



## **ACENTE PERSONELİNİN BAKIŞ AÇILARIYLA MÜŞTERİLERİN KASKO YAPTIRMA DÜŞÜNCSİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER: SİVAS İLİNDE BİR ARAŞTIRMA\***

THE FACTORS EFFECTING THE CUSTOMERS' IDEA OF HAVING INSURANCE FROM  
THE AGENT'S STAFF POINT OF VIEW: A RESEARCH IN THE PROVINCE OF SİVAS

**Doç. Dr. Mehmet DEMİR**

Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Sivas/Türkiye

**Öğr. Gör. Dr. Ülkü MAZMAN İTİK**

Cumhuriyet Üniversitesi, Cumhuriyet MYO, Muhasebe ve Vergi Bölümü, Sivas/Türkiye

### **ÖZET**

Sigorta şirketleri, genel olarak risk henüz oluşmadan önce primlerin toplanması ve risk oluştuğunda ise hasar ödemelerinin yapılması işlevini gerçekleştirmektedirler. Bu sebeple kişiler sahip oldukları varlıkların hasara uğraması halinde zararlarını telafi edebilmek için sigorta şirketlerinin hizmetlerinden faydalanmaktadır. Ülkemizde sigortacılık hayat ve hayat dışı branşlar olmak üzere iki grupta sınıflandırılmıştır. Kasko sigortası, hayat dışı sigorta dalının bir alt başlığı olarak yer almaktadır ve ülkemizde en çok bilinen branş olarak istatistiklere yansımıştır.

Bu çalışmada, 2016 yılında, Sivas ilinde faaliyet gösteren ve Türkiye Odalar Borsalar Birliği'ne kayıtlı sigorta acentelerinde çalışan teknik personelin bakış açısıyla, müşterilerin kasko yaptırma düşüncesini etkileyen faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan veriler anket tekniği ile "kolayda örnekleme" yöntemiyle seçilen deneklerden elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde SPSS 22 paket programından yararlanılmıştır. Verilerin analizinde; frekans, yüzde, standart sapma ve aritmetik ortalama tekniklerinden yararlanılmıştır. Ayrıca anlamlılık analizleri için Mann-Whitney U testi ile KruskalWallis gibi analiz teknikleri kullanılmıştır.

Çalışmanın sonucunda öncelikle müşterilerin kasko poliçesi fiyatına, ardından sigorta şirketlerinin hasar ve geri ödemelerdeki tutumuna önem verdikleri tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Risk, Sigorta, Araç Kasko Sigortası

### **ABSTRACT**

Insurance companies generally perform the function of collecting Premiums before the risk has yet arisen and making the payment of claims when there is a risk. For this reason, people benefit from the services of insurance companies in order to compensate their losses in the event of damage to their assets. In our country, insurance is classified in two groups as life and non-life branches. Car insurance is a subset of the non-life insurance branch and is reflected in the statistics as the most well-known branch in our country.

In this study, in 2016, the factors that affect the customer's thinking about car insurance were tried to be determined by the point of view of the technical personnel working in the insurance broker operating in Sivas province and registered in the Odalar Stock Exchange of Turkey. The data used in this search were obtained from selected subjects by "easy sampling" method using questionnaire technique. SPSS 22 package program was used to analyze the obtained data. In the analysis of the data; frequency, percentage, standard deviation and arithmetic mean techniques. In addition, significance analysis techniques such as Mann-Whitney U test and Kruskal Wallis were used for the analysis of the obtained data.

As a result of the study, it has been determined that the customers pay attention first to the insurance price of the insurance company and then to the insurance companies' attitude towards the damage and repayment.

**Key Words:** Risk, Insurance, Vehicle Insurance

\* Araştırmanın sadece evren, örneklem ve anket formunun kullanıldığı; ancak verilerin, farklı istatistiksel yöntemlerden yararlanılarak analiz edildiği aynı başlıklı çalışma özet olarak, 18-20 Mayıs 2017 tarihleri arasında Alanya Alaattin Keykubad Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenen II. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu'nda sunulmuştur.

## 1. GİRİŞ

Sigorta, kişi ve kurumların yılların birikimiyle kazandıkları varlıklarını, her an karşılaşılabilecek risklere karşı koruma ve bu riske maruz kalındığında ise bu varlıklarını güvence altına alan bir sözleşmedir. Zaman içinde çeşitlenen sigorta türlerinden biriside kasko sigortasıdır. Belirli rizikolar sonucu motorlu kara taşıt araçlarında meydana gelecek hasarları güvence altına alan kasko sigortası da günden güne önem kazanmakta ve toplam sigorta primi içerisindeki payı artmaktadır.

Araştırmanın amacı sigorta acentelerinde çalışan personelinin bakış açısıyla, müşterilerin araç kaskosu yaptırma düşüncesini etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için anket yöntemi uygulanmıştır. Anket formu, Sivas ilindeki sigorta acentelerinde çalışan 65 personele 2016 yılının Mayıs ayında doldurtulmuştur. Katılımcılardan, anketteki 5’li likert ölçeğine sahip 23 ifadenin her birisine “5 Kesinlikle Doğru”dan “1 Kesinlikle Yanlış” aralığında görüş bildirmeleri istenmiştir.

Anketin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmış ve oran %72,5 bulunmuştur. Anketteki maddelerin çeşitli demografik değişkenler açısından incelenmesi aşamasında öncelikle elde edilen verilerin Kolmogorov-Smirnov testi ile normallik sınaması yapılmış, normallik testi sonucuna göre ise parametrik olmayan istatistiksel tekniklerden olan Mann-Whitney U testi ile Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Elde edilen veriler, SPSS 22 istatistik programıyla analiz edilmiştir.

## 2. SİGORTA KAVRAMININ TANIMI VE AMACI

Sigorta sözcüğü dilimize, Latin kökenli İtalyanca “SIGURTA” sözcüğünden aktarılmış olup, güvence veya tazmin anlamına gelmektedir (Kaya 2011, s:11). Sigorta, sigorta şirketinin prim karşılığında, kişilerin para ile ölçülebilir menfaatini zarara uğratabilecek olası bir rizikonun oluşması halinde tazminat ödemeyi veya insanların hayatlarında meydana gelecek hastalık, sakatlık ve ölüm gibi rizikolara karşı tazminat ödemeyi üstlendiği bir sözleşmedir (Bölükbaşı ve Pamukçu, 2009 s:1).

