| сайт 3 |  | 20,06 | (0,09) |
| контрольна група |  | 20,19 | (0.07) \*\* |
| жінка |  | 20,18 | (0,09) \*\* |
| латиноамериканець |  | 0,28 | (0,25) |
| Неіспаноговорящего чорний |  | 20,01 | (0,23) |
| інші раси |  | 20,13 | (0,25) |
| одружений |  | 0,00 | (0,12) |
| Кількість дітей в домогосподарстві |  | 0,06 | (0.03) \*\* |
| Єдиний батько |  | 20,08 | (0,11) |
| Менш ніж за дванадцять років навчання |  | 20,08 | (0,14) |
| Дванадцять років навчання |  | 20,10 | (0,08) |
| Не працювати в минулому році |  | 0.02 | (0,11) |
| Працював повний робочий день, повний рік |  | 0,00 | (0,08) |
| Річний дохід |  | 20,00 | (0,00) |
| відсутні доходи |  | 20.02 | (0,08) |
| Надійшла державна допомога |  | 0,07 | (0,10) |
| Має розрахунковий рахунок |  | 0.02 | (0,11) |
| Має ощадний рахунок |  | 20.03 | (0,10) |
| Має акції, облігації, взаємні фонди |  | 20,01 | (0,12) |
| володіє іпотеку |  | 20,07 | (0,11) |
| Має кредитну карту |  | 0.02 | (0,07) |
| банки онлайн |  | 20.03 | (0,11) |
| Банки по телефону |  | 20,12 | (0,08) |
| Використання дебетової картки |  | 0.03 | (0,09) |
| Економить гроші кожен місяць |  | 20,08 | (0,07) |
| Плани і встановлює фінансові цілі на майбутнє | | 20.03 | (0,08) |
| Завжди використовує щомісячний бюджет |  | 20,07 | (0,07) |
| Завжди платить за рахунками вчасно |  | 0,08 | (0,07) |
| Pays баланс кредитної картки кожен місяць | | 20,16 | (0,13) |
| Відсутні платить інформацію про баланс кредитної картки | | 0.02 | (0,10) |
| Знає взаємні фонди мають ризик |  | 0.04 | (0,08) |
| Знає, як мінімізувати відсотки по кредитній карті | | 0,01 | (0,10) |
| Використання Інтернет часто |  | 20,09 | (0,10) |
| Використання Інтернету іноді |  | 0.03 | (0,09) |
| Від трьох до п'яти дзвінків в хвилях 1 |  | 0,05 | (0,09) |
| Шість-вісім дзвінків в хвилях 1 |  | 0,35 | (0,11) \*\* |
| Дев'ять або більше викликів в хвилі 1 |  | 0,25 | (0,11) \*\* |
| перехоплення |  | 0,70 | (0,29) \*\* |
| R2 |  | 0,21 |  |
| кількість спостережень |  | 215 |  |
|  |  |  |  |

Примітка: Стандартні помилки наведені в дужках.

\* +0,05 , р , 0,10, \*\*р , +0,05.

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

290 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

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

програма ефекти

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

Основна передумова цього проекту дослідження є те, що до і після втручання змін в результатах будуть те ж саме для лікування і кон-троль членів групи, якби не було ніякого втручання. Це припущення, ймовірно, буде дійсним з урахуванням дослідно-конструкторських і докази, представлені в таблиці 2, на схожості та контрольної груп. Ніколи-не менше, відсутність досконалої рандомізації і той факт, що виснаження не було випадковим, може привести до деякої упередженості.

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



1. Це означає, що виснаження також пов'язано з неспостережуваними характеристиками.
2. У Додатку 1 ми використовуємо непарний зразок. Ми використовуємо всі дійсні спостереження формують базові та подальше обстеження для розрахунку коштів та відмінності. Додаток 1 містить аналогічний аналіз з використанням парних даних-інформації від респондентів, які брали участь в обох вихідних і наступних обстеженнях.

