

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

**SİGORTA SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN YAŞAM
MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

ÖMER ŞENTÜRK

İSTANBUL, 2017

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

**SİGORTA SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN YAŞAM
MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

ÖMER ŞENTÜRK

Danışman: DOÇ. DR. AYŞE GÜL BÖLÜKBAŞI

İSTANBUL, 2017



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü

Aşağıda belirtilen lisansüstü tez, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği hükümlerinde belirtilen esaslar çerçevesinde jüri önünde savunulmuş ve jüri tarafından başarılı bulunmuştur.

TEZ BAŞLIĞI : Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma

TÜRÜ :Yüksek Lisans

TEZİ HAZIRLAYAN : Ömer ŞENTÜRK

ANABİLİM DALI : Sigortacılık

SAVUNMA TARİHİ : 22.03.2017

JÜRİ ÜYELERİ :

GÖREVİ

ADI SOYADI

İmza

Danışman

Doç.Dr.Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI

Üye

Prof.Dr.Serhat YANIK

Üye

Doç.Dr.Başak TANINMIŞ YÜCEMEMİŞ

ÖZET

Yaşam memnuniyeti ve mutluluk kavramları, özellikle filozofların ve psikologların uzun bir süre üzerinde durduğu önemli bir konu olmuştur. Eski Yunanlılardan modern filozoflar ve politikacılara kadar tüm önemli düşünürler mutluluğun anlamını sorgulamışlar ve mutluluğun mutlak bir tanımının yapılması için uğraşmışlardır. Ancak, birçok araştırmacı mutluluğun ne olduğuna dair fikirler üzerinde anlaşamamışlar ve mutluluğun hiçbir zaman genel geçer bir tanımını yapamamışlardır. Bu nedenle mutluluk kavramı tarih boyunca çok farklı anlamlar taşımıştır.

Literatürde birçok araştırmacı; insanların cinsiyetleri, yaşları, gelirleri, medeni durumları, eğitim seviyeleri ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin, yaşam memnuniyetleri ve mutlulukları üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Bu araştırmacılardan bazıları bu incelemeler sonucunda, insanların sosyo-demografik özelliklerinin yaşam memnuniyetlerini ve mutluluklarını etkilediğini savunurken, bazıları ise bu durumun aksini savunmaktadırlar. Ancak, insanların yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, eğitim seviyeleri ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin yaşam memnuniyetleri ve mutlulukları üzerinde önemli bir etkiye sahip olması yadsınamaz bir gerçektir.

Bu çalışmada, sigorta sektöründe çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre yaşam memnuniyetleri incelenmiştir. Toplam 250 katılımcıya online anket uygulaması yapılmış olup geri bildirimler SPSS Statistics 22 istatistik programında değerlendirilmiştir. Tablolaştırılan değerlendirme sonuçları, likert ölçek puanlarının ortalamasına göre yorumlanmış ve ki-kare bağımsızlık testinin sonuçlarına göre analiz edilmiştir. Bu analizler sonucunda sigorta sektöründe çalışanların yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, eğitim seviyesi ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin yaşam memnuniyet düzeylerini etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yaşam Memnuniyeti, Mutluluk, Öznel İyi Oluş, Sigortacılık, Ki-Kare Bağımsızlık Testi

ABSTRACT

Life satisfaction and happiness terms have been an important issue and have been emphasized especially by modern philosophers and psychologists for a long time. All thinkers from Ancient Greece to modern philosophers and politicians have questioned the meaning of happiness and tried to define the absolute definition of happiness. But, many researchers haven't reached an agreement on the ideas what happiness is and have't ever made a universal definition of happiness. Thus, the term happiness have had quite different meanings throughout history.

Many researchers in literature, studied the effects of socio-demographic qualities of people such as, sexes, ages, incomes, marital statuses, educational levels and social relations on life satisfaction and happiness. As a result of these studies, some of these researchers have defended that people`s socio-demographic qualities affect their life satisfactions and happiness and some of the researchers have defended the opposite. But, people`s socio-demographic qualities such as sexes, ages, incomes, marital statuses, educational levels and social relations have an important effect on their life satisfactions and happinesses is a stubborn fact.

In this study, the socio-demographic qualities of workers in insurance sector have been analysed according to their life satisfactions. Online questionnaires have been applied to 250 participants in total and feedbacks have been evaluated by statistics program SPSS Statistics 22. Tabulated evaluation results, have been commented according to the averages of likert scale points and have been analysed according to the results of chi-square independency test. Finally, as a result of these analyses; it has been observed that the socio-demographic qualities of workers in insurance sector such as sex, age, income, marital status, educational level and social relation have affected the life satisfaction levels.

Keywords: Life Satisfaction, Happiness, Subjective Well-Being, Insurance, Chi-Square Independency Test

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No:
İÇİNDEKİLER	i
TABLolar LİSTESİ	v
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GRAFİKLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR VE TÜRK SİGORTACILIK SEKTÖRÜNÜN TEMEL YAPISI

1.1 Sigortanın Tanımı, Genel Prensipleri, Türleri ve Sigortacılıkta Temel Kavramlar	3
1.1.1 Sigortanın Tanımı	3
1.1.2 Sigortanın Genel Prensipleri	7
1.1.2.1. Azami İyi Niyet Prensibi.....	8
1.1.2.2. Sigortalanabilir Menfaat Prensibi	10
1.1.2.3. Tazminat Prensibi	11
1.1.2.4. Halefiyet ya da Hakların Devri Prensibi	13
1.1.2.5. Hasara Katılım Prensibi	14
1.1.2.6. Yakın Neden Prensibi	17
1.1.3. Sigorta Türleri	18
1.1.3.1. Özel – Sosyal Sigorta Ayrımı	19
1.1.3.2. İhtiyari-Zorunlu Sigorta Ayrımı.....	21
1.1.3.3. Branşlar İtibariyle Ayrım.....	22

1.1.4. Sigortacılıkta Temel Kavramlar	23
1.2. Sigorta İşletmelerinin Dış Organları ve Türk Sigorta Sisteminde Yer Alan Önemli Kurum ve Kuruluşlar	28
1.2.1. Sigorta İşletmelerinin Dış Organları	28
1.2.2. Türk Sigorta Sisteminde Yer Alan Önemli Kurum ve Kuruluşlar.....	33
1.3. Sigortanın İşlevleri	38
1.3.1. Sigortanın Makro İşlevleri	38
1.3.2. Sigortanın Mikro İşlevleri	40
1.4. Türk Sigorta Sektörü ve Ekonomik Yapısı	43
1.4.1. Türkiye`de Faaliyet Gösteren Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri	43
1.4.2. Türk Sigorta Sektörünün İstihdam Durumu.....	44
1.4.3. Sigorta Şirketlerinin Prim Üretimi	45
1.4.4. Poliçe ve Sözleşme İstatistikleri	48
1.4.5. Sigorta Şirketlerince Ödenen Tazminatların Dağılımı.....	49
1.4.6. Sigortacılık Sektörünün Gelir/Gider Dengesi	50
1.4.7. Türk Finans Sektörü İçerisinde Sigorta Şirketlerinin Durumu	51
1.4.8. Sigortacılık Sektörüne İlişkin Genel Durum Değerlendirmesi	52

İKİNCİ BÖLÜM

YAŞAM MEMNUNİYETİ VE MUTLULUK

2.1 Yaşam Memnuniyeti Kavramı	53
2.2 Yaşam Memnuniyeti Kavramına İlişkin Çeşitli Yaklaşımlar	56
2.2.1 Neugarten`a Göre Yaşam Memnuniyeti	56
2.2.2 Bentham`a Göre Yaşam Memnuniyeti	57
2.2.3 Nordenfelt`e Göre Yaşam Memnuniyeti.....	59

2.2.4 Yaşam Memnuniyeti Kavramına İlişkin Diğer Yaklaşımlar	61
2.3. Sosyo-Demografik Özelliklerin İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri	63
2.3.1. Gelir Farklılıklarının İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri	63
2.3.2. İş Hayatında Yaşanan Gelişmelerin İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri.....	65
2.3.3. Yaş Faktörünün İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri..	68
2.3.4. Cinsiyet Faktörünün İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri	71
2.3.5. İnsanların Eğitim Seviyelerinin Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri	73
2.3.6. Kültür Farklılıklarının İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri	76
2.3.7 İnsanların Sosyal İlişkilerinin Yaşam Memnuniyetleri Üzerindeki Etkileri	80
2.4 Mutluluk Kavramı.....	82
2.4.1. Felsefede Mutluluk	83
2.4.2. Psikolojide Mutluluk.....	86
2.5. Yaşam Memnuniyeti ve Mutluluk Arasındaki İlişki.....	87

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SİGORTA SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

3.1. Literatür Taraması.....	89
3.2. Araştırma Metodolojisi	91
3.3. Uygulama	92
3.3.1. Frekans Analizi	92

3.3.1.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Analizi.....	92
3.3.1.2. Diğer Değişkenlere İlişkin Frekans Analizi.....	95
3.3.2. İki Değişken İçin Ki-Kare Bağımsızlık Testi (<i>Chi – Square x2</i>) ve Ki-Kare Kökenli İlişki Ölçüleri	106
3.3.2.1.İki Değişken İçin Ki-Kare Bağımsızlık Testi(<i>Chi – Square x2</i>)	106
3.3.2.2. Ki-Kare Kökenli İlişki Ölçüleri	108
3.3.3. Likert Ölçek Puanlarının Ortalamalarına Göre Değerlendirme	109
3.3.4. Çapraz Tabloların Likert Ölçek Puanlarının Ortalamasına Göre Yorumu ve Ki-Kare Bağımsızlık Testinin Sonuçları	111
3.4. Uygulamaya İlişkin Sonuç	175
SONUÇ	186
EK-1: YAŞAM MEMNUNİYETİ ANKETİ ÖRNEĞİ	187
KAYNAKÇA	191

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo 1: Türkiye`de Faaliyet Gösteren Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri.....	44
Tablo 2: Sigorta Sektörünün İstihdam Durumu.....	45
Tablo 3: Prim Üretiminin Dağılımı.....	46
Tablo 4: Toplam Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Gidişatı.....	46
Tablo 5: Toplam Prim Üretimi, Teminat ve Birikim Tutarları ile GSYH.....	47
Tablo 6: Poliçe, Sözleşme ve Katılımcı Sayısı	48
Tablo 7: Ödenen Tazminatların Dağılımı	49
Tablo 8: Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketlerinin Gelir/Gider Durumu.....	50
Tablo 9: Türk Finans Sektörü Bilanço Büyüklükleri.....	51
Tablo 10: Yaşam Kalitesi Matrisi	54
Tablo 11: Memnuniyetin Dört Türü	62
Tablo 12: “Cinsiyet” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	92
Tablo 13: “Yaş” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	93
Tablo 14: “Medeni Durum” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	93
Tablo 15: “Eğitim Durumu” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	93
Tablo 16: “Gelir” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	94
Tablo 17: “Çocuk Sayısı” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	94
Tablo 18: “Ev-İşyeri Arasındaki Süre” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı.....	95
Tablo 19: “Çalışma Ortamı Memnuniyeti” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	96
Tablo 20: “Çalışma Koşulları Memnuniyeti” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı ...	96
Tablo 21: “Memnuniyet” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	97
Tablo 22: “Mutluluk” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı.....	97
Tablo 23: “Kim Mutlu Eder” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	98
Tablo 24: “Ne Mutlu Eder” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı	98
Tablo 25: “Yaşam Memnuniyetinin Tanımı” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı ...	99
Tablo 26: “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Sağlık” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı	100

Tablo 27: “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Yaşam Standardı-Geçim” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı	100
Tablo 28: “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “İş” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı	101
Tablo 29: “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Çevre” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı	102
Tablo 30: “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “İş-Yaşam Dengesi” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı	102
Tablo 31: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı	103
Tablo 32: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Eğlenceli Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı	104
Tablo 33: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı	104
Tablo 34: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Aile İle Zaman Geçirme Sıklığının” Frekans Dağılımı	105
Tablo 35: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Arkadaşlar İle Zaman Geçirme Sıklığının” Frekans Dağılımı	105
Tablo 36: “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı	106
Tablo 37: Cinsiyet Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	111
Tablo 38: Yaş Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	112
Tablo 39: Medeni Durum Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	114
Tablo 40: Medeni Durum Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	115
Tablo 41: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	116

Tablo 42: Eğitim Durumu(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	117
Tablo 43: Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duymuş Olduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	118
Tablo 44: Çocuk Sayısı(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duymuş Olduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	119
Tablo 45: Aylık Gelir Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	120
Tablo 46: Aylık Gelir(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	121
Tablo 47: Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	122
Tablo 48: Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	123
Tablo 49: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Ortamı Memnuniyetine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	125
Tablo 50: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Ortamı Memnuniyetine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	126
Tablo 51: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Koşulları Memnuniyetine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	127
Tablo 52: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Koşulları Memnuniyetine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	128

Tablo 53: Kim Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	129
Tablo 54: Kim Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	131
Tablo 55: Ne Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	132
Tablo 56: Ne Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	133
Tablo 57: Sigorta Sektöründe Çalışanların Sağlıklarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	134
Tablo 58: Sigorta Sektöründe Çalışanların Sağlıklarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	135
Tablo 59: Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşam Standartlarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	137
Tablo 60: Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşam Standartlarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	138
Tablo 61: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşlerinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	139
Tablo 62: Sigorta Sektöründe Çalışanların İşlerinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	140
Tablo 63: Sigorta Sektöründe Çalışanların Çevresinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	142

Tablo 64: Sigorta Sektöründe Çalışanların Çevresinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	143
Tablo 65: Sigorta Sektöründe Çalışanların İş-Yaşam Dengesinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	144
Tablo 66: Sigorta Sektöründe Çalışanların İş-Yaşam Dengesinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	145
Tablo 67: Sigorta Sektöründe Çalışanların Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	147
Tablo 68: Sigorta Sektöründe Çalışanların Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	148
Tablo 69: Sigorta Sektöründe Çalışanların Kendilerini Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	149
Tablo 70: Sigorta Sektöründe Çalışanların Kendilerini Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	150
Tablo 71: Sigorta Sektöründe Çalışanların Sportif Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	152
Tablo 72: Sigorta Sektöründe Çalışanların Sportif Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre(Yeniden Kodlandı) Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	153
Tablo 73: Sigorta Sektöründe Çalışanların Aileleri ile Zaman Geçirme Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	154
Tablo 74: Sigorta Sektöründe Çalışanların Aileleri ile Zaman Geçirme Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	155
Tablo 75: Sigorta Sektöründe Çalışanların Arkadaşları ile Zaman Geçirme Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	156

