

25635

i.Ü

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Fakültesi

Pazarlama Anabilim Dalı

KİŞİLERİN HAYAT SİGORTASI KONUSUNDAKİ  
BİLGİ, KANAAT VE NİYETLERİ ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

91-8592 Hakan Turan

## TEŞEKKÜR

Çalıőmalarımda beni yönlendiren ve her türlü yardımlarını esirgemeyen Prof. Dr. Engin Okyay'a, Başak Sigorta ve Yaşam Hayat Sigorta'sı Bursa Bölge Müdürlüğü çalışanlarına teşekkür ederim. Ayrıca tezin yazımındaki yardımlarından dolayı Ayőe, Okan, Barıő'a teşekkür ediyorum.

Hakan Turan

## İÇİNDEKİLER

### GİRİŞ

#### I. BÖLÜM

##### SİGORTA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

A. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE SİGORTANIN TARİHİ GELİŞİMİ	4
B. SİGORTANIN TANIMI, UNSURLARI VE ÇEŞİTLERİ	12
C. HAYAT SİGORTASI VE ÇEŞİTLERİ	15
D. SİGORTANIN TÜRKİYE'DEKİ DURUMU VE SEBEPLERİ	18

#### II. BÖLÜM

##### KİŞİLERİN HAYAT SİGORTASI

##### KONUSUNDAKİ BİLGİ, KANAAT VE NİYETLERİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

### GİRİŞ

A. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE KISITLAMALARI	25
1. Araştırmanın Amacı	26
2. Araştırmanın Kapsamı	26
3. Araştırmanın Kısıtlamaları	27
B. ARAŞTIRMANIN YARGILANMASI	28
C. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	30
1. Araştırmanın Değişkenleri, Modeli, Varsayımları, Hipotezleri	31
2. Örneklem Süreci	38
3. Veri ve Bilgi Toplama Yöntem ve Aracı	39
4. Veri ve Bilgilerin Analizi	41
5. Sonuçların Saptanması	42
6. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği	89
7. Sonuç ve Öneriler	89
8. Araştırmanın Takvimi ve Bütçesi	95

### EKLER

### KAYNAKÇA

## GİRİŞ

Sigorta, karşılaşılan riskleri sigortalı olan kişilerin birlikte paylaştığı sistemdir. Diğer bir ifade ile sigorta, ölçülebilir ve değer ifade eden riskin, ücret karşılığında sigortalı olan kişilerin birlikte paylaştığı bir faaliyettir. Sigorta hizmetine ise insanlar her dönemde ihtiyaç duydular. Çünkü insanlar her dönemde çeşitli risklerle karşı karşıya kaldılar. Zamanla değişen çevre koşulları ile insanların karşılaştıkları riskler arttı ve bunun farkına varan insanlar riski paylaşma yolu aradılar. Sigortacılık böyle bir arayışın sonucu olarak bir asırdan fazla bir zaman önce başladı. Ekonomi ve teknoloji vb. konulardaki gelişmeler insanların yaşamlarını etkiledi, karşılaştıkları riskler arttı ve nitelikleri değişti. Bu gelişmeler sonucu sigorta hizmetine olan ihtiyaç arttı. Son yıllarda insanların sigorta hizmetine ihtiyacının artmasına rağmen Dünya'da ve Türkiye'de sigorta sektörünü geliştirmek için yoğun pazarlama faaliyetine girilmesinin gerektiği görüldü. Bunun sebebi, sigorta faaliyetinin hizmet olmasıdır. Çünkü hizmet, kendine özgü bir dizi özelliği ile yoğun pazarlama faaliyetine gereklilik gösterir. Hizmetlerin pazarlanmasında karşılaşılan sorunlar, malların pazarlanmasında karşılaşılan sorunlardan farklıdır ve çözümlenmesi için daha yoğun pazarlama faaliyetinin yapılması gerekir. Sigorta hizmetini pazarlamada karşılaşılan başlıca sorunlar ise şunlardır.

Sigorta hizmetinin pazarlanmasında, tüketiciye sunulacak hizmeti gösteren somut bir nesne yoktur. Yani sigorta hizmeti elle tutulup, gözle görülmez. Bu nedenle sigortayı insana anlatmak zordur. Sigortacı, tüketicisine sigortanın ne olduğunu

ayrıntılı olarak anlatabilmek için, kişisel satışı pazarlama aracı olarak yoğun bir şekilde kullanması gerekir. Sigorta hizmetinin pazarlanmasında başarı veya başarısızlık, sigorta firmasının çabaları yanında kişisel satış elemanı ile tüketici arasındaki doğrudan ilişkiye de bağlıdır. Kişisel satış dışında, sigorta hizmetinin satış çabaları ise sınırlıdır. Sigortacılıkta reklam ve öteki satış çabaları araçlarından da yararlanabilir.

Sigorta hizmetinin pazarlanmasında karşılaşılan bir sorun da pazarlama programının saptanması ile ilgilidir. Sigortacılıkta pazarı, birbirine benzer risklerle karşı karşıya kalan tüketiciler oluşturur. Sigortacı hangi tür riskleri karşılayacağına karar vererek, hedef pazarını belirlemesi ve hedef pazarına uygun hizmeti oluşturması gerekmektedir. Ayrıca sigortalanma ihtiyacı insanda, temel ihtiyaçlar gibi önceliğe sahip değildir. Yani alıcı, sigorta hizmeti alımını kolaylıkla erteleyebilir. Bu nedenle sigortacı, pazarlama programını, gelecek dönemi de dikkate alarak belirlemelidir.

Türkiye'de sigorta sektörü, yoğun pazarlama faaliyetinin yapılmasına rağmen, Dünya Ülkelerine kıyasla çok geridedir. İlgililer bunu çeşitli sebeplere bağlamaktadırlar. Bu sebepler kısaca şöyledir: Sigorta şirketlerinin Türkiye'deki eski uygulamaları, sigortacılığın gelişmesini olumsuz yönde etkilemiştir. Eskiden, özellikle bazı sigorta firmalarının, yükümlülüklerini yerine getirmemeleri ya da enflasyon ortamından yararlanmak için ödemelerini geçiktirmeleri nedeniyle, Türk insanı sigorta hizmetine kuşku ile bakıyor ve sigorta şirketlerine güvenmiyor. Diğer bir sebep, sigorta firmalarının sigortayı

tüketicilerine anlatamayıdır. Bunun yanında Türk kültürünün sigortayı kabul etmeyişi, sigorta hukuki yapısındaki bozukluklar ve yüksek enflasyona kadar pek çok faktör Türk sigorta sektörünün bugünkü durumundan sorumlu tutuluyor.

İlgililerin Türk sigortacılığının gelişmemesi ile ilgili görüşleri genelde gözlem ve tecrübeye dayanmaktadır. Çünkü ülkemizde sigorta ile ilgili araştırmalar yetersizdir. Türk sigorta sektörü, gelişmemesinin gerçek sebeplerini belirleyen araştırmalara ihtiyaç duymaktadır. Biz de araştırmamız ile sigorta sektörünün sorunlarının bir kısmını incelemeye çalışacağız. Araştırmamızla kişilerin Hayat Sigortası konusundaki bilgi, kanaat ve niyetlerini öğrenmeye çalışacağız. Böylece sigorta sektörünün gelişmesine bir ölçüde de olsa fayda sağlamayı umuyoruz.

## I. BÖLÜM

### SİGORTACILIK HAKKINDA GENEL BİLGİLER

#### A. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE SİGORTANIN TARİHİ GELİŞİMİ<sup>1</sup>

Dünya'da sigortacılığa benzer ilk uygulamalara günümüzden yaklaşık 4000 yıl önce Babil'de rastlanmaktadır. Zamanın ticaret merkezi durumundaki 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 almaktadırlar. Bu olay daha sonra Kral Hammurabi tarafından yasallaştırıldı.

Sonraları sigortaya daha yakın uygulamalar özellikle deniz ticaretinin geliştiği yerlerde görülmektedir. İlk denizci uluslardan Kartacalılar, Romalılar, Yunanlılar arasında, geminin taşıdığı yük üzerine borç verip geminin limana varamaması riskini taşıyarak, taşıdığı bu risk için dönüşte ana para ile birlikte faiz alanlar bulunmaktaydı. Alınan faizlerin yüksekliği Kilise tarafından hoş görülmeyip, bir süre sonra da yasaklandı. Büyük olasılıkla bu yasak, olabilecek tehlikelere karşı önceden prim alma biçimine, dolayısıyla da sigorta fikrinin doğmasına yol açtı. Prim esaslı sigorta yaklaşık M.S 1250 yıllarında Venedik, Pizza, Floransa ve Cenova şehirlerinde görüldü. Genelde sigortadan söz edilebilmesi için, 14.yy'dan başlayarak çok ö-

---

1. Başak Sigorta Bursa Bölge Müdürlüğü, "Başak Sigorta Eğitim Semineri", 1992'den kısaltılarak alınmıştır.

nemli gelişmeler gösterdi.

O devirde deniz ticaretinde en ileride bulunan İtalya'da sigortaya gereksinim duyuldu ve deniz sigortası kavramı da ilk defa burada ortaya çıktı. İlk sigorta poliçesi olarak kabul edilen mukavele 23 Ekim 1347 tarihini taşımaktaydı ve İtalya'nın Cenova Limanı'ndan Mayorka'ya hareket eden Santa Clara adlı geminin yükünü temin etmek amacıyla düzenlendi. İlk sigorta şirketi de 1424 yılında yine Cenova şehrinde kuruldu. Sigorta konusunda ilk kanuni mevzuat ise 1435 yılında yayınlanan Barselona Fermanı'ydı.

Kara sigortalarının doğmasına neden olan olay ise daha sonra, Londra'da 1666 yılında meydana gelen ve dört gün sürek 13.000 evle 100 kilisenin kül olmasına yol açan büyük yangındır. Bu olay halk üzerinde büyük etki yaratıp böyle felaketlerin sonuçlarına karşı önlem alınması fikrini doğurdu. Gelişen bu fikirden hareketle 1667 yılında Fire Office (Yangın Bürosu) kurulmasından sonra 1684 yılında buna rakip bir ortaklık şeklinde ortaya çıkan ilk yangın sigorta şirketi Friendly Society faaliyete geçti. 1905 yılında Commercial Unione tarafından devralınan Hand-in Hand 1696'da kurulup karşılıklı (Mutual) sigorta esasını ile çalışıyordu. 1710 tarihinde kurulan The Sun Office ise ticari mal ve eşyayı sigortalıyordu.

Avrupa'daki gelişmeler Türkiye'yi de etkiliyordu, ama dinsel yasaklar yüzünden sigortacılık gelişemedi. 19.yy'ın ikinci yarısında meydana gelen yangınlar ve bunların sonucunda uğranılan büyük hasarlar sigorta hakkındaki olumsuz düşünce ve dinsel inançlar üzerinde az da olsa etki yaptı ve sigortanın doğmasına neden oldu. Özellikle 1870 yazında Beyoğlu'ndaki yangında çok



sayıda iş yeri, ev, cami ve kilisenin yanması bu bölgede de daha çok yabancılar ve yabancılarla ilişkide olan zenginlerin oturması sigortanın gelişme sürecini hızlandırdı. Sun, North British adlı İngiliz sigorta şirketleri 1872 yılında açtıkları temsilciliklerle Türkiye'de ilk sigortacılık faaliyetlerini başlattılar.

İngilizler'den sonra Fransızlar da Türkiye'ye ilgi gösterdiler ve 1878 yılında La Fonciere şirketi ilk Fransız şirketi olarak faaliyetlerine başladı. Bundan sonra Alman, İtalyan, Bulgar, Romen, İsviçre ve Rus şirketlerinin yangın dalında, bir Avusturya şirketinin de hayat sigortası dalında çalışmalara başlamasıyla sigortacılık gelişmeye başladı. 1891 yılında Union de Assurance Paris (UAP) acentelik açtı. Bu tarihlerde sigorta şirketlerinin kuruluşunu ve sigorta faaliyetlerini düzenleyen devlet denetimini öngören kanunların, hatta bu konuya değinen bir hükmün dahi bulunmayışı nedeni ile tamamen denetimsiz bir biçimde çalışıyorlar, diledikleri gibi hareket edip, merkezlerden aldıkları talimatlarla işlem yapıyorlardı. Poliçelerini İngilizce veya Fransızca düzenliyorlar, anlaşmazlık durumunda da dava mercii olarak Londra mahkemelerini veya ilgili şirketin merkezinin bulunduğu yerel mahkemeleri gösteriyorlardı. Diledikleri zaman sigorta poliçelerini iptal ediyorlardı.

Bu ortam içinde, 1893 yılında, Osmanlı Umum Sigorta Şirketi ilk Türk sigorta şirketi olarak çalışmaya başladı. Bunu izleyen yıllarda, sigortacılığın düzene sokulabilmesi için yabancı şirketler arasında birlikte hareket etme eğilimi belirdi. 12 Temmuz 1900 tarihinde; 43 tanesi yabancı olmak üzere, 44 sigor-

ta şirketi biraraya gelerek sabit bir yangın tarifesi belirlediler.

Bu, Türkiye'deki ilk tarifeydi. Tarifeyle birlikte, "Yangın Sigorta Şirketleri'nin Sendikası" adındaki bir örgütün oluşturulması ve sürekli bir denetim kurulunun bulunması kararı alındı. 1908 ve 1914 yıllarında kanunlarda yapılan değişikliklerle yabancı şirketler kontrol altına alınmaya çalışıldı. 1914 yılındaki kanunla yabancı şirketler teminat göstermeye ve vergi vermeye zorunlu tutuldular. Sendikanın adı ise "Türkiye'de Çalışan Sigorta Şirketleri" olarak değiştirildi. Bu yeniliklerle yabancı şirketler Türkler ile ortaklık kurma yoluna gittiler.

1916 yılında Avusturalya'lı Phoenix de Vien kuruluş sermayesinin %25'i Türkler'e devredilmek üzere Türkiye Milli Sigorta Şirketi'ni kurdu. Uzun ömürlü olmayan bu şirketin kapanmasından az önce, 1918 yılında Fransız Union Assurance de Paris, Türk kanunlarına göre İttihad-ı Milli Şirketi'ni kurdu. Cumhuriyetin ilanından önce Türk mevzuatına göre kurulan en son şirket 1923 yılında Riunione tarafından kurulan Şark Sigorta'dır.

Cumhuriyetin kurulmasıyla birçok alanda olduğu gibi, sigortacılıkta da gelişmeler oldu. 1924 yılında Türkçe'yi kullanma zorunluluğu getiren kanunla poliçelerin İngilizce ve Fransızca düzenlenmesine son verildi. Aynı yıl, dağıtılan Sigortacılar Cemiyeti yerine Sigortacılar Kulübü kuruldu. Bu kuruluş bugünkü Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin çekirdeğini oluşturdu.

Gelişen bankacılığının yanısıra, sigortacılıkla da ilgilenmeye başlayan Türkiye İş Bankası A.Ş 1925 yılında Anadolu

Sigorta Şirketi'ni kurdu.

Sayıları ve gelişmeleri gittikçe artan yerli ve yabancı şirketlerin denetlenmesi, döviz çıkışlarının önlenmesi amacıyla yapılan hazırlıkların sonucuda 1927 yılında Sigortacılığın ve Sigorta Şirketlerinin Teftiş ve Murakabesi Hakkındaki Kanun'un çıkışıyla sigortacılık gelişmeye, yerli sermaye ile kurulan şirketlerin sayısı artmaya başladı.

Sigorta şirketlerinin mali yapılarının güçlenmesi, mükerrer sigorta gereksinimi doğurdu. Dışarı giden dövizin azaltılması amacıyla, 1927'deki kanunu izleyen iki yıl boyunca gerekli hazırlık ve incelemeler yapıldı ve işletme hakkının T.İş Bankası A.Ş.'ye ait olacağı bir anonim şirket kurulmasına karar verildi. Bu tarihten itibaren Türkiye'de reasürans tekeli başladı ve ülkedeki yerli-yabancı bütün sigorta şirketleri topladıkları sigorta primlerinin % 50'sini Milli Reasürans'a devretmeye zorunlu tutuldu. Hemen hemen dünyada kurulan ilk reasürans tekeli olan Milli Reasürans önce geçitli tepkiler gördüyse de suistimalleri önlemek, haksız rekabetin kalkmasını ve ödemelerin zamanında yapılmasını sağlamak gibi yanlarıyla Türk Sigortacılığının gelişmesinde olumlu rol oynadı, halkın sigortaya olan güvenini artırdı.

1915 yılına kadar Milli Reasürans tek yerli reasürans şirketi durumundaydı. Bundan sonra kurulan reasürans şirketleriyle birlikte bugün Türkiye'de 4 reasürans şirketi bulunmaktadır.

Hala Türkiye'de çalışan sigorta şirketleri yangın, nakliyat, makine montaj, ziraat ve motor dışı kaza branşlarında primlerinin % 15'ini Milli Reasüransa devretmek zorundadır.

Bu sistem çeşitli Pool'ların kurulması düşüncesini doğurdu. 1963 yılında Türkiye'nin dışarıdan reasürans kabul limitini artırmak amacıyla kurulan Türk Reasürans kabul Pool'u, 1969 da Türkiye'nin konservasyonunu arttırmak amacıyla kurulan Pool 17 bunlardan iki tanesidir. Ayrıca çeşitli zamanlarda kurulan Atom Pool'u, Hudut Sigortaları Pool'u, Hava Sigortaları Pool'u gibi Pool'lar kendi amaçları doğrultusunda çalıştılar.

1927'deki Sigortacılığın ve Sigorta Şirketlerinin Teftiş ve Murakabesi Hakkındaki Kanun 1938 yılında ufak bir değişikliğe uğradı. Aynı yıl Türkiye'de, 6'sı yerli, 31 şirket faaliyet gösteriyordu. Sayıca az olmakla birlikte, yerli şirketlerin pazar payları % 55 dolayındaydı. 1939'da çıkan bir kanunla da sigorta şirketleri Ticaret Bakanlığı'na bağlandı.

En sonunda 1959 yılında 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu yürürlüğe girerek sigorta sektörü ciddi bir biçimde ele alındı. Bu kanundan sonra kurulan ilk şirket aynı yıl faaliyete geçen Başak Sigorta A.Ş. oldu.

1970'li yıllara gelindiğinde yerli şirketlerin sayısı 20'nin, pazar payları ise % 90'ın üstündeydi. Çeşitli gelişmelere rağmen 1959'daki kanun, 1987 yılına kadar önemli bir değişime uğramadı.