Таблиця 4

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Група Лікування | | |  |  | контрольна група | | | DD Лікувально-Control | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | різниця: | |  |  |  | різниця: | | немає коваріатівним | коварьіровать |
|  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | | | Wave I | | Wave II Wave II 2 Wave I | | | регулювання | регулювання |
| змінна | (1) | (2) | (3) ¼ (2) 2 (1) |  | (4) | | (5) | (6) ¼ (5) 2 (4) |  | (7) ¼ (3) 2 (6) | (8) ¼ (3) 2 (6) |
| Має акції, облігації, взаємні фонди | 0,11 | 0,20 | 0,09 \* |  | 0,12 | | 0,10 | 20.02 |  | 0,11 | 0,06 |
| Має кредитну карту | 0,50 | 0,56 | 0,06 |  | 0,56 | | 0,64 | 0,08 |  | 20.02 | 0.02 |
| володіє іпотеку | 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 |
| Використання дебетової картки | 0,61 | 0,75 | 0,14 \*\* |  | 0,49 | | 0,64 | 0,15 \* |  | 20,01 | 20.03 |
| Економить гроші кожен місяць | 0,66 | 0,60 | 20,06 |  | 0,63 | | 0,57 | 20,06 |  | 0,00 | 0,00 |
| Завжди використовує щомісячний бюджет | 0,37 | 0,39 | 0.02 |  | 0,42 | | 0,37 | 20,05 |  | 0,07 | 0,10 |
| Завжди плани-встановлює фінансові цілі на майбутнє | 0,27 | 0,22 | 20,05 |  | 0,26 | | 0,35 | 0,09 |  | 20,14 | 20,12 |
| Завжди платить за рахунками вчасно | 0,60 | 0,65 | 0,05 |  | 0,58 | | 0,57 | 20,01 |  | 0,06 | 0,13 |
| Pays баланс кредитної картки кожен місяцьa | 0,12 | 0,15 | 0.03 |  | 0,13 | | 0,11 | 20.02 |  | 0,05 | 0.03 |
| Знає взаємні фонди мають ризик | 0,30 | 0,31 | 0,01 |  | 0,35 | | 0,30 | 20,05 |  | 0,06 | 0,06 |
| Знає, як мінімізувати відсотки по кредитній карті | 0,88 | 0,86 | 20.02 |  | 0,86 | | 0,88 | 0.02 |  | 20.04 | 20.04 |
| Використання Інтернет часто | 0,24 | 0,41 | 0,17 \*\* |  | 0,14 | | 0,32 | 0,18 \*\* |  | 20,01 | 0.02 |
| Використання Інтернету іноді | 0,28 | 0,27 | 20,01 |  | 0,10 | | 0,17 | 0,07 |  | 20,08 | 20,07 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

aРозраховано для тих, хто за допомогою кредитних карт.

\* +0,05 , р , 0,10, \*\*р , +0,05.

|  |
| --- |
| літо 2008 |

|  |
| --- |
| ТОМ 42, НОМЕР 2 |

|  |
| --- |
| 291 |

292 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

Пре-і postintervention відмінності в контрольній групі попередньо sented в колонці 6. У цьому випадку, є статистично значуще збільшення частки контрольної групи: хто володіє заклад, які використовують дебетову карту, і хто використовує Інтернет часто. Крім того, частка кон-троля групи, яка має кредитної карти збільшилася на 8 процентних пунктів.

Загалом, до і postintervention зміни результатів для контрольної групи дуже схожі на ті, в групі лікування. Це означає, що програма мала кілька ефектів. Ця точка може бути додатково иллю-trated шляхом вивчення оцінок DD в двох останніх стовпчиках. Перш за все слід зазначити, що є за одним винятком статистично значущих відмінностей. Інтернет банківської значно збільшилася більш (між 9 і 15 процентних пунктів) для лікування, ніж у контрольній групі, але цей ефект майже впевнений характером втручання. Таким чином, з чисто STA-tistical точки зору, програма не мала ніяких ефектів. Але навіть при використанні менш суворий критерій, чи були великі (практично важливих) ефектів показує кілька потенційних наслідків програми. З іншого боку, використання онлайн-банкінгу збільшився, по крайней мере, на 9 процентних пунктів в групі лікування, збільшення, що має сенс з точки зору Банку. Це являє собою збільшення 42 відсотків у порівнянні з вихідним рівнем, але як і раніше залишає число осіб, що використовують інтернет-банк на 30 відсотків (21 базовий рівень плюс 9 вплив програми). Для інших результатів, було мало «» великий «» ефекти. Насправді, найбільший ефект був порочні члени групи лікування були менш схильне планувати і встановити майбутні фінансові цілі на наступному, ніж вони були на початковому рівні. там було мало «» великий «» ефекти. Насправді, найбільший ефект був порочні члени групи лікування були менш схильне планувати і встановити майбутні фінансові цілі на наступному, ніж вони були на початковому рівні. там було мало «» великий «» ефекти. Насправді, найбільший ефект був порочні члени групи лікування були менш схильне планувати і встановити майбутні фінансові цілі на наступному, ніж вони були на початковому рівні.