Türk Ticaret Kanununun 1401. maddesinde sigorta şöyle tanımlanmıştır: Sigorta sözleşmesi, sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi hâlinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmedir (<http://www.ticaretkanunu.net/>).

Sigortanın temelinde yatan tek düşünce güvence sağlamaktır. Aynı riske maruz kalan kişilerin ödediği paralar, o riskin gerçekleşmesi ile etki altında kalan yani zarar gören kesimlerin zararlarının karşılanmasında kullanılır. Sigortanın olmadığı bir ortamda risklerin gerçekleşmesi ile bireyler ve işletmeler açısından çok büyük zararlar ortaya çıkabilir. Sigortanın varlığı zararların tanzim edilmesinin sonucunda kayıpların derecesini azaltır. Sigorta yaptırmanın sosyal ve psikolojik birçok sebebi vardır. Bu sebepler şu şekilde sıralanabilir (Yaslıdağ 2014 S:13).

- ✓ Karşı karşıya olunan riskler gerçekleştiği zaman oluşan maddi veya manevi zararın karşılanması,
- ✓ Uzun vadeli tasarruf ve yatırım sağlanması,
- ✓ Vefat ve maluliyet teminatlarının sağlanması,
- ✓ Emeklilikte uğranılan gelir kaybının önlenmesi,
- ✓ Sosyal güvenlik sistemlerine ek gelir sağlanması olarak özetlenebilir.

## 3. SİGORTACILIĞIN TARİHİ

Dünya’da sigortacılığa ait ilk uygulamalar 4000 yıl önce Babil’ler zamanında başlamıştır. Babil’de kervan tüccarlarına borç veren sermayedarlar, kervanların soyulması veya fidye ödeme durumuyla karşılaşmaları halinde tüccarların borçlarını silmekte, buna karşılık, borcu tüccarlardan geri aldıkları zaman taşıdıkları riskin karşılığı olarak ana borç miktarı üzerinden bir miktar para almaktaydılar. Bu olay daha sonra Kral Hammurabi tarafından yasalaştırılmış ve sigorta tarihinin ilk örnekleri arasında yer almıştır (Yaslıdağ 2014 S:13).

Prim esaslı sigorta ise M.S 1250 yıllarında Venedik, Floransa ve Cenova şehirlerinde görülmüştür. Bugünkü anlamda sigorta 14 YY başlayarak çok önemli gelişmeler göstermiştir ve ilk sigorta poliçesi 23 Ekim 1347 tarihinde İtalya’nın Cenova Limanı’nda “SANTA CLARA” adlı geminin yükünü götürmesi sırasında düzenlenmiştir. 17 yy da yaşanan gelişmeler de sigortacılık tarihinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu gelişmelerden birincisi sigortacılıkta istatistik metodlarının kullanılması, ikincisi ise Londra’da meydana gelen büyük yangındır. Londra’da meydana gelen büyük yangın sonrası bu tür felaketlerin sonuçlarına karşı önlem alınması fikri doğmuş ve 1667 yılında “FİRE OFFICE” Yangın Bürosu kurulmuştur. Ardından ilk yangın sigorta şirketi olan “FRIENDLY SOCIETY” faaliyete geçmiştir (Yaslıdağ 2014 S:15).

Türkiye tarihinde ise ilk sigorta uygulaması Anadolu Selçukluları döneminde kervansaraylara konaklamak için gelen yolcuların mal ve can güvenliğini sağlamak amacıyla alınan ücret karşılığında verilen hizmetle gündeme gelmiştir. Osmanlı İmparatorluğu döneminde ise sigortacılık faaliyetleri gelişme olanağı bulamamıştır. Bu dönemde ilk olarak 1860 tarihli Ticaret Kanunname-i Hümayun'un 29.Maddesinde sigorta ile ilgili bir düzenleme gerçekleştirilmiştir(Güvel ve Güvel 2002s:33). 1880'li yıllarda Beyoğlu ve Kumkapı yangınları sonrasında yabancı sigorta şirketleri Osmanlı'da acentelik açmışlardır. Türkiye'de sigortacılık ise 19.YY sonlarında gelişmeye başlamıştır (Özpolat 2010s:40). 01 Nisan 1925 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk sigorta şirketi olan Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi kurulmuştur. Cumhuriyet'in kurulduğu ilk yıllarda 10'u Türk 39'u yabancı toplam 49 sigorta şirketi Türkiye'de faaliyet göstermiştir. Sigorta sektöründeki en önemli uygulamalardan birisi 7397 sayılı Sigorta Murakabe kanunudur. 1959 yılında yayınlanan bu kanun ilk kapsamlı sigorta kanunudur(Özpolat 2011s:40). Bu tarihten sonra yaşanan birçok gelişmenin ardından 20 Aralık 1994 yılında Hazine Müsteşarlığı Teşkilat Kanunu ile Sigortacılık Genel Müdürlüğü kurulmuştur. 2003 yılında ise(TRAMER) Trafik Sigortaları Birliği Merkezi kurulmuştur. Sigorta kanunlarıyla ilgili son gelişme 14 Haziran 2007 tarihinde 5684 sayılı Sigortacılık Kanunuyla gerçekleşmiştir.

#### 4. SİGORTA TÜRLERİ

Her devirde ve toplumda insanoğlu yaşam sürecinde doğal, teknik ekonomik ve sosyal nitelikteki çeşitli tehlikelerle muhatap olmuştur. Tehlikenin rizikoların türü arttıkça zaman içerisinde sigorta kavramı ve anlayışı çeşitlenmiş günümüze kadar gelmiştir. Dünyada ve Türkiye'de uygulanan sigorta türleri genel anlamda aynı olmakla birlikte alt başlıklarda farklılık gösterebilmektedir. Türkiye'de uygulanan sigorta türleri hayat branşı ve hayat dışı branşlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Hayatbranşında tasarrufa bağlı hayat, ölüme bağlı hayat, ferdi kaza sigortası ve özel emeklilik sistemi yer almaktadır, hayat branşında yatakta tedavi ve ayakta tedavi sigorta türleride hayat branşının önemli türleri arasındadır. Hayat dışı branşın kapsamında yer alan sigorta türleride Tablo 1'de yer almaktadır. Çalışmaya konu olan kasko sigortası hayat dışı sigorta branşının alt başlığı olan kaza branşının bir alt dalıdır.