Duyulan gereksinim üzerine en sonunda 11.6.1987 tarihinde çıkan 3379 sayılı yasa ile, 7397 sayılı yasada önemli ve köklü değişiklikler yapıldı. Bu değişikliğin amaçları, yasal alandaki boşluğu doldurmak, sigorta şirketlerini mali yönden güçlendirmek ve de sigorta aracılarının durumunu yeniden düzenlemek biçiminde sıralanabilir.

Kanun, yönetmelik çıkmasını öngördüğünden Türkiye'de ilk kez bu tarihten itibaren sigorta faaliyetleri hakkında yönetmelikler çıkmaya başladı. Acentelerin sigortacılıkla bağdaşmayan işlerle uğraşamayacakları, sigorta şirketlerinin ödenmiş sermayelerinin en az 5 milyar TL olacağı, yabancı şirketlerin anonim şirket olma zorunluluğu gibi koşullar getirildi. Sigorta şirketleri, Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı'na bağlanarak mali yapının bir parçası olarak kabul edildiler.

Türkiye'nin AT'ye üyeliğinin söz konusu olduğu günlerde Türkiye'deki şirketler yabancılarla rekabet edebilecek düzeydedirler. Tarifeli rejimden serbest tarifeye geçiş dönemi yaşayan Türkiye'de Hazine Dış Ticaret Müsteşarlığı bu konuda aşamalı hareket etme kararı alarak ferdi kaza branşında sigorta şirketlerinin % 10 altında veya üstünde fiyat belirleyebileceklerini duyurdu. Zorunlu trafik sigortasının çıkışı, 18.5.1953 tarihine dayansa da bugüne kadar zorunlu sigorta konusu herhangi bir gelişme göstermedi. Bu konu da ele alınarak koltuk sigortası, yangın sigortası gibi zorunlu sigortaların zorunlu olması gündeme geldi. Zorunlu sigortaların sigortayı tabana yaymakta etkili olacağı düşünülmektedir.

Bu değişikliklerle, çok geniş bir sigorta potansiyeli düşünülen Türkiye'ye, son yıllarda, yabancılar da artan bir ilgi gösterdiler ve Türkiye'ye gelmeye başladılar.

Türkiye'deki yabancı şirketler, kanunla getirilen anonim şirket kurma zorunluluğu yüzünden bu dönüşümü yaşadılar. Minimum sermaye koşuluna uymak istemiyen La Baloise, London Assurance, Manheim ve La Concorde gibi şirketler faaliyetlerine

son verdiler. Buna karşılık İngiliz Commercial Union, Fransız UAP ve AGP, American Life ve Alman Gothaer gibi dünyaca tanınmış şirketler Türkiye'de Anonim Şirket kurdular.

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin verilerine göre, 1990 yılında 22'si yerli, 18'i yabancı 40 sigorta şirketi faaliyet göstermiş ve toplam direkt prim 2.2 trilyon TL'na ulaşmıştır. Ayrıca yerli şirketlerin pazar payı % 90, yabancıların ise % 10 biçiminde gerçekleştirilmiştir.

1990 direkt prim üretiminin branşlara göre dağılımı şöyledir:

Hayat Dışı Branşlar: Toplam % 79,67'dir. Hayat dışı branşların dağılımı aşağıdaki gibidir.

YANGIN	% 24.88
NAKLİYAT	% 15.33
KAZA	% 54.62
MÜHENDİSLİK	% 3.87
TARIM	% 1.30

Hayat : Direkt prim toplamı 451.2 milyar TL'dir. Yapılan yeniliklerle, Hayat branşı artış göstererek ilk defa branşlar arasındaki dağılımı itibariyle % 20.33'e ulaşmıştır.

Ülkemiz sigortacılığını dünya sigortacılığı ile kıyaslamak istersek, gelişmiş batılı ülkeler yanında, pek çok gelişmekte olan ülke ve islam ülkelerinin de gerisinde olduğumuz, 63 ülke arasında da ancak 59. sırada yer aldığımız (1990'da GSYİH), bu yolda ne kadar fazla çaba sarfetme, ilerleme kaydetme zorunda olduğumuz, çok düşündürücü bir biçimde ortaya çıkmaktadır.

## B. SİGORTANIN TANIMI, UNSURLARI VE ÇEŞİTLERİ

Sigortanın konusu uzun müddet yanlış olarak belirlenmiş, hiç de sigorta konusu kapsamına girmeyecek risklere karşı alınan bazı tedbirler de sigorta olarak kabul edilmiştir. Sigorta terimi, riskin başkasına transferi, bazen de, belli olmayan kayıpların karşılanması için ayrılan bir fon olarak düşünülmüştür. Böyle davranışlar belli bazı risklere karşı alınmış bir tedbirdir, fakat sigorta değildir<sup>2</sup>.

Sigorta tüketici veya müşterinin mevcut dengesinin gelecekteki bozulma ihtimaline karşı getirilmiş bir çözüm ve bu çözümlü içeren hizmet olarak değerlendirilebilir<sup>3</sup>. Sigorta, tehdit eden risklere karşı, kişinin emniyet ihtiyacı duymasının bir sonucudur. Kişi var olduğu müddetçe, kendini tehdit eden risklere karşı, korunma zorunluluğu hissedecektir. Sigorta, kişinin bu ihtiyacını karşılayan imkanlardan sadece bir tanesidir. Kişileri tehdit eden risklerin çeşitliliği göz önünde tutulacak olursa, sigortanın bütün bu risklere karşı emniyet veren bir organizasyon olmayacağı kolaylıkla anlaşılır. Risklerin, sigorta kapsamı içine girebilmeleri için, belirli koşullara sahip olmaları gerekmektedir<sup>4</sup>.

Sigorta unsurlarını oluşturan bu koşulları bir araya getirerek, sigortanın şu şekilde tanımı verilebilir. Kanun ve mukavele ile tesbit edilen belirli bir riskin aynı derecede tehdidi altında bulunan çok sayıda ve benzer ünitelerin; tesadüfi

2. Kamuran Pekiner, Sigorta İşletmeciliği (İstanbul: İ.Ü İşletme Fak. Yayını, 1970) s.13.

3. Muhittin Karabulut, Sigorta Pazarlaması (İstanbul: İ.Ü İşletme Fak. Yayını, 1987) s.2

4. Pekiner, op.cit., s.58.

olarak meydana gelen, para birimi ile ölçülmesi ve istatistiki olarak kavranması mümkün hasar olayını, birlikte karşılamak üzere bir araya getirilmesiyle meydana getirilen bir organizasyondur<sup>5</sup>. Tanımda da belirtildiği gibi riskin sigorta kapsamına alınabilmesi için; riskin belirli bir meydana gelmesi ihtimali olması, ölçülebilen ve değer ifade eden bir risk olması gerekmektedir.

Sigorta, esas bakımından, kendi kendine yardım fikrine dayanmaktadır. Fakat sigortadaki kendi kendine yardımı, tek bir kişinin kendine yapmış olduğu yardım olarak değil de bir topluluğun, belirli riskler karşısında, bir araya gelerek, meydana gelecek hasarlara birlikte karşı koymaları şeklinde anlamak gerekmektedir<sup>6</sup>. İnsanlar ise her zaman risklerle karşı karşıyadır. Zira risk insanın doğumundan ölümüne kadar her safhada mevcut ve süreklidir<sup>7</sup>.

Bu açıklamalardan anlaşılacağı üzere, belirli riskler karşısında gruplar meydana getirmek suretiyle kişilerin tek başına karşılayacakları hasarlarda katlanacağı zarar azaltılabilmektedir. Her kişi veya işletme farklı risklerle karşı karşıyadır. Belirli risklere sahip kişi veya şirketler bir araya gelerek, karşılayacakları risklere, diğer grup üyeleri ile birlikte karşı koyar. Grubu meydana getiren her üye, kendisinin karşılayacağı riski ve bu risklerin sebep olabileceği hasarı, diğer grup üyelerine dağıtmakla kendisi bakımından söz konusu olan belirsizliği belirli bir hale getirmektedir<sup>8</sup>.

---

5. Ibid., s.17.

6. Ibid., s.14.

7. Alaattin Büyükkaya, "Sigortacılıkta pazarlama tekniği", İ.Ü. İşletme Fak. Pazarlama Dergisi, 1 (1984), s.17.

8. Pekiner, op.cit., s.15.



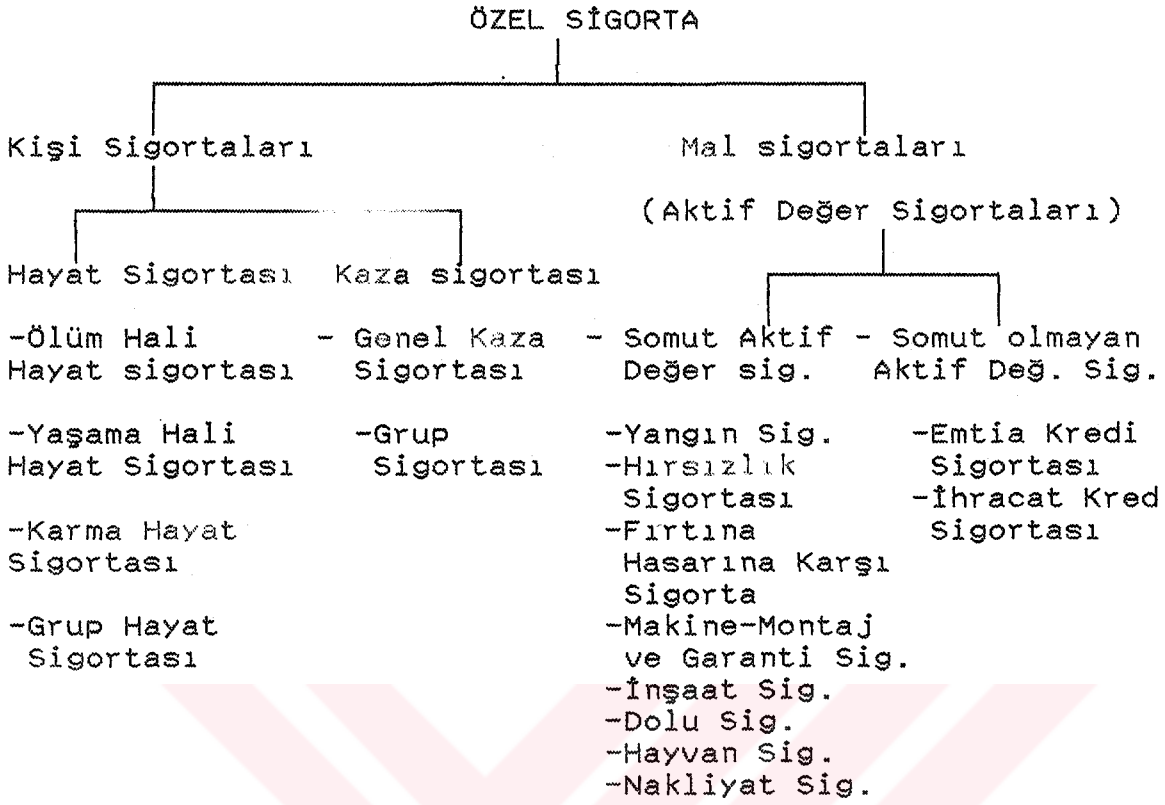
Uygulama farklılıklarına göre sigorta ikiye ayrılabilir. Özel sigorta ve Sosyal sigorta olarak ayrılabilen sigortanın uygulama farklılıkları ise şunlardır: Özel sigorta, genelde isteğe bağlı olan ve mukavele yaparak herkesin yaptırabileceği sigortalardır. Prim oranı ünitenin tehlike derecesine göre belirlenir. Sosyal sigorta ise, kanunlara dayanan zorunlu sigortalardır. Sadece belirli gruplara açıktır. Prim oranı, sigortalının gelirine ve mesleğine göre belirlenir.

Karşılaşılan risk gruplarına göre, özel sigorta bölümlere ayrılmıştır. Özel sigortanın çeşitli bölümlere ayrılması, sigorta tatbikatının kaçınılmaz bir zorunluluğudur. Sigorta konusu ünitelere ait prim hesaplarının yapılabilmesi de böyle bir ayrımı gerekli kılmaktadır<sup>9</sup>. Özel sigortayı bölümlere ayırırken, literatürde çeşitli kriterler kullanılmış ve değişik tasnif örnekleri verilmiştir. Bu kriterlerden biri de bir kişi veya bir işletmeye ait varlığın doğrudan doğruya veya dolaylı bir şekilde hasara uğramasına göre, kişi veya mal sigortalarından söz edilir<sup>10</sup>.

Kişi sigortalarında, hayat ve kaza sigortalarında olduğu gibi, doğrudan doğruya hasara uğrayan kişinin kendisidir. Oysa mal sigortalarında durum, bunun tamamen tersidir. Doğrudan doğruya hasara uğrayan, kişi veya işletmenin sahip bulunduğu varlıktır<sup>11</sup>.

Özel sigorta bünyesi genel tablo içinde şu şekilde gösterilebilir<sup>12</sup>.

- 
9. Ibid., s.23.
  10. Ibid., s.24.
  11. Ibid., s.24.
  12. Ibid., s.25.



### C. HAYAT SİGORTASI VE ÇEŞİTLERİ

Hayat Sigortası bir kişi sigortasıdır, kişi sigortasının özelliklerine sahiptir. Hayat sigortasında hasara uğrayan kişinin kendisidir. Hasar tazminat tutarını oluşturan tutar, doğrudan doğruya sigorta poliçesinde gösterilmiş bulunan sigorta meblağıdır. Hasarın meydana geleceği zaman bilinmemekle beraber, hasarın günün birinde muhakkak meydana geleceği bilinmektedir .

Sigortalıya, ihtiyarlığında sıkıntıya düşmeden hayatını sürdürme imkanını sağlamak, ölümü halinde ise bakmakta olduğu geride kalan aile fertlerine, aynı imkanı vermek, hayat sigortasının belli başlı var oluş nedenidir .

Hayat sigortasının teminat altına aldığı riskler çok çe-

13. İbid., s.79.

14. İbid., s.81.

şitlidir. Belli başlıları olarak, ölüm hali hayat sigortası, yaşama hali hayat sigortası, karma hayat sigortası ve diğer özel çeşitleri sayılabilir <sup>15</sup>.

1. Ölüm Hali Hayat Sigortası:

Sigortacının tazminat ödeme yükümlülüğünün, ancak sigortalının ölümü ile meydana geldiği bir hayat sigortası türüdür. Ölüm hali hayat sigortasının birçok çeşidi vardır. Belli başlı iki türü aşağıda açıklanmıştır <sup>16</sup>.

a) Süreli ölüm hali hayat sigortası:

Bu sigorta türünün en önemli özelliği, sigortacının tazminat sorumluluğunun, sigortalının ancak belirli bir süre içinde ölmesi halinde meydana gelmesidir. Genellikle, en çok 10 yıl olarak kabul edilen bu süre içinde sigortalının ölmemesi halinde sigortacı bütün yükümlülüklerinden kurtulduğu gibi, sigortalının o zamana kadar ödemiş olduğu bütün primler de sigortacıya kalır <sup>17</sup>.

b) Süresiz ölüm hali hayat sigortası:

Bu sigorta türü, sigortalıya bütün ömrü boyunca sigorta teminatı verir. Sigortacı, sigortalı hangi tarihte ölürse olsun sigorta mukavelesinde kararlaştırılmış bulunan sigorta meblağını ödemekle yükümlüdür. Ödenecek primler, toptan, bir defada ödeneceği gibi, belirli dönemlerde de ödenebilir <sup>18</sup>.

2. Yaşam Hali Hayat Sigortası:

Yaşama hali hayat sigortasında sigortacının tazminat ödeme yükümlülüğü, sigortalının poliçesinde belirtilmiş bulunan

---

15. Ibid., s.81.

16. Ibid., s.81.

17. Ibid., s.82.

18. Ibid., s.82.

19  
tutar kadardır .

Bu sigorta türünün sermaye sigortası ve gelir sigortası olmak üzere iki geçidi vardır. Sermaye sigortasında, sigortalının önceden kararlaştırılmış belirli bir tarihte hayatta kalmasıyla, sigortacı, bir defada mukavelede gösterilmiş bulunan sigorta meblağını öder. Gelir sigortasında ise, ölünceye kadar, belirli zaman aralıklarıyla ödenen bir gelir bağlanır .<sup>20</sup>

Yaşama hali hayat sigortası, bütün bu çeşitleriyle daha çok geride kendisinin bakmak zorunda bulunduğu kimsesi olmayan ve ihtiyarlıklarını teminat altına almak isteyen kişiler için bir anlam taşır .<sup>21</sup>

### 3. Karma Hayat Sigortası:

Karma hayat sigortasında sigorta policesinde sigortalının belirli bir yaşı veya her hangi bir tarih, hudut yaş veya tarih olarak tesbit edilir. Sigortalının tesbit edilen bu hudut yaş veya tarihten önce ölmesi halinde, sigortacı mukavelede gösterilmiş bulunan sigorta meblağı tutarındaki tazminatı leh-tara veya sigortalının varislerine öder. Sigortalının tesbit edilen bu hudut yaş veya tarihte hayatta kalması halinde ise, mukavelede gösterilmiş bulunan bu meblağ kendisine ödenir. Demek oluyor ki, karma hayat sigortasında sigortacı, hiç bir şekilde tazminat yükümlülüğünden kurtulamamakta, belirli bir yaş veya tarihte sigortalının ölmesi veya hayatta kalması ile tazminat ödeme yükümlülüğü altına girmektedir .<sup>22</sup>

### 4. Grup hayat sigortası:

---

19. Ibid., s.82.  
20. Ibid., s.82.  
21. Ibid., s.83.  
22. Ibid., s.83.

Hayat sigortasının bu çeşidi ile bir grup insanın sadece bir sigorta policesiyle sigortalanması mümkün olmaktadır. Bu sigorta türü, amacı bakımından, özel sigorta ile sosyal sigorta arasında yer alan bir sigorta çeşididir<sup>23</sup>.

Grup hayat sigortasında sigortacının, sadece bir tek sigorta mukavelesi yapmak suretiyle işletme giderlerinden tasarruf etmek imkanı doğduğu gibi, sigortalının da, ki genellikle bir işletme veya kuruluştur, yanında çalıştırdığı kimseleri, ayrıca özel bir sağlık muayenesinden geçirtmeye ihtiyaç duymadan ucuz prim oranıyla sigorta ettirebilmesi de mümkün olmaktadır<sup>24</sup>.

Hayat sigortaları konusu insan hayatı olan ve insanın yaşamı boyunca karşı karşıya geleceği riskler için önlem almayı sağlayan ve de çok çeşitli türleri olan bir sigorta dalıdır. Ödenen tazminatlar açısından da hayat sigortaları değişik olanaklar sunar<sup>25</sup>.