У таблиці 4, ми не допускаємо програми ефектів відрізняються по інтенсивності втручання. Ми просто досліджуємо чи в групі лікування відрізнялися від тих, які систематично в контрольній групі. Але в межах

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 293

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

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

Кількісний аналіз говорить нам про те, що програма не має signif-заважають впливів на учасників. Однак, з огляду на, що ми вивчали демонстраційну програму, якісна складова роботи номінальним велика роль. Мета цього компонента роботи була отримати краще розуміння того, чому результати програми були тим, що вони були. Були вони, наприклад, функція поганий програми проектування? З реалізації? Ці результати вказують на те чи, що ідея програми була несправна?

Висновки з фокус-груп та інтерв'ю

Результати нижче розділені на дві частини-одна, пов'язаних з програмою, а інші, що стосується учасників. Висновки з Quali-якісно компонента дослідження повідомити результати від обстеження і пролити світло на можливі причини нестачі ефектів.

Пов'язані з програмою Результати

Інтерв'ю та фокус-групи були виявлені значні проблеми з реалі-зація програми. Ці питання стосуються маркетингу, ресурси,

294 ЖУРНАЛ у справах споживачів

матеріально-технічні проблеми, і вартість. Ми вважаємо, що ці питання під загрозу здатність програми для досягнення свого потенціалу. Прекрасним зернами розуміння цих питань і їх можливе з'єднання з результатами програми висвітлюють важливість планування та ув'язки проектних можливостей для визначення успіху.

Початкові маркетингові рішення привели до набагато меншого числа учасників, ніж очікувався банк. Всі маркетингові програми було зроблено через гілки, і це маркетинг був нерівномірним. За словами одного співробітника банку «» програма не була на ринку досить активно в branches- вони не робили реальний крок продажів. «» Сказав інший, «» Ми не змогли вийти в співтовариство стільки, скільки ми хотілося б. «» Слово рота працює добре, але займає багато часу. На той час слово вилізло про програму, шість місяців знак вікон закривався.

Представники всіх ОБС опитаних висловили бажання бути більш залученим в аутріч з самого початку програми. Вони вважають, що у них є краще розуміння суспільства, якому вони служать, ніж це робить банк. Один представник заявив, ООТ «» Ми можемо штовхатися тут, у нас є організатори. «» Один з респондентів запропонував наступну expla-нації: «» Там було загальне занепокоєння з приводу можливості негативного піару, який привів до проекту є нижчим -key, ніж мені б хотілося, щоб це було .. Я розумію занепокоєння, але програма сприяла дуже пасивно. «» Хоча Банк визнав це, в деякій мірі за рахунок включення-ООТ в розробці програм, реалізація не в повній мірі використовувати активи ООТ.

На питання про те, що вони чули про програму, багато учасників розповіли нам, що це було погано розголосу, і що вони чули про це від одного. Один зазначив, що вона звернулася до представника банку в її місцевому відділенні про це, але що представник не мав знання про програму. Тільки її наполегливість дозволила їй взяти участь.

Крім того, стало очевидним для нас, що банк не виділяти достатні ресурси на програми для досягнення успіху. Банківські співробітники і громадські суб'єкти в цілому погодилися, що бюджет програми не був досить великим, щоб в повній мірі реалізувати потенціал програми. Згаданий один співробітник банку «» У нас є тільки дві людини, щоб реалізувати це, є набагато більше, ми вважаємо, що ми могли б зробити. [Наш основний чоловік персоналу] намагається зробити будинок дзвінки, якщо ми не можемо вирішити проблеми по телефону. Я просто знаю, що вплив це так здорово. Якби ми могли повторити, що через навіть 50% учасників нашого впливу буде набагато більше. «А виконавчий директор СВО запропонував наступне« »Там повинно бути принаймні один спеціальна людина, щоб зосередитися на управлінні цим і справді на що відбувається. Є тільки кілька людей [в банку] працює

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 295

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

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

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

296 ЖУРНАЛ у справах споживачів

Інші учасники прийшли до кінця року їх безкоштовного інтернет-сервісу і не знаю, якщо вони можуть дозволити собі платити за це самі. Деякі з них висловили заклопотаність з приводу зборів вони повинні заплатити, щоб продовжити онлайн-банкінг (як частина програми, вони отримали вільний доступ до банківського сайту Банку онлайн тільки один року). Хоча онлайн-банкінг Інекс-замислений для банків, це є відносно дорогим для споживачів, які не можуть інакше використовувати високошвидкісні послуги Інтернету через зборів, пов'язаних з цим використанням. Складні онлайн банківського програмного забезпечення є громіздким з модемом. Один з учасників зазначив, що існують інші комп'ютерні класи, доступні в БКК, але вони коштують грошей, і вона не могла дозволити собі їх, вона вважає, що вона виграла б від більш вільного навчання.