Tablo 1:Hayat Dışı Sigorta Branşları

#### Hayat Dışı Branşlar



Kaynak: www.tsb.org.tr.(Erişim tarihi:16.09.2016)

#### 5. KASKO SİGORTASI

Kasko sigortası, belirli rizikolar nedeniyle motorlu kara taşıt araçlarında meydana gelecek hasarları güvence altına alan bir sigorta dalıdır. Kasko (**Casco**) kelimesi, Fransızca kırılma anlamına gelen “cae” ve çarpışma anlamına gelen **Collision** kelimelerinin ilk hecelerinden meydana gelmiştir(Güvel ve Güvel 2002 s:13).Otomobil kasko sigortası, hayat dışı sigorta türlerinden kaza branşının bir türüdür. Aracı belirtilen tehlikelere karşı korumak amacı ile yapılmaktadır (Uralcan 2006, s:63). Bu sigorta ile sigortacı, sigortalının karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlardan, romörk veya karavanlar ile iş makinelerinden ve

lastik tekerlekli traktörlerden doğan menfaatinin aşağıdaki tehlikeler dolayısıyla uğrayacağı maddi zararları temin eder (Yaslıdağ 2014 S:15). Bu tehlikeler şu şekilde sıralanabilir (<http://www.tsb.org.tr>).

**Sigortalı Aracın Kazaya Uğraması:** Sigortalı araçta, gerek durma gerekse hareket halinde iken, sigortalının ya da aracı kullananın iradesi dışında meydana gelen dışsal ve ani etkilerin sonucu olarak sabit veya hareket halindeki bir cismin çarpması, düşme, devrilme, yuvarlanma gibi kazalardan doğan hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.

**Sigortalı Aracın Yanması:** Yangından, infilaktan, yıldırım çarpmasından ya da bunların söndürülmesinden doğan kayıp ve hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.

**Sigortalı Aracın Çalınması:** Sigortalı aracın tamamının ya da lastiklerinin veya diğer aksamının çalınması ya da çalınmasına teşebbüs edilmesi sonucu meydana gelen kayıp ve hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.

**Sigortalı Aracın Nakli:** Sigortalı aracın düzenli sefer yapan araba vapurları (feribot) ile taşınması sırasında uğrayacağı zararlar kasko sigortası kapsamındadır. Diğer taşıma biçimleri ise sigorta kapsamı dışındadır.

Kasko sigortası, tam kasko sigortası ve kısmi kasko sigortası olmak üzere iki şekilde düzenlenir. Tam kasko sigortası aracın yanması, çarpması ve çarpılması sonucunda oluşabilecek hasarlar için temin edilir. Kısmi kasko sigortası ise yanma, çalınma, çarpma ve çarpılma teminatlarından sadece biri veya birkaçı için verilebilir. Kısmi kasko sigortası primi, tam kasko sigortası primine oranla daha düşüktür. Kısmi kasko sigortasında hasarsızlık indirimi yoktur (Güvel ve Güvel 2002 s:13).

Otomobil kasko sigortası kapsamına giren araçlar cinsine göre sekiz gruba ayrılır.

- ✓ Özel otomobiller
- ✓ Taksi dolmuş
- ✓ Minibüs
- ✓ Otobüs
- ✓ Kamyonet, Kamyon, Tanker
- ✓ Tarımsal Traktör ve Biçerdöver
- ✓ Motosiklet ve Tripartör
- ✓ Römork

Ayrıca sigortalı araçta bulunan telsiz, telefon, radyo, teyp, kolon, aircondition, özel lastik, çelik jant, takometre gibi cihazlar ancak ek prim alınarak ve poliçeye yazılarak güvenceye dâhil edilebilir.

## 6. KASKO SİGORTASI YAPTIRMA DÜŞÜNCESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Kasko yaptırma düşüncesi birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerin bir kısmı maddi bir kısmı ise manevi boyut sergilemektedir. Kasko yaptıracak kişinin demografik, psikolojik, ekonomik, dini faktörleri yanında kasko şirketinin faaliyetleri de kasko yaptırma düşüncesine yön vermektedir.

Bu faktörlerin bazıları hakkında aşağıda kısa bilgiler yer almaktadır.

*Demografik Faktörler:* Sigorta şirketlerince, kişilerin demografik özelliklerine göre de kasko poliçesinin fiyatını belirlenmektedir. Kişinin yaşı, araç kullanma tecrübesi, cinsiyeti, eğitim durumu, aylık gelirleri vb. değişkenler kasko fiyatını yükseltmekte veya azaltmaktadır. Bu durum kişinin kasko yaptırma düşüncesini de etkilemektedir.

*Referans:* Kişilerin yakın çevresinin yaşadıkları olumlu veya olumsuz deneyimler kasko yaptırma düşüncesini etkilemektedir. Kişinin kendi deneyimi de bu türden sigortanın devamına veya iptaline yön vermektedir.

*Reklam:* Bir ihtiyacın şiddetini daha yakından hissettirmede en etkili yollardan birisi kuşkusuz reklamlardır. Sigortacılık sektöründe reklamın gerçekleştirilme amaçları şöyle sıralanabilir (Aktaş, 1992:167):

- ✓ Sigorta ihtiyacına halkın dikkatini çekmek,
- ✓ Yeni bir poliçe türünü tanıtmak veya belirli bir konuyu hedefleyerek piyasanın büyük bir bölümünü ele geçirmek,
- ✓ Poliçe alıcısıyla doğrudan ilişki kurmak,
- ✓ Sigorta işletmesinin veya acentesinin ismini müşterinin bilinçaltına yerleştirmek için olumlu bir imaj oluşturmak,
- ✓ Mevcut poliçeleri korumak suretiyle en azından pazar payını korumak.

Bu reklamlardaki başarı da kişilerin sigorta yaptırma düşüncesini olumlu yönde etkileyecektir.

*Hizmet (anlaşma şartlarına uyma/uymama, acente personelinin ilgisi vb.):* Sigorta şirketinin sunacağı hizmetlerin kalitesi, nitelikleri, hasara ait çözümlerin yerine getirilme zamanı da kişilerin kasko yaptırma düşüncesinde etkilidir. Genel olarak hizmet ve anlaşma şartlarına uyma konusunda yaşadıkları olumsuz deneyimler, poliçe için ödenen bedelin boşa gittiği düşüncesine yol açabileceğinden sigortanın yenilenmesi konusunda tereddütler baş gösterecektir. Bu türden yaşanan olumsuz deneyim kuşkusuz kişinin yakın çevresinin düşüncesini de etkileyecektir.