Tablo 76: Sigorta Sektöründe Çalışanların Arkadaşları ile Zaman Geçirme Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	157
Tablo 77: Sigorta Sektöründe Çalışanların Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	159
Tablo 78: Sigorta Sektöründe Çalışanların Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	160
Tablo 79: Sigorta Sektöründe Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	161
Tablo 80: Sigorta Sektöründe Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	162
Tablo 81: Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	163
Tablo 82: Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına(Yeniden Kodlandı) Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	164
Tablo 83: Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelirlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	165
Tablo 84: Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	167
Tablo 85: Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	168
Tablo 86: Sigorta Sektöründe Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	169
Tablo 87: Sigorta Sektöründe Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi.....	170
Tablo 88: Sigorta Sektöründe Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre(Yeniden Kodlanmış) Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	172
Tablo 89: Sigorta Sektöründe Çalışanların Eğitim Durumlarına(Yeniden Kodlanmış) Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi	173
Tablo 90: Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonuçları ve Kontenjans Katsayıları.....	175

Tablo 91: Likert Ölçek Puanlarının Ortalamalarına Göre Memnuniyet Düzeyleri 178



ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No:

Şekil 1: Sigorta Türleri 18



GRAFİKLER LİSTESİ

Sayfa No:

Grafik 1: Üretim Kaynaklarının Direkt Prim Üretimi İçerisindeki Payı..... 48



KISALTMALAR

a.g.e. : Adı Geçen Eser

a.g.m. : Adı Geçen Makale

(Ed.) : Editör

M.Ö. : Milattan Önce

OECD : Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü

T.C. : Türkiye Cumhuriyeti

TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

s. : Sayfa Numarası

ss. : Sayfalar

yy. : Yüzyıl

GİRİŞ

Yaşam memnuniyeti kavramı, kişinin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Literatüre bakıldığında birçok araştırmacı yaşam memnuniyeti kavramı ile birlikte mutluluk, Öznel İyi Oluş ve yaşam kalitesi kavramlarının birbirleri yerine kullanılabileceğini ifade etmişlerdir. Ancak, bu kavramlar içerisinde yaşam memnuniyeti kavramı yerine kullanılan en yaygın kavram mutluluktur. Mutluluk kavramı tarih boyunca çok farklı anlamlar taşımıştır. Yaygın dillerdeki bu anlam çeşitliliği mutluluk kavramını bilimsel tartışmalara itmiş ve kelimenin kullanımında hiçbir zaman fikir birliği sağlanamamıştır. Ancak, en yaygın tanımıyla mutluluk iyi olan her şeydir.

Yaşam memnuniyeti kavramı yerine kullanılabilecek bir diğer kavram ise, Öznel İyi Oluş kavramıdır. Öznel İyi Oluş kavramı, mutluluğun psikoloji alanındaki karşılığı olarak ifade edilmektedir. Bu kavram, kişilerin hem bilişsel değerlendirmelerini hem de duygularının ve ruh hallerinin duygusal değerlendirmesini kapsamaktadır. Her ne kadar bu kavramlar birbirlerinin yerine kullanılsa da yaşam memnuniyeti kavramı, Öznel İyi Oluş kavramının yalnızca bir parçasını oluşturmaktadır. Tarih boyunca yaşam memnuniyeti, Öznel İyi Oluş ve mutluluk kavramları birçok araştırmacının dikkatini çekmesine rağmen, son yıllarda sistematik bir şekilde çalışılmış ve ölçülmüştür.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında birçok araştırmacı, genellikle insanların yaş, gelir, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hal ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin insanların yaşam memnuniyetleri ve mutlulukları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bu bağlamda özellikle araştırmacılar, “Kadınlar mı yoksa erkekler mi daha mutludur?”, “İnsanların gelirlerinin yaşam memnuniyetlerine bir katkısı var mıdır?”, “İnsanların yaşlarına göre memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?” ve “İnsanların sosyal ilişkileri yaşam memnuniyetlerini ne derece etkilemektedir?” gibi sorulara cevap aramışlardır.

Çalışmanın amacı, sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyetlerine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve yaşam memnuniyetlerinin incelenmesidir. Çalışma sadece Türkiye`de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin çalışanları ile sınırlıdır. Çalışmanın varsayımı, “Sigorta sektöründe çalışanların cinsiyet, yaş, gelir, eğitim durumu, medeni hal ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özellikleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir.” şeklinde belirlenmiştir.

Yukarıdaki amaç, sınırlama ve varsayımına göre çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde; sigortacılık ile ilgili bazı temel kavramsal açıklamalar ile Türkiye`de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin yapısı ve Türk finans sektöründeki önemi açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde geçmişten günümüze kadar yaşam memnuniyeti ve mutluluk kavramları üzerinde çalışmış olan çok sayıda araştırmacının yaşam memnuniyeti ve mutluluk kavramları hakkında görüşlerine yer verilmiş ve bu kavramların birbirleriyle olan ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca, bu bölümde iş hayatında yaşanan gelişmelerin, yaş faktörünün, cinsiyet faktörünün, gelir farklılıklarının, eğitim faktörünün, sosyal ilişkilerin ve kültür farklılıklarının insanların yaşam memnuniyeti üzerindeki etkilerini inceleyen çok sayıda araştırmacının bulguları yer almaktadır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, sigorta sektöründe çalışan toplam 250 katılımcının yaşam memnuniyetleri istatistiksel teknikler ile araştırılmış ve yaşam memnuniyetlerine etki eden faktörler belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada literatür taraması yapılmış ve güvenilir internet kaynaklarından yararlanılmıştır. Kaynaklar birbirleriyle ilişkilendirilerek yorumlanmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR

1.1 Sigortanın Tanımı, Genel Prensipleri, Türleri ve Sigortacılıkta Temel Kavramlar

1.1.1 Sigortanın Tanımı

Sigorta kavramı, birçok kaynakta çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. Ancak, sigortanın tanımının yapılabilmesi için öncelikle “risk” unsurunun tanımının yapılması gerekmektedir. Çünkü “risk” kelimesi, çoğunlukla sigorta kavramı ile birlikte kullanılmaktadır. Risk kavramının ise, genel kabul görmüş bir tanımı henüz bulunmamaktadır. Ancak, çeşitli risk tanımları içerisinde özellikle iki tanımı yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu tanımlardan ilki riski, olasılığa bağlı bir olayın muhtemel sonuçlarında değişiklik olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifadeyle, oluşabilecek farklı sonuçların sayısı ne kadar fazlaysa, riskte bir o kadar büyüktür. İkincisi ise riski; muhtemel kayıplarla ilgili belirsizlik olarak ifade etmektedir. Bu iki tanımdan ilki daha kullanışlıdır. Çünkü bu tanım, ele alınan durumlarda, riskin derecesine odaklanmaktadır. Riskin derecesi ise, öngörülebilir olasılıklara dayanan bir olayın sonucu ile kesinliğinin bir ölçümüdür.¹

Risk kelimesi, Latince “risicum” kelimesinden ortaya çıkmıştır. Yunanca “rhiza” kelimesi, kayalıkların etrafında deniz yolculuğu tehlikeleri anlamına gelmektedir. Fransızca “risque” kelimesi ise, “tehlike yoksa kazançta yok” anlamına gelen özel bir yan anlama sahiptir. İngilizce de ise, bu kelime çok farklı nüanslarda kullanılmakta ve bu durum kafa karışıklığına sebep olmaktadır. 1996 yılında Amerikan Risk ve Sigorta Birliği'nin Sigorta Terminolojisi Komisyonu riski, iki ya da daha fazla olasılıkların bulunduğu bir olayın sonucuna dair belirsizlik olarak tanımlamıştır. Ancak, kafa karışıklığı günümüzde hala devam etmektedir.² İstatistikçiler, ekonomistler, karar

¹ Mark S. DORFMAN, **Introduction to Risk Management and Insurance**, 4.Edition, United States: Prentice Hall, 1991, ss.6-7.

² J. François OUTREVILLE, **Theory and Practice of Insurance**, New York: Springer Science+Business Media, 1998, s.2.

kuramcılarını ve sigorta kuramcılarını, her araştırma alanında analiz için kullanışlı tek bir risk tanımını oluşturma çabalarında, risk ve belirsizlik kavramını üzerinde uzun bir süre tartışmışlardır. Ancak, bugüne kadar her alanda kullanılabilecek tek bir tanım üzerinde anlaşmaya varamamışlardır. Çünkü her grup için risk, farklı anlamlar taşımaktadır.³

Risk kavramı, iş ve günlük yaşamda çeşitli anlamlara sahiptir. En genel anlamıyla risk, sonucun ne olacağıyla ilgili belirsizliğin olduğu herhangi bir durumu tanımlamak için kullanılmaktadır. Yaşam, açıkça çok risklidir. Kısa dönemli geleceğimiz bile bir hayli belirsizdir.⁴ Belirsizlik kavramı, genellikle risk kavramıyla ilişkili olarak kullanılmaktadır. Hatta bazen birbirlerinin yerine ikame edebilmektedirler. Belirsizliğin en geniş kabul edilen tanımı, gelecekte olup olmayacağı hakkında bilgi yoksunluğuna dayanan, şüpheyle karakterize edilen zihinsel bir durum olarak ifade edilmektedir.⁵ Risk kavramı ise, genel olarak meydana gelecek zarara ilişkin belirsizlik olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle, her birey ya da işletme olası risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Bu risklerin azaltılması ya da tamamen ortadan kaldırılmasının çözümüyse, bu risklere karşı sigortadır.⁶ Ancak, her risk sigorta edilememektedir. Risklerin sigorta edilebilmesi için bir takım özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler ise şu şekildedir:⁷

- **Riskin gerçekleşmesi tesadüfi olmalıdır:** Gerçekleşmesi kesinlik ifade eden herhangi bir olayın sigorta edilmesi imkânsızdır. Örneğin, sigortalı herhangi bir eşyanın muhtemel yıpranma ve aşınması, sigortalanabilir bir özellik taşımamaktadır. Her ne kadar hayat sigortalarında, gerçekleşmesi kesin olan ölüm riskinin sigortalanabilmesi, bu kurala ters düşse de, aslında buradaki belirsizlik ölüm olayının er ya da geç meydana gelmesinde değil, ölüm olayının kişi için ne zaman meydana geleceği noktasındadır.

³ Emmett J. VAUGHAN ve Therese VAUGHAN, **Fundamentals of Risk and Insurance**, 10.Edition, United States: WILEY, 2008, s.2.

⁴ Scott E. HARRINGTON ve Gregory R. NIEHAUS, **Risk Management and Insurance**, India: Irwin McGraw-Hill, 1999, s.3.

⁵ VAUGHAN ve VAUGHAN, a.g.e., s.3.

⁶ Ahmet GENÇ, **Sigorta Şirketlerinin Mali Analizi, Erken Uyarı Sistemi ve Derecelendirme(Rating)**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Yayınları, 2006, s.17.

⁷ Cahit NOMER ve Hüseyin YUNAK, **Sigortanın Genel Prensipleri**, İstanbul: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 2000, ss.12-14.

- **Riskin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkacak zararın para ile ölçülebilen bir değerinin olması gerekmektedir:** Sigortanın amacı, riski engellemekten çok, risk gerçekleştiğinde oluşabilecek maddi kayıpları karşılamak olduğu için, ortaya çıkan zararın para ile ölçülebilir bir özelliğinin olması gerekmektedir. Bu yüzden, sigortalanacak malın sahibi için ifade ettiği manevi değerden ziyade maddi değeri esas alınacaktır. Ancak, ferdi kaza ve hayat sigortalarında insan hayatına paha biçilemeyeceğinden, gelir düzeyi ve yaşam gibi objektif ölçüler çerçevesinde önceden belirli bir tutar üzerinde anlaşmaya varılarak tatminkâr bir sonuç elde edilebilir.
- **Risk yasal bir nitelik taşınmalıdır:** Sigortalanacak risklerin kamu düzenine aykırı olmaması gerekmektedir. Örneğin; kaçak mallara devlet güçlerince el konulması riski, sigorta ile güvence altına alınamaz.
- **Büyük Sayılar Kanunu'nun işlerlik kazanabilmesi için, belirli bir tür tehlikeyle karşı karşıya olan çok sayıda aynı özelliklere sahip risk birimine ihtiyaç vardır:** Riskin geçmiş istatistiklere bakılarak ölçülebilmesi için yeterli sayıda riskin bulunması gerekmektedir.
- **Riskin frekansı ne çok düşük ne de çok yüksek olmalıdır:** Riskin sıklık derecesi çok düşükse zaten sigorta güvencesine ihtiyaç duyulmayacaktır. Buna karşın, riskin sıklık derecesi yüksekse, sigorta şirketi bu denli bir riske teminat vermesi olanaksızlaşacak ya da bu riskin primi sigortalının ödeyemeyeceği kadar yüksek olacaktır.

Sigorta kavramı, Latince güvence anlamına gelen “sicurta” kelimesinden türemiştir.⁸ Tıpkı risk kavramı gibi sigorta kavramı da literatürde çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. Ancak, risk kavramından farklı olarak sigorta kavramının, her alanda kullanılabilir ortak bir tanımının yapılması çok daha kolaydır.⁹ En geniş anlamıyla sigorta, risklerin gerçekleşmesi sonucu oluşacak kayıplara karşı tedbir anlamına gelmektedir.¹⁰ Başka bir ifadeyle sigorta; ilerde olması muhtemel olan tehlikelerden

⁸ Nihat Kamuran MALATYALI, **Türk Sigorta Sektörü Orta Vadeli Gelişme Beklentileri**, Suna ÖZYÜKSEL(Ed.), İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2008, s.21.

⁹ Mahir ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, 1.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2008, s.21.