Пов'язані з учасником Результати

Для тих учасників, які досягли прийнятного рівня комфорту з онлайн-банкінгу, ми знайшли цікаві потенційні зв'язки між інтернет-банківської та фінансової грамотності. Для тих учасників, які мали менше EXPE-досвід застосування з ІКТ, треба було значну кількість навчання і підтримки, щоб отримати їх зручним.

Один чітке розходження між учасниками, які використовували елек-Tronic банківської веб-сайт банку і тих, хто не був, що колишній, як правило, мають деякий досвід роботи з комп'ютерами та / або одного або члена сім'ї, який міг би допомогти їм орієнтуватися в Інтернеті і відповідати на питання коли вони застрягли. Недосвідченість і страх бути скористалися два фактора, які траплялися явно в групах учасників, які не використовують електронні банківські операції. Як сказав один з учасників: «» Я боюся зробити це [банк онлайн]. Ви чули про всіх цих шахраїв, і люди отримують свій номер. Я б переконатися, що я був його вниз погладити, щоб помістити свою інформацію там. «» Інший боявся онлайн-банкінгу «», тому що ви маєте справу з векселями і справа з грошима, і я не хочу зіпсувати його. «» Що стосується недосвідченість, один з учасників сказав, що перші кілька разів вона намагалася підключитися до Інтернету, комп'ютер «» зробив кумедний шум, так що я просто закрити його, тому що я думав, що зламавши його. «» Після розповідати їй инструк-TOR про неї " «проблема», »вона дізналася, що шум був її модем шахрай-довжиною з'єднувальний до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неофіти. Навіть ті, хто почав використовувати елек-Tronic, банк висловив деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «» Якщо я хочу щось зробити, і я дізнаюся, що це не безпечно лінії, я звідти. «» «» Вона дізналася, що шум був її модем шахрай-довжиною з'єднувальним до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неофіти. Навіть ті, хто почав використовувати елек-Tronic, банк висловив деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «» Якщо я хочу щось зробити, і я дізнаюся, що це не безпечно лінії, я звідти. «» «» Вона дізналася, що шум був її модем шахрай-довжиною з'єднувальним до Інтернету. Історії, такі як ця ілюструють базовий рівень, на якому повинні бути вирішені ІТ неофіти. Навіть ті, хто почав використовувати елек-Tronic, банк висловив деяке занепокоєння щодо ведення бізнесу в Інтернеті. Сказав один з учасників «» Якщо я хочу щось зробити, і я дізнаюся, що це не безпечно лінії, я звідти. «»

Коли його запитали, чому вони були зацікавлені в подачі заявки на програми, пар-ники в основному говорив про почуття необхідності дізнатися про технології.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 297

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

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

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

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

Незважаючи на те, що ми не бачимо значні зміни в поведінці учасників, таких як економія більше грошей, коментарі учасників зробив про компоненті фінансової грамотності програми показують, що можуть бути деякі важливі синергізм підготовки фінансової грамотності та електронних банківських послуг. Ті, хто використовує веб-сайт електронного банкінгу банку виявив, що електронні банківський допомагають їм оплачувати свої рахунки вчасно. Типові коментарі включали в одного учасника, який сказав, що це "тримає мене організована.« »Інший зазначив, що це" стало простіше для мене, щоб подивитися на свої витрати, бачачи мої заяви в Інтернеті. «» Інші повторив цю думку, що візуальний аспект електронних банківських послуг є ключовим. Наприклад, «» Я відчуваю, що у мене більше контролю над своїми грошима, тому що я можу бачити це. «» Сказав один з учасників «» Тепер я знаю, де мої гроші, і скільки я повинен грати. Я не носити з собою готівку більше. «» Проте, ще сподобалося, що вона

298 ЖУРНАЛ у справах споживачів

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

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

Одним з факторів, який, безумовно, впливає на результати фінансової грамотності цього втручання стосується соціально-економічного статусу учасників. LMI індивіди, за визначенням, мають меншу здатність зберігати, інвестувати і брати участь в іншому позитивному фінансовому поведінці, тому що їхні доходи і активи хв-IMAL. Як Lyons та ін. не підтримувати «» незалежно від того, скільки фінансової освіти, яке вони отримують, матеріально незахищені учасники, ймовірно, знайти більш DIF-ficult, ніж матеріально забезпечених учасники для задоволення певних цілей програми (тобто збільшенням заощаджень, оплати рахунків в повному обсязі) «» (2006, р . 232).