Acentepersonelinin ilgisinin de kasko yaptırma düşüncesini özellikle de şirket seçimini etkilediği de unutulmamalıdır.

## 7. LİTERATÜR TARAMASI

Yapılan literatür incelemesinde, acente personelinin bakış açılarıyla müşterilerin kasko yaptırma düşüncesini etkileyen faktörleri araştıran bir çalışmaya rastlanamamıştır. Konuyla yakın ilgisi olduğu düşünülen çalışmalardan bazılarında ait özet bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Erol ve Alma (2016) çalışmalarında, kasko sigortacılığı ve tüketici davranışları hakkında bilgi verdikten sonra kasko sigortası satın alınırken hangi faktörlerin etkili olduğunun üzerinde durmuşlar; ardından yapılan anket sonuçlarını bu faktörler eşliğinde açıklamaya çalışmışlardır.

Ioncica vd.(2012) yaptıkları çalışmalarında,kişinin eğitim durumu ve mesleği, bireylerin kasko sigortası satın alırken şirket seçimine etki eden faktörlerden olduklarını ve sigortanın gerekli oluşunun ve rolünün yanlış anlaşılmasında, eğitim eksikliğinin sigorta satın almaya olan ilgiyi azalttığına yönelik bulgular elde etmişlerdir.

Gümüş ve Şerit (2015) çalışmalarında, araç sahiplerinin sosyoekonomik ve demografik özellikleri ile kaygı düzeylerinin araçlarını kasko yaptırmalarıyla ilişkili olup olmadığını tespit etmeye çalışmışlardır. Çalışmada kasko sigortacılığı ve kaygı düzeyi ölçeği olan “Beck-A” tanıtılmış ardından araştırmanın hipotezleri “Ki-Kare” testi doğrultusunda test edilmeye çalışılmıştır.

Filiz ve Şengöz (2010), çalışmalarında önce Konjoint analizini tanıtmışlar ardından tüketicilerin kasko sigorta tercihinde göz önünde bulundukları kriterleri tespit etmeye çalışmışlar ardından bu kriterlerin önem dereceleriniKonjoint analiziyle test etmişlerdir.

Gülbitti(2007) çalışmasında, sigorta sektörünü tanıttıktan sonra sigortacılıkta hasar konusuna ve kasko sigortası hasar uygulamalarının önemine değinmiş ardından hasar sonrası işlemlerini açıklamış ve karşılaşılan durumlar değerlendirilerek çözüm önerilerinde bulunulmuştur.

Gözüngü(2004)çalışmasında, öncelikle sigorta sektörünü tanıtmış; kasko sigortası hakkında bilgi verdikten sonra da anket yöntemi ile İstanbul ilinde tesadüfen seçilen otomobil sahibi bireylerin kasko poliçesi yaptırırlarken nelere dikkat ettiğini tespit etmeye çalışmıştır.

## 8. YÖNTEM

### 8.1. Çalışma Grubu

Bu araştırmanın ana kütlesini Sivas'ta faaliyet gösteren sigorta acentelerinde çalışan teknik personel oluşturmaktadır. 2016 Mayıs ayı itibariyle Sivas Ticaret ve Sanayi Odası'nda kayıtlı 110 teknik<sup>†</sup> personel bulunmaktadır. Anketi cevaplayacak katılımcılar ise “Kolayda Örnekleme” yöntemiyle seçilmiştir. Bu şekilde, Sivas ilinde faaliyet gösteren acentelerde çalışan 110 teknik<sup>‡</sup> personelden 65'ine ulaşılmış; geriye kalan 45 personel, anketi doldurmak istemediği veya kendilerine ulaşılamadığı için araştırma kapsamına dâhil edilememiştir.

### 8.2. Veri Toplama Aracı

Araştırma amacını gerçekleştirmek için analiz edilecek veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir.

Anket formu oluşturulurken çalışılan konu ile ilgili literatür incelenmiş; çeşitli acentelere gidilerek buradaki personelin görüşlerine başvurulmuş ve araştırmacıların bilgilerinden yararlanılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, ankete katılan acente personelinin demografik yapılarının saptanması amacıyla 4 sorudan; ikinci bölüm ise acente personelinin

<sup>†</sup> Teknik personelden kasit, acentelerde doğrudan sigorta üretimi işiyle uğraşan kişidir. Acentede çalışan ancak sigorta üretim işinde değil sadece büro hizmetleriyle meşgul olanlar anket kapsamı dışındadırlar.

<sup>‡</sup> Bundan sonra “teknik personel” yerine zaman zaman sadece “personel” kelimesi de kullanılacaktır.

müşterilerin kasko yaptırma düşüncesini etkileyen faktörlere ait görüşlerini tespit etmek amacıyla<sup>5</sup> likerttipinde hazırlanmış 23 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler “5 Kesinlikle Doğru” dan “1 Kesinlikle Yanlış” aralığında cevaplanmıştır.

### 8.3. Kullanılan İstatistiksel Yöntemler

Anket güvenilirliğinde önemli bir ölçüt olan iç tutarlılığı belirlemek amacıyla Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı hesaplanmıştır.

Ankette yer alan maddelerin çeşitli demografik değişkenler açısından incelenmesi aşamasında öncelikle elde edilen verilerin Kolmogorov-Smirnov testi ile normallik sınaması yapılmış, normallik testi sonucuna göre ise parametrik olmayan istatistiksel tekniklerden olan Mann-Whitney U testi ile Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

Deneklerin<sup>§</sup>, ankette bulunan her bir ifadeye, hangi düzeyde katıldığı ya da görüşlerinin Kesinlikle Doğru (5), Doğru (4), Kararsızım(3)<sup>\*\*</sup>, Yanlış (2) ve Kesinlikle Yanlış (1) nitelermelerinden, hangisine girdiği yapılan bir sınıflama ölçeği ile belirlenmiştir. Sınıflama ölçeğinin oluşturulmasında;

Aralık Genişliği (a)= Dizi Genişliği ÷ Yapılacak Grup Sayısı formülü kullanılmıştır(Tekin, 1987:262). Buna göre oluşturulan ölçekte; nitelik düzeyi ve puan değerleri ile değer aralıkları Tablo 2’de gösterilmiştir.

$$a = 4/5$$

$$a = 0,80 \text{ bulunur.}$$

Tablo2: Anket Maddelerinin Nitelik Düzeyleri

Puan Değerleri	Değer Aralıkları	Nitelik Düzeyi
1	1,00 – 1,79	<b>Kesinlikle Yanlış</b>
2	1,80 – 2,59	<b>Yanlış</b>
3	2,60 – 3,39	<b>Kararsızım</b>
4	3,40 – 4,19	<b>Doğru</b>
5	4,20 – 5,00	<b>Kesinlikle Doğru</b>

### 8.4. Kullanılan Paket Program

Söz konusu istatistiksel yöntemlerin (Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı, Kolmogorov-Smirnov, Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri) uygulanmasında IBM SPSS 22 istatistik paket programından yararlanılmıştır.