¹⁰ Sinan KUŞÇU, **Sigorta Talep Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, Erzurum: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 1996, s.5.

doğacak zararın giderilmesinin, önceden yapılan ödemeler karşılığında güvence altına alınmasıdır.¹¹

Türk Ticaret Kanunu'nun Altıncı Kitabı olarak ifade edilen Sigorta Hukuku bölümünde sigorta sözleşmesi şu şekilde tanımlanmıştır:¹²

“Sigorta sözleşmesi, sigortacının belli bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi halinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmedir.”

Yukarıdaki maddeden anlaşılacağı üzere sigorta, sigortacı ve sigortalı arasında imzalanan bir sözleşme anlamına da gelmektedir. Başka bir ifadeyle sigorta; sigortacının belirli bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilen bir menfaatini zarara uğratan bir tehlikenin gerçekleşmesi halinde tazminat ödemeyi taahhüt etmesidir.¹³

Dorfman'a göre sigorta; beklenmeyen zararların maliyetlerini yeniden bölüştüren finansal bir düzenlemedir. Sigorta, çok farklı kayıplarla karşı karşıya kalanların sigorta havuzuna transferini içermektedir. Sigorta havuzu ise, tüm bu kayıp beklentisi bulunanları toplamakta ve hasarların maliyetlerini her maruz kalan arasında bölüştürmektedir. Başka bir ifadeyle sigorta; sistemdeki her katılımcıdan toplamış olduğu primler sayesinde kayıpların maliyetlerini katılımcılar arasında dağıtan kârlı bir sistemdir.¹⁴ Ancak, bazı insanlar eğer bir hasar olmazsa ya da herhangi bir tazminat almazlarsa, sigorta satın alarak bir şekilde paralarını israf ettiklerini düşünürler. Hatta bazıları poliçe süreleri boyunca eğer herhangi bir hasarla karşı karşıya kalmazlarsa ödedikleri primlerinin geri ödenmesi gerektiğini bile düşünürler. Her iki bakış açısı da bilgi eksikliğinin temelini oluşturmaktadır. Birincisi ile ilgili olarak, sigorta

¹¹ Ercan DUYGULU, **Sigorta İşletmeciliği**, 3.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık, 2012, s.11.

¹² Türk Ticaret Kanunu Beşinci Kitap, “Sigorta Hukuku”, Birinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:1401.

¹³ Mehmet ÖZKAN, **Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi**, İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi, 1998, s.10.

¹⁴ DORFMAN, a.g.e., s.2.

sözleşmesinin, belirsizliğin yükünden kurtulmada değerli bir nitelik sağladığını zaten bilmekteyiz. Poliçe süresi boyunca herhangi bir zarar oluşmasa bile sigortalı ödemiş olduğu prim için “eğer bir hasar oluşursa zararı karşılama sözü” gibi zaten bir şey almıştır. İkincisi ile ilgili olarak, kişiler takdir etmelidir ki, sigortanın temeli birkaç talihsiz kişinin zararlarının çoğunu karşılayan primlere dayanmaktadır. Eğer primler zarar görmeyen kişilere geri ödenirse, zarar görenlerin kayıpları için uygun fon desteği sağlanamayacaktır. O halde sigorta yöntemi temelde, kayıpları dağıtan bir metottur.¹⁵

1.1.2 Sigortanın Genel Prensipleri

Sigortanın genel prensipleri, yaşamın birçok alanında kayıpları ve çöküntüleri önlerken, sigorta sayesinde elde edilebilecek haksız kazançları da engellemektedir. Bu nedenle sigorta işlemleri, uygulamaya göre değişen, güvensiz, keyfi, haksız kazançlar elde edilmesini sağlayan, istikrarsız işlemler değil, tam aksine, iş ve ekonomi hayatında süreklilik ve düzen getiren, matematiksel temellere dayanan, güvenilir ve risk yönetimi işlemleri özelliği taşımaktadır. Bu özellik, yasalarla desteklenmiş olup sigorta sektörünün önemli ölçüde gelişmesini sağlamakta, önemini ve istikrarlılığını kaybetmeden dünya çapında bir organizasyon olmasının temellerini oluşturmaktadır. Bu prensipler, risk yönetim türü olarak sigortacılığı, diğer risk yönetim türlerinden daha nitelikli olduğunu gösteren önemli ilkelerdir.¹⁶

Uluslararası kaynaklarda genel kabul görmüş sigortanın genel prensipleri, şu şekilde listelenmektedir:¹⁷

- Azami İyi Niyet Prensibi
- Sigortalanabilir Menfaat Prensibi
- Tazminat Prensibi
- Halefiyet ve Hakların Devri Prensibi
- Hasara Katılım Prensibi
- Yakın Neden Prensibi

¹⁵ VAUGHAN ve VAUGHAN, a.g.e., s.35.

¹⁶ Şebnem URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, 3.Baskı, İstanbul: Hiper Link, 2011, ss.37-38.

¹⁷ Mahir ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, 2013, s.62.

1.1.2.1. Azami İyi Niyet Prensibi

Her türlü ticari ilişkilerde yer alan tarafların, birbirlerine iyi niyet prensibiyle yaklaşımları esastır. Özellikle güven faktörü üzerine kurulu sigortacılık sektöründe tarafların birbirlerine iyi niyetten fazlasını göstermeleri beklenmektedir. Bu nedenle, Sigortanın Genel Prensipleri içerisinde “iyi niyet” unsurunun aksine “azamiyi niyet prensibi” yer almaktadır. Sigorta sözleşmesinde yer alan tarafların birbirlerine azami yani en üst düzeyde iyi niyet göstermeleri beklenmektedir.¹⁸

Azami iyi niyet, sigorta sözleşmesinde yer alan taraflardan her birinin, diğerine sözleşmeyi kabul edip etmemesinde önemli etkiye sahip olabilecek tüm bilgileri, istenmemiş olsalar bile, vermesini gerektirmektedir. Azami iyi niyet prensibi, hem sigortacıyı hem de sigortalıyı ilgilendirmesine rağmen, uygulamada sigortacıdan ziyade sigortalıyı ilgilendiren bir sorumluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumun temelde iki sebebi vardır. Bu nedenler şunlardır:¹⁹

- Teklif sahibi veya sigortalı, sigorta konusunu ilgilendiren tüm konuları en iyi şekilde bilen ya da en iyi şekilde bildiği farz edilen kimsedir. Sigortacının bilgisi ise, teklif sahibinin veya sigortalının kendisine ilettikleri ile sınırlıdır. Verilen bilgiler, temkinli bir sigortacının sigorta teminatı verip vermeme kararında önemli bir etkiye sahip olabilecek tüm detayları kapsamalıdır. Ayrıca, sigortacının kendi imkânlarıyla öğreneceği tüm bilgiler, teklif sahibi veya sigortalı tarafından verilen bilgileri tamamlayıcı özellikte olacaktır.
- Sigortalı, çoğunlukla, sigorta konusu üzerinde devamlı denetim imkânına ve özel bir durum veya yükümlülük bağlamı olmadıkça, istediği şekilde tasarruf ve kullanım hakkını barındırmaktadır. Sigortacı ise, sigortalının ihmalinden kaynaklansa bile oluşan zararı karşılamakla yükümlüdür.

Diğer taraftan, azami iyi niyet tek taraflı bir uygulama değildir.²⁰ Azami iyi niyet prensibi aynı zamanda sigortacıyı da ilgilendirmektedir. Riskin gerçekleşmeme durumunu bildiği halde sigorta sözleşmesini yaparak sigortalıdan prim tahsil etme veya

¹⁸ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.57.

¹⁹ NOMER ve YUNAK, a.g.e., ss.66-67.

²⁰ Beyhan YASLIDAĞ, **Sigortacılık**, İstanbul: Seçkin Yayıncılık, 2012, ss. 56-57.

poliçede bilinçli olarak belirsiz bir ifade kullanmak, uygulamada sigortacının azami iyi niyet prensibine uymadığı durumlara örnek olarak gösterilebilir.²¹

Sigortacılık kaynaklarında, temkinli bir sigortacının sigorta sözleşmesini yapıp yapmayacağını veya öngöreceği koşul ya da fiyatlarda etkili olabilecek, sigortalı tarafından beyan edilen çeşitli bilgi ve maddi veriler “esaslı husus” olarak adlandırılmaktadır.²² Esaslı husus olan durumlar ise şu şekildedir:²³

- Sigorta konusunun nitelikleri, konumu ve kullanım biçimi, yapısı ile ilgili teknik bilgiler
- Kayıp ihtimalini arttıran durumlar
- Sigorta konusunun önceden yaşamış olduğu hasarlar, talep edilen tazminat miktarları gibi detaylar
- Sigorta konusu ile ilgili devam eden başka poliçelerin varlığı
- Sigortacının hazırlayıp sigortalının doldurduğu teklif formundaki bilgiler

Bazı verilerin esaslı husus niteliğinde olmasına rağmen, sigortacıya bildirimlerinin zorunlu olmadığı durumlarda mevcuttur. Bu durumlar:²⁴

- **Yasal Hükümler:** Herkesin yasa hükümlerini bildiği kabul edilmektedir.
- **Sigortacının Bilgisi Dahilindeki Durumlar:** Sigortacının bildiği bir durumun tekrar bildirilmesine gerek yoktur.
- **Riski Hafifleten Durumlar:** Kişinin riskin gerçekleşme ihtimalini azaltmak için yapmış olduğu uğraşları ifade etmektedir. Örneğin; kişinin hırsızlık riskine karşın taktırmış olduğu alarm sisteminin ayrıca bildirilmesine gerek yoktur.
- **Sigortalının Bilgisi Dışındaki Durumlar:** Bu durumların haberdar edilmesi maddeden anlaşılacağı üzere imkânsızdır.

²¹ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.67.

²² ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.57.

²³ URALCAN, a.g.e., s.42.

²⁴ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.68.

1.1.2.2. Sigortalanabilir Menfaat Prensibi

“Menfaat” kelimesi Arapça kökenli olup “çıkar” anlamına gelmektedir. Sigortalanabilir menfaat ise, risk gerçekleştiğinde sigortalıyı manevi ya da maddi zarara uğratma ihtimali olan ve sigorta sözleşmesiyle maddi bir değer olarak ifade edilebilen çıkar anlamına gelmektedir.²⁵ Bütün sigorta sözleşmelerinin, hukuki açıdan geçerliliğinin bulunabilmesi için sigortalanabilir menfaat üzerine kurulması gerekmektedir. Aksi takdirde; Türk Ticaret Kanunu'nun 1264/F.2 maddesi gereğince sözleşme geçerliliğini yitirmektedir.²⁶

Sigortanın konusu, sigortalı şey veya muhtemel sorumluluktur. Bu durum yangın sigortalarında “bina, muhteviyat”, nakliyat sigortalarında “gemi, yük” ve hayat sigortalarında ise “yaşam” olabilmektedir. Buna karşın, sigorta sözleşmesinin konusuysa; tüm bu sayılan yaşam, bina ya da gemi değil poliçe sahibinin bu durumlar üzerinde parayla ölçülebilen menfaattir. Hakikaten de, bir sigorta sözleşmesi zarar görmüş sigortalı malları tekrar eski hallerine getirmeyi veya herhangi bir sorumluluktan kurtulmayı garanti edemez. Verilen teminatlar, yapılan sigorta sözleşmesi uyarınca, sigortalının risk gerçekleştikten sonraki finansal kaybını telafi etmeyi amaçlamaktadır.²⁷ Örneğin; yangın sigortası bulunun bir binanın yandığını farz edelim. Sigorta şirketi sırf yangın riskine karşı teminat verdi diye binayı eski haline getirmekle yükümlü değildir. Hasar tespiti yapıldıktan sonra ortaya çıkan meblağı sigortalıya ödeyerek sigortalının maddi kayıplarının karşılanmasına yardımcı olmaktadır. Benzer bir şekilde, sorumluluk sigortası satın almış bir doktor, almış olduğu sigortayla sorumluluğundan kurtulmuş sayılmaz. Yalnızca sorumluluğu sonucunda herhangi bir maddi kayba uğrarsa, sigorta sözleşmesi sayesinde maddi bir güvence sağlamış olur.²⁸ Bu yüzden, sigortalanabilir menfaat, sigorta konusu ile sigortalı arasındaki hukuki bir parasal ilişkiden doğan sigorta hakkı olarak tanımlanmaktadır.²⁹

²⁵ ÇİPİL, *Risk Yönetimi & Sigortacılık*, s.63.

²⁶ Nilüfer DALKILIÇ, “Sigorta Gereksinimi ve Temel Prensipler”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), *Risk Yönetimi ve Sigortacılık*, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.64.

²⁷ Hüseyin AKAY, *Hayat Sigorta Şirketlerinde Hesap İşleri Düzeni*, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2001, s.3.

²⁸ ÇİPİL, *Risk Yönetimi & Sigortacılık*, s.63.

²⁹ AKAY, a.g.e., s.3.

Her türlü menfaatin sigortaya konu edilemeyeceği birçok kaynakta belirtilmiştir. Sigortalanabilir menfaatinin söz konusu olabilmesi için bir takım nitelikleri taşıması gerekmektedir. Bu nitelikler şu şekildedir:³⁰

- Sigorta konusu olacak menfaat, rizikonun gerçekleşmesi halinde sigortalının manevi veya maddi bir zarara uğratan bir yapıya sahip olmalıdır.
- Sigortalanabilir menfaat ahlaki ve yasal olmalıdır.
- Sigortalı, sigortalanan eşyanın asıl sahibi olması mecburi değildir; sigortalanan malın üzerinde menfaatinin bulunması yeterlidir.