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



1. Тільки дві учасники фокус-груп висловили таку скритність. Ми не ставили питань про негативні технологічних дослідів по зйомці.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 299

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

ОБГОВОРЕННЯ І ПОЛІТИКА

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

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

Дійсно, будь-яка нова ініціатива повинна «» почати з кінця на увазі. «» Незважаючи на благі наміри, Банк зіткнувся з проблемами, тому що він встановив програму, не продумуючи на початку, як визначити і в кінцевому рахунку вимірювати успіх. Цей висновок призводить до нашої першої імплікації політики, яка є те, що заходи фінансової грамотності повинні бути продумані від початку до кінця, щоб максимально використовувати потенціал для SUC-Сесса. У разі цієї програми Банк явно міг би краще використовував ОБО він був партнером, щоб передбачити і запобігти проблемам, учасники, в кінцевому рахунку, з якими стикаються, наприклад, потреба в додатковому навчанні, або за рахунок основного Taining своїх комп'ютерів і платити за Інтернет після втручання один рік підійшов до кінця. Теоретична основа прийому моделі технології також інформує наслідки навколо розробки програм. У разі програми, втручання змінилися учасники

300 ЖУРНАЛ у справах споживачів

сприйняття легкості технологічної грамотності і корисності фінансової грамотності. З огляду на складність, пов'язану з доставкою освіти фінансової грамотності для дорослих, майбутні заходи фінансової грамотності могли б з користю використати цю структуру.

Ще один важливий урок з цього проекту полягає в тому, що створення цих інтер-втручань не спадає дешево. Створення програми такого роду роботи вимагає значних інвестицій і технічного обслуговування. Для корпоративних партнерів до реалізації цих інвестицій, повинні бути вагомі причини, такі як підштовхування до нижньому рядку. Зчеплення навчання ікту з підготовкою фінансової грамотності може допомогти банкам розширити в даний час недостатньо ринки таким чином, що є економічно ефективними. У цій демонстраційній програмі, технологія працює як потужний гак, щоб отримати LMI особа до столу, щоб дізнатися про фінансову грамотність. А перспектива переміщення клієнтів з банкоматів і касових послуг електронного банкінгу діяла в якості стимулу для Банку, щоб забезпечити не тільки навчання фінансової грамотності, а й технологію. Проте, якщо це вимагає забезпечення рівня та кількості обладнання і підготовки, що це дослідження припускає, що могли б, можливо, що аналіз витрат і вигод від того, щоб забезпечити такі програми не вийшли б позитивним для банків. Мотивуючи банки більш активно брати участь в ініціативах щодо фінансової грамотності, такі як цей зажадають політик і адвокатів, щоб зробити кращий випадок для того, як банки отримують вигоду від цих ініціатив і чому «» подвійний нижнього рядка «» мислення має велике значення.

Наша робота також підтримує, що інших людей, які вважають, що освіта фінансової грамотності є найбільш потужним, коли він підключається до життя людини в конкретних формах. Прихильники фінансової грамотності рекомендували навчання навичок фінансової грамотності на роботі або в ключові моменти, але LMI люди рідше, ніж середня людина, який можна використовувати або для придбання основних активів. Втручання третьої політики передбачає необхідність творчо думати про втручаннях, які резонують з життям людей. Програма отримала до навчаючи-ipants через їх банківські рахунки, використовуючи технологію в якості приманки. Подібне втручання, стимули банківських послуг для отримання банківського рахунку може бути доцільним для ще більшого числа населення.

Нарешті, хоча це дослідження демонструє потенційно потужну зв'язок між технологічною грамотністю і фінансовою грамотністю, також ілюструє бар'єри LMI індивіди стикаються в досягненні технологічної грамотності. З огляду на складність в розробці заходів з фінансової грамотності для дорослих (Перріш і Servon 2006), а також знахідок, що маніпулюючи свої власні гроші в Інтернеті може бути переконливим шлюзом в фінансову грамотність, інша політика Мається на увазі, що випливають з цієї роботи є те, що зусилля, щоб закрити цифровий розрив повинен бути укріплений. Хоча нинішня адміністрація практично ліквідована підтримка цифрових ініціатив розділяй,