## 9. BULGULAR

### 9.1. Anketin Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Güvenirlik analizi, ölçmede kullanılan araçların güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir. Cronbach Alfa Katsayısı da güvenilirliği ölçmede kullanılan yöntemlerden biridir. Bu yöntem, ölçekte yer alan k sorunun homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırır.Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısının aralıkları ve bu aralığa göre ölçeğin güvenilirlik durumu şöyledir(<https://kemaldoyumus.files.wordpress.com>):

$$0,00 \leq \alpha < 0,40 \text{ ise ölçek güvenilir değildir,}$$

$$0,40 \leq \alpha < 0,60 \text{ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,}$$

$$0,60 \leq \alpha < 0,80 \text{ ise ölçek oldukça güvenilirdir,}$$

$$0,80 \leq \alpha < 1,00 \text{ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.}$$

Acente personeline uygulanan anket formunun geçerlilik ve güvenilirliğinin istenen değerlerde olup olmadığı Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısı ile tespit edilmeye çalışılmış ve analiz sonucu Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. Cronbach's Alpha İç Tutarlılık Katsayısı

Anket	Madde Sayısı	İç Tutarlılık Katsayısı	Güvenirlik Durumu
	23	<b>%72,5</b>	<b>Oldukça güvenilir</b>

<sup>§</sup> Acente personeli yerine zaman zaman “denekler” ifadesi de kullanılacaktır.

<sup>\*\*</sup> Kararsızım seçeneği “ortadayım”, “orta derecede katılıyorum/katılmam” anlamında kullanılmıştır.

Görüldüğü gibi Cronbach's Alpha $\alpha$  Tutarlılık Katsayısı 0,725 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre söz konusu 23 ifadenin bir bütün olarak, ölçülmek istenen olguyu ölçmede “oldukça güvenilir” olduğu söylenebilir.

## 9.2. Anket İfadelerine İlişkin Bulgular

Mayıs-Haziran 2016 tarihleri arasında, sigorta acentelerinde çalışan teknik personele toplam 27 soru/ifadeden oluşan anket formu verilmiştir. Daha önce de ifade edildiği gibi anket formunda katılımcıların demografik özelliklerini tespit için 4 soru; acente personelinin bakış açılarıyla müşterilerin kasko yaptırmaya düşüncesini etkileyen faktörlere ait görüşlerini belirlemek için de 23 ifade yer almaktadır.

### 9.2.1. Demografik Yapıya İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan deneklerin demografik özellikleri olarak ele alınan cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve sektördeki iş tecrübesine ait yüzde ve frekans dağılımları yapılmıştır. Demografik özellikleriyle ilgili istatistiki veriler Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	%		Frekans	%
<b>Cinsiyetiniz</b>			<b>Eğitim seviyeniz</b>		
Erkek	49	75,4	Üniversite	44	67,7
Kadın	16	24,6	Lise ve Öncesi	21	32,3
Toplam	65	100,0	Toplam	65	100,0
<b>Yaşınız</b>			<b>İş tecrübeniz</b>		
18-25 yaş	9	13,8	1-5 yıl	19	29,2
35-44 yaş	15	23,1	6-10 yıl	18	27,7
26-34 yaş	32	49,2	10-14 yıl	12	18,5
45 yaş ve üstü	9	13,8	15 yıl ve üstü	16	24,6
Toplam	65	100,0	Toplam	65	100,0

Tablo 4'e göre çoğunluk değerlerinden hareketle katılımcıların % 75,4'ü (49 kişi) erkek; % 49,2'si (32 kişi) 35-44 yaş arasında; % 67,7'si (44 kişi) üniversite mezunu ve % 29,2'si (19 kişi) 1-5 yıl arasında iş tecrübesine sahiptir.

### 9.2.2. Anket İfadelerine İlişkin Bulgular

Hemen üstte belirtildiği üzere anket formunda yer alan 23 ifade, acente personelinin bakış açılarıyla müşterilerin kasko yaptırmaya düşüncesini etkileyen faktörleri belirleyici niteliktedir. Aşağıdaki Tablo 5'te katılımcıların 23 ifade için bildirdikleri görüşlerinin aritmetik ortalama (X), standart sapma (S) ve bu değerlerin hangi katılım düzeyine girdiği yer almaktadır.

Tablo 5: Deneklerin Anketteki İfadelere Ait Katılım Düzeyleri

	İfade Metni	f	X	S	Katılım Düzeyi
1.	Araç sahipleri kasko poliçesinin fiyatına önem verir.	65	4,48	,709	<b>Kes. Doğru</b>
2.	Araç sahipleri kasko sigortası yaptırırlarken çevrelerinin tavsiyelerini dikkate alırlar.	65	4,20	,733	<b>Kes. Doğru</b>
3.	Sigorta şirketinin hata sürücünde olsa dahi ödeme yapması kasko poliçesi yaptırmada etkilidir.	65	4,20	,733	<b>Kes. Doğru</b>
4.	Kasko sigortasının isteğe bağlı olmasından dolayı bu sigortayı yaptırmayanlar vardır.	65	3,98	,718	Doğru
5.	Kaskosuz araçla kaza yapıp yüksek tutarda hasar masrafı ödeyen kişilerde kasko poliçesi yaptırmaya davranışı daha çok görülmektedir.	65	3,98	,927	Doğru
6.	Kasko poliçesi yaptırmada mal varlığını güvence altına alma isteği öne çıkmaktadır.	65	3,91	,678	Doğru
7.	Kasko poliçesi yaptırmada/yenilemede hasarın hızlı ve eksiksiz ödenmesi önemlidir.	65	3,89	,773	Doğru
8.	Bayanlarda kasko poliçesi yaptırmaya düşüncesi fazladır.	65	3,89	,937	Doğru
9.	Araç sahipleri kasko sigortasında sigorta şirketinin ismine önem verir.	65	3,88	,761	Doğru
10.	Araçının değeri fazla olan araç sahiplerinde kasko yaptırmaya düşüncesi daha çoktur.	65	3,86	,808	Doğru
11.	Modeli yüksek olan araç sahiplerinde kasko yaptırmaya düşüncesi fazladır.	65	3,83	,821	Doğru