Tüm bu nitelikler göz önüne alındığında sigortalanabilir menfaat prensibi, sigortacının sözleşmeyi düzenlerken ya da zarar tespiti esnasında üzerinde önemle durması gereken bir ilke olduğunu rahatlıkla söyleyebiliriz.³¹

1.1.2.3. Tazminat Prensibi

Ferdi kaza ve hayat sigortaları dışındaki tüm sorumluluk ve mal sigortaları tazminat sözleşmeleridir. Bu sözleşmelerin asli gayesi, sigortalıyı risk gerçekleştikten hemen önceki finansal durumuna geri getirmektir. Sözleşmelerde belirlenen sigorta bedelleri yeterli düzeydeyse, sigortalıların ortaya çıkacak hasarlarını tatmin edici bir şekilde tazmin etme imkânı sağlayacaktır. Sigortalının daha düşük prim ödemesi gibi nedenlere sigorta sözleşmesinin kişinin gerçek hasarının altında bir tazminat ödeyecek şekilde düzenlenmesini engelleyecek herhangi bir durum bulunmamaktadır. Fakat, bu durumun tersi imkan dahilinde bile değildir. Başka bir ifadeyle, yapılan sigorta sözleşmesi sigortalının zarardan önceki finansal seviyesinin üstüne çıkarılmasını sağlayan bir araç değildir. Bununla birlikte, tazminat prensibi sigortalıların kar elde etmesini engellemektedir. Aslında, bu ilke, sigortalanabilir menfaat prensibi ile ilişkili olup, ödenecek tazminat sigortalanabilir menfaati aşmamaktadır.³²

³⁰ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, ss.56-57.

³¹ URALCAN, a.g.e., s.38.

³² NOMER ve YUNAK, a.g.e., ss.70-71.

Sigortacı, tazminat ödeme yükümlülüğünü çok farklı şekillerde yerine getirebilmektedir:³³

- **Nakit Ödeme:** Bu yöntem, çoğu durumda en çok tercih edilen, pratik bir ödeme yöntemidir. Özellikle, sorumluluk sigortalarında tek tazmin yolu olarak bilinmektedir.
- **Tamir:** Bu yöntem ise, hasar gören sigorta konusunun, sorumluluğu ve masrafı tümüyle kendisine ait olmak koşuluyla sigortacı tarafından tamir ettirilir. Genellikle, “kara taşıtları” sigortalarında kullanılmakta ve anlaşmalı servisler aracılığıyla oluşan zarar karşılanmaktadır.
- **Yerine Koyma:** Sigorta konusunun, tam ziya veya tamir edilemeyecek biçimde oluşan ağır hasarlı durumlarda uygulanan bir yöntemdir.
- **Yenileme:** Sigorta konusu şeyin hasar gerçekleşmeden önceki haline getirilmesini ifade etmektedir. Ancak, bu yöntem sık olarak kullanılan bir yöntem değildir.

Sigorta sözleşmeleri, bazen sigortalının uğramış olduğu zararın altında bir tazminat ödeyecek bir şekilde düzenlenebilmektedir. Hakikaten de, sigortacının risk gerçekleştikten sonra sigortalısına ödeyeceği tazminat miktarını kısıtlayan bazı durumlar mevcuttur:³⁴

- **Sigorta Bedeli:** Risk gerçekleştikten sonra oluşan tazminat miktarı ne kadar yüksek olursa olsun, poliçede belirtilen sigorta bedelini aşamaz. Bu yüzden, sigorta bedelinin risk gerçekleştikten sonra zararı karşılayıp karşılamayacağı hususunda, sigortalının poliçede belirtilen sigorta bedelini devamlı denetlemesi gerekmektedir.
- **Eksik Sigorta Durumu:** Sigorta bedelinin sigorta değerinden düşük olması durumunda eksik sigorta durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durum, sigortacının düşük sigorta bedeli üzerinden hesaplanmış sigorta primiyle yetindiği anlamına geldiğinden, sigortalıya ödenecek tazminat miktarı aynı oranda düşülerek hesaplanmaktadır.

³³ DALKILIÇ, a.g.e., s.67.

³⁴ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.73.

- **Muafiyet:** Sigorta sözleşmesi imzalanırken taraflar kendi aralarında muafiyet miktarı belirleyebilmektedir. Muafiyet, tazminat ödemesi esnasında zararın sigortalının üzerinde kalan kısmı olarak tanımlanabilir.
- **Police Limitleri:** Sigorta konusuna ait bazı hesap kalemleri için ödenecek tazminat miktarı, sigorta bedelinin belirli bir yüzdesiyle kısıtlanabilmektedir.

1.1.2.4. Halefiyet ya da Hakların Devri Prensibi

Sigorta bir zenginleşme aracı değildir. Sigortanın nihai amacı, risk gerçekleştikten sonra ortaya çıkan zararı karşılamaktır. Bu nedenle, sigorta edilen değer, başka bir kimsenin hatası, ihmali ya da kasıtlı davranışları neticesinde hasara uğramışsa, sigortalıdan bu hasarı devralan, başka bir ifadeyle, sigortalı yerine geçen sigortacının aynı zararın tazminini, hasara sebep olan üçüncü şahıslardan isteme hakkını da devralması gerekmektedir. Ancak, bu hak asla sigortalıya ödenen tazminat miktarından fazla olamaz. Ayrıca, sigortacının ödeme zorunluluğunun bulunmadığı hasar durumlarında, lütf ödemesinde bulunmuşsa bile, halefiyet hakkını bu meblağ için kullanamaz.³⁵

Hakların devri veya halefiyet olarak isimlendirilen bu prensip toplumda bazı ahlaki değerlerin benimsenmesine de sebep olmaktadır. Sigortacının zarara sebebiyet verenden tazmin ettiği meblağı alma hakkı doğmaz ise, bu hak ya sigortalının olarak kalacak ve sigortalı hem zarara sebep olandan hem de sigorta şirketinden tazminat alarak haksız kazanç elde etmiş olacak; ya da sigortalının sigorta şirketinden ödeme alması durumunda böyle bir hakkı kaybolacaktır. Fakat bu hak sigorta şirketine de devredilememektedir. Böyle bir durumda da sigortalı risklerde, zarara sebep olanların hiçbir şekilde tazminat sorumluluğunun olmadığı bir toplum halini alır. Halbuki, halefiyet ilkesiyle sigortalının yerine geçerek, hasara sebebiyet verenden tazminatı alan sigorta şirketi toplumda, ceza yaptırımının korkusuyla, hasara sebebiyet verme, kasıt, ihmal ve hatadan kaçma, hatta zararı engellemek için birtakım önlemler alma uğraşlarının artmasına sebep olur. Sigorta şirketi hukuk yoluyla sorunu halledeceğinden, hatalı şahsı, gereken tazminata hapsettirme ve tazminatı almada

³⁵ Şebnem URALCAN, **Sigortacılık Uygulamaları**, Ahmet ÖZMEN(Ed.), 1.Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2005, s.12.

sigortalıdan daha avantajlıdır. Bununla birlikte, zararın ödenmesi, sigorta maliyetlerini azaltacağı için primler düşecektir. Halefiyet ilkesi olarak adlandırılan bu durum ekonomik değerlerin korunmasını da sağlamaktadır.³⁶

1.1.2.5. Hasara Katılım Prensibi

Bazı durumlarda, sigortalanacak menfaat, aynı sigorta dönemi içerisinde, benzer risklere karşı, çok sayıda sigorta şirketi tarafından sigortalanabilmektedir. Sigortacılıkta bu durum, birlikte veya müşterek sigorta ya da koasürans olarak adlandırılmaktadır.³⁷ İşte hasara katılım prensibi böyle durumlarda devreye girmekte ve sigortalının, oluşan hasarı için birden çok sigorta şirketinden tazminat almasını engelleyerek Tazminat Prensibinin zarar görmesini önlemektedir. Başka bir açıdan bakacak olursak, bu prensip, poliçe şartlarına göre oluşan hasarı karşılamış olan sigorta şirketinin, aynı hasardan dolayı herhangi bir şekilde sorumluluğu bulunan diğer sigorta şirketlerini hasarı bölüşmeye davet etme hakkıdır.³⁸

Tazminat prensibinin uzantısı olan hasara katılım prensibinde, sigortalının haksız kazanç elde etmesinin engellenmesi amaçlanmaktadır. Ferdi kaza ve hayat sigortalarında hasara katılım prensibi uygulanmamaktadır. Hasara katılım prensibinin ortaya çıkabilmesi için birtakım koşulların varlığı gerekmektedir.³⁹

- Sigortalının en az iki adet poliçe düzenlemiş olması gerekir.
- Poliçeler aynı sigorta konusu ile ilişkili olmalıdır.
- Poliçelerde zarara sebebiyet veren tüm risklerin sigortalanmış olması gerekir.
- Hasar anında poliçelerin hala yürürlükte olması gerekir.
- Tüm poliçelerde hem sigortalı hem de sigortalanabilir menfaat ilişkisinin aynı olması gerekmektedir.
- Tüm poliçelerde hasara katılımından men edici bir hüküm bulunmamalıdır.

³⁶ URALCAN, *Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi*, s.43.

³⁷ ÇİPİL, *Risk Yönetimi ve Sigorta*, s.59.

³⁸ AKAY, a.g.e., s.4.

³⁹ DALKILIÇ, a.g.e., s.73.

Hasara katılım prensibinin genel uygulanma biçimi şu şekildedir: Hasar anında, sigorta şirketi, sigortalısına oluşan hasarı karşılayan başka poliçelerinin olup olmadığını sorar ve bu şekildeki poliçenin varlığı durumunda da hasara katılım prensibi uygulamaya geçer. Hasara katılım prensibinde sigorta şirketlerinin ödeyeceği tazminat miktarları iki farklı duruma göre belirlenmektedir:⁴⁰

- i. Oran Kuralına bağlı olmayan poliçelerde hasara katılım, her bir sigorta şirketinin teminat verdiği sigorta bedelinin toplam sigorta bedeline oranlanarak hesaplanmaktadır.

Örneğin; A sigorta şirketinin 70.000 TL, B sigorta şirketinin de 60.000 TL teminat verdiği poliçelerde, 26.000 TL'lik bir hasar meydana geldiği takdirde sigorta şirketlerinin ödeyeceği tazminat miktarları şu şekilde olacaktır:

A sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı:

$$\frac{70.000}{130.000} \times 26.000 = 14.000 \text{ TL}$$

B sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı ise:

$$\frac{60.000}{130.000} \times 26.000 = 12.000 \text{ TL'dir.}$$

- ii. Oran Kuralına veya sorumluluk limitine bağlı olan poliçelerde, her bir sigorta şirketinin ödeyeceği miktar, sanki başka sigorta poliçesi yokmuş gibi belirlenmekte ve bu şekilde hesaplanan toplam tazminat miktarı sigortalının zararını aşarsa, her bir sigorta şirketinin ödeyeceği miktar oransal olarak indirilir.

Örneğin; sigorta değeri 200.000 TL olan bir bina için A sigorta şirketinin düzenlediği 80.000 TL ve B sigorta şirketinin düzenlediği 40.000 TL sigorta bedelli iki farklı sigorta poliçesi olduğunu varsayalım. 20.000 TL'lik bir zarar oluştuğunda, hasar sigorta şirketleri arasında şu şekilde paylaşılacaktır:

⁴⁰ NOMER ve YUNAK, a.g.e., ss.79-80.

A sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı:

$$\frac{80.000}{200.000} \times 20.000 = 8.000 \text{ TL}$$

B sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı ise:

$$\frac{40.000}{200.000} \times 20.000 = 4.000 \text{ TL`dir.}$$

Aynı bina için, A sigorta şirketinin düzenlemiş olduğu poliçenin sigorta bedelinin 200.000 TL ve B sigorta şirketinin düzenlemiş olduğu poliçenin sigorta bedelinin 40.000 TL olması halinde ise, ilk olarak,

A sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı:

$$\frac{200.000}{200.000} \times 20.000 = 20.000 \text{ TL}$$

B sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı ise:

$$\frac{40.000}{200.000} \times 20.000 = 4.000 \text{ TL olarak belirlenecektir. Ancak, A ve B sigorta}$$

şirketinin bu hasar halinde ödeyeceği 24.000 TL`lik(20.000+4.000) toplam tazminat miktarı, 20.000 TL`lik hasar miktarını aşacağı için her bir sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı oransal olarak indirilecektir ve:

A sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı:

$$\frac{20.000}{24.000} \times 20.000 = 16.666,67 \text{ TL}$$

B sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat miktarı ise:

$$\frac{4.000}{24.000} \times 20.000 = 3.333,33 \text{ TL olacaktır.}$$

1.1.2.6. Yakın Neden Prensibi

Sigortacılık uygulamasında, sigorta poliçeleri, sigorta konusuyla bağlantılı olarak meydana gelebilecek bütün zararlara karşı teminat verememektedir. Güvence verilen riskler, poliçede yazılanlar ile sınırlıdır. “Bütün Riskler” şeklindeki çok kapsamlı poliçeler bile bazı riskleri dışarıda tutmaktadır. Bu yüzden, hasarın sebebinin belirlenmesi, sigorta şirketinin tazminatı ödemesi kararında büyük bir öneme sahiptir. Sigortalının ortaya çıkan hasarından dolayı sigorta şirketinden herhangi bir talepte bulunabilmesi için, oluşan zararın poliçede güvence verilen risk ya da olaydan kaynaklandığının tespit edilmesi gerekir. Diğer bir ifadeyle, hasarın yakın nedeninin, poliçede teminat verilen bir risk olması zorunluluğu bulunmaktadır. Öyleyse, bir hasar gerçekleştiğinde, bu hasarın yakın nedeninin ne olduğunun tespit edilmesi gerekmektedir.⁴¹

Sigorta konusunu etkileyebilecek risklerin sigorta poliçesi bakımından değerlendirilmesi şu şekildedir:⁴²

- **Teminat Altındaki Riskler;** sigorta poliçesinde güvence altına alınan riskleri ifade etmektedir.
- **Teminat Altında Olmayan Riskler;** sigorta şirketlerinin sorumluluğu dışında kalan tehlikeleri ifade etmektedir.
- **İstisna Edilen Riskler;** birçok nedenlerden dolayı, poliçede teminat dışında bırakıldığı özel olarak belirtilen risklerdir.
- **Yakın Neden,** ön plandaki sebep olmalı ve yakın neden ile hasar arasında doğrudan bir ilişki bulunması gerekmektedir. Başlangıçtaki neden ile hasar arasında olaylar zinciri bulunması durumunda ilk nedenlerden yola çıkarak, her olayın bir önceki olayın mantıklı bir sonucu olup olmadığını sorgulayarak, hasara kadar gidilmesi gerekmektedir.