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 301

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

ВИСНОВКИ

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

Додаток 1

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Група Лікування | |  |  | контрольна група | | | DD Лікувально-Control | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | різниця: |  |  |  | різниця: | | немає коваріатівним | коварьіровать |
|  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | |  | Wave I | Wave II Wave II 2 Wave I | | | регулювання | регулювання |
| змінна | (1) | (2) | (3) ¼ (2) 2 (1) | (4) | | (5) | (6) ¼ (5) 2 (4) |  | (7) ¼ (3) 2 (6) | (8) ¼ (3) 2 (6) |
| Має акції, облігації, взаємні фонди | 0,14 | 0,20 | 0,06 | 0,10 | | 0,10 | 0,00 |  | 0,06 | 0.02 |
| Має кредитну карту | 0,47 | 0,56 | 0,09 | 0,61 | | 0,64 | 0.03 |  | 0,06 | 0,10 |
| володіє іпотеку | 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 |
| Використання дебетової картки | 0,65 | 0,75 | 0,10 | 0,49 | | 0,64 | 0,15 \* |  | 20,05 | 20.04 |
| Економить гроші кожен місяць | 0,68 | 0,60 | 20,08 | 0,64 | | 0,57 | 20,07 |  | 20,01 | 0.02 |
| Завжди використовує щомісячний бюджет | 0,36 | 0,39 | 0.03 | 0,47 | | 0,37 | 20,10 |  | 0,13 | 0,15 |
| Завжди плани-встановлює фінансові цілі на майбутнє | 0,29 | 0,22 | 20,07 | 0,27 | | 0,35 | 0,08 |  | 20,15 | 20,12 |
| Завжди платить за рахунками вчасно | 0,59 | 0,65 | 0,06 | 0,54 | | 0,57 | 0.03 |  | 0.03 | 0,08 |
| Pays баланс кредитної картки кожен місяцьa | 0,12 | 0,15 | 0.03 | 0,14 | | 0,11 | 20.03 |  | 0,06 | 0,05 |
| Знає взаємні фонди мають ризик | 0,33 | 0,31 | 20.02 | 0,31 | | 0,30 | 20,01 |  | 20,01 | 20,01 |
| Знає, як мінімізувати куб.см інтерес | 0,89 | 0,86 | 20.03 | 0,85 | | 0,88 | 0.03 |  | 20,06 | 20,08 |
| Використання Інтернет часто | 0,29 | 0,41 | 0,12 | 0,14 | | 0,32 | 0,18 \*\* |  | 20,06 | 0.02 |
| Використання Інтернету іноді | 0,27 | 0,27 | 0,00 | 0,11 | | 0,17 | 0,06 |  | 20,06 | 20,07 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

aРозраховано для тих, хто за допомогою кредитних карт.

|  |
| --- |
| 302 |

|  |
| --- |
| ЖУРНАЛ у справах споживачів |

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 303

Список використаної літератури

Aizcorbe, Ана М., Артур Б. Kennickell, і Кевін Б. Мур. 2003. «» Останні зміни в сімейних фінансів США: Результати обстеження споживчих фінансів в 1998 і 2001 рр. «»Федеральний резерв бюлетень,

Alderslade, Джеймі. 2005.Приховані в Plain Sight: Як Різні дані Вихід широко по-різному Розуміти-Ings одного і того ж ринку. Порівняльний аналіз в порівнянні з активами дефіциту даних, Berkeley, CA:

Greenlining інститут.

Андерсон, Стівен Р. і Брайан М. Gryzlak. 2002. Соціальна робота адвокації в пост-TANF Environ-лення: Уроки раннього TANF досліджень.Соціальна робота 47 (3): 301-314.

Андерсон, Стів, Джефф Скотт і Мін Чжань. 2004.Фінансові Посилання для людей з низьким доходом (FLLIP):

Заключний звіт по оцінці, Чикаго, Іллінойс: Сарджент Шрайвер Національний центр по праву бідності.

Ангели, Christoslav Е., Маріанна А. Хільгерти, і Жанна М. Хогарт. 2004. Американські споживачі і електронний банкінг, 1995-2003.Федеральна резервна система Бюлетень, 90 (зима): 1-18.

Bates, Тімоті. 2000. Фінансування розвитку міських громад меншин: уроки Гіса

Торі. Економічний розвиток Quarterly, 14 (3): 227-241.

Bayer, PJ, BD Бернхайм і JK Scholz. 1996.Вплив фінансової освіти в робочому місці: дані обстеження роботодавців, Робочий документ № 5655. Cambridge, MA: Національний Бюро економічних досліджень.

Бернхайм, BD 1998. Фінансова грамотність, освіту і вихід на пенсію Saving. вЖиття з Defined внесок Пенсії, За редакцією О. С. Мітчелл і SJ Шибер, стор. 38-68. Філадельфія: Університет Пенсільванії.