Hayat sigortalarında amaç, kişilerin ufak tasarruflarını prim adı altında değerlendirerek, kişilerin yaşamında meydana gelebilecek bazı istenmeyen olaylarda, kişiye ve ailesine maddi bir destek sağlamaktadır. Bu nedenle hayat sigortalarının hiç bir zaman bir zenginleşme aracı veya borsa olayı gibi görülmemesi gerekir. Zaten gerek teknik, gerekse yasal olarak hayat sigortalarının bunu sağlaması mümkün değildir<sup>26</sup>.

#### D. SİGORTANIN TÜRKİYE'DEKİ DURUMU VE SEBEPLERİ

Türk Sigorta Sektörü diğer ülkelere göre çok geride olma-

---

23. İbid., s.84.

24. İbid., s.84.

25. F. Özgüç, "Hayat Sigortası nedir, ne olmalıdır?", Başak Sigorta Hayat Sigortası Semineri (1991): s.55.

sına rağmen, son zamanlarda büyük gelişmeler göstermektedir. Sigorta Murakabe Kurulu'nun 1990 senesinde yayınlanan bilançolarına göre, 1990 yılında %200'lük bir büyüme vardır. Ancak toptan eşya fiyatları endeksi ile bunu reel olarak düzeltirsek yüzde yüz civarında bir büyüme olduğunu görüyoruz<sup>27</sup>. Sigortalı sayısı olarak (Hem ferdi hem de grup sigortalılarının) 1987 'de 1.103.000'den 1988'de 1.425.000'e ve 1989'da 2.418.000'e yükseldiğini, 1990'da da 3.5 milyon sigortalının olduğunu söyleyebiliriz<sup>28</sup>.

Kişi başına prim tutarında, Türkiye 1989'da dünya sıralamasında 8.0 \$ ile 57. sırada bulunurken, 1990'da 12.86 \$ ile 54. sıraya yükselmiştir. Türkiye prim gelirinin GSYİH'daki payı 1989'da %0.61 ile dünya sıralamasında 61. sırada iken, 1990'da bu oran %0.78'e yükselmiştir ve 59. sırada yer almıştır<sup>29</sup>. 1990'da kişi başına düşen primin (\$) Dünya ve Türkiye'deki durumu EK I'de gösterilmiştir. Türkiye'de sigorta içinde, hayat sigortalarının payı giderek artmaktadır. 1988 rakamları itibariyle dünyada toplanan primin %52.6'sı hayat sigortalarından sağlanmıştır. Aynı yıl ülkemizde %8.7 olan bu oran, 1989'da %14.6'ya, 1990'da da %20.3'e ulaşmıştır<sup>30</sup>. Hayat sigortalarının alt bölümlerine baktığımızda farklı oranlarla karşılaşırız. Yaşam sigortası Türkiye'de pek yaygın gözüküyor. Bu karma sigortaların da % 90'ını emeklilik sigortası teşkil etmektedir. Bunun sebebi Türk halkının çoğunun sosyal bir kuru-

26. Ibid., s.56.

27. A. Karacık, "Hayat Sigortacılığının Dünya ve Türkiye'de Ülke Ekonomileri ve Sigortacılık Sektörü İçindeki Ağırlığı". Başak Sigortası Hayat Sigortası Semineri (1991): s.95.

28. Ibid., s.96.

29. Başak Sigorta, 1990'da Kişi Başına Düşen Prim (\$), Sigorta Dünyasından Haberler, (Ocak, 1993)

30. A. Karacık, op-cit., s.94.

luştan garantisi olmaması olabilir .

Son yıllarda sigorta sektöründe, sigorta hukukuyla ilgili düzenlemeler yapıldı. Bunlardan en önemlisi ve sektörü etkileyen değişiklik, serbest tarifeye geçilmesiydi. Böylelikle rekabete iyice açılan sektörden bazı itirazlar geldi. Bu itirazlar kısaca şunlardır. Sigortacılıkta serbest tarifeye çok hızlı geçildi, geçilmemeliydi<sup>32</sup> . Çünkü serbest tarife rejiminin, serbest piyasa olgusu idrak edilmeden uygulanması yanlıştı ve mecburi sigortaların gündeme getirilmemesi ise, yanlış uygulamaların devamıdır<sup>33</sup> . Serbest tarife sistemi zaten olmaması gereken bir uygulama iken, bir de bu sistemin, hesapsız-kitapsız fiyat kırma olarak anlaşılmasının sonucu, ortaya vecibelerini yerine getiremeyen sigortacılar çıkmakta, dolayısıyla da zaten zor satılan sigorta hizmetine bir de sigortacıya güven olmadığı için ayrı bir satış zorluğu eklenmektedir<sup>34</sup> .

Türk sigorta sektörünün arzulanın noktanın çok gerilerinde olması ve prim istihsalı açısından, gelişmiş ülkeler bir yana, bazı Ortadoğu ülkelerine bile yetişememesi sık sık dile getirilen, tartışılan bir konudur. Bu durumun sebepleri hususunda ise, sektör temsilcileri arasında bir fikir birliği bulunmadığı gözleniyor. Sigorta şirketlerinin tutumundan, kadercî kültüre; enflasyondan, hukukî yapımıza; sigortanın yanlış anlaşılmasından, halkımızın umursamazlığına, insana güvenmemesine ka-

31. E. Ilgazer, "Türkiye'de Hayat Pazarı ve Ürünleri", Başak Sigortası Hayat Sigortası Semineri (1991): s.166.  
 32. C. Özden, "Aydın Sigortacı Olma Döneminden, Uzman Sigortacı Olma Dönemine", Sigorta Dünyası, (Ocak, 1993), s.8.  
 33. S. Keskin, "Sigortacılık ve Devlet", Sigorta Dünyası, (Ocak, 1993), s.14.  
 34. E. Sergici, "İhaleli Sigortacılık", Sigorta Dünyası, (Ocak, 1993), s.3.

dar pek çok faktör, sigortacılığın bugünkü durumundan sorumlu tutuluyor. Fakat sigortacılık konusunda, Türkiye'de ciddi bir bilgi boşluğu vardır. Üstelik bu bilgi eksikliği, hem tüketici hem de üretici açısından geçerlidir<sup>35</sup>. Ülkemizde banka olayının, sigorta olayına kıyasla daha yaygın olması ve daha iyi bilinmesi nedeniyle hayat sigortaları hatalı bir biçimde anlaşılmakta ve sürekli olarak, banka mevduatı ile kıyaslanmaktadır<sup>36</sup>. Son yıllarda bu dalda kaydedilen önemli gelişmelere ve bunca tanı- tıma, reklama rağmen hayat sigortası ülkemizde hala tam anla- şılmış değildir ve büyük ölçüde bir alternatif tasarruf aracı olarak görülmektedir<sup>37</sup>. Bir taraftan da hayat sigortaları hak- kında olumsuz yayınlar var ve kişiler yanlış bilgilendiriliyor- lar. Değerli ekonomi yazarları bile, hayat sigortası primleri- nin gelirini faiz, repo, tahvil gibi araçlarla karşılaştırıp, sigortanın bir avantaj sağlamadığını yazmaktadırlar. Tasarruf sahibinin ölümü halinde ne olacağı sorusu ise, bu analizlerde yer almamaktadır<sup>38</sup>.

Risk insanın doğumundan ölümüne kadar her safhada mevcut ve sürekli olmasına rağmen, kişiler çoğu zaman bu risklerin farkında olmaz, olsa bile sigorta yaptırma ihtiyacı pek hisset- mezler<sup>39</sup>. Türkiye'de sigorta firmalarının ilgili riski müşteri- ye yeterince fark ettiremediklerini, kavratamadıklarını ve psi- kolojik bir kabul yaratamadıklarını görüyoruz. Muhtemel riskin bir sorun olarak fark edilememesinin nedenleri arasında, şüphe- siz tüketiciye has nedenler de vardır. Ancak bu konuda dış uya-

35. Y. Esmer, "Bilgilenme ve Bilgilendirme", Sigorta Dün- yasından Haberler, (Aralık, 1992), s.4.

36. F. Özgüç, op.cit., s.56.

37. Y. Esmer, op.cit., s.4.

38. İbid., s.4.

39. A. Büyükkaya, op.cit., s.17.



ricuların gücünün noksanlığı daha da önemlidir. Yani, tüketici veya müşteri anlamıyor veya haksız demek yerine sigortacının anlatamadığı gerçeği üzerinde durmak daha yerinde bir davranış olur<sup>40</sup>. Şirketler bireysel reklamlarla niteliklerini sıralıyor, en iyi hizmeti verdiklerini duyuruyorlar! Ancak sektör adına tüketiciyi bilgilendiren, sigorta kavramını yerleştiren, sigortanın çağdaş yaşamın vazgeçilmez bir parçası olduğunu vurgulayan toplu reklamlara ihtiyaç vardır<sup>41</sup>.

Sigorta sektörünün gelişmesine engel olan bir neden de sigorta şirketlerinin geçmişteki uygulamalarıdır. Geçen dönemde bazı firmalar yükümlülüğünü yerine getiremezken, bazıları sigortayı şans oyunu gibi gösterip sigortalılarını aldattılar. Bu uygulamalar nedeniyle Türk insanı sigorta olayına kuşku ile bakıyor ve sigorta şirketlerine de güvenmiyor. Bugün sigortacılara, kötü imajlarını silmek ve kişileri ikna etmek gibi, büyük iş düşmektedir<sup>42</sup>.

Türk toplumunun sosyo-kültürel yapısı ve ekonomik durumu sigortanın insanlarımız tarafından kabulünü ve sigorta yaptırma isteğini olumsuz yönde etkileyen etmenlerdir. Ayrıca Türkiye'de gelir dağılımındaki eşitsizlikler, sigorta sektörünün gelişmesine olumsuz etki yapmaktadır<sup>43</sup>. Sigorta ilgilileri, Türk toplumunun kültürel ve ekonomik yapı olarak, belirli bir düzeye geldikten sonra, sigorta kavramının kendiliğinden gelişeceğini<sup>44</sup> ve milli gelir arttıkça insanların artan gelirlerini

40. Karabulut, op.cit., s.3.

41. E. Ablay, "Reklamcılık ve Sigorta Sektörü", Sigorta Dünyasından Haberler, (Aralık, 1992), s.2.

42. A. Önen, "Sigortanın dün, bugün, yarını", Başak Sigorta Hayat Sigortası Semineri (1991), s.188.

43. M. Altan, "Basın Camiasının Sektör Hakkındaki Yorumları", Yaşam, (Ocak, 1993), s.6.

44. S. Keskin, op.cit., s.14.

sadece zorunlu ihtiyaçlara değil, gelecek güvencesine yatırımları ile Türk sigorta sektörünün gelişeceğini ileri sürmektedirler<sup>45</sup>.

Konusu insan hayatı olan ve kişilerin geleceklerini güvence altına almayı amaçlayan, oluşturduğu fonlarla da ülke ekonomisine katkıda bulunan hayat sigortası, ülkemizde gelişme aşamasındadır. Türk sigorta sektörü, her yıl daha fazla prim üretmesine rağmen, dünya ülkelerinin hala çok gerisindedir. Bu geri kalmışlığın sebeplerini araştırmalarla belirlemek ve çözümlerini bulmak sektör için önemlidir. Çünkü Türk sigortacılık sektörü ile ilgili araştırmalar yetersiz olup, ilgililerin görüşleri genelde gözlem ve tecrübelerine dayanmaktadır. Sigorta sektörü araştırmalarla gerçek problemlerini belirlemeye ihtiyaç duymaktadır. Biz de araştırmamızla sigorta sektörü ilgililerinin belirttiği sorunlardan ufak bir dilim alarak, kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgi, kanaat ve niyetlerini öğrenmeye çalışacağız.

---

45. N. Doğru, "Basın Camiasının Sektör Hakkındaki Yorumları", Yaşam, (Ocak, 1993), s.6.

## II. BÖLÜM

### KİŞİLERİN HAYAT SİGORTASI KONUSUNDAKİ BİLGİ, KANAAT VE NİYETLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

#### GİRİŞ

Türk sigorta sektörü, son yıllarda hızlı gelişme göstermesine rağmen, henüz istenilen düzeye gelememiştir. Sigorta primleri içinde hayat sigortasının payı ise, gelişmiş dünya ülkelerine göre, düşük düzeyde kalmıştır. Buna rağmen Türk sigorta pazarının potansiyeli fazla olması nedeniyle sektöre devamlı yerli ve yabancı firmalar girmektedir. Son yıllarda sektördeki firmalar da hem pazar payını artırmak, hem de sigorta pazarını geliştirmek için pazarlama faaliyetini arttırdılar. Buna rağmen, Türkiye'de sigortacılık yeterince gelişemedi.

Sigorta firmalarının yöneticilerinin şimdi şunları bilmesi faydalı olabilir. Yapılan pazarlama faaliyetleri sonucu, Türk insanına sigorta doğru olarak anlatılabildi mi? Hangi zümreler sigortayı doğru olarak biliyor? Kişilerin sigorta konusundaki kanaat ve niyetleri nedir? Tüm bu soruları sigorta firması yöneticilerinin bilmesi faydalı olabilir. Bu bilgilere göre, pazarlama faaliyetlerine yön verebileceklerdir. Biz de araştırmamızla, bu bilgileri toplamaya çalıştık. Araştırmamızla hayat sigortası konusunda kişilerin bilgileri, kanaatleri ve niyetlerini bir ölçüde de olsa öğrendik. Ayrıca hayat sigortası konusunda kişileri bilgi, kanaat ve niyetlerinin sosyo-ekonomik özelliklerine göre değişip değişmediğini öğrenmeye çalıştık. Böylelikle sigorta firması yöneticilerine, kararlarında kulla-

nabileceği ve ihtiyaç duyduğu bir kısım bilgiyi sunabileceğiz. Bu araştırmamızla Türk sigorta sektörünün gelişmemesinin nedeni olarak ileri sürülen bazı unsurların bir ölçüde açıklığa kavuşabileceğini umuyoruz.

#### A. ARAŞTIRMANIN AMACI, İÇERİĞİ VE KISITLAMALARI

Sigorta faaliyetleri bir hizmettir. Hizmet pazarlayan firmaların karşılaştıkları en büyük problem tüketici zihninde doğru ve olumlu bir yer edinmektedir. Hizmetler elle tutulamazlar, duyulamazlar, tadılamazlar. Bu nedenle hizmetlerin pazarlanmasında birçok sorunla karşılaşılır. Örneğin, hizmetler sergilenemez, reklamlarda obje sunulamaz, numune verilmeden ancak tasvirlerle konu anlatılır. Sigortanın ne olduğunu kişilere anlatma ve onu ikna etme zorluğu nedeniyle, sigorta yöneticileri doğru karar vermek için şu bilgileri öğrenmesi faydalı olabilir. Yapılan pazarlama faaliyetleri sonucunda kişiler bilgilendirilebildi mi? Kişiler sigorta konusunda ikna oldular mı? Neden sigorta sektörü yeterince gelişmedi? Biz araştırmamızla yukarıdaki sorulara cevap bulmaya çalıştık. Araştırmamızla cevap bulmak istediğimiz problemler şunlardır:

- Kişiler hayat sigortasını doğru olarak biliyor mu?
- Özel Emeklilik Sigortası (ÖES) ve Yıllık Hayat Sigortası (YHS) hakkında kişilerin kanaatleri ve niyetleri nedir? Yani sigortanın faydasına Türk insanı inanıyor mu, sigortalı olmak istiyor mu?
- Hayat sigortası hakkında kişilerin bilgi, kanaat ve niyetleri, sosyo-ekonomik özelliklerine göre değişiyor mu?

---

Not: Bundan sonra Özel Emeklilik Sigortası, ÖES olarak, Yıllık Hayat Sigortası da YHS olarak kısaltılacaktır.

Bu problemlere, araştırmamızla cevap bulmaya alıştıktık. Sigorta yöneticilerinin, elde etmek istediğimiz bilgileri kullanarak daha doğru kararlar verebileceğine inanıyoruz.

#### 1. Araştırmanın Amacı:

Araştırmamızla hayat sigortası konusunda kişilerden bilgi toplamayı amaçladık. Elde etmek istediğimiz bilgiler şunlardı. Kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgisi ve bilmeyen kişilere ES ve YHS'nin ne olduğu anlatılarak ES ve YHS hakkındaki kanaatleri ve niyetleri öğrenilmeye çalışıldı. Ayrıca araştırmada kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri öğrenildi. Kişinin sosyo-ekonomik özellikleri cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir, medeni durum, sigorta tecrübesi olarak araştırmada incelendi. Bu bilgileri kullanarak, farklı sosyo-ekonomik özelliklere sahip kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgi, kanaat ve niyetleri arasında farklılık olup olmadığını belirlemeye çalışıldı.

#### 2. Araştırmanın İçeriği:

Araştırma değişkenlerimiz genel bir ifade ile, hayat sigortası konusunda kişinin bilgisi, kanaati, niyeti ve sosyo-ekonomik özellikleri ile ilgilidir. Araştırmamızın değişkenleri ise şunlardır. Hayat sigortası konusunda kişinin bilgisi, ES ve YHS hakkında kişinin kanaati ve niyeti araştırma değişkenlerimizdir. Ayrıca sosyo-ekonomik değişkenler olarak cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir, medeni durum ve kişinin sigorta tecrübesi diğer araştırma değişkenlerimizdir. Araştırma birimlerimiz 18 yaşını doldurmuş ve TC vatandaşı olan insanlardır. Anakütlemizin büyüklüğü 31 milyon kişi civarındadır.

Araştırma Bayrampaşa Belediye Süpermarket'inde yapılacaktır. Bayrampaşa Belediye Süpermarket'ine alışveriş için giren kişiler, araştırmada inceleme kapsamına alınan birimlerdir. Bilgi toplama çalışmamız 3 Mayıs ile 7 Mayıs 1993 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Kişilere anket uygulamaya saat 10'da başlanıp, saat 15 civarında bitirilmiştir.

### 3. Araştırma Kısıtlamaları:

Elimizdeki eleman, zaman ve maddi olanakların sınırlı olmasının bir sonucu olarak araştırmada sadece ferdi hayat sigortası incelenmiştir. Yani ferdi hayat sigortası ile grup hayat sigortasının birarada incelenmesinin zor olması nedeniyle grup hayat sigortası araştırma kapsamına alınmadı.