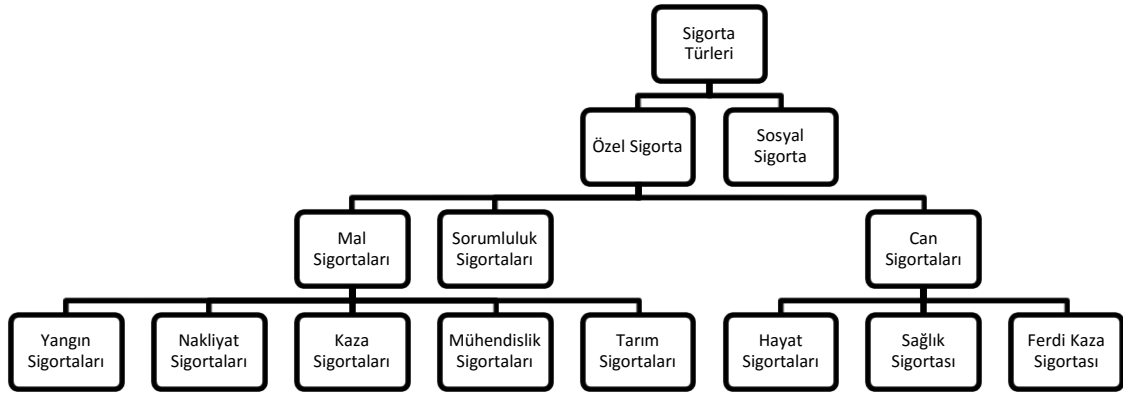
⁴¹ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.82.

⁴² YASLIDAĞ, a.g.e., ss.59-60.

Hasara sebebiyet veren riskin poliçe teminatlarında bulunması zorunluluğu yakın neden prensibi olarak adlandırılmaktadır. Ancak, güvence verilmeyen bir tehlikeden dolayı herhangi bir zarar gerçekleşirse, yakın nedenden bahsedilemez ve sigortacı böyle durumlarda tazminatı ödemez. Hasara sebebiyet veren birden fazla faktör varsa, sigortacı hasara neden olan en yakın nedeni belirlemekte ve bu nedene göre tazminatın ödenip ödenmemesini kararlaştırmaktadır. Örneğin, hırsızlık sigortasında, hırsızın hiçbir şey çalmayıp sadece kapıya zarar vermesi durumunda sigorta şirketi kapının hasarını yakın neden olarak tazmin edecektir. Kapının hasar görmesinin yakın nedeni ise, poliçede teminat altına alınmış hırsızlık riskidir.⁴³

1.1.3. Sigorta Türleri

Sigortalar çok farklı şekillerde sınıflandırılabilir. Ancak, bu sınıflandırmalar çoğunlukla özel sigortaların sınıflandırılmasına yöneliktir. Bu sebeple, öncelikle sosyal ve özel sigortalar şeklinde sınıflandırmak ve daha sonra sosyal ve özel sigortaları kendi içerisinde sınıflarına ayırmamız daha doğru olacaktır.⁴⁴ Bu ayırımı ise şu şekilde gösterebiliriz:⁴⁵



Şekil 1. Sigorta Türleri

Kaynak: Erdem KIRKBEŞOĞLU, “Sigortacılığa Giriş”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.55.

⁴³ DALKILIÇ, a.g.e., s.65.

⁴⁴ ÖZKAN, a.g.e., ss.27-28.

⁴⁵ Erdem KIRKBEŞOĞLU, “Sigortacılığa Giriş”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.55.

1.1.3.1. Özel – Sosyal Sigorta Ayrımı

Sigorta, temin edilen güvenliğin konusu açısından, özel sigorta ve sosyal sigorta şeklinde iki temel gruba ayrılmaktadır.⁴⁶ Bu ayrımın üzerinde farklı bir ayrım yapmak muhtemel görünmemektedir. Sosyal sigortalar, toplumun karşı karşıya kaldığı birtakım temel tehlikelere karşı güvence verilebilmesi amacıyla devlet desteği sayesinde uygulamaya konulan sigorta türüdür. Buna karşın, özel sigortalar ise, gerçek veya tüzel kişilerin muhtemel risklerini güvence altına almak için zorunlu ya da ihtiyari olarak yapılan bir sigorta türüdür.⁴⁷

Özel sigortalar ve sosyal sigortalar arasında bir takım temel farklar bulunmaktadır. Örneğin, özel sigortalar ilke bakımından kendi kendine yardım düşüncesine dayanmaktadır. Benzer risklerle karşı karşıya bulunan grupların, bu risklerin neden olabileceği kayıpları, karşılıklı dayanışma prensibine göre birlikte karşılamak üzere bir araya getirilmeleriyle kurulan organizasyon, özel sigortanın esası olarak ifade edilmektedir. Özel sigortalarda, özel çıkarlar korunmaktadır. Ancak, sosyal sigortalarda temel hedef genel çıkarların korunmasıdır. Bununla birlikte, bu kriter sosyal ve özel sigortalar arasındaki ayrımı kesin olarak ifade etmek için kullanılamaz. Çünkü hayat sigortalarında görüldüğü gibi özel sigortalarda da genel çıkarların korunması söz konusu olabilmektedir.⁴⁸

Özel sigortalar, genellikle isteğe bağlı sigortalarken, sosyal sigortalar ise zorunlu sigorta türleri olarak ifade edilmektedir.⁴⁹ Ancak, bu kriterde sosyal sigorta ile özel sigorta arasındaki farkı kesin olarak yansıtan bir durum olarak kullanılamaz. Çünkü ülkemizde uygulanan trafik sigortasında görüldüğü gibi özel sigorta türleri içerisinde de zorunlu olarak uygulanan sigortalar bulunabilmektedir.⁵⁰ Diğer taraftan, özel sigortalar sözleşme esasına dayanırken, sosyal sigortalar ise yasalara dayanmaktadır.⁵¹

⁴⁶ Enver Alper GÜVEL ve Afıtap Öndaş GÜVEL, **Sigortacılık**, 5.Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2010, s.24.

⁴⁷ KIRKBEŞOĞLU, a.g.e., s.53.

⁴⁸ Kâmuran PEKİNER, **Sigorta İşletmeciliği**, No:1904, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1974, s.21.

⁴⁹ DUYGULU, a.g.e., s.16.

⁵⁰ PEKİNER, a.g.e., ss.21-22.

⁵¹ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.25.

Sosyal sigortalarda şahıslar, statünün elde edilmesiyle birlikte kanunen sigortalı olmaktadır. Bu durumdan yoksun bırakılmak ya da vazgeçmek muhtemel değildir. Özel sigortalarda ise, böyle bir durum söz konusu değildir. Şahıslar istedikleri zaman sigorta sözleşmesi yapabilmektedirler. Ayrıca, sosyal sigortalarda şahısların bedeni menfaatlerinin korunması amaçlanırken, özel sigortalarda kişilerin hem bedeni hem de ekonomik menfaatleri korunmaktadır.⁵² Özel sigorta ile sosyal sigortalar arasında primlerin ödenmesi konusunda da bazı farklılıklar görülmektedir. Özel sigortalarda genellikle tüm primler güvence altına alınan sigortalı tarafından ödenmektedir. Buna karşın, sosyal sigortalarda prim, işveren ya da sigortalı ve bazı durumlarda da devlet tarafından ödenebilmektedir.⁵³ Her ne kadar sosyal ve özel sigortalar arasında bu ve bunlar gibi temel farklılıklar olsa da, tazminat ödemesi, prim, teminat gibi temel sigortacılık kavramlarının varlığı, rizikoların bir araya getirilerek yönetilmesi ve bir grup rizikolar için önceden tasarlanmış teminatların sunulması gibi benzerliklerde bulunmaktadır.⁵⁴

Özel sigortalar genellikle sigortacılık literatüründe mal, can ve sorumluluk sigortaları şeklinde sınıflandırılmaktadır. Mal sigortaları, çeşitli risklerin sigorta şirketlerinin aktifinde bulunan, makine, stok ve bina gibi somut varlıklar ile sigorta şirketinin üçüncü kişilerden alacaklarını ifade eden soyut haklar üzerinde sebep olacağı hasarlardan kaynaklanacak finansal zararları güvence altına almaktadır. Yangın, nakliyat, kaza, mühendislik ve tarım sigortaları mal sigortaları olarak ifade edilmektedir. Can sigortaları, sigortalıların kaza geçirme, hastalanma, sakatlık ve ölüm gibi risklere karşı teminat veren sigortalardır. Hayat sigortası, ferdi kaza sigortası ve sağlık sigortası gibi sigorta türleri can sigortaları kapsamına girmektedir. Sorumluluk sigortaları ise, sigorta ettirenin sorumluluğu kapsamındaki hareket ya da kazalardan dolayı, üçüncü kişilerin canlarında ya da mallarında ortaya çıkacak kayıplarına güvence veren sigortalar olarak ifade edilmektedirler.⁵⁵

⁵² DUYGULU, a.g.e., s.17.

⁵³ A. İlhan ORAL, **Dünyada ve Türkiye`de Sosyal Sigortalar Kapsamında Sağlık Sigortası Uygulamaları**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:1331, 2002, s.15.

⁵⁴ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.102.

⁵⁵ KIRKBEŞOĞLU, a.g.e., ss.54-56.

Sosyal sigortalar denilince aklımıza ilk olarak sosyal güvenlik sistemleri gelmektedir. Sosyal güvenlik sistemi, çok sayıda kamu önemiyle doğum, hastalık, iş kazası, iş göremezlik, yaşlılık ve ölüm gibi sebeplerle meydana gelebilecek sosyal ve ekonomik huzursuzluklara karşı, toplumun kendini koruması olarak ifade edilebilen bir terimdir. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na göre, bütün kişiler sosyal güvenlik hakkına sahiptir ve devlet bu güvenliği sağlayacak önlemleri almak ve gerekli teşkilatı kurmakla sorumludur. Türkiye'de sosyal güvenlik sistemi, yaşlılık, ölüm, malullük, iş kazaları, hastalık, meslek hastalıkları, sosyal yardımlar ve işsizlik maaşları olarak güvence sağlamaktadır. T.C. Emekli Sandığı, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK), Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu (BAĞ-KUR) uzun yıllardır bu güvenceleri sağlamaktaydı. Ancak, yaşanan yönetsel ve mali problemlerin neticesinde 20/05/2006 tarihli ve 26173 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile birlikte sosyal güvenlik kurumları tek çatı altında toplanarak "Sosyal Güvenlik Kurumu- SGK" adını almıştır.⁵⁶ Bu kurumların Sosyal Güvenlik Kurumu altında birleştirilerek hizmet kalitesinin artırılması ve maliyetlerinin azaltılması planlanmaktadır.⁵⁷

1.1.3.2. İhtiyari-Zorunlu Sigorta Ayrımı

Özel ve sosyal sigorta sınıflandırması gibi bir diğer temel sınıflandırmada zorunlu ve ihtiyari sigorta ayrımıdır. İhtiyari sigorta, taraflar arasında sigorta sözleşmesinin yapılmasının herhangi bir zorunluluk ya da baskı altında olmayıp hür irade ile karar verilen özel sigortaları ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, şahısların sigorta ürünlerini satın alıp almama konusunda kendi iradeleriyle hareket ettiği sigortalar ihtiyari sigorta olarak adlandırılmaktadır. Örneğin, kişi kendi aracına kasko yaptırıp yaptırmama konusunda özgür hareket edebildiği için, kasko sigortası ihtiyari sigorta türüne girmektedir. Şahıs aracını banka kredisi kullanarak satın almışsa, banka kişiden kredi süresi boyunca kasko sigortası yaptırmayı zorunluluğu getirebilmektedir.

⁵⁶ YASLIDAĞ, a.g.e., s.120.

⁵⁷ Tekin AKGEYİK, Binhan Elif YILMAZ ve Murat ŞEKER, **En Büyük Karadelik: Sosyal Güvenlik Açıkları ve Reform Tartışmalarının Sosyo-Ekonomik Yansımaları**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2007, s.173.

Ancak, bu durum kanuni düzenlemeyle sağlanan bir mecburiyet olmayıp sözleşmeden kaynaklanan bir zorunluluk olduğu için zorunlu sigorta olarak sayılmamaktadır.⁵⁸

Zorunlu sigortalar, hukuki zorunluluğun neticesinde gerçekleştirilen özel sigortalardır. Başka bir ifadeyle, kamu menfaatlerinin veya üçüncü şahısların çıkarlarının korunması amacıyla belirli kategorilerdeki kişilerin(bireysel ya da kurumsal), bazı rizikoları, özel şartlar altında sigortalama zorunluluğunun bulunduğu sigorta ürünleri zorunlu sigortalar olarak adlandırılmaktadır.⁵⁹ Bu nedenle, sigorta şirketleri, faaliyet gösterdikleri branşlar ile ilgili zorunlu sigortaları yapmakla sorumludurlar.⁶⁰ Türk Ticaret Kanunu'nun Altıncı Kitabı olarak ifade edilen Sigorta Hukuku bölümünde bu durum şu şekilde belirtilmiştir:⁶¹

“Sigortacılar, diğer kanundaki hükümler saklı kalmak üzere, faaliyet gösterdikleri dalların kapsamında bulunan zorunlu sigortaları yapmaktan kaçınamazlar.”

1.1.3.3. Branşlar İtibariyle Ayrım

Özel-sosyal sigorta, ihtiyari-zorunlu sigorta gibi bir diğer sınıflandırmada branşlar itibariyle ayrımdır. Branşlar itibariyle sigortalar hayat ve hayat dışı olmak üzere iki şekilde gruplandırılmaktadır. İnsan yaşamının sigortalanmasına dair sigorta ürünleri hayat branşına aitken, bunun dışındaki sorumluluk ve mal sigortaları gibi bütün sigorta ürünleri ise hayat dışı branşı bünyesinde bulunmaktadır.⁶²

Sigortalı şahıs, hayat sigortası poliçesi ve bu poliçeden bağımsız ya da bu poliçeye ek olarak yaptırılan ferdi kaza sigortası poliçesini düzenletirken, hayatı boyunca tesadüfi olarak ortaya çıkabilecek ve bedenini, canını ilgilendiren rizikoların, ailesine ya da kendisine sebebiyet vereceği finansal yüklerden kurtulmak ister. Ortaya çıktıklarında, insanların geleceğini büyük ölçüde etkileyen bu rizikoların kontrolü hayat

⁵⁸ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, ss.102-103.