12.	Acente personelinin bıraktığı ilk izlenim müşterilerin kasko poliçesi yaptırmada önemlidir.	65	3,78	,696	Doğru
13.	Anlaşmada belirtilen şartlar yerine getirilmediğinde kasko poliçesini yenileme düşüncesi olumsuz etkilenebilir.	65	3,74	,815	Doğru
14.	İşletmelere ait araçlar için kasko poliçesi yaptırmada düşüncesi fazladır.	65	3,69	,769	Doğru
15.	Kasko poliçesindeki ek hizmetlerin zamanında yerine getirilmiş olması müşterilerin şirket tercihinde önemlidir.	65	3,68	,709	Doğru
16.	Araçın hayatlarında önemli bir yeri olduğu düşüncesi ile kasko poliçesi yaptırılmaktadır.	65	3,63	,840	Doğru
17.	Kaza anında oluşabilecek maddi hasarı en aza indirebilmek düşüncesi ile kasko poliçesi yaptırılmaktadır.	65	3,62	,823	Doğru
18.	Kasko poliçesi yaptırmada/yenilemede servis yetkililerine ulaşım kolaylığı önemlidir.	65	3,58	,788	Doğru
19.	Kasko poliçesi yaptıracak kişi için acente personelinin ilgisinin önemi yoktur.	65	3,34	,940	Kararsızım
20.	Dini açıdan uygun olmadığı düşüncesi ile kasko poliçesi yaptırmayanlar vardır.	65	3,26	,889	Kararsızım
21.	Eğitim seviyesi düşük olan araç sahiplerinde kasko yaptırmada düşüncesi azdır.	65	3,12	1,068	Kararsızım
22.	Kasko poliçesi yaptıracak araç sahibinin şirket tercihinde şirket reklamının etkisi yoktur.	65	2,92	,816	Kararsızım
23.	Erkeklerde kasko poliçesi yaptırmada düşüncesi azdır.	65	2,85	,972	Kararsızım
<b>Toplam</b>		<b>65</b>	<b>3,69</b>	<b>0,314</b>	<b>Doğru</b>
1,00–1,79 Kesinlikle Yanlış		1,80–2,59 Yanlış		2,60–3,39 Kararsızım	
3,40–4,19 Doğru		4,20–5,00 Kesinlikle Doğru			

Tablo 5'te görüldüğü üzere ankette yer alan ifadelerin hiçbirisi denekler tarafından “yanlış” veya “kesinlikle yanlış” düzeyinde değerlendirilmemiştir. Acentepersoneli, ankette yer alan 22 ifadenin müşterilerin kasko yaptırmada düşüncelerinde etkisinin olduğuna **doğru** düzeyinde katılmışlardır.

Acente personeli, müşterilerin kasko sigortası yaptırmaları sırasında “sigortanın fiyatına”, “çevrelerinin tavsiyelerine” ve “her şarta sigortanın hasarı ödemesine” **kesinlikle doğru** düzeyinde katılmışlardır. Buna karşılık denekler, müşterilerin kasko sigortası yaptırmada kararlarında “acente personelinin ilgisinin”, “dini inancın”, “eğitimin”, “şirket reklamlarının” ve “müşterinin erkek olmasının” etkisi konusunda **kararsız** kalmışlardır.

Araştırmada elde edilen bir diğer bulgu ise deneklerin, Tablo 5'teki 4-18 arasındaki ifadelerin, müşterilerin kasko sigortası yaptırmada düşüncelerini etkilediğine **doğru** düzeyinde katılım göstermeleridir.

### 9.2.3. Demografik Değişkenlere Göre Hipotez Testlerine Ait Bulgular

Ankette yer alan her bir maddeye verilen cevapların dağılımının normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov Testi<sup>††</sup> ile incelenmiş ve sonuç olarak her maddeye ait dağılımın normal dağılım göstermediği görülmüştür ( $p < 0.05$ ). Buna göre, maddelere verilen cevapların demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesinde parametrik olmayan istatistiksel yöntemlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu doğrultuda iki grubun karşılaştırılmasında Mann-Whitney U Testi<sup>‡‡</sup>, üç veya daha fazla grubun karşılaştırılmasında ise Kruskal Wallis Testi<sup>§§</sup> kullanılmıştır.

#### Eğitim Seviyesine Göre Mann-Whitney U-Testi Sonuçları

Ankette yer alan her bir maddeye verilen cevapların deneklerin eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Mann-Whitney U testi ile incelenmiş ve Tablo 5'teki sıralamaya göre 6. madde ile 3. madde için anlamlı bir farklılık bulunduğu tespit edilmiştir. Bulgular Tablo 6'da yer almaktadır.

<sup>††</sup>Kolmogorov-Smirnov Testi: Rastgele elde edilmiş örnek bir verinin belirli bir dağılıma (uniform, normal veya poisson) uyup uymadığını test etmek amacıyla kullanılır. Prensipl olarak (k-s) testi örnek verinin kümülatif dağılım fonksiyonunun öne sürülen kümülatif dağılım fonksiyonuyla karşılaştırılması esasına dayanır. Bu test yardımıyla bir örneklemden toplanan verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediğini incelemek mümkündür (<http://www.istatistikanaliz.com>, Erişim tarihi: 16.04.2017).

<sup>‡‡</sup>Mann-Whitney U Testi: Normal dağılım özelliği göstermeyen bir dağılımda iki bağımsız grup ortalamalarını karşılaştırmak amacıyla kullanılan non-parametrik bir yöntemdir (<http://mustafaotrar.net>).

<sup>§§</sup>Kruskal Wallis Testi: Normal dağılım göstermeyen gruplarda üç veya daha fazla sayıda grubun ortalamaları arasındaki farklılığın anlamlılığını test amacıyla kullanılan bir tekniktir. One-Way ANOVA'nın non-parametrik karşılığıdır (<http://mustafaotrar.net>, Erişim tarihi: 16.04.2017).