Бернхайм, BD та ДЙ Гаррет. 1996.Детермінанти та наслідки фінансової освіти на робочому місці: дані обстежень домашніх господарств, Робочий документ № 5667. Cambridge,

MA: Національне бюро економічних досліджень.

Бонд, Філіп і Роберт Таунсенд. 1996.Формальне і неформальне фінансування в етнічному сусідніх Чикаго

borhood, Економічні перспективи, Федеральний резервний банк Чикаго.

Браунштейн, Сандра і Каролін Уелш. 2002.Фінансова грамотність: Огляд практики, наукові дослідження і політики, Федеральна резервна система бюлетень, Відділ Споживача і громадських справ, федеральних Резервний рада, Вашингтон, округ Колумбія.

Cancian, Марія. 2001. Риторика і реальність реформи системи соціального забезпечення робота на основі.Соціальна робота 46 (4):

309-314.

Карр, Джеймс Х. і Дженні Шюц. 2001. Фінансових послуг в проблемних спільнотах: формулювання проблеми, знайти рішення.Фонд Fannie Mae(Август): 5-30. Http: //www.fanniemaefoundation. орг / програми / financial.PDF.

Ciccotello, JD і Джон Ф. Ельгера. 2004.Підхід стратегічного управління до персонального фінансового планування, Greenwood Village, CO: Національний фонд фінансової освіти.

Куевас, Джекі. 1998. Інтернет-банкінг Horizon: Похмурий або Яскравий для спільноти банків?Журнал Інтернет-банкінг та комерція, 3 (3). http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/9811-14.htm.

Девіс, Стів, Рендал Пінкетт, Ліза Сервон і Ендрю Уайлі-Шварц. 2003.Спільнота Technol-OGY центри як каталізатори для спільноти зміни, Неопубліковані Доповідь Фонду Форда.

Девіс, FD 1989. сприймається Корисність, що сприймається Простота у використанні, і прийняття користувача інформаційних технологій. MIS Quarterly, 13 (3): 319-339.

Fondation, Ларрі, Пітер Rufano, і Патрісія Уокер. 1999. Співпрацює з згромаджень.Harvard Business Review, 4 (липень / серпень): 57-64, 66-68, 184.

Фокс, Джонатан, Bartholomae, Suzanne і Jinkook Лі. 2005. Побудова чохол для фінансового Edu-катіона.Журнал у справах споживачів, 39 (1): 195-214.

Фокс, Сусанна. 2005.Memo дані Re: Держава інтернет-банк, Вашингтон, округ Колумбія: Pew Internet та American Life Project.

Ферст, Карен, William W. Lang і Daniel E. Нолл. 2001. Інтернет в США: Пейзаж, перспективи,

Галузеві наслідки. Журнал фінансової трансформації, 2 (вересень): 45-52.

304 ЖУРНАЛ у справах споживачів

Garman, Е. Томас. 1998. Бізнес-чохол для фінансової освіти.Особисті фінанси і працівник продуктивність, 2 (1): 81-93.

Копальня, Роберт. 1998. Банки в Інтернеті.Портленд Business Journal, 10 липня.

Хільгерт, Маріанна А. і Жанна М. Хогарт. 2003. Управління фінансами сім'ї: Зв'язок

Між знаннями і поведінкою. Федеральна резервна система Бюлетень, 90 (липень): 309-322.

Хогарт, Джин М. і Christoslav Е. Ангелів. 2004. Є сім'ї, які використовують E-Banking кращі фінансові менеджери?Фінансове консультування та планування, 15 (2): 61-78.

Хогарт, Джин М. і JA Свенсон. 1993. Голос Досвіду: Сім'ї з обмеженими ресурсами і управління фінансами.American Home Економіка асоціація: Сім'я Економіка і управління Єднання Праці конференції, 13-28.

Hopley, Вірджинія. 2003.Фінансова освіта: Що це таке і що робить це так важливо? Федеральний резервний банк Клівленда, Клівленд, штат Огайо.

Horrigan, Джон Б. 2007. США відстає від: Чому це буде важко закрити Divide Broadband,

Вашингтон, округ Колумбія: Pew Internet та American Life Project.

---. 2004.Memo Pew Internet Data Project, Вашингтон, округ Колумбія: Pew Internet та American Life Project.

Immergluck, Ден. 2002. Redux червоної межі: Чорні кварталами, Black належить Фірми і вве

ulatory Cold Shoulder. Міські Справи Огляд, 38 (1): 22-41.