⁵⁹ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.68.

⁶⁰ Adnan AVCI, **Özel Sigorta Kanunları Uygulaması ve Mevzuatı**, İstanbul: Melissa Matbaacılık, 1997, s.32.

⁶¹ Türk Ticaret Kanunu Beşinci Kitap, “Sigorta Hukuku”, İkinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:1483.

⁶² ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.105.

branşı içerisinde yer alan sigorta türleriyle sağlanmaktadır. Hayat sigortaları kendi içerisinde vefata bağlı hayat sigortaları(ölüm odaklı sigortalar), tasarrufa bağlı hayat sigortaları(birikim odaklı sigortalar), ferdi kaza sigortaları(kaza maluliyet odaklı sigortalar) ve tehlikeli hastalıklar klozu olmak üzere dörde ayrılmaktadır.⁶³

Hayat dışı sigortalar ise, kişilerin ve işletmelerin maddi varlıklarını tehdit eden para ile ölçülebilen rizikolarına karşı bu varlıklara teminat vererek güvence altına alınmasını sağlamaktadır.⁶⁴ Türk sigorta sektörünün büyük bir kısmını hayat dışı branş sigorta türleri oluşturmaktadır. Hayat dışı branş sigortaları; kaza, mühendislik, nakliyat, yangın ve tarım sigorta türlerinden oluşmaktadır. Gelişmiş ülkelerdeki sigorta sektörünün aksine ülkemizde hayat dışı branş sigortaları önemli bir işleve sahiptir. Ülkemizdeki sigortacılık, hayat dışı branş sigortaları sayesinde ortaya çıkmış ve bu sigorta türleri sigortacılık sektörü üzerindeki önemini korumaya devam etmiştir. Özellikle kaza sigortaları sigortacılık sektörüne öncülük etmekte ve sektördeki prim üretiminin yaklaşık %65'ini oluşturmaktadır. Gelişmiş sigorta sektörünün bulunduğu ülkelerdeyse hayat sigortacılığı daha önemli bir yere sahip olup, sektör bu yönde büyüme eğilimi göstermektedir.⁶⁵

1.1.4. Sigortacılıkta Temel Kavramlar

Sigortacılığa dair bazı terimlerin Türkçesi henüz yaygın olarak kullanılmadığından dolayı sigorta piyasasına girdiği şekliyle kullanılmaya devam etmiştir. Bu sebeple, temel kavramların açıklamaları bazılarının Türkçe, bazılarının ise sigorta sektöründe kullanıldığı biçimde ele alınarak açıklanmıştır.⁶⁶

- **Sigortalı:** Sigortalı, sigorta poliçesinde bulunan rizikolara karşı sigorta güvencesinden yararlanan kişidir. Sigorta ettiren ile sigortalı aynı kişi olabileceği gibi farklı kişilerde olabilmektedir.⁶⁷ Sigortalı, zarar sigortalarında menfaatine güvence verilen, hayat sigortalarında ise kendisinde riskin

⁶³ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, ss.63-64.

⁶⁴ Necdet SAĞLAM, **Sigorta İşletmelerinde Mali Tabloların Hazırlanması ve Avrupa Birliği'ne Uyum**, Eskişehir: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 1996, s.20.

⁶⁵ Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI ve Baturalp PAMUKÇU, **Sigortacılıkta Risk Yönetimi**, 2.Baskı, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2010, s.6.

⁶⁶ GENÇ, a.g.e., s.28.

⁶⁷ AKAY, a.g.e., s.18.

gerçekleşme olasılığı bulunan kişiyi ifade etmektedir. Hayat sigortalarında hayatı güvence altına alınan kişinin belirli bir tarihte yaşaması veya ölümü, riski oluşturduğu için sigortalıya “riziko şahsı” adı verilmektedir. Zarar sigortalarında ise sigortalı, sigortadan faydalanan kişidir. Başka bir ifadeyle, sigorta ettiren tarafından gerçekleştirilen sigorta sözleşmesinden doğan tüm haklar sigortalıya aittir. Sigortalı risk gerçekleştiğinde, ortaya çıkan tüm zararların tazmini talebinde bulunan kanunen yetkili kişi anlamına da gelmektedir.⁶⁸

- **Sigorta Ettiren:** Bir sigorta sözleşmesinin kurucu taraflarından olup, sigortacıdan sigorta teminatı satın alan kişi anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle, sigorta sözleşmesinin bir tarafını sigorta şirketi oluştururken diğer tarafını sigorta ettiren oluşturmaktadır. Çoğunlukla sigorta sözleşmesinde, lehdar, sigortalı ve sigorta ettiren aynı kişi olmaktadır. Ancak, bu durum her zaman geçerli değildir. Örneğin; yanında çalışan kişi için sağlık sigortası yaptıran işveren, sigorta ettiren olurken, sigorta teminatından faydalanan çalışan ise sigortalı olabilmektedir.⁶⁹
- **Sigortacı/Sigorta Şirketi:** İnsanların yaşamını tehdit eden riskleri belirli bir prim karşılığında üstelenen ve risk gerçekleştiğinde ortaya çıkan zararı tazmin eden tüzel kişiliktir.⁷⁰ Başka bir ifadeyle, sigorta şirketi, sigortacılıkla alakalı kanuni düzenlemelere uygun olarak kurulan ve bu konuda ruhsatı bulunan, sigorta ettiren ya da sigortalıdan aldığı prime karşılık, sigorta konusu olan rizikoların gerçekleşmesinden kaynaklanacak finansal zararın karşılanmasından sorumlu olan ticari bir işletmedir.⁷¹
- **Sigorta Primi:** Prim, temin edilen sigorta güvencesine karşılık olarak, sigortalı tarafından, sigortacının tazminat giderleriyle diğer işletme giderlerine iştirak niyetiyle ödenen bir tutardır. Sigorta priminin hesaplanması, aslında sigorta teminatına ait fiyat tespiti anlamına da gelmektedir. Bu yüzden, primlerin

⁶⁸ YASLIDAĞ, a.g.e., s.65.

⁶⁹ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.54.

⁷⁰ AKAY, a.g.e., s.18.

⁷¹ Fuat ÇAMLİBEL, “Sigorta Sözleşmesi – I”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.111.

hesaplanmasında birtakım şartlar dikkate alınmakta ve bu şartlar içerisinde primler hesaplanmaktadır.⁷²

- **Sigorta Bedeli:** Sigorta poliçesinde yazılan ve riskin gerçekleşmesi halinde sigorta değerini geçmemek koşuluyla sigortalıya ödenecek olan maksimum tutarı ifade etmektedir. Çünkü sigorta tazminatı, risk gerçekleştikten sonra ödenecek olan ve gerçek hasara denk gelen tutardır. Buna karşılık sigorta bedeli, sigortayla güvence altına alınan menfaatin değerine tekabül eden miktardır.⁷³
- **Sigorta Değeri:** Sigortayla güvence altına alınan menfaatin ekonomik değeri olarak ifade edilmektedir.⁷⁴
- **Aşkın Sigorta:** Sigorta bedelinin sigorta değerinden fazla olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle, risk gerçekleştiğinde ödenecek poliçede yazılan bedelin, sigortalanan menfaatin gerçek değerinden fazla gösterilmesi durumudur. Bu durum, sigorta ettiren tarafından yanılığında ortaya çıkabileceği gibi, risk gerçekleştikten sonra sigorta şirketinden olduğundan daha fazla tazminat almak amacıyla kasıtlı olarak da yapılmış olabilir. Bunun gibi durumlarda her ne kadar sigortalı azami teminat miktarını olduğundan fazla gösterse de, ortaya çıkan zarar ne kadarsa o kadar ödenmektedir. Fazlası ödenmez. Kişinin primi fazla ödemesi veya poliçede azami teminat miktarının fazla gösterilmesi sigortalıya kanuni bir hak sağlamamaktadır. Yasa koyucu sebepsiz zenginleşmenin önüne geçmektedir ve aşkın sigorta durumunda sigortalıya ödenecek tazminat miktarı risk gerçekleştiği tarihten bir gün önceki sigortalı malın rayiç bedelinden fazla olamayacağını hükme bağlamıştır.⁷⁵
- **Eksik Sigorta:** Sigorta bedelinin sigortalanan malın gerçek değerinden (sigorta değerinden) düşük olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle, eksik sigorta durumunda sigortalanan menfaat gerçek değerinin altında sigorta edilmiştir. Sigortacı eksik sigorta durumunda risk gerçekleştiğinde oluşan hasarın tamamını ödemektedir. Ancak, kısmi hasar durumunda ise, sigortacı

⁷² GENÇ, a.g.e., s.29.

⁷³ ÖZKAN, a.g.e., s.361.

⁷⁴ DALKILIÇ, a.g.e., s.67.

⁷⁵ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.112.

hasarın sigorta bedelinin sigorta değerine oranı kadar olan kısmını ödemektedir.⁷⁶

- **Sigorta Poliçesi:** Taraflar arasında sigorta sözleşmesi düzenlendikten sonra sigortacının sigorta ettirene vermek zorunda olduğu bir belgedir. Bu belgeyle sigorta ettirenin ve sigortacının hak ve yükümlülükleri düzenlenmekte ve poliçeyle sigortacı, belli bir prim karşılığında sigortalıyı tehdit eden rizikoların gerçekleşmesi halinde oluşacak zararı karşılamayı taahhüt etmektedir.⁷⁷
- **Sigorta Sözleşmesi:** Türk Ticaret Kanunu'nun Altıncı Kitabı olarak ifade edilen Sigorta Hukuku bölümünde sigorta sözleşmesi şu şekilde tanımlanmıştır:⁷⁸
“Sigorta sözleşmesi, sigortacının belli bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi halinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmedir.”
Sigorta sözleşmesi ile sigorta poliçesi birbirlerinden farklı belgelerdir. Ancak, sigorta sözleşmesinin kanıtı sigorta poliçesiyle mümkündür.⁷⁹
- **Teminat:** Sigorta sözleşmesiyle güvence verilen risklerin ortaya çıkması halinde, sigortacının poliçe şartları ve genel şartlar bağlamında ödemeyi yükümlendiği meblağdır. Ürün veya tarife bazında poliçede verilmesinin zorunlu olduğu teminatlara “ana teminat”, sigorta ettiren tarafından seçilebilen teminatlara ise “ek teminat” denmektedir.⁸⁰
- **Sigorta Tazminatı:** Riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan zararı telafi etmek amacıyla sigorta şirketi tarafından sigortalıya ödenen miktarı ifade etmektedir. Sigortacı netleşmiş olan sigorta tazminatını en geç bir ay içerisinde sigortalıya ödemekle yükümlüdür.⁸¹

⁷⁶ DALKILIÇ, a.g.e., s.68.

⁷⁷ ÖZKAN, a.g.e., s.363.

⁷⁸ Türk Ticaret Kanunu Beşinci Kitap, “Sigorta Hukuku”, Birinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:1401.

⁷⁹ ÖZKAN, a.g.e., s.362.

⁸⁰ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.51.

⁸¹ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.88.

- **Zarar Gören Üçüncü Şahıs:** Sigorta sözleşmesinin bir tarafı olmakla beraber, sigorta ettirenin herhangi bir ihmali, hatası ya da kusuru neticesinde parayla ifade edilebilen menfaatinde veya canında ortaya çıkacak zararı ya da hasarı, sigorta ettirenden isteme hakkının olduğu kimseye üçüncü şahıs adı verilmektedir. Sadece kişiler değil aynı zamanda işletmeler de bunun gibi sorumluluk rizikolarıyla devamlı karşı karşıya kalmaktadır. İşletmelerin ya da bireylerin günlük yaşamlarında sorumlu olabileceği birçok olay, zararı karşılanması zor olan tazminat ödemelerine sebebiyet verebilmektedir. Bu sebeple üçüncü şahıs olarak nitelendirdiğimiz kimseler bu zarar ya da hasarlara karşı tazminat talebinde bulunabilmektedirler.⁸²
- **Reasürans:** Reasürans “yeniden sigorta” anlamına gelmektedir. Sigorta şirketi yapmış olduğu reasürans anlaşmalarıyla, kendi yapmış olduğu sigorta sözleşmelerinin neticelerine karşı önlem almaktadır. Başka bir ifadeyle, sigorta şirketi yapmış olduğu sigorta sözleşmeleriyle teminat verdiği risklerin bir kısmını ya da tümünü, belirli bir prim karşılığında farklı bir sigorta şirketine devretmesine reasürans denmektedir. Sigorta şirketinin üstlendiği risklerin bir kısmını devretmeyip üzerinde tuttuğu kısım “saklama payı” ya da “konservasyon” olarak adlandırılmaktadır. Riski devreden sigorta şirkete “sedan”, devralan şirkete “reasürör” adı verilir.⁸³
- **Koasürans:** Birçok sigorta şirketi sadece bir poliçenin ortak sigortacılara olarak riske teminat vermektedirler. Her koasürör poliçe sahibine karşı yalnızca kendi hissesi oranında sorumludur. Koasürans ile reasürans arasındaki en temel fark reasürörle poliçenin sahibi arasında hiçbir kanuni ilişki bulunmamasıdır. Fakat, uygulamada reasürans anlaşmaları koasüransa göre çok daha önemli bir yere sahiptir.⁸⁴
- **Retrosesyon:** Reasürans vasıtasıyla alınan sorumluluğun kısmen ya da tamamen başka bir sigorta şirketine devredilmesi olarak ifade edilmektedir.⁸⁵

⁸² ÇAMLİBEL, a.g.e., s.115.

⁸³ SAĞLAM, a.g.e., ss.25-26.

⁸⁴ Uğur ÖZER, “Reasürans”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.337.

⁸⁵ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.189.