Tablo 6: Eğitim Seviyesine Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Madde No	Eğitim Seviyesi	Ortalama	Mann-Whitney U İstatistiği	Z İstatistiği	Sig (p)
6. Madde	Lise ve Öncesi	27,10	338,00	-2,023	0,043
	Üniversite	35,82			
3. Madde	Lise ve Öncesi	40,36	307,50	-2,341	0,019
	Üniversite	29,49			

Tablo 6’da bulgulara göre, deneklerin eğitim seviyeleri için ortalamalar dikkate alındığında 6. madde olan “Kasko poliçesi yaptırmada mal varlığını güvence altına alma isteği öne çıkmaktadır” ifadesi ile 3. madde olan “Sigorta şirketinin hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko poliçesi yaptırmada etkilidir” ifadesinde acente personelinin eğitim seviyeleri açısından farklılık bulunmuştur. Her iki maddede ortak vurgu mal varlığının güvence altına alınmasıdır. Ancak, üniversite mezunu olan acente personeli açısından müşterilerin kasko yaptırmalarında mal varlığının güvence altına alınması düşüncesi; lise ve öncesi eğitime düzeyine sahip acente personeli açısından hata sürücüde olsa dahi sigorta şirketinin araç sahibine hasarla ilgili olarak ödeme yapması daha çok etkili olmaktadır.

#### Cinsiyete Göre Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Ankette yer alan her bir maddeye verilen cevapların deneklerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Mann-Whitney U testi ile incelenmiş her iki cinsiyet açısından anketteki hiçbir ifade için anlamlı bir fark bulunamamıştır.

#### İş Tecrübesine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Ankette yer alan her bir maddeye verilen cevapların deneklerin iş tecrübeleri açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis Testi ile incelenmiş ve Tablo 5’teki sıralamaya göre 12. ve 18. madde için anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Sonuçlar Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: İş Tecrübesine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Madde No	İş Tecrübesi	Ortalama	Ki-Kare İstatistiği	Serbestlik Derecesi	Sig (p)
12. Madde	1-5 yıl	30,29	10,041	3	0,018
	6-10 yıl	35,03			
	10-14 yıl	22,23			
	15 yıl ve üstü	41,22			
19. Madde	1-5 yıl	41,79	8,757	3	0,033
	6-10 yıl	27,89			
	10-14 yıl	24,45			
	15 yıl ve üstü	34,50			

Tablo 7’deki bulgulara göre, 12. madde olan “Acente personelinin bıraktığı ilk izlenim müşterilerin kasko poliçesi yaptırmada önemlidir” ifadesi ile 19. madde olan “Kasko poliçesi yaptıracak kişi için acente personelinin ilgisinin önemi yoktur” ifadelerine yaklaşımda deneklerin iş tecrübeleri açısından farklılıklar tespit edilmiştir.

İş tecrübesi en fazla olan (15 yıl ve üstü) deneklere göre, müşterilerin kasko yaptırma düşüncesinde, acente personelinin bıraktığı ilk izlenim (12. madde) daha çok etkili olmaktadır. İş tecrübesi en az olan (1-5 yıl) deneklere göre ise, müşterilerin kasko yaptırma düşüncesinde acente personelinin ilgisi (19. madde) çok etkili değildir.

Tecrübesi en fazla olan deneklerin çoğunun kuşak profillerinin “X Kuşağı”na (1965-1979) girdiği; tecrübesi en az olan deneklerin ise “Y Kuşağı”na (1980-1999) girdiği düşünüldüğünde, ortaya çıkan farklılığın\*\*\* kuşak farkından kaynaklandığı da düşünülebilir. Kurallara uymada ve iş hayatında sabırda ve iş motivasyonunda

\*\*\*X kuşağının üyeleri kurallara uyumlu, aidiyet duygusu güçlü, otoriteye saygılı, sadık, çalışkanlığa önem veren bir kuşak olarak tanımlanmaktadır. İş hayatlarında çalışma saatlerine uyumlu, iş motivasyonları yüksek olup belirli çalışma süresinden sonra kademe atlayabileceklerine inanırlar ve sabırlıdır. Y Kuşağının üyeleri ise kuşaklar arası farklılığın en çok hissedildiği nesil özelliği taşımaktadırlar. Onlar, bağımsız olmayı seven, özgürlüklerine düşkün ve iş yaşamlarında da farklı olan kişilerdir. Belirli mesai saatleri arasında çalışmayı sevmedikleri için iş saatinden ziyade iş odaklanılmaktadırlar. X kuşağına göre Y kuşağının örgütsel bağlılıkları azdır ve çok fazla iş değiştirmektedirler. Y kuşağı temsilcileri aşırı bireyci olup otorite tanımama yönüyle davranış sergilemektedirler (<http://www.acikbilim.com>, Erişim tarihi: 17.04.2017)

daha çok öne çıkan “X Kuşağı” temsilcilerinin bu özelliklerinden dolayı, Y kuşağı temsilcilerinden ifadeye katılımda farklı düşünmüş olabilecekleri söylenebilir.

### Yaşlara Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Ankette yer alan her bir maddeye verilen cevapların deneklerin yaşları açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis Testi ile incelenmiş ve Tablo 5’teki sıralamaya göre 23. madde için anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8: Yaşlara Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Madde No	Yaş	Ortalama	Ki-Kare İstatistiği	Serbestlik Derecesi	Sig (p)
3. Madde	18-25 yaş	47,11	8,603	3	0,035
	35-44 yaş	30,00			
	26-34 yaş	35,30			
	45 yaş ve üstü	25,72			

Tablo 8’deki bulgulara göre, 3. madde olan “*Sigorta şirketinin hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko poliçesi yaptırmada etkilidir*” ifadesine yaklaşımda deneklerin yaşları açısından farklılıklar tespit edilmiştir. Özellikle 18-25 yaş grubunda yer alan deneklerde bu düşünce 45 yaş ve üstü grupta yer alan deneklere göre daha ağır basmaktadır. Söz konusu madde için deneklerin eğitim seviyeleri açısından da farklılık tespit edilmişti (Tablo 6). Genç deneklerin, hata yapma sıklığının gençlerde daha fazla olma ihtimalinden dolayı 3. maddedeki ifadenin müşterilerin kasko yaptırma düşüncesinin 45 yaş üstü deneklere nazaran daha çok olduğunu düşündükleri söylenebilir.