Araştırmamızda, hakkında bilgi toplanmasının faydalı olacağını düşündüğümüz, kişilerin ikametgah yeri, yaşadığı coğrafi bölge, aile yapısı, dünya görüşü gibi değişkenler araştırma kapsamına alınmadı. Çünkü bu bilgileri de toplamak istediğimizde, araştırmanın farklı bölgelerde yapılması gereği, ayrıca araştırılacak değişkenlerin artmasıyla anket formunun uzaması ve yapılması gereken tabloların, analizlerin artması ile araştırmanın yükü gücümüzün ve amaçladığımız çalışma sonuçlarının ötesine geçiyordu. Neticede araştırmanın amacını, bütçesini ve araştırmayı gerçekleştirmek istediğimiz zamanı dikkate alarak, yukarıdaki değişkenleri araştırma kapsamına almadık.

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfi örnekleme yöntemi kullanarak tesadüfi hata en aza indirilebilirdi ama, iradi örnekleme yöntemi kullanıldı. Tesadüfi örnekleme yönteminin seçilmemesinin sebepleri şunlardır. Araştırmada anakütle-

nin tam listesini elde etmek çok zor ve zaman istemekte idi. Cevap alınmak için belirlenen birimleri belli bir mekanda bulmak ise zordu. Bu yöntemle, birimlere ulaşmak için daha fazla zaman ve kaynağa ihtiyaç duyuldu. Bu nedenler yüzünden, araştırmada uygulanması daha kolay olan ve daha kısa zamanda, daha ucuz bilgi toplama olanağını bize sunan, iradi örnekleme yöntemi kullanıldı. Böylelikle uzman elemanlara ihtiyaç duymadan, araştırmamızda zamandan ve paradan tasarruf edebildik.

Araştırmada örnek büyüklüğü 400 birim olarak saptandı.

Bir yerde daha büyük örneklere çalışmaya zaman, para ve eleman yetmiyeceğinden ve bu irilikte bir örnek de yeterli güvenilirliği sağladığından 400 birimlik örnek büyüklüğü ile yetinildi.

#### B. ARAŞTIRMANIN YARGILANMASI

Araştırmanın sigorta firmalarına yararı:

Sigorta firmaları, tutundurma faaliyetlerini yönlendirmede araştırmamızdan yararlanabileceklerdir. Örneğin, araştırmamızda hayat sigortası konusunda kişilerin bilgisi öğrenilecektir. Sigorta yöneticileri bu bilgiyi kullanarak, reklamlarda kullanacağı mesajı seçer. Sigorta yöneticisi reklamda, kişiye sigortanın ne olduğunu belirten mesajlar mı; yoksa kendi sigorta firmasının en iyi, en güvenilir olduğunu belirten mesajları mı sunacağına, kişinin sigorta hakkındaki bilgisini öğrenerek daha sağlıklı karar verebilir. Araştırmamızla bu bilgi sigorta yöneticilerine sunulacaktır. Sigorta yöneticilerinin doğru mesajları seçmesi ile reklam harcamasının boşa giden bir harcama olması önlenir. Ayrıca araştırmamız ile toplanacak diğer bilgi-

lerle, sigorta satıcıları müşterilerine sunması gereken bilgileri doğru olarak belirleyebilecek ve etkinliğini artıracaktır. Sigorta yöneticileri de bu bilgilerden, pazar bölümlendirmesinde ve pazarlama programını oluşturmada yararlanabilirler.

Araştırmanın kişilere yararı:

Araştırma sonucunda, sigorta firmaları kişilere daha etkin bir şekilde ulaşarak, kişilerin günümüzde tatmin edilmesi gereken bir ihtiyacını fark etmesini ve satın alınmasını sağlayabilecektir. Böylece insanların elindeki kaynakları daha iyi kullanmasına yardımcı olunacak ve tatmin seviyesi artırılabilir. Kişiler karşılaştıkları riskleri bütün sigortalılarla paylaşarak ve rahatlama hissi sağlayacaktır.

Araştırmanın ekonomiye yararı:

Dünya üzerindeki kaynaklar kıttır. Araştırma sonucunda elde edilecek bilgilerle kıt kaynakların israfının azaltılması ve kaynakların daha etkin kullanılması sağlanabilecektir. Örneğin reklam harcamalarının boşa giden bir harcama olma olasılığı fazladır. Araştırmamız ile reklam mesajının niteliğini belirleyebilecek bilgiler toplanacağından, reklam harcamasının boşa giden bir maliyet olma olasılığı azalacaktır. Sigorta yöneticileri ayrıca diğer pazarlama vasıtalarını daha iyi kullanarak tasarruf sağlayabileceklerdir. Ayrıca kişilere günümüzde tatmin edilmesi gerekli olan bir ihtiyacın fark ettirilmesine yardımcı olunarak toplumun toplam tatmin seviyesi artırılabilecek ve toplumun refahına yardımcı olunacaktır.

Sigorta sektörünün gelişmesine yardımcı olacağını düşündüğümüz araştırma sonuçları ile sigorta firmalarının etkinlikle-



ri artabilecektir. Böylelikle daha fazla fon bir merkezde toplanarak, ülke ekonomisinin ihtiyaç duyduğu büyük yatırımlarda kullanılarak, ekonomik büyümeye katkı sağlanacaktır.

Bu yararları sağlayabileceğini umduğumuz araştırma İstanbul Bayrampaşa ilçesinde 400 kişilik bir örnek ile gerçekleştirilecektir. Araştırmada iradi örnekleme yöntemi kullanılacaktır. Araştırma kısıtlamalarına rağmen, elde edeceğimiz bilgiler geçerli ve araştırmamızda güvenilir olacaktır. İradi örnekleme iyi uygulandığı zaman, elde edilen bilgilerin, tesadüfi örnekleme ile elde edilen bilgiler kadar geçerli olduğu bilinmektedir. Araştırmayı gerçekleştireceğimiz İstanbul Bayrampaşa ilçesi Türkiye'yi temsil edebilir. Çünkü bu bölgeye Türkiye'nin her köşesinden göç yaşanmaktadır ve kozmopolit bir yapıya sahiptir. 400 birimlik örnek büyüklüğümüz ise güvenilir bilgi toplamak için yeterlidir. Araştırmayı gerçekleştirmek için belirlediğimiz tahmini bütçe 2.730.000 TL'dir. Araştırmadan beklediğimiz faydalar, elde edilecek bilgilerin geçerli ve güvenilir olacağı göz önüne alındığında, 2.730.000 TL masrafla bu araştırma yapılmaya değer görülmektedir.

### C. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ (METODOLOJİSİ)

Bu aşamaya kadar sigorta ve araştırmamızla ilgili bilgiler sunuldu. İlk kısımda sigorta konusunda ve araştırma problemimiz hakkında genel bilgiler verildi. Daha sonra araştırmanın amaçları, içeriği ve araştırmanın hangi kısıtlamalar ile gerçekleştirildiği belirtildi. Araştırmadan beklenen mikro ve makro yararları belirtilerek araştırmanın yapmaya değer olup

ölmadiğı belirlendi. Bu bölümde ise araştırmanın gerçekleştirilme yöntemi, diğer bir deyişle metodolojisi hakkında bilgi verilecektir.

1.Araştırmanın Değişkenleri, Modeli, Varsayımları, Hipotezleri:

a.Araştırma değişkenleri:

Araştırmamızla hayat sigortası ve hayat sigortası çeşitlerinden YHS ve ÖES hakkında kişilerden bilgi alınacaktır. Araştırma değişkenleri ise şunlardır.

Kişilerin Hayat Sigortası konusundaki bilgi, kanaat ve niyetleri ile ilgili değişkenler:

- Kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgisi
- Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri
- Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri
- Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri
- Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri

Kişilerin sosyo-ekonomik özellikleri ile ilgili değişkenler

- Cinsiyet
- Yaş
- Eğitim
- Meslek
- Gelir
- Medeni durum
- Sigorta tecrübesi

Araştırmamızda yukarıdaki 12 değişken hakkında kişilerden bilgi toplanmıştır.

= Anketin hazırlanması ve cevap şıklarının oluşturulması =

Örneği EK III'de görülen anket formumuzun birinci sorusunda kişilere hayat sigortasının ne olduğu sorulmuştur. Böylelikle kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu sorunun cevap şıkları ise şunlardır.

Biliyor  Kısmen biliyor  Bilmiyor

Araştırmamızın amacını ve kısıtlamalarını dikkate alarak oluşturulan bu şıklar, elde etmek istediğimiz bilgiyi bize sunabilecektir. Alınan cevaplar şıklara işaretlenirken dikkat edilmesi gereken hususlar ise şunlardır. Kişilere hayat sigortasının ne olduğu sorulduğunda, kişi hayat sigortasını tam olarak bilse bile, o anda yalnızca bir kısmını hatırlayabilir. Bu nedenle kişilerin hayat sigortasını biliyor olarak kabul edebilmek için tanımında, hayat sigortasının tanımını veya hayat sigortasının çeşitlerini ya da ÖES'nin tanımını veya YHS'nin tanımını cevabında tam olarak açıklamalıdır. Kişi cevabında bu konulardan bir tanesini kısmen açıklayabiliyorsa, kısmen biliyor olarak kabul edilecektir. Kişi hayat sigortası hakkında hiçbir şey söyleyemiyorsa, bilmiyor olarak kabul edilecektir.

İkinci soruda kişilerin ÖES hakkındaki kanaatlerini öğrenmek amacıyla, kişilere bu sigortayı yararlı bulup bulmadıkları sorulmuştur.

Üçüncü soruda ÖES'ni yararlı bulanların, bu sigorta hakkındaki niyetleri öğrenilmiştir. Bu amaçla kişilere ÖES'ni yaptırmak isteyip istemedikleri sorulmuştur.

Dördüncü soruda kişilerin YHS hakkındaki kanaatlerini öğrenmek amacıyla, kişilere bu sigortayı yararlı bulup bulmadık-

ları sorulmuştur.

Beşinci soruda YHS'nı yararlı bulanların, bu sigorta hakkındaki niyetlerinin öğrenilmesi amaçlanmış ve kişilere YHS'nı yaptırmak isteyip istemedikleri sorulmuştur.

İkinci, üçüncü, dördüncü ve beşinci sorularda, sorunun soruluş şekli itibari ile alınan cevap ya "Evet" ya da "Hayır" olacaktır. Zaten bizim amacımız da kişilerin kanaat ve niyetlerinin esas itibarı ile olumlu mu, yoksa olumsuz mu olduğunu öğrenmektir.

Altıncı soruda cevaplayıcının cinsiyeti belirlenmiştir.

Yedinci soruda cevaplayıcıya yaşı sorulmuştur. Cevap şıkları olarak genç, orta yaşlı, yaşlı olarak üç tanedir. Her yaş grubunun tecrübesi, dünya görüşü ve karşılaştıkları risklerin farklı olduğunu düşündüğümüzden bu şekilde bir ayırım yapılarak şıklar oluşturuldu. 18 yaşından küçük kişiler araştırma kapsamına alınmamıştır. Çünkü 18 yaşından küçükler sigorta poliçelerini imzalayamazlar. Ayrıca 18 yaşından küçüklerden bilgi almanın maliyetinin, yararına göre fazla olacağını düşündüğümüzden, 18 yaşından büyük kişilerden bilgi toplanmıştır. Araştırmada 18-29 yaşı arasında olanlar genç, 30-41 yaşı arasında olanlar orta yaşlı, 42 ve daha yaşlılar yaşlı olarak kabul edilmiştir. Bu gruplarda, sigorta firmalarının her bir yasa göre oluşturdukları prim miktarından hareketle belirlenmiştir. Bu şekilde homojen gruplar, yani birbirine benzer özelliklere sahip kişileri bir grupta toplandığı bir ölçme (bilgi toplama) kalıbı oluşturmaya çalıştık.

Sekizinci soruda kişilere öğrenim durumu sorulmuştur. Ce-

vap şıkları ise düşük eğitilmişler (öğrenimi olmayanlar ve ilköğretim mezunları), orta eğitilmişler (ortaokul ve lise mezunları), yüksek eğitilmişler (ön lisans ve daha ileri seviyedeki okul mezunları) şeklinde belirlenmiştir.

Dokuzuncu soruda kişilerin meslekleri sorulmuş olup, cevap şıkları ise şunlardır.

Teknik eleman (üretimle ilgili ve teknik bilgi, beceri isteyen meslekler)

İşçi (vasıfsız beden işçileri)

Memur (Üretim dışındaki işlerde ücretli olarak çalışanlar)

Yönetici (Müdür veya daha üst kademede ücretli olarak çalışanlar)

Serbest meslek (Kendi işinde çalışan ve yanında üç kişiden fazla kişi çalıştırmayan kişiler)

İşveren (Kendi işinde çalışan ve yanında üç kişiden fazla kişi çalıştıran kişiler)

Ev kadını

Diğer (.....)

Bu şıklarla homojen gruplar, yani birbirine benzer meslekleri bir grupta toplamaya çalıştık. Yine de bu şıklar mesleklerle ilgili homojen grupları tam olarak ifade edememektedir. Bizce araştırmanın amacı, kısıtlamaları dikkate alındığında, bu ayırım elde etmek istediğimiz bilgi için yeterlidir. Kendi işinde çalışanları, yanında çalıştırdıkları kişi sayısına göre serbest meslek erbabı ve işveren olarak ikiye ayırdık. Çünkü aralarında statü farkı vardır. Eğer kişi üç kişiden fazla kişi

çalıştırmıyorsa, yanında çalışanlar ailesi veya akrabası olma ihtimali fazla olduğundan serbest meslek erbabıdır. Üç kişiden fazla kişi çalıştırıyorsa işveren olarak kabul edileceklerdir. Memur ve yöneticiler ise işyerindeki statülerine göre belirlendiler.

Onuncu soruda kişiye gelir durumu sorulmuştur. Cevap şıkları ise şunlardır.

Düşük (Geliri geçinmesine yetmeyen ve genelde borçlanan kişiler)

Orta (Geliri geçinmesine ancak yetenler)

Yüksek ( Geliri rahat yaşamasına yetip, tasarruf yapabilen kişiler)

Bu soruda kişilerin gelir miktarı sorulmadı. Çünkü kişilerin geliri aynı olsa da, aile büyüklüğü vs. sebeplerle, harcamaları ve hayat-refah seviyeleri farklı olabilir.

Onbirinci soruda kişiye medeni durumu sorulmuştur. Cevap şıkları ise şunlardır.

Bekar  Evli  Dul ve boşanmış

Dul ve boşanmış olan kişiler aynı şıkta sunulmuştur. Çünkü her iki grupta olan kişiler, evlilik tecrübesi geçirdikleri ve evli olmadıkları için, birbirine yakın sorumluluğa sahip kişiler olarak düşünüldüğünden aynı şıkta belirtilmesi uygun görülmüştür.

Onikinci soruda kişinin daha önceki (Sosyal sigortalar dışındaki) sigorta tecrübesi sorulmuş olup, cevap şıkları ise şunlardır.

Sigortalı olmadım

[] Sigortalıyım (Sigorta primini ödeyen veya sigorta şirketinden emekli aylığı ya da toplu para alan kişiler.)

[] Sigortadan ayrıldım (Sigortalı olmuş ama, sonra sigorta poliçesini iptal ettiren kişiler.)

Sigorta şirketinden toplu para veya emekli aylığı alanlar sigortalı olarak kabul edildi. Çünkü bu kişiler sigorta sistemi dışına çıkmamış kişiler olarak düşünüldüğünden sigortalı olarak kabul edildiler. Bu bilginin elde edilmesi ile kişilerin sigorta tecrübelerine göre, hayat sigortası hakkındaki bilişliliği ölçülebilecektir. Böylece özel sigorta yaptırmamış olanların neden özel sigorta yaptırmadıkları hakkında fikir verilebileceği gibi, sigortalı olanların da bilinçli olarak mı, yoksa hatıra için mi? sigortalı olduğuna dair fikirler elde edilebilecektir.

b) Araştırma Modeli:

Araştırmada tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Yani araştırma değişkenleri kesin şekli önceden belirlenmiş bir biçimde incelenmiş ve değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkileri saptanmıştır. Araştırmada kişilerin hayat sigortası konusundaki bilgisi belirlenerek, bu değişken ile kişinin sosyo-ekonomik değişkenleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmış; ayrıca kişilerin ÖES ve YHS hakkındaki kanaat ve niyetleri öğrenilerek, bu değişkenler ile kişinin sosyo-ekonomik değişkenleri olan cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir, medeni durum, sigorta tecrübesi değişkenleri arasındaki ilişkiler de belirlenmeye çalışılmıştır.

c) Araştırma varsayımları:

Bayrampaşa Belediye Süpermarketi'nin tüketicileri farklı

sosyo-ekonomik özelliklere sahip kişilerdir. Bu kişilerden seçilecek uygun büyüklükteki bir örnek, tüm Türkiye'yi temsil edebilir.

Sigorta hakkındaki kanaati olumsuz olan kişinin sigorta hakkındaki niyeti de olumsuzdur. Yani sigortayı yararsız olarak düşünen bir kişi sigortalı olmak istemez.

Araştırmamızda % 95 güven sınırı ile 400 birimlik bir örnekten toplayacağımız bilgilerin yeterli derecede geçerli ve güvenilir olacağı düşünülmüştür. Yani %5 anlamlılık seviyesinde 400 birimlik örnek geçerli ve güvenilir bilgi toplamak için yeterlidir. Araştırmadaki bütün kısıtlamalara rağmen, elde edilecek bilgiler geçerli ve güvenilir olacaktır.

Araştırmada iradi örnekleme ile geçerli ve güvenilir bilgi toplanabilir. Çünkü amaca uygun bir tesadüfi olmayan örnekleme ile de yeterli geçerlilik ve güvenilirlikte bilgiler alınabilir<sup>1</sup>. Ayrıca araştırmamızda tesadüfi örneklemin uygulanması zordur ve iradi örnekleme göre daha çok kaynağa ihtiyaç duyar.

Araştırmamızda 18 yaşından küçük kişilerden sigorta hakkında bilgi almanın fazla bir önemi yoktur ve bu kişilerden bilgi almanın faydası, maliyetine göre azdır.

#### d) Araştırmanın Hipotezleri:

Araştırmamızda 35 adet hipotez olup, bunlar genel bir kalıp şeklinde düşünüldüğünde aşağıdaki gibi ifade edilebilecektir:

H<sub>0</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumu ve ÖES ile YHS hakkındaki kanaat ve niyetleri ile sosyo-ekonomik özellik-

---

1. K. Kurtuluş, Pazarlama Araştırmaları (İstanbul: İ.Ü. İşletme Enstitüsü yayını, 1985) s.217.



leri (Cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir, medeni durum, sigorta tecrübesi) arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumu ve ÖES ile YHS hakkındaki kanaat ve niyetleri ile sosyo-ekonomik özellikleri (Cinsiyet, yaş, eğitim, meslek, gelir, medeni durum, sigorta tecrübesi) arasında bir ilgi vardır.