- **Sigorta Konusu:** Sahibi olan şahıs için finansal zarara konu olabilecek menfaatleri ifade etmektedir. Çok sayıda menfaat sigorta konusu olabilmektedir. Ancak, bütün bunlar; taşınır veya taşınmaz bir mal, kanuni bir hakkın kaybedilmesine ya da kanuni bir yükümlülüğün doğmasına sebebiyet verecek herhangi bir olay, yaralanma veya ölüm durumunda şahsın kendisi ya da menfaat bağıyla bağlı bulunduğu şahıslar için maddi kayıplara sebebiyet verecek bir hayat sigorta konusu olabilmektedir. Örneğin; trafik sigortasında sigorta konusu araçken, deprem sigortasında sigorta konusu binadır.⁸⁶
- **Komisyon:** Sigorta aracılara yapmış oldukları hizmet karşılığında ödenen ve belirli bir oranla hesaplanan miktardır. Bu tutar devletçe belirlenmediği sürece acente ile sigorta şirketi arasında serbestçe belirlenebilmektedir. Rapel ise, sigorta aracısının sigorta şirketine getirmeyi daha önceden taahhüt ettiği iş miktarını aştığı takdirde alacağı ek komisyona verilen terimdir.⁸⁷
- **Zeyilname:** Elde bulunan sigorta poliçesine ilave olarak düzenlenen ve risk ya da poliçe şartlarına dair değişikliklerin gösterildiği belge olarak ifade edilmektedir.⁸⁸
- **Sovtaj:** Sigorta ettirilen malın kısmen ya da tamamen zarara uğraması durumunda, sigorta bedeli sigortalıya ödenir ve sigorta konusu malın enkaz ya da kalıntıları sigorta şirketinin üzerine kalır. Böyle bir durumda sigorta şirketi kendi üzerine kalan bu kalıntıları kendi adına satar. Hasar bedelini sigorta şirketi açısından azaltan bu işleme sovtaj(kurtarma) adı verilmektedir.⁸⁹

1.2. Sigorta İşletmelerinin Dış Organları ve Türk Sigorta Sisteminde Yer Alan Önemli Kurum ve Kuruluşlar

1.2.1. Sigorta İşletmelerinin Dış Organları

Sigorta şirketlerinin nihai amacı sigortaladığı kişi sayısını artırmaktır. Sigorta şirketleri toplamış olduğu primleri artırabilmek amacıyla sigortalanacak şahıslara ulaşmak için çok sayıda yönteme başvurmaktadır. Sigorta işlemlerinin yapılabilmesi

⁸⁶ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.51.

⁸⁷ GENÇ, a.g.e., s.31.

⁸⁸ NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.192.

⁸⁹ AKAY, a.g.e., s.24.

çoğunlukla kişilerle görüşmeye ve bu kişileri sigortanın yararları konusunda ikna etmeye bağlıdır. Bu durumu, hasar ve tahsilat işlemlerini izleme ve sonuçlandırma aşamaları izlemektedir. Tüm bu hedeflerin gerçekleştirebilmesi için büyük bir örgütlenmeye ihtiyaç duyulur. Sigorta şirketleri bu üç farklı hizmeti dış organlar vasıtasıyla yürütmektedir. Dış organlar, sigorta işlemlerinin daha çok sayıda kişinin faydalanmasını sağlamak amacıyla örgütlenilen ve toplum ile sigorta şirketi arasında bulunan aracı kuruluşlar olarak ifade edilmektedir.⁹⁰

Sigorta araçları en temel niteliği sermaye toplama aracısı olmalarıdır. Sigorta araçları toplanan ortaklaşa birikimlerin büyük bir çoğunluğunu toplamada lokomotif görevi gördüğü gibi, bu tasarrufların oluşmasında da büyük bir rol oynamaktadır. Bu özelliğiyle sigorta araçlarının ekonomi üzerindeki değeri hiçbir zaman azalmamış, aksine artarak daha da önem kazanmaya devam etmiştir. Büyük tutarlardaki tasarruflar sigorta şirketine bu araçlar vasıtasıyla nakledilmektedir. Araçların tüm bu tasarrufların toplanmasının yanı sıra vergi toplayıcılığı işlevi de görmektedir. Çünkü toplamış oldukları tüm sigorta primleri vergilendirilmektedir.⁹¹

Özel sigortacılıkta bu araçlar öncelikle acenteler, brokerler(temsilciler) ve prodüktörlerdir. Ancak, aracı olmayıp dış organlar içerisinde bulunan bir diğer aktörde sigorta eksperleridir. Bireysel Emeklilik Sigortaları'nın uygulamaya konulmasıyla birlikte bunlara birde bireysel emeklilik araçları eklenmiştir.⁹²

- **Acenteler:** Türk Ticaret Kanunu'nun Birinci Kitabı olarak ifade edilen Ticari İşletme bölümünde acente şu şekilde tanımlanmıştır:⁹³

“Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir.”

⁹⁰ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.194.

⁹¹ Erdoğan ULUSOY, “Sigorta İşletmelerinin Organizasyonu”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, s.169.

⁹² GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.195.

⁹³ Türk Ticaret Kanunu Birinci Kitap, “Ticari İşletme”, Yedinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:102.

Türk Ticaret Kanununun yukarıdaki tanımı her türlü acente için geçerlidir. Diğer taraftan 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 2.maddesinin (m) bendinde sigorta acentesi şu şekilde tanımlanmıştır:⁹⁴

“Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tâbi bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimî bir surette sigorta şirketlerinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık etmeyi veya bunları sigorta şirketleri adına yapmayı meslek edinen, sözleşmenin akdinden önce hazırlık çalışmalarını yürüten ve sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesine yardımcı olan kişidir.”

Sigorta acenteleri, sigorta satın almak isteyen kişi veya kuruluşlarla, sigorta şirketi namına sözleşme düzenleyen, primleri tahsil eden, risk gerçekleştiğinde sigortalıyı tazminat aşamasına yönlendiren ve bazen de sigorta şirketlerinin yetkisiyle hasar ödemesinde bulunan sigorta aracısını ifade etmektedir. Acente yapmış olduğu bu tür hizmetler karşılığında sigorta şirketlerinden komisyon almaktadır.⁹⁵

Sigorta acenteleri çoğunlukla, sigorta şirketleri adına faaliyet göstermektedir. Sigorta sözleşmesinin yapılması aşamasında acenteler sigorta şirketini temsil etmekte ve çoğunlukla sigorta şirketiyle yapılan acentelik anlaşması şartları gereğince etkinliklerini yürütmektedir. Birçok ülkede olduğu gibi Avrupa Birliği'nde yer alan bazı ulusal piyasalarda acenteler, “bağımsız” şekilde faaliyette bulunmakta ve çok sayıda sigorta şirketleriyle aynı zaman dilimi içerisinde çalışabilmektedir.⁹⁶

- **Brokerler(Temsilciler):** Sigortalıya en uygun şartlarda sigorta hizmeti verilmesini ve sigorta poliçesi süresince sigortalının çıkarlarının korunmasını komisyon karşılığında yapan aracılarıdır. Ancak, komisyonu sigortalıdan ziyade sigorta şirketinden almaktadır. Teorik olarak bakıldığında sigorta şirketinin aksine sigortalının temsilcisi olmakla beraber, yalnızca sigortalı için değil aynı zamanda sigorta şirketi adına da faaliyetlerini yürütmektedir. Sigorta şartlarının

⁹⁴ 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Sigorta Acentesi”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

⁹⁵ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.168.

⁹⁶ Suna OKSAY ve Berna ÖZŞAR, **Avrupa Birliği'nde Sigorta Aracıları: Sigorta Aracılığına İlişkin 2002/92/EC Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Yayınları, 2006, s.22.

görüülmesinde, oluúan hasarın tespitinde sigortalı namına teminat belgesi verilmesi ve primlerin alınmasında sigorta Şirketi adına hareket etmektedir.⁹⁷

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 2.maddesinin (d) bendinde broker Şu Şekilde tanımlanmıştır:⁹⁸

“Sigorta veya reasürans sözleşmeyi yaptırmak isteyenleri temsil ederek, bu sözleşmelerin yaptırılacağı Şirketlerin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak ve teminat almak isteyen kişilerin hak ve menfaatlerini gözeterek sözleşmelerin akdinden önceki hazırlık çalışmalarını yürütmeyi ve gerektiğinde sözleşmelerin uygulanmasında veya tazminatın tahsilinde yardımcı olmayı meslek edinen kişidir.”

Broker ve sigorta acentesi her ne kadar birbirlerine yapı itibariyle benzese de birbirlerinden oldukça farklıdır. Brokerlerin sigorta acentesinden en önemli farkı, brokerin direkt olarak sigorta Şirketleriyle çalışmak yerine farklı sigorta Şirketlerinin çeşitli ürünlerinin içerisinde müşteriilerine en uygun sigorta sözleşmesini sunma gayesinde bulunmasıdır. Bir başka ifadeyle, sigorta acenteleri, temsil ettiği sigorta Şirketi veya Şirketlerinin ürünleri içerisinde sigortalıya seçim hakkı verirken, broker acenteye nazaran daha bağımsız hareket ederek müşteriisine daha çok seçenek sunabilmektedir.⁹⁹

- **Prodüktör:** Herhangi bir sigorta Şirketi ve sigorta ettirene bağılı olmaksızın, çeşitli sigorta branşlarında sigorta yaptırmak isteyen şahıslara, sigorta ürünleri hakkında bilgilendiren, sigorta sözleşmesinin şartlarını gözden geçiren, rizikonun konusu ve niteliklerine göre sigorta teklifnamesinin hazırlanmasında yardımcı olan gerçek kişi olarak nitelendirilir. Sigorta prodüktörleri tam zamanlı olarak çalışmamalarının yanı sıra, bir sigorta Şirketi ya da acente adına sigorta ürününü pazarlamakta ve bu işlemin karşılığında komisyon almaktadır. Avrupa

⁹⁷ GENÇ, a.g.e., s.32.

⁹⁸ 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Broker”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

⁹⁹ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.120.

Birliği`nde bu şekilde bir uygulamaya rastlanılmamasına rağmen, bazı ülkelerde sigorta ürünlerini pazarlayan prodüktörler bulunmaktadır.¹⁰⁰

- **Eksper:** Poliçelerin düzenlenmesi sırasında ya da daha sonra sigorta konusuyla alakalı önemli bir değişiklik sebebiyle veya hasar esnasında durumun tespiti amacıyla, konu ile ilgili uzman kimseler tarafından inceleme yapma gerekliliğinin bulunduğu hallerde, durum tespiti için görevlendirilen uzman kişilere eksper denmektedir. İnceleme işlemine ekspertiz ve bu belgelerin yazılı dökümüne ise ekspertiz raporu denir.¹⁰¹

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu`nun 2.maddesinin (n) bendinde sigorta eksperini şu şekilde tanımlanmıştır:¹⁰²

“Sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz ve hasar gözetimi gibi işleri mutata meslek olarak yapan tarafsız ve bağımsız kişidir.”

Sigorta eksperlerinin temel görevleri, sigorta ile güvence altına alınan risklerin gerçekleşmesi sonucu oluşan zarar ve kaybın niteliği ve sebebiyle miktarını şahsi olarak inceleyip, belirlemektir. Eksperler, konusu sigorta olmak şartıyla, sözleşme yapılmadan önce mutabakatlı kıymet ve ön ekspertiz raporlarının hazırlanması, risk gerçekleşmeden önce ise, hasar rizikosu hususunda denetim faaliyetlerinde bulunabilmektedirler.¹⁰³

- **Bireysel Emeklilik Aracıları:** 28.03.2001 tarihli ve 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu`nun 11 ve 20/A maddelerine dayanılarak hazırlanan Bireysel Emeklilik Aracıları Hakkında Yönetmeliğin

¹⁰⁰ OKSAY ve ÖZŞAR, a.g.e., ss.24-25.

¹⁰¹ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.115.

¹⁰² 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Sigorta Eksperi”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

¹⁰³ DUYGULU, a.g.e., s.107.

3.maddesinin (a) bendinde “bireysel emeklilik aracıları” Şu Şekilde tanımlanmıştır:¹⁰⁴

“Emeklilik Şirketinin emeklilik sözleşmelerine aracılık eden veya bunları emeklilik Şirketi adına yapan gerçek kişidir.”

Sigorta faktörünün insan olması sebebiyle, bireysel emeklilik sigortaları, diŐer bütün sigorta dallarından farklı bir uzmanlaŐmayı ve müŐteri ilişkileri becerisini gerektirmektedir. Bu nedenle, bireysel emeklilik sisteminin nihai katılımcıya sunumu, bireysel emeklilik sisteminin temel unsurlarını ve vergi ynetmeliŐini bilen, özel emeklilik faaliyetlerinin sosyal güvenlik sistemi içerisinde yerine vkıf, yatırım araçlarıyla ilgili olarak müŐterilerini yönlendirebilen nitelikli bireysel emeklilik aracıları tarafından yapılmaktadır.¹⁰⁵

1.2.2. Türk Sigorta Sisteminde Yer Alan nemli Kurum ve Kuruluşlar

Hazine MŐteŐarlıŐı ve Onun Başlı BulunduŐu Bakanlık: Ülkemizde sigorta sektörünün denetlenmesi ve düzenlenmesi görevi 30.12.1959 tarih ve 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu ile Sanayi ve Ticaret BakanlıŐına verilmiştir. Daha sonraki dönemde, bu görev 18.12.1987 tarih ve 303 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile BaŐbakanlıŐa ve ardından Hazine ve Dış Ticaret MŐteŐarlıŐına verilmiştir. Hazine MŐteŐarlıŐı'nın kuruluş görevleri 9.12.1994 tarih ve 4059 sayılı Hazine MŐteŐarlıŐı ile Dış Ticaret MŐteŐarlıŐı TeŐkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile belirlenmiştir.¹⁰⁶

Sigorta Şirketlerinin faaliyette bulunabilmeleri için ruhsat verilme işlemleri de dahil olmak üzere birçok önemli yetki ve görevlerle donatılmıŐ olan Hazine MŐteŐarlıŐı ve onun başlı bulunduŐu bakanlık, sigortacılık sektöründe gereken önlemleri almak ve üst koordinasyonu saŐlamakla görevlendirilmiŐlerdir. Hazine MŐteŐarlıŐı, sigortacılık sektöründe yer alan kuruluşlar üzerinde denetim iŐlevini yerine getirmektedir. Hazine MŐteŐarlıŐı'nın teŐkilatını ise; denetim, danıŐma, ana

¹⁰⁴ Bireysel Emeklilik Aracıları Hakkında Yönetmelik, “Bireysel Emeklilik Aracısı”, Sayı:27334, 2009, Madde:3.

¹⁰⁵ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., ss.210-211.