## 10. SONUÇ

Tarih boyunca insanlar, mal varlıklarını veya geleceklerini güvence altına almak ve iş hayatlarında beklenmedik sorunları azaltabilmek/yok edebilmek için çeşitli uygulamalarda bulunmuşlardır. Bunlardan en önemlisi ve günümüzde önemi giderek artan uygulama ise “sigorta”dır.

Bu çalışmada, sigorta acentesi personelinin bakış açılarıyla müşterilerin kasko yaptırma düşüncesini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşabilmek için Sivas ilinde, 2016 yılının Mayıs-Haziran aylarında, 65 sigorta acentesi personeli üzerinde bir anket uygulanmıştır.

Acente personeli, kendilerine yöneltilen ve müşterilerin kararlarını etkilediği düşünülen ifadelerin hiçbirisine yanlış düzeyinde görüş bildirmemişlerdir. Deneklere göre her bir ifade az veya çok müşterilerin kasko yaptırma düşüncelerini etkilemektedir.

Çalışma sonucunda ortaya çıkan bulgular özet halinde şöyle sıralanabilir:

1. Acente personeli açısından müşterilerin kasko yaptırma düşüncesinin çok etkileyen üç faktör şunlardır:

Mad. No	İfade Metni	f	X	S	Katılım Düzeyi
1.	Araç sahipleri kasko poliçesinin fiyatına önem verir.	65	4,48	,709	Kes. Doğru
2.	Araç sahipleri kasko sigortası yaptırırlarken çevrelerinin tavsiyelerini dikkate alırlar.	65	4,20	,733	Kes. Doğru
3.	Sigorta şirketinin hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko poliçesi yaptırmada etkilidir.	65	4,20	,733	Kes. Doğru

2. Acente personeli açısından müşterilerin kasko yaptırma düşüncesinin az etkileyen üç faktör şunlardır:

Mad. No	İfade Metni	f	X	S	Katılım Düzeyi
21.	Eğitim seviyesi düşük olan araç sahiplerinde kasko yaptırma düşüncesi azdır.	65	3,12	1,068	Kararsızım
22.	Kasko poliçesi yaptıracak araç sahibinin şirket tercihinde şirket reklamının etkisi yoktur.	65	2,92	,816	Kararsızım
23.	Erkeklerde kasko poliçesi yaptırma düşüncesi azdır.	65	2,85	,972	Kararsızım

### 3. Deneklerin demografik yapıları açısından farklılık gösteren ifadeler şunlardır:

Mad. No	İfade Metni	Değişken	Gruplar	Ortalamalar (En yüksek en düşük)
3.	Sigorta şirketinin hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko poliçesi yaptırmada etkilidir.	Eğitim Seviyesi	* Lise ve Öncesi * Üniversite	* 40,36 * 29,49
		Yaş	* 18-25 yaş * 35-44 yaş * 26-34 yaş * 45 yaş ve üstü	* 47,11 ---- ---- * 25,72
6.	Kasko poliçesi yaptırmada mal varlığını güvence altına alma isteği öne çıkmaktadır.	Eğitim seviyesi	* Lise ve Öncesi * Üniversite	
12.	Acente personelinin bıraktığı ilk izlenim müşterilerin kasko poliçesi yaptırmasında önemlidir.	İş Tecrübesi	* 1-5 yıl * 6-10 yıl * 10-14 yıl * 15 yıl ve üstü	---- ---- * 22,23 * 41,22
19.	Kasko poliçesi yaptıracak kişi için acente personelinin ilgisinin önemi yoktur.	İş Tecrübesi	* 1-5 yıl * 6-10 yıl * 10-14 yıl * 15 yıl ve üstü	* 41,79 ---- * 24,45 ----

### 4. Demografik yapılar açısından farklılık gösteren ifadelerde (3, 12 ve 19. ifadeler) kuşak farkının etkisi görülmektedir.

Bu bulgulardan hareketle, acente personelinin müşterisini kasko yaptırmaya ikna etmesinde teklif edeceği kasko fiyatına ve çalıştığı sigorta şirketinin hasar ödeme konusunda müşterilerine sorun çıkarmamasına dikkat etmesi gerektiği söylenebilir. Bu konulardaki başarı çevre üzerinde olumlu etkiye yol açacağından acente, yeni kasko poliçesi üretiminde sorun yaşamayacaktır.

### KAYNAKÇA

- Aktaş, M. (1992), Sigorta İstihsalcılığı, Çeltüt Matbaacılık, Londra.
- Bölükbaşı, A., ve Pamukçu, B., (2009), Sigortanın Temel Prensipleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Erol, E. D. & Alma, D. (2016). Kasko Sigorta Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Celal Bayar Üniversitesi Personeline Uygulama. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Yıl:16, Sayı:32; 149-167.
- Filiz, Z., & Şengöz, M. (2010). Kasko Sigortası Tercihinin Konjoint Analizi İle İncelenmesi, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12(1), 107-121.
- Gözüngü, H. (2004). İstanbul Plakalı Hususi Otomobil Sahibi Bireylerin Kasko Poliçesi Satın Alma Kararlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Pilot Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gülbitti, Levent (2007). Kasko Sigortasının İncelenmesi ve Türkiye’de Kasko Sigortası Hasar Uygulamalarının Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Gümüş, F.B. & Şerit, K. (2015). Kasko Sigortası Edinme ile Bireylerin Kaygı Düzeyleri mi Yoksa Demografik Özellikleri mi ilişkilidir? Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1).
- Güvel, E.A., ve Güvel, A. Ö. (2012). Sigortacılık, Seçkin Yayınları. Ankara.
- Ionciã, M.; Petrescu, E.C.; Ionciã, D. & Constantinescu, M. (2012), “The Role of Education on Consumer Behavior on The Insurance Market”, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol 46; 4154–4158.
- Kaya, F. (2011) Sigortacılık, Beta yayınları, İstanbul.
- Özbolat, M. (2010). Temel sigortacılık, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Uralcan, G. Ş., Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi, Bilyay, İstanbul, 2006.
- Yaslıdağ, B. (2014). Forex Piyasası İşlemleri (Türev Piyasalar–Teknik Analiz), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- <http://www.acikbilim.com>
- <http://kemaldoymus.files.wordpress.com>

<http://mustafaotrar.net>

<http://www.istatistikanaliz.com>

<http://www.ticaret.kanunu.net>

<http://www.tsb.org.tr>