Hipotezlere %5 önem derecesinde, Ki-kare bağımsızlık testi uygulanacaktır.

## 2. Örneklem Süreci:

Anakütlemizi Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan ve 18 yaşını doldurmuş kişiler oluşturmaktadır. Devlet İstatistik Enstitüsünün 1990 nüfus sayımına göre anakütlemizin büyüklüğü 31 milyon kişi civarındadır.

Örneklem çevremiz ise Bayrampaşa Belediye Süpermarketinin müşterileridir. Anketi uygulayacağımız kişiler ise, Bayrampaşa Belediyesi süpermarketine alışveriş yapmak için giren ve 18 yaşını dolduran kişiler olacaktır. Araştırma bu kişilerden seçeceğimiz birimlerle gerçekleştirilecektir.

Araştırmada örneklem birimi olarak insanlar kullanılacaktır. Yani araştırma yapılacak birimler, Bayrampaşa Belediye Süpermarketinin müşterisi olan 18 yaşını doldurmuş kişiler arasından belirlenecektir.

Araştırmanın içeriği, amacı ve sınırlamaları dikkate alınarak, örneklem yöntemi olarak, iradi örneklem yöntemi seçilmiştir. Araştırmada tesadüfi örneklem yönteminin seçilmemesinin sebepleri şunlardır: Araştırmamızda anakütlenin tam liste-

sini oluşturmak zor olduğundan anakütledeki her bir bireyin örnek kapsamına alınma olasılığını belirlemek zordur. Ayrıca tesadüfi örnekleme ile seçilen birimlere ulaşmak hem zaman, hem de kaynak ister. Bu nedenle örnekleme yöntemi olarak tesadüfi örnekleme yöntemi değil, iradi örnekleme yöntemi seçilmiştir. Nitekim aynı büyüklüğe sahip iradi örnekleme ile tesadüfi örneklemenin birçok araştırma da benzer sonuçlar verdiği, üstelik iradi örnekleme ile araştırmanın daha ucuza mal olduğu bilinmektedir<sup>2</sup>. Tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi olarak kota yöntemi uygulanacaktır. Kota örneklemesinde de kullanılacak nitelikler yaş ve cinsiyet olacaktır. Kotayı tutturamama endişesiyle diğer sosyo-ekonomik değişkenler için kota oluşturulmamıştır.

Araştırmanın örnek büyüklüğü: Anakütlemizin büyüklüğü 31 milyon kişi civarındadır. Bu anakütleden alacağımız örnek büyüklüğü, oran tahmin standart hatasının en yüksek değeri alınarak belirlenecektir. Bu nedenle  $P = Q = \% 50$  olarak kabul edilecektir. Güven sınırları  $\% 5$ , gerçek oran ile örnek oranı arasındaki kabul edilen fark, tolerans  $\% 5$ 'dir.

Örnek büyüklüğü  $n = \frac{t^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$  formülü yardımı ile bulunacaktır<sup>3</sup>.

Verileri formüle yerleştğinde:  $n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2} = 384$  br

2. O. İdil, Yönetimde İstatistik (İstanbul: İ.Ü İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, 1988) s.180.

3. Ibid., s.193.

Araştırmamızın biraz daha güvenilir olmasını sağlayacak şekilde, örnek büyüklüğümüz 400 birim olarak belirlendi.

Anketimizi Bayrampaşa Belediye süpermarketinin müşterisi olan ve 18 yaşını doldurmuş kişilerden seçeceğimiz birimlere uyguladık. Bilgi toplama işlemimiz süpermarkette saat 10 civarında başladı ve saat 15 civarında bitti. Bilgi toplama faaliyetimiz 3 Mayıs ile 7 Mayıs 1993 tarihleri arasında gerçekleştirildi. Hergün seçilen birimlerle 80 adet anket yapıldı. Bilgi toplama işlemi saat 10'dan sonra süpermarkete ilk giren müşteri ile başladı ve cevaplama bittikten sonra, süpermarkete ilk giren müşteri ile devam edildi. Anketimizi cevaplamak istemiyen kişilerin yerine o andan sonra süper markete ilk giren kişiye anket formu uygulandı.

Yaş ve cinsiyet kotaları ise şöyle belirlendi:

Cinsiyet kotası: Hem erkekler hem de kadınlar 200 birim civarında olacaktır.

Yaş kotası: Gençler 133 birim civarında, orta yaşlılar 133 birim civarında, yaşlılar da 133 birim civarında olacaktır.

Bu kotalar mümkün olduğu kadar düşük bir toleransla gerçekleştirilmeye çalışıldı.

### 3. Veri ve Bilgi Toplama Yöntemi ve Aracı:

Veri ve bilgi toplamada anket yöntemi seçilmiştir. Anket yönteminde cevaplayıcı ile haberleşme türü olarak, soruların önceden saptanarak, dolaysız sorulduğu haberleşme türü kullanılarak, sorular cevaplayıcıların araştırmanın amacını anlayabi-

leceği bir biçimde direkt olarak sorulmuştur. Soruların sorulması sırasında, soru sırası değiştirilmemiştir. Anket yönteminde bilgi ve veriler kişisel görüşme ile toplanmıştır. Kişisel görüşmede bilgiyi toplayacak anketör, cevap alınacak kişilerle yüzyüze ilişki kurarak, önceden belirlenmiş ve dolaysız sorularla bilgiyi toplamıştır. Bilgiler görüşme anında anket formuna işlenmiştir.

#### 4. Veri ve Bilgilerin analizi:

Araştırmada hipotezlerin testi için, nonparametrik testlerden Ki-kare bağımsızlık testi kullanılmıştır. Kişilerin hayat sigortası hakkındaki bilgi, kanaat ve niyetleri ile ilgili değişkenler ile kişinin sosyo-ekonomik özellik değişkenleri arasındaki ilgi Ki-kare bağımsızlık testi ile analiz edilmiştir.

Ki-kare bağımsızlık testi, sosyal bilimlerde çokça kullanıldığından ve güçlü ölçeklerle ölçülmüş bilgilere ihtiyaç duymadığı için seçildi. Sosyal bilimlerle ilgili araştırmalarda hatanın yol açacağı sonuçlar, fen bilimlerindeki kadar önemli olmadığından, önem derecesi %5 olarak saptandı.

##### 5. Sonuçların Saptanması

Araştırma 410 kişi ile yapılmıştır ve geçerli olan 402 anket değerlendirmeye katıldı. Verilerin tasnifi sonucunda araştırmaya katılan bireylerin 65'inin (%16) hayat sigortasını bildiği, 152'sinin (%38) hayat sigortasını kısmen bildiği, 185'inin (%46) ise hayat sigortasını bilmediği ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılanlardan 327'sinin (%81) ÖES hakkındaki kanaati olumlu, 72'sinin (%19) kanaati olumsuzdur.

ÖES hakkındaki kanaati olumlu olan 327 kişiden 157'sinin (%46) ÖES hakkındaki niyeti olumlu, 86'sinin (%54) niyeti olumsuzdur.

Araştırmaya katılan 402 kişiden 316'sının (%76) YHS hakkındaki kanaati olumlu, 86'sinin (%21) kanaati olumsuzdur.

YHS hakkındaki kanaati olumlu olan 316 kişinin, 165'inin (%52) YHS ile ilgili niyeti olumlu, 151'inin (%48) niyeti ise olumsuzdur.

Araştırmada toplanan bilgilerin tasnifi sonucunda oluşan basit ve çapraz tablolar aşağıda, ilgili bölümlerde ayrıntılı biçimde verilmiştir.

Sonuçlarla ilgili basit tablolar:

Araştırmamızda mevcut bulunan değişken sayısına paralel olarak, tasnif çalışmaları sonunda oluşturulan basit (tek boyutlu) tablo sayısı oniki olup, mutlak ve nisbi frekans dağılımlarını gösterir biçimde aşağıda sıralanmışlardır.

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Biliyor	65	16.17
Kısmen Biliyor	152	37.81
Bilmiyor	185	46.02
Toplam	402	100.00

Tablo 1. Cevaplayıcıların Hayat Sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

ÖES Hakkındaki Kanaat	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Yararlı	327	81.34
Yararsız	75	18.66
Toplam	402	100.00

Tablo 2. Cevaplayıcıların ÖES'nin yararı hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

ÖES Hakkındaki Niyet	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
ÖES yaptırmak isteyen	152	46.48
ÖES yaptırmak istemiyen	175	53.52
Toplam	327	100.00

Tablo 3. Kanaati olumlu olan cevaplayıcıların, ÖES yaptırmaya isteği hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

YHS Hakkındaki Kanaat	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Yararlı	316	78.61
Yararsız	86	21.39
Toplam	402	100.00

Tablo 4. Cevaplayıcıların YHS'nin yararı hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

YHS Hakkındaki Niyet	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
YHS yaptırmak isteyen	165	52.22
YHS yaptırmak istemiyen	151	47.78
Toplam	316	100.00

Tablo 5. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin YHS hakkındaki niyetlerinin dağılımı

Cinsiyet	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Bay	196	48.76
Bayan	206	51.24
Toplam	402	100.00

Tablo 6. Cevaplayıcıların cinsiyetlerine göre dağılımı

Yaş	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Genç	130	32.34
Orta Yaşlı	143	35.57
Yaşlı	129	32.09
Toplam	402	100.00

Tablo 7. Cevaplayıcıların yaşlarına göre dağılımı

Öğrenim Durumu	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Düşük	84	20.90
Orta	176	43.78
Yüksek	142	35.32
Toplam	402	100.00

Tablo 8. Cevaplayıcıların öğrenim durumlarına göre dağılımı

Meslekler	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Teknik Eleman	45	11.19
İşçi	73	18.16
Memur	154	38.31
Yönetici	12	2.98
Serbest Meslek	33	8.21
İşveren	2	0.50
Evhanımı	75	18.66
Diğer	8	1.99
Toplam	402	100.00

Tablo 9. Cevaplayıcıların mesleklerine göre dağılımı

Araştırmada belirlediğimiz bazı meslek gruplarından yeterli sayıda cevap alınamadı. Ki-kare test istatistiğinde ise her bir kutudaki değer minimum bir değerinin olması gerekir. Bu nedenle, az sayıda cevap aldığımız meslekler ilgili diğer mesleklerle birleştirildi. Az sayıda cevap aldığımız yöneticiler memur olarak, işverenler de serbest meslek erbabı olarak kabul



edildi. Diğer şikkı ise analizlere dahil edilmedi.

Gelir Durumu	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Düşük	87	21.64
Orta	205	51.00
Yüksek	110	27.36
Toplam	402	100.00

Tablo 10. Cevaplayıcıların gelir durumlarına göre dağılımı

Medeni Durum	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Bekar	139	34.58
Evli	251	62.44
Dul veya Boşanmış	12	2.98
Toplam	402	100.00

Tablo 11. Cevaplayıcıların medeni durumlarına göre dağılımı

Araştırmamızda Dul veya Boşanmışlardan yeterli sayıda cevap alınamadığından bu kişiler Evli olarak kabul edildi.

Sigorta Tecrübesi	Mutlak Frekans	Nisbi Frekans
Sigortalı olmadı	270	67.16
Sigortalı	99	24.63
Sigortadan ayrıldı	33	8.21
Toplam	402	100.00

Tablo 12. Cevaplayıcıların sigorta tecrübelerine göre dağılımı

Sonuçlarla ilgili çapraz tablolar ve hipotez testleri:

Araştırmamızın ilk beş değişkeni ile son yedi değişkeninin birlikte dikkate alınarak yapılan tasnif sonucu oluşan otuzbeş çapraz (iki boyutlu) tablo ve her tablodan hareketle gerçekleştirilen hipotez testleri ile ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur.

Çapraz tablolarda yer alan her bir kutudaki ilk değer mutlak frekansı, ikinci değer satır toplamına göre yüzdeyi, üçüncü değer sütun toplamına göre yüzdeyi, dördüncüsü ise büyük toplama göre yüzdeyi ifade etmektedir. Tablo 13 çapraz tablosunun ilk satır ve sütunun keşiştiği birinci kutuda yer alan değerleri örnek alırsak, bunları şöyle yorumlayabiliriz. İlk değer 40, mutlak frekansı göstermektedir. Yani 40, araştırmaya katılan 402 kişiden hem hayat sigortasını bilen hem de bay olan kişilerin sayısını gösterir. İkinci değer 61.54, hayat sigortasını bilenlerin içinde bayların oranını gösterir. Üçüncü değer 20.41, bayların içinde Hayat sigortasını bilenlerin oranını gösterir. Dördüncü değer 9.95 ise, toplam 402 birim içindeki hem hayat sigortasını bilen hem de bay olanların oranını verir.

Ki-kare değerlemesi önemli (anlamlı) olduğu durumlarda verilen hesaplamalar tablolarında ise her bir kutudaki ilk değer gerçek (mutlak) frekansı, ikinci değer hesaplamalarla bulduğumuz teorik frekansı ve son değer de gerçek ve teorik frekanslara göre hesaplanarak bulunan, ilginin seviyesini gösteren Ki-Kare değerinin hesabında kullanılan alt değerleri (bunlar toplanarak Ki-kare değeri bulunacaktır) ifade etmektedir.

Hayat sigortasını bilme durumu	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
Biliyor	40 61,54 20,41 9,95	25 38,46 12,14 6,22	65 16,17
Kısmen Biliyor	67 44,08 34,18 16,67	85 55,92 41,26 21,14	152 37,81
Bilmiyor	89 48,11 45,41 22,14	96 51,89 46,60 23,88	185 46,02
Toplam	196 48,76	206 51,24	402

Tablo 13: Cevaplayıcıların cinsiyetleri ve hayat sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

Ho: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile cinsiyetleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(2-1)=2$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri : 5.62

Karar:  $5,62 < 5,99$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

Hayat sigortasını bilme durumu	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
Biliyor	21 32.31 16.15 5.22	26 40 18.18 6.47	18 27.69 13.95 4.48	65 16.17
Kısmen Biliyor	51 33.55 39.23 12.69	61 40.13 42.66 15.17	40 26.32 31.01 9.95	152 37.81
Bilmiyor	58 31.35 44.62 14.43	56 30.27 39.16 13.93	71 38.38 55.04 17.66	185 46.02
Toplam	130 32.34	143 35.57	129 32.09	402

Tablo 14: Cevaplayıcıların yaşları ve hayat sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

Ho: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin hayat sigortasını bilme ile durumları yaşları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(3-1)=4$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 9.49$

Hesaplanan  $X^2$  değeri : 7.09

Karar:  $7.09 < 9.49$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Biliyor	7	22	36	65
	10.77	33.85	55.38	
	8.33	12.50	25.35	
	1.74	5.47	8.95	
Kısmen Biliyor	27	65	60	152
	17.76	42.76	39.48	
	32.14	36.93	42.25	
	6.72	16.17	14.93	
Biliyor	50	89	46	185
	27.03	48.11	24.86	
	59.53	50.57	32.40	
	12.44	22.14	11.44	
Toplam	84	176	142	402
	20.90	43.78	35.32	

Tablo 15: Cevaplayıcıların öğrenim durumları ve hayat sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

H<sub>0</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile öğrenim durumları arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile öğrenim durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test İstatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(3-1)=4$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 9.49$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 23.41

Karar:  $23.41 > 9.49$  olduğundan H<sub>0</sub> red edilir ve H<sub>1</sub> kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile öğrenim durumları arasında ilgi vardır. Yüksek eğitim almış kişilerin, hayat sigortası hakkındaki bilgisi di-

ğer eğitim seviyelerindekilere göre daha fazladır. Hayat sigortası hakkındaki bilgi eksikliği ise, en çok düşük eğitimli-lerde görülmektedir. Yani, eğitim seviyesi arttıkça hayat sigortası hakkındaki bilgisi de artmaktadır.

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Biliyor	7 13.58 3.19	22 28.46 1.47	36 22.96 7.41	65
Kısmen Biliyor	27 31.76 0.71	65 66.55 0.04	60 53.69 0.74	152
Bilmiyor	50 38.66 3.33	89 80.99 0.79	46 65.35 5.73	185
Toplam	84	176	142	402

Tablo 15a: "Tablo 15" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Biliyor	7 11.11 15.56 1.78	10 15.87 13.70 2.54	34 53.97 20.48 8.63	5 7.94 14.29 1.27	7 11.11 9.33 1.78	63 15.99
Kısmen Biliyor	19 12.92 42.22 4.82	21 14.29 28.77 5.33	71 48.30 42.77 18.02	11 7.48 31.43 2.79	25 17.01 33.33 6.35	147 37.31
Bilmiyor	19 10.33 42.22 4.82	42 22.83 57.53 10.66	61 33.15 36.75 15.48	19 10.32 54.28 4.82	43 23.37 57.34 10.91	184 46.70
Toplam	45 11.42	73 18.53	166 42.13	35 8.88	75 19.04	394

Tablo 16: Cevaplayıcıların meslekleri ve hayat sigortasını

bilme durumlarına göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile meslekleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(5-1) = 8$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 15.51$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 15.9

Karar:  $15.9 > 15.51$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile meslekleri arasında ilgi vardır. Araştırmaya katılan memurların hayat sigortası hakkındaki bilgisi diğer meslektekilere göre daha fazla iken, evhanımlarının bilgisi daha azdır.

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Biliyor	7 7.20 0.01	10 11.67 0.24	34 26.54 2.10	5 5.60 0.06	7 11.99 2.01	63 15.99
Kısmen Biliyor	19 16.79 0.29	21 27.24 1.43	71 61.93 1.33	11 13.06 0.32	25 27.98 0.32	147 37.31
Bilmiyor	19 21.01 0.19	42 34.09 1.84	61 77.52 3.52	19 16.35 0.43	43 35.03 1.81	184 46.70
Toplam	45	73	166	35	75	394

Tablo 16a. "Tablo 16" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Biliyor	7	39	19	
	10.77	60	29.23	65
	8.05	19.03	17.27	16.17
	1.74	9.70	4.73	
Kısmen Biliyor	27	81	44	
	17.76	53.29	28.95	152
	31.03	39.51	40	37.81
	6.72	20.15	10.95	
Biliyor	53	85	47	
	28.65	45.95	25.40	185
	60.92	41.46	42.73	46.02
	13.18	21.14	11.69	
Toplam	87	205	110	
	21.64	51	27.36	402

Toblo 17: Cevaplayıcıların gelir durumları ve hayat sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

Ho: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile gelir durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile gelir durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(3-1)=4$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 9.49$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 11.39

Karar:  $11.39 > 9.49$  olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile gelir durumları arasında ilgi vardır. Gelir gruplarından hayat sigortası hakkındaki bilgi eksikliği en çok düşük gelirlilerde vardır.



Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Gelir Durumu			
	Düşük	orta	Yüksek	Toplam
Biliyor	7 14.06 3.55	39 33.15 1.03	19 17.79 0.08	65
Kısmen Biliyor	27 32.90 1.06	81 77.51 0.16	44 41.59 0.14	152
Bilmiyor	53 40.04 4.19	85 94.34 0.92	47 50.62 0.26	185
Toplam	87	205	110	402

Tablo 17a: "Tablo 17" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

Hayat sigortasını Bilme Durumları	Medeni Durum		
	Bekar	Evli	Toplam
Biliyor	23 35.38 16.55 5.72	42 64.62 15.97 10.45	65 16.17
Kısmen Biliyor	51 33.55 36.69 12.69	101 66.45 38.40 25.12	152 37.81
Biliyor	65 35.14 46.76 16.17	120 64.86 45.63 29.85	185 46.02
Toplam	139 34.58	263 65.42	402

Tablo 18: Cevaplayıcıların medeni durumları ve hayat sigortasını bilme durumlarına göre dağılımı

Ho: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile medeni durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi: (3-1)(2-1)=2

Karar kriteri:  $X^2 = 5.99$   
0.95

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 0.12

Karar: 0.12 < 5.99 olduğundan H<sub>0</sub> kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

Hayat sigortasını Bilme durumu	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
Biliyor	34 52.31 12.59 8.46	26 40 26.26 6.47	5 7.69 15.15 1.24	65 16.17
Kısmen Biliyor	105 69.08 38.89 26.12	34 22.37 34.34 8.46	13 8.55 39.39 3.23	152 37.81
Bilmiyor	131 70.81 48.52 32.59	39 21.08 39.40 9.70	15 8.11 45.46 3.73	185 46.02
Toplam	270 67.16	99 24.63	33 8.21	402

Tablo 19. Cevaplayıcıların sigorta tecrübesi ve hayat sigortasını bilme durumularına göre dağılımı

H<sub>0</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin hayat sigortasını bilme durumları ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(3-1)(3-1) = 4$

Karar kriteri:  $X^2 = 9.49$   
0.95

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 10.11

Karar:  $10.11 > 9.49$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin hayat sigortasını bilme durumları ile sigorta tecrübeleri arasında ilgi vardır. Sigortalı olan kişiler hayat sigortasını daha iyi biliyor. Yani, sigortalılar sigorta poliçesini hatırlamak için değil de bilinçli olarak satın almışlardır.

Hayat Sigortasını Bilme Durumu	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
Biliyor	34 43.66 2.14	26 16.01 6.23	5 5.33 0.02	65
Kısmen Biliyor	105 102.09 0.08	34 37.43 0.31	13 12.48 0.02	152
Bilmiyor	131 124.25 0.37	39 45.56 0.94	15 15.19 0	185
Toplam	270	99	33	402

Tablo 19a. "Tablo 19" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Kanaati	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
Yararlı	147	180	327
	44.95	55.05	
	75	87.38	81.34
	36.57	44.77	
Yararsız	49	26	75
	65.33	34.67	
	25	12.62	18.66
	12.19	6.47	
Toplam	196	206	402
	48.76	51.24	

Tablo 20. Cevaplayıcıların cinsiyetleri ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1)=1$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95, 1} = 3.84$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 10.13

Karar:  $10.13 > 3.84$  olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. Araştırmaya katılan birimlerin cinsiyetleri ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında ilgi vardır. ÖES'nin yararına bayanlar, baylardan daha çok inanmaktadırlar. Yani bayanlar, geleceklerini güvence altına almaya daha çok önem veriyorlar.

ÖES Kanaati	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
Yararlı	147 159.43 0.97	180 167.57 0.92	327
Yararsız	49 36.57 4.22	26 38.43 4.02	75
Toplam	196	206	402

Tablo 20a. "Tablo 20" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Kanaati	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
Yararlı	109 33.33 83.85 27.11	115 35.17 80.42 28.61	103 31.50 79.84 25.62	327 81.34
Yararsız	21 28 16.15 5.22	28 37.33 19.58 6.97	26 34.67 20.16 6.47	75 18.66
Toplam	130 32.34	143 35.57	129 32.09	402

Tablo 21. Cevaplayıcıların yaşları ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

H<sub>0</sub>: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile yaşları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

(59)

$$\text{Karar kriteri: } X^2_{0.95} = 5.99$$

$$\text{Hesaplanan } X^2 \text{ değeri: } 0.81$$

Karar:  $0.81 < 5.99$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin yaşları ile ÖES hakkındaki kanaati arasında bir ilgi yoktur.

ÖES Kanaati	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Yararlı	76	142	109	327
	23.24	43.43	33.33	
	90.48	80.68	76.76	
	18.91	35.32	27.11	
Yararsız	8	34	33	75
	10.67	45.33	44	
	9.52	19.32	23.24	
	1.99	8.46	8.21	
Toplam	84	176	142	402
	20.90	43.78	35.32	

Tablo 22. Cevaplayıcıların öğrenim durumları ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

$$\text{Karar kriteri: } X^2_{0.95} = 5.99$$

$$\text{Hesaplanan } X^2 \text{ değeri: } 6.63$$

Karar:  $7.28 > 5.99$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edi-

lir. Araştırmaya katılan bireylerin öğrenim durumları ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında ilgi vardır. ÖES'nin yararına düşük eğitilmişler daha çok inanmakta iken, yüksek eğitilmişler daha az inanmaktadırlar. Yani düşük eğitilmişler, geleceklerini güvence altına almaya daha çok önem veriyorlar.

ÖES Kanaati	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Yararlı	76 68.33 0.86	142 143.16 0.01	109 115.51 0.37	327
Yararsız	8 15.67 3.75	34 32.84 0.04	33 26.49 1.60	75
Toplam	84	176	142	402

Tablo 22a. "Tablo 22" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Kanaati	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Yararlı	36 11.29 80 9.14	63 19.75 86.30 15.99	126 39.50 75.90 31.98	25 7.84 71.43 6.35	69 21.63 92 17.51	319 80.96
Yararsız	9 12 20 2.28	10 13.33 13.70 2.54	40 53.33 24.10 10.15	10 13.33 28.57 2.54	6 8 8 1.52	75 19.04
Toplam	45 11.42	73 18.53	166 42.13	35 8.88	75 19.04	394

Tablo 23. Cevaplayıcıların meslekleri ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile meslekleri arasında bir ilgi vardır.

önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi: (2-1)(5-1)= 4

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 9.49$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 12.14

Karar: 12.14 > 9.49 olduğundan H<sub>0</sub> red edilir ve H<sub>1</sub> kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin meslekleri ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında ilgi vardır. Araştırmaya katılan memurların hayat sigortası hakkındaki kanaati diğer meslektekilere göre daha olumsuz iken, evhanımlarının kanaati daha olumludur. Gelecek güvencesi az olan insanların, ÖES kanaati daha olumludur.

ÖES Kanaati	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Yararlı	36 36.43 0.01	63 59.10 0.26	126 134.40 0.53	25 28.34 0.39	69 60.72 1.13	319
Yararsız	9 8.57 0.02	10 13.90 1.09	40 31.60 2.23	10 6.66 1.68	6 14.28 4.8	75
Toplam	45	73	166	35	75	394

Tablo 23a. "Tablo 23" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu



ÖES Kanaati	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Yararlı	68	169	90	327
	20.80	51.68	27.52	
	78.16	82.44	81.82	
	16.92	42.04	22.39	
Yararsız	19	36	20	75
	25.33	48	26.67	
	21.84	17.56	18.18	
	4.73	8.95	4.97	
Toplam	87	205	110	402
	21.64	51	27.36	

Tablo 24. Cevaplayıcının gelir durumları ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile gelir durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile gelir durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: X bağımsızlık testi

Serbeslik derecesi =  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 0.88

Karar:  $0.88 < 5.99$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin gelir durumu ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında bir ilgi yoktur.

ÖES Kanaati	Medeni Durum		
	Bekar	Evli	Toplam
Yararlı	113 34.56 81.29 28.11	214 65.44 81.37 53.23	327 81.34
Yararsız	26 34.67 18.71 6.47	49 65.33 18.63 12.19	75 18.66
Toplam	139 34.58	263 65.42	402

Tablo 25. Cevaplayıcıların medeni durumları ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile medeni durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1) = 1$

Karar kriteri:  $\chi^2 = 3.84$   
0.95

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 0

Karar:  $0 < 3.84$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin medeni durumları ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Kanaati	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
Yararlı	214	86	27	327 81.34
	65.44	26.30	8.26	
	79.26	86.87	81.82	
	53.23	21.39	6.72	
Yararsız	56	13	6	75 18.66
	74.67	17.33	8	
	20.74	13.13	18.18	
	13.93	3.24	1.49	
Toplam	270 67.16	99 24.63	33 8.21	402

Tablo 26. Cevaplayıcıların sigorta tecrübesi ve ÖES hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki kanaatleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1)=2$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 2.76

Karar:  $2.76 < 5.99$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin sigorta tecrübeleri ile ÖES hakkındaki kanaatleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Niyeti	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
ÖES Yaptırmak istiyenler	69 45.39 46.94 21.10	83 54.61 46.11 25.38	152 46.48
ÖES Yaptırmak istemiyenler	78 44.57 53.06 23.85	97 55.43 53.89 29.67	175 53.52
Toplam	147 44.95	180 55.05	327

Tablo 27. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 327 kişinin cinsiyetleri ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1)=1$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95, 1} = 3.84$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 0.04

Karar:  $0.04 < 3.84$  olduğundan Ho kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan bireylerin cinsiyetleri ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Niyeti	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
ÖES yaptırmak isteyenler	62	56	34	152
	40.79	36.84	22.37	
	56.88	48.70	33.01	
ÖES yaptırmak istemiyenler	18.96	17.13	10.40	46.48
	47	59	69	
	26.86	33.71	39.43	
Toplam	43.12	51.30	66.99	175
	14.37	18.04	21.10	
	109	115	103	
	33.33	35.17	31.50	327

Tablo 28. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 327 kişinin yaşları ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile yaşları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test İstatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1)=2$

Karar Kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 12.47

Karar:  $12.47 > 5.99$  olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan 327 bireyin yaşları ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Gençlerin ÖES'ni yaptırma isteği diğer yaş gruplarına göre daha fazla iken, yaşlıların ÖES'ni yaptırma isteği daha azdır.

ÖES Niyeti	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
ÖES Yaptırmak isteyenler	62 50.67 2.53	56 53.46 0.12	34 47.88 4.02	152
ÖES Yaptırmak istemiyenler	47 58.33 2.20	59 61.54 0.10	69 55.12 3.50	175
Toplam	109	115	103	327

Tablo 28a. "Tablo 28" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Niyeti	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
ÖES yaptırmak isteyenler	27 17.76 35.53 8.26	72 47.37 50.70 22.02	53 34.87 48.62 16.21	152 46.48
ÖES yaptırmak isteyenler	49 28 64.47 14.98	70 40 49.30 21.41	56 32 51.38 17.12	175 53.52
Toplam	76 23.24	142 43.43	109 33.33	327

Tablo 29. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 327 kişinin öğrenim durumları ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi:0.05

(68)

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 4.56

Karar:  $4.56 < 5.99$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan 327 bireyin öğrenim durumları ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Niyeti	Meslek						
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	Toplam	
ÖES yaptırmak isteyenler	17	14	69	6	43	149	
	11.41	9.39	46.31	403	28.86		
	47.22	22.22	54.76	24	62.32		
ÖES yaptırmak istemiyenler	5.33	4.39	21.63	1.88	13.48	46.71	
	19	49	57	19	26		170
	11.18	28.82	33.53	11.18	15.29		
52.78	77.78	45.24	76	37.68			
Toplam	5.96	15.36	17.87	5.95	8.15	53.29	
	36	63	126	25	69		319
	11.28	19.75	39.50	7.84	21.63		

Tablo 30. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 319 kişinin meslekleri ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(5-1)=4$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 9.49$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 30.39

Karar:  $30.34 > 9.49$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan bireylerin meslekleri ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Evhanımları ve memurların ÖES'nı yaptıрма isteği diğer mesleklere göre daha fazla iken, işçi ve serbest meslek sahiplerinin ÖES'nı yaptıрма isteği daha azdır.

ÖES Niyeti	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
ÖES yaptırmak isteyenler	17 16.82 0	14 29.43 8.09	69 58.85 1.75	6 11.68 2.76	43 32.23 3.6	149
ÖES yaptırmak istemiyenler	19 19.18 0	49 33.57 7.09	57 67.15 1.53	19 13.32 2.42	26 36.77 3.15	170
Toplam	36	63	126	25	69	319

Tablo 30a. "Tablo 30" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Niyeti	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
ÖES yaptırmak isteyenler	26 17.10 38.24 7.95	82 53.95 48.52 25.08	44 28.95 48.89 13.46	152 46.48
ÖES yaptırmak istemiyenler	42 24 61.76 12.84	87 49.71 51.48 26.60	46 26.29 51.11 14.07	175 53.52
Toplam	68 20.80	169 51.68	90 27.52	327

Tablo 31. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 327 kişi-



nin gelir durumları ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile gelir durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: "Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile gelir durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1)=2$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 2.35

Karar:  $2.35 < 5.99$  olduğundan Ho kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan 327 bireyin gelir durumları ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Niyeti	Medeni Durum		
	Bekar	Evli	Toplam
ÖES yaptırmak isteyenler	53 34.87 46.90 16.21	99 65.13 46.26 30.27	152 46.48
ÖES yaptırmak istemiyenler	60 34.29 53.10 18.35	115 65.71 53.74 35.17	175 53.52
Toplam	113 34.56	214 65.44	327

Tablo 32. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan 327 kişinin medeni durumları ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile medeni durumları arasında bir ilgi vardır.

(71)

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1)=1$

Karar kriteri:  $X^2 = 3.84$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 0

Karar:  $0 < 3.84$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. ÖES hakkındaki kanaatleri olumlu olan bireylerin medeni durumları ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi yoktur.

ÖES Niyeti	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
ÖES yaptırmak isteyenler	80	67	5	152
	52.63	44.08	3.29	
	37.38	77.91	18.52	
	24.46	20.49	1.53	
ÖES yaptırmak istemiyenler	134	19	22	175
	76.57	10.86	12.57	
	62.62	22.09	81.48	
	40.98	5.81	6.73	
Toplam	214	86	27	327
	65.44	26.30	8.26	

Tablo 33. ÖES hakkındaki niyetleri olumlu olan 327 kişinin sigorta tecrübeleri ve ÖES hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin ÖES hakkındaki niyetleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi vardır.

Önem Derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi  $= (2-1)(3-1)=2$

Karar Kriteri:  $X^2 = 5.99$   
0.95

(72)

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 49.72

Karar:  $49.72 > 5.99$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. ÖES kanaati olumlu olan 327 bireyin sigorta tecrübeleri ile ÖES hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Özel sigorta yaptırmış olanların ÖES niyeti, diğer gruplara göre daha olumludur. Yani sigortalı olanlar, sigorta hizmetinden memnun kalmışlardır.

ÖES Niyeti	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
ÖES yaptırmak isteyenler	80 99.47 3.81	67 39.98 18.26	5 12.55 4.54	152
ÖES yaptırmak istemiyenler	134 114.53 3.31	19 46.02 15.86	22 14.45 3.94	175
Toplam	214	86	27	327

Tablo 33a. "Tablo 33" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

$H_0$ : Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : "Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1) = 1$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 3.84$

ÖES Kanaati	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
Yararlı	140	176	316
	44.30	55.70	
	71.43	85.44	
	34.83	43.78	
Yararsız	56	30	86
	65.12	34.88	
	28.57	14.56	
	13.93	7.46	
Toplam	196	206	402
	48.76	51.24	

Tablo 34. Cevaplayıcıların cinsiyetleri ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 11.71

Karar:  $11.71 > 3.84$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin cinsiyetleri ile YHS hakkındaki kanaatleri arasında ilgi vardır. YHS'nın yararına bayanlar, baylardan daha çok inanmaktadırlar. Yani bayanlar, yakınlarının geleceğini daha çok düşünüyor ve geleceklerinin güvence altında olmasına daha çok önem veriyorlar.

YHS Kanaati	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
Yararlı	140	176	316
	154.07	161.93	
	1.28	1.22	
Yararsız	56	30	86
	41.93	44.07	
	4.72	4.49	
Toplam	196	206	402

Tablo 34a. "Tablo 34" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

ÖES Kanaati	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
Yararlı	98	109	109	316
	31.02	34.49	34.49	
	75.38	76.22	84.50	
	24.38	27.11	27.11	
Yararsız	32	34	20	86
	37.21	39.53	23.26	
	24.62	23.78	15.50	
	7.96	8.46	4.98	
Toplam	130	143	129	402
	32.34	35.57	32.09	

Tablo 35. Cevaplayıcıların yaşları ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: "Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile yaşları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar Kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 3.94

Karar:  $3.94 < 5.99$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin yaşları ile YHS hakkındaki kanaatleri arasında bir ilgi yoktur.

YHS kanaati	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Yararlı	73	136	107	316
	23.10	43.04	33.86	
	86.90	77.27	75.35	
	18.16	33.83	26.62	
Yararsız	11	40	35	86
	12.79	46.51	40.70	
	13.10	22.73	24.65	
	2.73	9.95	8.71	
Toplam	84	176	142	402
	20.90	43.78	35.32	

Tablo 36. Cevaplayıcıların öğrenim durumları ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar Kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 4.52

Karar:  $4.52 < 5.99$  olduğundan Ho kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin öğrenim durumları ile YHS kanaatleri arasında ilgi yoktur.

YHS Kanaati	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Yararlı	24 7.74 53.33 6.09	63 20.32 86.30 15.99	130 41.94 78.31 33.00	29 9.35 82.86 7.36	64 20.65 85.33 16.24	310 78.68
Yararsız	21 25 46.67 5.33	10 11.90 13.70 2.54	36 42.86 21.69 9.14	6 7.14 17.14 1.52	11 13.10 14.67 2.79	84 21.32
Toplam	45 11.42	73 18.53	166 42.13	35 8.88	75 19.04	394

Tablo 37. Cevaplayıcıların meslekleri ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

H<sub>1</sub>: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile meslekleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(5-1) = 4$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 22.15

Karar:  $22.15 > 9.49$  olduğundan Ho red edilir ve H<sub>1</sub> kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin meslekleri ile YHS kanaatleri arasında ilgi vardır. İşçi ve evhanımlarının YHS kanaatleri daha olumlu iken, teknik elemanların kanaatleri daha olumsuzdur.