Яків, Katy, Sharyl Хадсон, і Малькольм Буш. 2000.Інструменти для виживання: Аналіз фінансових

Грамотність Програма для сімей з низькими доходами, Чикаго: Вудсток інститут.

Кім, Jinhee і Е. Томас Garman. 1998. Бізнес-чохол для фінансової освіти.особистий

Фінанси і Worker Productivity, 2 (1): 81-93.

Кіршенбаум, Джошуа і Радхика Kunamneni. 2001.Подолання організаційного Divide У напрямку

комплексний підхід до вирішення цифрового розриву, Oakland, CA: POLICYLINK.

Коіде, Мелісса, Карен Мюррелл, і Еллен Сайдман. 2007.Суспільні ідеї політики для поліпшення фінансового Освіта і допомогти споживачам зробити правильний Фінансові рішення, Вашингтон, округ Колумбія: Нова Америка Фонд.

Колодінскій, Джейн М., Жанна М. Хогарт, і Маріанна А. Hilgert. 2004. Прийняття електронних банківських технологій американських споживачів.Міжнародний журнал банківського маркетингу, 22 (4): 238- 259.

Лойбль, Ca¨zilia і Тахіра К. Хіра. 2005. Вплив Self-Directed фінансового навчання з фінансового та Career Задоволення білих комірців співробітників.Фінансове консультування та планування 16 (1): 11-21.

Loprest, Памела. 2001. Як сім'ї, які Left Welfare Doing? Порівняння раннього і недавніх вибулих добробуту.Оцінка Новий федералізм, Policy Brief B-36, Вашингтон, округ Колумбія: Інститут урбаністики.

Lyons, Анжела К., Lance Палмер, Koralalage SU Jayaratne, і Ерік Scherpf. 2006. Ми готові Змусити Grade? Національний Огляд фінансової освіти і оцінки програм.Журнал Кон-тельские справ, 40 (2): 208-235.

Morduch, Джонатан і Беатрис Армендаріс де Aghion. 2005.Економіка мікрофінансування,

Cambridge, MA: MIT Press.

Національний фонд фінансової освіти. 2004.Мотивуючи американців розвивати Конструктивний фінансові поведінки, Greenwood Village, CO: Національний фонд фінансової освіти.

Національне управління з телекомунікацій і інформації адміністрації. 2004.Нація Online: Введення

широкосмуговий Вік, Вашингтон, округ Колумбія: Міністерство торгівлі США.

New America Foundation, Міністерство торгівлі США, Національна телекомунікацій та інформації адміністрації. 2004.Нація Online: Введення Broadband Вік, Вашингтон, округ Колумбія: New America Foundation.

Орр, J. Scott і Сем Алі. 1999. Інтернет-банкінг, що заробляють більше процентних споживачів стікали Fears.Star Ledger, 8 листопада Http: //ptg.djnr.comccroot/asp/publib/story.asp.

Перріш, Леслі і Ліза Сервон. 2006.Варіанти політики для поліпшення фінансового освіти: обладнання Fam-

Іліеш для їх фінансових ф'ючерсів, Тематичний огляд, New America Foundation, будівельна програма активів. Quinn, Жаклін М. 2000. Облік фінансової освіти в якості Співробітника посібник. Журнал

фінансове планування, 13 (5): 70-80.

літо 2008 ТОМ 42, НОМЕР 2 305

Рубін, HJ і Рубін, І. (2004). Якісне Співбесіда: Мистецтво Слухання даних, Ньюбері Парк, Каліфорнія:

Sage.

Шрайнер, Марк, Майкл Sherraden і Сондра Беверлі. 2002.Доходи, інститути та збереження Продуктивність в індивідуальних рахунках розвитку, Сент-Луїс, Міссурі: Центр соціального розвитку в Вашингтонському університеті.

Сервон, Ліза. 2002.Подолання цифрового розриву: технології, спільнота і публічна політика, Oxford:

Blackwell Publishers.

Ширер, Карен і Erica Тоба (й). Підготовка до Заощаджуйте: Застосування Етапи теорії зміни до

Фінансова освіта для сімей з низькими доходами, Greenwood Village, CO: Національний Endow-

Мента для фінансової освіти.

Стаффорд, Марла Royne. 2004. Крадіжка: Закони, злочини і жертви.Журнал у справах споживачів,

38 (2): 201-203.

Stuhldreher, Енн і Дженніфер Tescher. 2005.Порушення Ощадний Бар'єр: Як Федеральний пра-

тельство може побудувати інклюзивну фінансову систему, Тематичний огляд 6. Вашингтон, округ Колумбія: Нова Америка

Фонд.