YHS Kanaati	Meslek					Toplam
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	
Yararlı	24 35.40 3.68	63 57.44 0.54	130 130.61 0	29 27.54 0.08	64 59.01 0.42	310
Yararsız	21 9.60 13.58	10 15.56 1.99	36 35.39 0.01	6 7.46 0.29	11 15.99 1.56	84
Toplam	45	73	166	35	75	394

Tablo 37a. "Tablo 37" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

YHS Kanaati	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
Yararlı	67 21.20 77.01 16.67	161 50.95 78.54 40.05	88 27.85 80 21.89	316 78.61
Yararsız	20 23.26 22.99 4.97	44 51.16 21.46 10.95	22 25.58 20 5.47	86 21.39
Toplam	87 21.64	205 51	110 27.36	402

Tablo 38. Cevaplayıcıların gelir durumları ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile gelir durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile gelir durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem Derecesi: 0.05



(78)

Test İstatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar Kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 0.23

Karar:  $0.11 < 5.99$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin gelir durumları ile YHS kanaatleri arasında bir ilgi yoktur.

YHS Kanaati	Medeni Durum		
	Bekar	Evli	Toplam
Yararlı	105 33.23 75.54 26.12	211 66.77 80.23 52.49	316 78.61
Yararsız	34 39.53 24.46 8.46	52 60.47 19.77 12.93	86 21.39
Toplam	139 34.58	263 65.42	402

Tablo 39. Cevaplayıcıların medeni durumları ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile medeni durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test İstatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1) = 1$

Karar Kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 3.84$

(79)

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 1.19

Karar:  $1.19 < 3.84$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. Araştırmaya katılan bireylerin medeni durumları ile YHS kanaatleri arasında bir ilgi yoktur.

YHS Kanaati	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
Yararlı	206	83	27	316
	65.19	26.27	8.54	
	76.30	83.84	81.82	
	51.24	20.65	6.72	
Yararsız	64	16	6	86
	74.42	18.60	6.98	
	23.70	16.16	18.18	
	15.92	3.98	1.49	
Toplam	270	99	33	402
	67.16	24.63	8.21	

Tablo 40. Cevaplayıcıların sigorta tecrübeleri ve YHS hakkındaki kanaatlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin YHS hakkındaki kanaatleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95, 2} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 2.66

Karar:  $2.66 < 5.99$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. Araştırmaya

katılan bireylerin sigorta tecrübeleri ile YHS hakkındaki kanaatleri arasında ilgi yoktur.

YHS Niyeti	Cinsiyet		
	Bay	Bayan	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	67	98	
	40.61	59.39	165
	47.86	55.68	52.22
	21.20	31.01	
YHS yaptırmak istemiyenler	73	78	
	48.34	51.66	151
	52.14	44.32	47.78
	23.10	24.69	
Toplam	140	176	316
	44.30	55.70	

Tablo 41. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin cinsiyetleri ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile cinsiyetleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(2-1) = 1$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 3.84$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 1.91

Karar:  $1.91 < 3.84$  olduğundan Ho kabul edilir. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 bireyin cinsiyetleri ile YHS hakkındaki niyetleri arasında ilgi yoktur.

YHS niyeti	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	71	54	40	
	43.03	32.73	24.24	165
	72.45	49.54	36.70	52.22
YHS yaptırmak istemiyenler	27	55	69	
	17.88	36.42	45.70	151
	27.55	50.46	63.30	47.78
Toplam	8.54	17.40	21.84	
	98	109	109	316
	31.02	34.49	34.49	

Tablo 42. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin yaşları ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile yaşları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile yaşları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1) = 2$

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 26.91

Karar:  $26.9 > 5.99$  olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan 316 bireyin yaşları ile YHS hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Gençlerin YHS'ni yaptırmaya isteği diğer yaş gruplarına göre daha fazla iken, yaşlıların YHS'ni yaptırmaya isteği daha azdır.

YHS Niyeti	Yaş			
	Genç	Orta Yaşlı	Yaşlı	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	71 51.16 7.69	54 56.92 0.15	40 56.92 5.03	165
YHS yaptırmak istemiyenler	27 46.82 8.39	55 52.09 0.16	69 52.09 5.49	151
Toplam	98	109	109	316

Tablo 42a. "Tablo 42" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

YHS Niyeti	Öğrenim Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	38 23.03 52.05 12.02	76 46.06 55.88 24.05	51 30.91 47.66 16.14	165 52.22
YHS yaptırmak istemiyenler	35 23.18 47.95 11.08	60 39.73 44.12 18.99	56 37.09 52.34 17.72	151 47.78
Tablo	73 23.10	136 43.04	107 33.86	316

Tablo 43. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin öğrenim durumları ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile öğrenim durumları arasında bir ilgi vardır.

(83)

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(3-1)=2$

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 1.67

Karar:  $1.67 < 5.99$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan 316 bireyin öğrenim durumları ile YHS hakkındaki niyetleri arasında bir ilgi yoktur.

YHS Kanaati	Meslek					
	Teknik Eleman	İşçi	Memur	Serbest Meslek	Evhanımı	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	15 9.15 62.50 4.84	29 17.68 46.03 9.36	63 38.41 48.46 20.32	14 8.54 48.28 4.52	43 26.22 67.19 13.87	164 52.90
YHS yaptırmak istemiyenler	9 6.17 37.50 2.90	34 23.29 53.97 10.97	67 45.89 51.54 21.61	15 10.27 51.72 4.84	21 14.38 32.81 6.77	146 47.10
Toplam	24 7.74	63 20.32	130 41.94	29 9.35	64 20.65	310

Tablo 44. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin meslekleri ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile meslekleri arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile meslekleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:  $(2-1)(5-1)=4$

(84)

$$\text{Karar kriteri: } X^2_{0.95} = 9.49$$

$$\text{Hesaplanan } X^2 \text{ değeri: } 8.59$$

Karar:  $8.59 < 9.49$  olduğundan  $H_0$  kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan bireylerin meslekleri ile YHS hakkındaki niyetleri arasında bir ilgi yoktur.

YHS Kanaati	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	27	81	57	
	16.36	49.09	34.55	165
	40.30	50.31	64.77	52.22
	8.54	25.63	18.04	
YHS yaptırmak istemiyenler	40	80	31	
	26.49	52.98	20.53	151
	59.70	49.69	35.23	47.78
	12.66	25.32	9.81	
Toplam	67	161	88	
	21.20	50.95	27.85	316

Tablo 45. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin gelir durumları ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

$H_0$ : Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile gelir durumları arasında bir ilgi yoktur.

$H_1$ : Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile gelir durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi =  $(2-1)(3-1)$

$$\text{Karar kriteri: } X^2_{0.95} = 5.99$$

$$\text{Hesaplanan } X^2 \text{ değeri: } 9.6$$

Karar:  $9.6 > 5.99$  olduğundan  $H_0$  red edilir ve  $H_1$  kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan 316 bireyin gelir durumları ile YHS hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Yüksek gelirlilerde YHS'nı yaptıрма isteği daha fazla iken düşük gelirlilerde daha azdır.

YHS Niyeti	Gelir Durumu			
	Düşük	Orta	Yüksek	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	27 34.98 1.82	81 84.07 0.11	57 45.95 2.66	165
YHS yaptırmak istemiyenler	40 32.02 1.99	80 76.93 0.12	31 42.05 2.9	151
Toplam	67	161	88	316

Tablo 45a. "Tablo 45" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

YHS Niyeti	Medeni Durumu		
	Bekar	Evli	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	78 47.27 74.29 24.68	87 52.73 41.23 27.53	165 52.22
YHS yaptırmak istemiyenler	27 17.88 25.71 8.55	124 82.12 58.77 39.24	151 47.78
Toplam	105 33.23	211 66.77	316

Tablo 46. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin medeni durumları ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı



(86)

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile medeni durumları arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile medeni durumları arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi: 0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi = (2-1)(2-1)=1

Karar kriteri:  $\chi^2_{0.95} = 3.84$

Hesaplanan  $\chi^2$  değeri: 30.68

Karar:  $30.68 > 3.84$  olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan 316 bireyin medeni durumları ile YHS hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Bekarların YHS'nı yaptıрма isteği daha fazla iken, evlilerin daha azdır.

YHS Niyeti	Medeni Durum		
	Bekar	Evli	Toplam
YHS yaptırmak isteyenler	78 54.83 9.79	87 110.17 4.87	165
YHS yaptırmak istemiyenler	27 50.17 10.7	124 100.83 5.32	151
Toplam	105	211	316

Tablo 46a. "Tablo 46" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu

YHS Niyeti	Sigorta Tecrübesi			
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	Toplam
YHS yaptırmak istiyenler	100 60.61 48.54 31.65	57 34.54 68.67 18.04	8 4.85 29.63 2.53	165 52.22
YHS yaptırmak istemiyenler	106 70.20 51.46 33.54	26 17.22 31.33 8.23	19 12.58 70.37 6.01	151 47.78
Toplam	206 65.19	83 26.27	27 8.54	316

Tablo 47. YHS hakkındaki kanaatleri olumlu olan 316 kişinin sigorta tecrübeleri ve YHS hakkındaki niyetlerine göre dağılımı

Ho: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi yoktur.

H1: Kişilerin YHS hakkındaki niyetleri ile sigorta tecrübeleri arasında bir ilgi vardır.

Önem derecesi:0.05

Test istatistik: Ki-kare bağımsızlık testi

Serbestlik derecesi:(2-1)(3-1)=2

Karar kriteri:  $X^2_{0.95} = 5.99$

Hesaplanan  $X^2$  değeri: 15.64

Karar: 15.64 > 5.99 olduğundan Ho red edilir ve H1 kabul edilir. YHS kanaati olumlu olan 316 bireyin sigorta tecrübeleri ile YHS hakkındaki niyetleri arasında ilgi vardır. Sigortalıların YHS yaptıрма isteği daha fazla iken, sigortadan ayrılanların daha azdır.

YHS Niyeti	Sigorta Tecrübesi			Toplam
	Sigortalı Olmadı	Sigortalı	Sigortadan Ayrıldı	
YHS yaptırmak istiyenler	100 107.56 0.53	57 43.34 4.31	8 14.10 2.64	165
YHS yaptırmak istemiyenler	106 98.44 0.58	26 39.66 4.9	19 12.90 2.88	151
Toplam	206	83	27	316

Tablo 47a. "Tablo 47" ile ilgili Ki-kare hesaplamaları tablosu



6. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliliği:

Araştırmamız bütün olarak bize göre yeterli derecede geçerli ve güvenilirirdir. Ancak yine de bu konularda bazı hususların dikkatimizi çektiğini de burada belirtmek gerekir.

a) Araştırmanın geçerliliğini etkileyen etmenler:

i. Olgunlaşma Etkisi: Araştırmanın saha uygulamasının (anketin uygulandığı) yapıldığı Mayısın 2. ve 3. haftalarında Hayat Sigortası ile hayat sigortası firmaları hakkında bilgi veren reklam faaliyetlerinin yoğunluğu artmıştır. Bu reklam faaliyetlerinin yoğunluğu araştırmadan sonra da devam etmektedir. Bu faaliyetlerin kişilerin hayat sigortası hakkındaki bilgisi, kanaatini ve niyetini olumlu yönde etkilemesi mümkündür.

ii. Araç Etkisi: Araştırmadan bir anketör kullanıldığından, anketörün işyükü fazla olmuştur. Saha araştırmasının sonlarına doğru anketörün verimliliği düşmüştür. Yani saha araştırmasının sonlarına doğru, anketörün cevaplayıcıya konuyu aktarmada ve cevaplayıcının cevabını uygun şıkka yerleştirmede bir ölçüde de olsa zorlanmıştır.

b) Araştırmanın Güvenirliliği:

%95 güvenirlilik ve %5 tolerans ile örnek büyüklüğü 365 birim olarak saptanmıştı. Araştırmanın güvenirliliğini bir ölçüde de olsa artıracak şekilde için örnek büyüklüğü 402 birim olarak gerçekleşti. %95 güvenirlilik derecesinde araştırma güvenilirirdir diyebiliriz.

7. Sonuç ve Öneriler:

Araştırmamız ile Türk insanının hayat sigortası hakkındaki bilgi durumu ile hayat sigortası çeşitlerinden ÖES ve YHS hakkındaki kanaat ve niyetlerini öğrenmeye çalıştık. Elde etti-

ğımız bilgiler ve bunlara uygun önerilerimiz bu bölümde sunulmuştur.

Araştırmamıza katılan 402 kişiden % 46'sının hayat sigortası hakkında hiçbir bilgisi ve fikri olmadığı ve ancak % 16'sının hayat sigortası hakkında bilinçli bilgisi olduğu saptanmıştır. Yani, Türk insanının hayat sigortası hakkındaki bilgi eksikliği fazladır diyebiliriz. Bu bilgi eksikliğinin en önemli nedeni olarak, sigorta şirketlerinin hayat sigortasını Türk insanına iyi tanıtamaması ve tanıtmak için yeterince çaba harcamamasını görmekteyiz. Araştırmamız sırasında ÖES ve YHS hakkında bilgilendirilen bireylerin her iki sigortayı da rahatlıkla anladıkları görülmüştür.

Tüketici ne olduğunu bilmediği birşeyi almak istemez. Türk insanı da hayat sigortasını bilmediği ya da eksik bilgisi olduğu için satın almaktan kaçınmıştır. Bu durum, bize göre sigorta sektörünün içinde bulunduğu durumun en önemli nedenlerinden biridir. Sigorta firmaları, sektörlerinin içinde bulunduğu bu aşamada, doğrudan kendi poliçelerini satma çabası yerine, bir araya gelerek Türk insanını hayat sigortası hakkında bilgilendirecek faaliyette bulunmalıdırlar. Bu amaçla, Türk insanına ulaşmak için, her türlü haberleşme araçlarından yararlanmalıdırlar.

Araştırmamızda hayat sigortası hakkındaki bilgi eksikliği, daha çok düşük eğitimlilerde, işçilerde, evhanımlarında ve düşük gelirlilerde görülmüştür. Sigorta firmalarının, kısa vadede bu zümreleri ikna etmesi çok zordur ve zaman ister. Hayat sigortası hakkındaki bilgisi en iyi olanlar ise, yüksek eğitimliler, memurlar ve özel sigorta yaptırmış olanlardır. Bu zümrelerde bile hayat sigortasını bilinçli bilenler, bu gruptakile-

rin ancak %25'i civarındadır. Yani, hayat sigortasını diğer zümrelere göre daha iyi bilenler bile bilgilendirilme ihtiyacı duymaktadır. Yine de bu kişileri hayat sigortası hakkında ikna etmek, diğer kişilere göre daha kolaydır. Bilgilendirme faaliyetinde bulunmadan sigorta poliçelerini satmak isteyen firmalar, bu zümreleri hedef alarak faaliyette bulunurlarsa daha başarılı olacaklardır.

Araştırmamızla ÖES ve YHS hakkında bilgilendirilen birimlerin %80'e yakınının ÖES ve YHS hakkındaki kanaati olumludur. Türk insanını ÖES ve YHS hakkında ikna edebilmek için onu bilgilendirmek yetebilmektedir. Türk insanı, hayat sigortasını anlayıp kabul edebilecek bir düzeye gelmiştir. Sigorta firmalarının Türk insanını bilgilendirebildikleri ölçüde, kişilerin hayat sigortaları hakkındaki düşünceleri olumlu olacaktır. Yani Türk insanı, hayat sigortası hakkında bilgilendirildikten sonra bize göre sigorta sektöründe büyük gelişmeler olabilecektir.

Araştırmamızda özellikle bayanların, düşük eğitim seviyesindekilerin ve evhanımlarının ÖES hakkındaki kanaatleri daha olumlu iken; YHS için de işçilerin, bayanların ve evhanımlarının kanaatlerinin daha olumlu olduğu görülmektedir. Sigorta firmaları insanları bilgilendirdikten sonra yukarıdaki zümrelerde yer alanlara poliçe satmak için çaba harcamalıdırlar. Çünkü, kanaati olumlu olan insanlara poliçe satmak daha kolaydır. ÖES kanaati olumsuz olanlar baylar, yüksek eğitimliler ve memurlar iken; YHS kanaati olumsuz olanlar baylar ve teknik elemanlardır. Bu gruplarda bile kanaati olumsuz olanlar, bu gruptaki cevaplayıcıların %25'i civarındadır. Yani, bilgilendi-

rilen Türk insanının hayat sigortası hakkındaki kanaati çoğunlukla olumludur.

Araştırmamızda ÖES hakkındaki kanaatleri olumsuz olanlar, ÖES'nin enflasyon ortamında fayda sağlayamayacağını ileri sürmüşlerdir. YHS hakkındaki kanaati olumsuz olanların ise, genelde kaderci anlayışa sahip kişiler oldukları görülmüştür. Sigorta firmaları bilgilendirme faaliyetinden sonra, hayat sigortası kanaati olumlu olanlara sigorta poliçesini satma çabasına girerken; diğer taraftan da kanaati olumsuz olanları ikna edebilecek faaliyetlerde bulunmalıdırlar.

Araştırmamızda ÖES ve YHS kanaati olumlu olan birimlerin yarısına yakınının ÖES ve YHS hakkındaki niyetleri de olumludur. Bir bakıma, bilgilendirilecek birimlerin yarısına yakını sigortalanmak için hazır hale gelecektir. Sigorta firmaları, Türk toplumunu hayat sigortası hakkında bilgilendirdikten sonra 18 yaşından büyük T.C vatandaşlarının yarıya yakınına fiili olarak hayat sigortası hizmetini sunabileceklerdir.

ÖES hakkında gençler, memurlar, evhanımları ve özel sigortalılar daha iyi niyetli olurken; YHS hakkında daha iyi niyetli olanlar gençler, yüksek gelirliler, bekarlar ve özel sigortalı olanlardır. Bu grupta yer alanları bilgilendirdikten sonra sigorta poliçesini satmak, bize göre daha kolay olacaktır. ÖES hakkındaki niyetleri daha olumsuz olanlar yaşlılar, işçiler, özel sigortadan ayrılanlar iken, YHS hakkında daha olumsuz düşünenler yaşlılar, düşük gelirliler ve sigortadan ayrılanlardır. Sigorta firmalarının bu zümrelere sigorta poliçesini satması zordur, ama kişilerin ellerindeki olanakların değiş-

mesi, sigorta firmalarının imajlarını düzeltmeleri vb. sebeplerle kişilerin niyetleri değişebilir. Bu nedenle, sigorta firmaları ÖES ve YHS niyetleri olumsuz olanları, değişen durumları dikkate alarak izlemeli ve bu zümrelere yönelik uzun vadeli planlar yapmalıdır.

ÖES ve YHS hakkındaki niyeti olumsuz olanlar genelde sigorta şirketlerine güvenmemektedirler. ÖES niyeti olumsuz olanların bir kısmı ise devletten güvencesi olduğu için ek bir güvenceye gerek görmemektedir.

Araştırmamıza göre, Türk sigorta sektörünün bugünkü gelişmiş durumundan esas itibarı ile sigorta şirketleri sorumludur. Çünkü bize göre sigortayı Türk insanına anlatmak için gerekli olan çabayı göstermemişlerdir. Türk insanı sigorta hakkında bilgilendirildiğinde, sigortayı benimseme eğilimine girmektedir. Araştırmamız sırasında kendisine bilgi verilenlerin yarısına yakınının, ÖES ve YHS yaptırmak istediği görülmüştür.

Toplu haberleşme vasıtaları ile sigortayı anlatma zorluğuna rağmen, bizce sigorta şirketleri Türk insanına sigorta hakkında bilgi vermelidir. Sigorta firmaları reklamlarında, sigortanın ne olduğunu belirten mesajlar sunmalıdır. Kişisel satış elamanları ise, tüketici ile yüz yüze görüşmesinde sigorta hakkında bilgi sunmalıdır.

ÖES ve YHS hizmetini sunan sigorta şirketleri, Türk insanını bilgilendirdikten sonra hedef pazar olarak, araştırmamızda saptanan ve ÖES ve YHS kanaati olumlu olan zümreleri seçmelidir. Ayrıca pazarlama programlarını, kanaati olumlu olan zümreleri hedef alarak oluştururlarsa, ba-



şarı düzeylerini artırmaları beklenir.

Sigorta şirketleri, Türk insanını ÖES ve YHS hakkında bilgilendirdikten sonra, araştırmamızda saptanan ÖES ve YHS niyeti olumlu olan zümrelere ulaşarak, sigorta poliçelerini satma çabası içine girmelidirler.

Ayrıca sigorta şirketleri, yapacakları veya yaptıracakları araştırmalarla ÖES ve YHS kanaatini, niyetini olumsuz etkileyen etmenleri belirlemeli ve ortadan kaldırmalıdır. Böylelikle sigorta şirketleri daha fazla sayıdaki Türk insanına sigorta hizmeti verme olanağına kavuşabileceklerdir.



8. Araştırmanın Takvimi ve Bütçesi:

a) Araştırmanın Takvimi:

1-15 Şubat 1993: Tez tekliflerinin hazırlanması

17 Şubat 1993 : Tez konusunu seçilmesi

19 Şubat- 1 Mart 1993: Araştırma planının hazırlanması

ve konu ile ilgili kaynakların araştırılıp, incelenmesi

3 Mart 1993 : Araştırma planının danışman hocası ile gözden geçirilip, tartışılması

5-15 Mart 1993 : Araştırma ile ilgili genel bilgilerin toplanıp hazırlanması

16 Mart- 2 Nisan 1993: Yapılan bütün hazırlıkların danışman hocası tarafından gözden geçirilmesi

12-26 Nisan 1993: Araştırma ile ilgili gerekli düzeltmelerin yapılarak, eksikliklerin giderilmesi

27-30 Nisan 1993: Araştırma hazırlıklarının danışman hocası ile gözden geçirilip, araştırma öncesi hazırlıklara son verilmesi

3-5 Mayıs 1993 : Saha çalışmasının hazırlıklarının yapılması

10-14 Mayıs 1993: Saha çalışmasının yapılması

17-27 Mayıs 1993: Toplanan bilgilerin tasniflenmesi, Tablolanması ve analizlerinin yapılması

28 Mayıs- 10 Haziran 1993: Sonuçların saptanması ve elde edilen bilgilere göre yorum ve önerilerin geliştirilmesi

10 Haziran- 15 Ağustos 1993: Araştırmanın bir bütün olarak danışman hoca ile birlikte gözden geçirilmesi

(96)

15 Haziran - 12 Ağustos 1993: Gerekli düzeltmelerin yapılması ve ilk rapor müsvettelerinin bilgisayarda yazılması

16 Kasım - 30 Aralık 1993: İlk rapor müsvettelerinin danışman hocası tarafından gözden geçirilmesi

4 Ocak - 17 Ocak 1994: Gerekli düzeltmelerin yapılarak, ikinci müsvettenin hazırlanması

24 Ocak - 2 Şubat 1994: Tezin bir bütün olarak danışman hocası tarafından gözden geçirilmesi

14 Şubat 1994: Gerekli düzeltmelerin yapılarak, tez müsvettelerinin çoğaltılması

15 Şubat 1994: Tezin ciltlendirilmesi



b) Maliyet Planı (TL):

1000 adet teksir kağıdı	:	20.000
200 adet A-4 kağıdı	:	40.000
1000 adet bilgisayar kağıdı	:	200.000
11 defa Bursa-İstanbul arası seyahat	:	1.580.000
Araştırmanın şehir içi yol masrafı	:	280.000
Araştırmada yemek masrafı	:	200.000
10 adet tezin ciltlenmesi	:	410.000
		<hr/>
Araştırmanın bütçesi	:	2.730.000



## EK I

## 1990'da Kişi Başına Düşen Prim (\$)

Dünya Sıralaması	Toplam	Hayat Dışı	Hayat
Avrupa			
1. İsviçre	2.926.55	1.291.46	1.635.09
4. Finlandiya	1.901.09	616.87	1.284.22
5. İngiltere	1.775.15	629.51	1.145.63
<hr/>			
54. Türkiye	12.86	10.23	2.63
57. Romanya	9.58	5.93	3.65
Okyanusya			
10. Avustralya	1.296.50	623.91	672.58
22. Y. Zelanda	512.51	231.61	280.91
K. Amerika			
3. ABD	1.928.66	1.105.54	823.12
14. Kanada	1.196.57	594.84	601.74
L. Amerika			
34. Panama	60.61	35.68	24.93
35. Şili	56.77	22.96	33.8
<hr/>			
51. Brezilya	16.77	14.64	2.13
53. Dominik C.	14.32	11.07	3.25
Asya			
2. Japonya	2.252.49	607.04	1.645.45
19. G. Kore	640.46	117.1	523.36
<hr/>			
62. Pakistan	3.12	1.59	1.53
63. Çin	2.5	1.98	0.53
Afrika			
26. G. Afrika	307.72	61.21	246.51
37. Libya	46.15	45.05	1.11
<hr/>			
59. Mısır	6.91	5.65	1.26
64. Nijerya	1.8	1.51	0.58

## Primin GSYİH'daki Payı (%) - 1990

Dünya Sıralaması	Toplam	Hayat Dışı	Hayat
Avrupa			
3. İngiltere	9.67	3.43	6.24
4. İrlanda	9.45	3.83	5.62
<hr/>			
53. Romanya	0.91	0.57	0.35
54. Türkiye	0.78	0.62	0.16

## EK II

### ANKETÖR TALİMATI

Araştırma sırasında anketör takım elbise giyip, kravat takacaktır. Anketör araştırmaya saat 10'da başlayacak ve saat 15'de bitirecektir. Araştırmaya saat 10'dan sonra süpermarkete ilk giren ve 18 yaşını doldurmuş kişiyle başlayacaktır. Cevaplama işlemi bittikten sonra süpermarkete giren diğer müşteriler ile araştırmaya devam edilecektir. Eğer seçilen kişi ankete katılmak istemezse, anketör daha sonra süpermarkete giren müşteri ile anket yapacaktır. Ankete başlamadan önce anketör seçilen kişileri "İyi günler. Biz hayat sigortası ile ilgili bir anket yapıyoruz. Anketimize katılırmısınız?" sorusunu soracaktır. Eğer olumlu cevap alınırsa ankete başlanacaktır.

Anketör birinci soruda kişiye cevap şıklarını sunacaktır. Kişiden aldığı cevabı [ ] biliyor, [ ] kısmen biliyor, [ ] bilmiyor şıklarından birine yerleştirilecektir. Cevabı uygun şikka yerleştirirken şunlara dikkat edilecektir. Kişilerin cevabını biliyor şikkına yerleştirmek için, tanımında aşağıdaki tanımlardan birinin tam tanımını vermelidir.

-Hayat sigortası hem kişinin hem de yakınlarının geleceğini, güvence altına almayı sağlayan bir sistemdir.

-Hayat sigortasının tanımı (insan, risk, prim, sigorta şirketinin ödeyeceği para)

-ÖES tanımı (Prim, belli bir dönem sonra ödenecek toplu para veya emekli aylığı, kar payı)

-YHS tanımını (Ödenecek prim, ölüm halinde poliçede belirtilen kişiyle toplu para ödemesi) tanımında tam olarak belirtmelidir.

Ayrıca cevabında, hayat sigortasının çeşitlerini (ÖES, YHS, karma hayat sigortası ve grup hayat sigortası) eksiksiz belirtenleri de biliyor kabul edeceğiz.

Kişinin tanımında eksiklikler varsa, cevabı kısmen biliyor şikkına yerleştirilecektir. Eğer kişi konu hakkında birşey söylemiyorsa, anketör cevabı bilmiyor şikkına yerleştirecektir.

İkinci sorudan önce cevaplayıcıya ÖES'nin tanımı yapılacaktır. Eğer tanımı anlayamazsa aynı tanım vurgulanarak tanımlanacaktır. Anketör ÖES'nin tanımını (ÖES'inde sigortalılar sigorta şirketine her ay para ödüyor. Bunun karşılığında sigorta şirketi, bu parayı işletiyor ve kar payı ile birlikte ya toplu olarak ya da emekli aylığı şeklinde belli bir dönem sonra sigortalıya geri ödüyor.) cevaplayıcıya sunacaktır.

Anketör, ikinci ve üçüncü sorularda cevaplayıcıya şıkları sunmayacaktır. Çünkü alınacak cevap ya evet ya da hayır olacaktır. İkinci soruya hayır cevabı verenlere üçüncü soru sorulmayacaktır.

Dördüncü sorudan önce YHS'nin tanımı yapılacaktır. Eğer cevaplayıcı tanımı anlayamazsa, sayısal bir örnek verilecektir. Anketör YHS'nin tanımını (YHS'inde sigortalı, sigorta şirketine yılda bir defa para ödüyor. Bunun karşılığında si-

gorta şirketi, sigortalının ölümü halinde, sigortalının paranın ödenmesini istediği kişiye, ödediği paranın 500 katını öder. Eğer sigortalı o yıl içinde vefat etmezse, ödenen para sigorta şirketine kalıyor) cevaplayıcı sunulacaktır.

Anketör, dördüncü ve beşinci sorularda cevaplayıcıya şıkları sunmayacaktır. Çünkü alınacak cevap ya evet ya da hayır olacaktır. Dördüncü soruya hayır cevabını verenlere beşinci soru sorulmayacaktır.

Altıncı soruda anketör, cevaplayıcıyı cinsiyetine uygun şıkka işaretleyecektir.

Yedinci soruda cevaplayıcıya yaşı sorulacaktır. Eğer cevaplayıcı 18 ile 29 yaşları arasında ise genç, 30-41 yaşları arasında ise orta yaşlı, 42 yaşını doldurmuş olanlar yaşlı olarak kabul edilecektir. Cevap alınmazsa, yaşı görünüşüne göre tahmin edilip uygun şıkka yerleştirilecektir.

Sekizinci soruda cevaplayıcının eğitim durumu sorulacaktır. Anketör, öğrenimi olmayanlar ve ilkokul mezunlarını düşük eğitimliler, ortaokul ve lise mezunlarını orta eğitimliler, ön lisans ve daha ileri seviyedeki okul mezunları yüksek eğitimliler şikkına işaretleyecektir.

Dokuzuncu soruda kişinin mesleği sorulacaktır. Cevaplayıcının mesleği teknik bilgi, beceri isteyen ve üretimle ilgili ise teknik eleman; cevaplayıcı vasıfsız beden işçisi ise işçi; cevaplayıcı bir işveren bağlı olarak üretim dışındaki işlerde çalışıyorsa memur; kendi işinde çalışan ve kendini serbest meslek erbabı sayan ya da yanında 3 kişiden faz-



la kişi ęalıřtırmayanlar serbest meslek erbabı; kendi işinde ęalıřan ve kendini işveren sayan ya da yanında 3 kişiden fazla eleman ęalıřtıranlar işveren; kendi evinde ücretsiz aile işçisi gibi ęalıřanlar evkadını olarak anketör tarafından ankete işaretlenecektir. Bunların dışındaki mesleklerde ankete, diğer meslekler olarak işaretlenecektir.

Onuncu soruda cevaplayıcının gelir durumu sorulacaktır. Onuncu soruyu anketör şu şekilde soracaktır. "Gelir durumunuz; geğiminize yetiyor mu? boręlanmak zorunda mı kalıyorsunuz? yoksa tasarrufta bulunabiliyor musunuz?". Eğer cevaplayıcının geliri geğimine yetmiyorsa düşük; geliri geğimine yetiyorsa orta; gelirinden tasarrufta bulunabiliyorsa yüksek gelirli olarak kabul edilecektir.

Onbirinci soruda cevaplayıcıya medeni durumu sorulacaktır.

Onikinci soruda cevaplayıcıya sigorta tecrübesi sorulacaktır. Sosyal sigortalar ve zorunlu sigortalar dışında, kişilerin sigorta tecrübesi belirlenirken şunlara dikkat edilecektir. Hiç sigorta yaptırmamış olanlar, sigortalı olmadım şikkına işaretlenecektir. Sigorta şirketine prim ödeyenler ve sigortadan emekli aylığı ya da toplu para alanlar, sigortalıyım şikkına işaretlenecektir. Sigortaya prim ödeymiş ama, sonra sigorta poliçesini iptal edenler, sigortadan ayrıldım şikkına işaretlenecektir.

## Sosyal Bilimler Enstitüsü

## İşletme Fak. Pazarlama Y.Lisans Programı

" Kişilerin Hayat Sigortası Konusundaki Bilgi, Kanaat ve Niyetleri Üzerine Araştırma "

## ANKET FORMU

1. Hayat Sigortası nedir? I\_I\_I
- ( ) Biliyor ( ) Kısmen Biliyor ( ) Bilmiyor
2. Sizce, Özel Emeklilik Sigortası yararlı mıdır? I\_I\_I
- ( ) Evet ( ) Hayır ( 4. soruya geçin )
3. Özel Emeklilik Sigortası yaptırmak ister misiniz? I\_I\_I
- ( ) Evet ( ) Hayır
4. Sizce, Yıllık Hayat Sigortası yararlı mıdır? I\_I\_I
- ( ) Evet ( ) Hayır ( 6. soruya geçin )
5. Yıllık Hayat Sigortası yaptırmak ister misiniz? I\_I\_I
- ( ) Evet ( ) Hayır
6. Cinsiyet: ( ) Bay ( ) Bayan I\_I\_I
7. Yaş : ( ) Genç ( ) Orta yaşlı ( ) Yaşlı I\_I\_I
8. Öğrenim durumu: ( ) Düşük ( ) Orta ( ) Yüksek I\_I\_I
9. Meslek : I\_I\_I
- ( ) Teknik eleman ( ) işçi ( ) Memur ( ) Yönetici  
( ) Serbest meslek ( ) İşveren ( ) Evhanımı ( ) Diğer ( ..... )
10. Gelir durumu: ( ) Düşük ( ) Orta ( ) Yüksek I\_I\_I
11. Medeni durum: ( ) Bekar ( ) Evli ( ) Dul veya Boşanmış I\_I\_I
12. Sigorta tecrübesi: I\_I\_I
- ( ) Sigortalı olmadım ( ) Sigortalıyım ( ) Sigortadan ayrıldım

## KAYNAKÇA

- Ablay, Ersin, "Reklamcılık ve Sigorta Sektörü", Sigorta Dünyasından Haberler, (Aralık, 1992)
- Altan, Mehmet, "Basın camiasının Sektör Hakkındaki Yorumları", Yaşam, (Ocak, 1993)
- Başak Sigorta Bursa Bölge Müdürlüğü, Eğitim semineri, 1992
- Büyükkaya, Alaattin, "Sigortacılıkta Pazarlama Tekniği", İ.Ü. İşletme Fak. Pazarlama Dergisi, 1 (1984)
- Esmer, Yılmaz, "Bilgilenme ve Bilgilendirme", Sigorta Dünyasından Haberler, (Aralık, 1992)
- Doğru, Necati, "Basın Camiasının Sektör Hakkındaki Yorumları" Yaşam, (Ocak, 1993)
- Ilgazer, Emre, "Türkiye'de Hayat Pazarı ve Ürünleri", Başak Sigortası Hayat Sigortası Semineri (1991)
- İdil, Orhan, Yönetimde İstatistik. İstanbul: İ.Ü. İşletme Enstitüsü, 1988
- Karabulut, Muhittin, Sigorta Pazarlaması. İstanbul: İ.Ü. İşletme Enstitüsü, 1987
- Karacık, Abdullah, "Hayat Sigortacılığının Dünya ve Türkiye'de Ülke Ekonomileri ve Sigortacılık Sektörü İçindeki Ağırlığı", Başak Sigorta Hayat Sigortası Semineri (1991)
- Keskin, Selahattin, "Sigortacılık ve Devlet", Sigorta Dünyası, (Ocak, 1993)
- Kurtuluş, Kemal, Pazarlama Araştırmaları. İstanbul: İ.Ü. İşletme Enstitüsü, 1985
- Önen, Aziz, "Sigortacının Dünü, Bugünü, Yarını", Başak Sigorta Hayat Sigortası Semineri (1991)
- Özden, Cüneyt, "Aydın Sigortacı Olma Döneminden Uzman Sigortacı Olma Dönemine", Sigorta Dünyası, (Ocak, 1993)

Özgüç, Feral, "Hayat Sigortası Nedir, Ne Olmalıdır?", Başak  
Sigorta Hayat Sigortası Semineri (1991)

Pekiner, Kamuran, Sigorta İşletmeciliği. İstanbul: İ.Ü.  
İşletme Fakültesi, 1970

Sergici, Erdoğan, "İhaleli Sigortacılık", Sigorta Dünyası,  
(Ocak, 1993)