¹⁰⁶ Suna OKSAY ve Onur ACAR, **Avrupa BirliŐi ve Türk Sigorta Sektöründe Denetim**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri BirliŐi Yayınları, 2007, s.128.

hizmet, yardımcı birimler ile kendisine bağılı bulunan kuruluşlar oluşturmaktadır. Hazine Müsteşarlığı'na verilen denetim görevi 4059 sayılı kanun hükmünce Hazine Müsteşarlığı'nın bünyesinde bulunan Sigortacılık Genel Müdürlüğü ve Sigorta Denetleme Kurulu Başkanlığı'nca yürütülmektedir.¹⁰⁷

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi: Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi en başlarda yalnızca trafik sigortalarıyla sınırlı olmak üzere merkezi bir veri tabanı uygulaması olarak kurulmuş bir merkez yapılanmasıdır.¹⁰⁸

Trafik sigortası hem zorunlu olması hem de doğrudan ya da dolaylı olarak milyonlarca kişiyi etkilemesi nedeniyle ülkemizde çok önemli bir sigorta türüdür. Bu kadar önemli bir sigorta türünün daha sağlıklı bir alt yapıya kavuşturulması amacıyla 16.12.2003 tarihli Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi Yönetmeliği ile kısaca "TRAMER" olarak adlandırılan Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi faaliyete geçirilmiş ve şu hedeflerin gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.¹⁰⁹

- Trafik sigortalarına dair güvenilir istatistiklerin oluşturulması
- Uygulama birliğinin sağlanması
- Sigorta suiistimallerinin önüne geçilmesi
- Sigorta sistemine olan güvenin artırılması
- Tazminat ödemelerinin sistematik ve doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi
- Zorunlu trafik sigortasını yaptırmamış olan motorlu araç sahiplerinin belirlenmesi ve sigortalılık oranının artırılması
- Daha sağlıklı bir fiyatlandırmanın yapılması ve haksız rekabetin engellenmesi

Zamanla TRAMER` in sigorta sektörüne olan katkısından dolayı faaliyet alanı genişletilerek 09.08.2008 tarihli ve 26962 sayılı Resmi Gazete`de yayımlanan yönetmelik ile Sigorta Bilgi Merkezi adını almıştır. Daha sonra, 03.11.2011 tarihli ve 28131 sayılı Resmi Gazete`de yayımlanan yönetmelik ile adı Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi olarak değiştirilmiştir. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi yeni yapısı içerisinde

¹⁰⁷ İrem Aral ELDELEKLİOĞLU, "Sigorta İşletmelerinin Denetimi", Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015, ss.244-245.

¹⁰⁸ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.82.

¹⁰⁹ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.157.

TRAMER(Trafik Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezi), SAGMER(Sağlık Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezi), HAYMER(Hayat Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezi) ve HATMER(Sigorta Hasar Takip ve Gözetim Merkezi) olmak üzere dört farklı alt bilgi merkezi oluşturulmuştur.¹¹⁰

Emeklilik Gözetim Merkezi(EGM): Merkezi İstanbul'da bulunan Emeklilik Gözetim Merkezi A.Ş., Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ve ilgili yönetmelik uyarınca 10.07.2003 tarihinde kurulmuştur. Bireysel emeklilik sisteminin etkin ve güvenli bir şekilde işletilmesini sağlamak, katılımcıların haklarını ve çıkarlarını korumak niyetiyle hem denetleyen kamu otoritelerinin hem de kamuoyuna sağlıklı veri aktarımı için gerekli olan verileri sağlamak amacıyla sorumlu olan Emeklilik Gözetim Merkezi'nin hissedarları, Hazine Müsteşarlığı ile A grubu hisse ve B grubu hisselerle sistemde faaliyetlerini devam ettiren emeklilik şirketleridir. Bireysel emeklilik sisteminin başarılı bir şekilde işlemlerini sağlayan ve kamu denetim ve gözetim yükümlülüğünü aktif bir şekilde yerine getiren Emeklilik Gözetim Merkezi bu yönleriyle oldukça önemli bir görevi üstlenmektedir.¹¹¹

Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi A.Ş.: Ülkemizde tarımsal üretimin yapıldığı her bölgede, tarım konusu olan her ürüne, muhtemel olan en geniş kapsamlı sigorta güvencesini verebilen, çiftçilerimizin güvenini kazanmış, örnek gösterilen bir kurum olma vizyonuyla faaliyetlerini sürdüren Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi A.Ş., Tarım Sigortaları Kanunu ile hedeflenen tarım sigortalarının tanıtımının ve yaygınlaştırılmasının sağlanması, çiftçilerin doğal afetlerden ya da diğer olması muhtemel risklerden korunması gayesine yönelik gerekli uygulamaları, hızlı ve hatasız bir biçimde yürütme misyonuyla hareket etmektedir. Tarım Sigortaları Havuzu'nun faaliyetlerine ilişkin her çeşit işlemlerden sorumlu olan Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi A.Ş., primleri tahsil etmenin yanı sıra, hasar ödemelerine neden olan hasarların tespitini yapmak, tazminat ödemelerinde bulunmak, reasürans faaliyetlerini

¹¹⁰ ÇİPİL, **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, s.83.

¹¹¹ YASLIDAĞ, a.g.e., ss.168-169.

yürütmek, tanıtımlar gerçekleştirmek, istatistik tutmak ve Havuz kaynaklarını yatırıma yönlendirmekle görevlidir.¹¹²

Türkiye Sigorta Birliği: Merkezi İstanbul'da kurulmuş olan Türkiye Sigorta Birliği, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olup, uzun yıllar boyunca Türk sigortacılığına hizmet etmekte ve uluslararası önemli sigortacılık kuruluşlarının üyesi olarak, onlar ile sürekli ilişki içerisinde bulunmaktadır. Bu birliğin amacı, mesleğin gelişmesini sağlamak, üyelerinin birlik, dayanışma ve mesleğin gerektirdiği ağırbaşlılık ve disiplin içerisinde çalışmalarını devam ettirmek ve haksız rekabeti engellemek üzere gerekli kararları almak ve uygulamaktır. 4632 sayılı Kanuna göre kurulan emeklilik şirketleri, sigorta şirketleri ve reasürans şirketleri, merkezi İstanbul'da olan ve kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olan Türkiye Sigorta Birliği'ne giriş aidatını ödeyerek üye olmak zorundadır. Bu zorunluluk reasürans şirketleri ve sigorta şirketleri için sigortacılık ruhsatı, emeklilik şirketleri için ise emeklilik ruhsatı almalarından itibaren en geç bir ay içerisinde yerine getirilmesi gerekmektedir. Fakat Bakanlar Kurulu, üye olma zorunluluğunu kaldırmaya yetkilidir.¹¹³

Doğal Afet Sigortaları Kurumu(DASK): 17 Ağustos 1999 tarihinde meydana gelen, çok sayıda kişinin hayatını kaybettiği ve büyük zararlara yol açan Kocaeli depreminden sonra kamu otoritesince deprem zararlarının en aza indirilmesi amacıyla çok sayıda önlem almıştır. Bu önlemler arasında Zorunlu Deprem Sigortası'na ilişkin düzenleme en önemlilerinden birisidir. 27 Eylül 2000 tarihinden itibaren belirli meskenler için deprem sigortası yaptırmak zorunlu hale getirilmiş ve bu sigorta ürününü sunmak amacıyla kamu tüzel kişiliği taşıyan Doğal Afet Sigortaları Kurumu(DASK) kurulmuştur.¹¹⁴

Sigorta Tahkim Komisyonu: 5684 sayılı kanunun getirmiş olduğu en önemli yeniliklerden biriside "tahkim sistemi" dir. Yasada, sigorta sözleşmesinden kaynaklanan anlaşmazlıkların adli yargı süreçlerine gerek kalmadan güvenilirliği kanıtlanmış hakemlerce daha az maliyetle ve daha hızlı bir şekilde çözümlenmesini sağlama

¹¹² Selim ÇAĞATAY, **Tarım ve Tarım Sigortalarının Geleceği**, Suna ÖZYÜKSEL(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2008, s.100.

¹¹³ ELDELEKLİOĞLU, a.g.e., s.246.

¹¹⁴ YASLIDAĞ, a.g.e., s.169.

gayesiyle birlik tarafından “Sigorta Tahkim Komisyonu” oluşturulması kararlaştırılmıştır. Sigorta Tahkim Komisyonu, iki Birlik, bir hazine müsteşarlığı, bir tüketici derneği temsilcisi ve müsteşarlıkça belirlenecek bir akademisyen hukukçunun katılımıyla oluşmaktadır. Tahkim sistemine üye olmak sigorta şirketlerinin Birliğe yazılı başvurusuyla yapılmaktadır. Sigorta tahkim sistemine üye olan şirketlerle anlaşmazlık yaşayan şahıs, tahkim usulünden faydalanabilmektedir. Anlaşmazlıklar, hayat ve hayat dışı branşlarda sadece birinde görevli olacak sigorta raportörleri ve sigorta hakemleri vasıtasıyla çözüme kavuşturulur.¹¹⁵

Sigortacılık Eğitim Merkezi(SEGEM): Sigortacılık Eğitim Merkezi, 2008 yılında Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği(yeni adıyla Türkiye Sigorta Birliği) yapısında kurulmuştur. Bu kurum, sigortacılık ile ilgili özellik barındıran mesleki nitelikteki durumlar için gerekli sınavların objektif bir biçimde yapılması, toplumda sigorta ve risk bilincinin farkına varılması, sigortacılık sektörünün ihtiyacı olan kalifiye elemanlarının yetişmesine katkıda bulunması ve sigortacılık hususunda mevcut eğitim programlarının geliştirilmesiyle sorumludur. Aynı zamanda, gerek yurtiçinde gerekse yurtdışında ya da uluslararası anlaşmalar kapsamında eğitim taleplerinin uyum ve düzeninin sağlanması, sektörün gelişmesinde önemli etkiye sahip olan inceleme ve araştırmaların yapılması ve elde ettiği bilgileri ilgili kişi ya da kurumlarla paylaşması ile bu konularda gerekli olan organizasyonların yapılmasıyla yükümlüdür.¹¹⁶

Dernekler ve Vakıflar: Sektörde yukarıdaki kurum ve kuruluşların yanı sıra; Türkiye Sigorta Enstitüsü Vakfı, Tarım Sigortaları Vakfı, Türk Loydu Vakfı, Sigorta Brokerleri Derneği, Sigorta Acenteleri Derneği, Sigorta Ekspertleri Derneği, Genç Sigortacılar Derneği ve Sigorta Hukuku Türk Derneği gibi dernek ve vakıflarda sigortacılık sektöründe faaliyette bulunmaktadır.¹¹⁷

¹¹⁵ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.42.

¹¹⁶ ÇİPİL, **Risk Yönetimi ve Sigorta**, s.165.

¹¹⁷ YASLIDAĞ, a.g.e., s.168.

1.3. Sigortanın İşlevleri

Çağımızda sigortacılık sektörü hem bireyler hem de işletmeler açısından büyük yararlar sağlamaktadır. Aynı zamanda bu sektör, üstlenmiş olduğu işlevler sayesinde ülke ekonomisine de önemli katkılarda bulunmaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde finans sistemi içerisinde sigorta sisteminin işlevliği, gelişmişlik göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sigorta sisteminin işlevliği, finansal piyasalara fon yaratma özelliği ile bilinmektedir. Bu özelliğinin yanı sıra, sigortacılığın çok sayıda işlevi bulunmaktadır.¹¹⁸ Bu işlevler ekonomik işlevler ve riziko yönetimi ve girişimler açısından işlevler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ekonomik işlevler makro düzeydeki analizleri içerirken, riziko yönetimi ve girişimler açısından işlevler ise mikro düzeydeki işlevleri içermektedir.¹¹⁹ Sigortacılığın makro işlevlerinin alanı, ülke ve dünya ekonomisi olup, temel amacı gelişme, büyüme ve kalkınmaya yöneliktir. Sigortacılığın mikro işlevlerinin alanı ise, bireyler ve işletmeler gibi birimlerdir.¹²⁰

1.3.1. Sigortanın Makro İşlevleri

Bu işlevler ekonomik işlevler olarak adlandırılmaktadır. Ekonomik işlevler, ekonomi içerisinde hem üretkenliği artırmakta hem de gelişme ve büyümeyi desteklemektedir. Bununla birlikte, bu işlevler aynı zamanda sigorta işletmelerine mali kurum kimliği de kazandırmaktadır. Sigorta ve risk problemlerine yaklaşım tarzı nasıl olursa olsun, sigortanın mevcudiyeti tüm ekonomik birimlerin performanslarını etkilemekte ve bu sebeple kaynakların ideal dağılımını ve milletlerin ekonomik gelişmelerini etkilemektedir.¹²¹ Ülkelerin ekonomileri önemli ölçüde etkileyen sigortacılığın bu makro işlevleri beş başlık altında toplanabilmektedir.

- a. **Sigorta Ekonominin Önemli Bir Tasarruf Kaynağıdır:** Ödenecek primler ile uzun vadede belli getiriler elde etmek amacıyla şahısları tasarrufa teşvik etmektedir. Sigorta şirketlerince toplanan primler büyük fonlar sayesinde yatırıma dönüştürülür. Böylece ulusal ekonominin kalkınmasında çok önemli rol

¹¹⁸ DALKILIÇ, a.g.e., s.58.

¹¹⁹ KUŞÇU, a.g.e., s.9.

¹²⁰ Şebnem DUMAN, **Türk Sigorta Sektöründe Boş Kapasiteler ve Ekonomik Kayıplar**, İstanbul: BİLARAŞ, 1990, s.17.

¹²¹ URALCAN, **Temel Sigortacılık Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.53.

oyunayan büyük sermaye ve üretim kaynakları oluşturulur.¹²² Özellikle hayat sigortalarında sigortalıların küçük tasarruflarından oluşan fonlar, ülke yatırımlarının finansmanında önemli miktarlarda kaynak sağlamaktadırlar.¹²³

b. Sigorta Sosyo-Ekonomik Çöküntü ve Kayıpların Önleyicisidir: Sigorta, sigortalanan şahsın maddi kayıplarını karşılayarak ekonomik çöküntü ve kayıpların önüne geçmektedir. Sigorta sistemi aynı zamanda zararların azaltılmasında da önemli bir rol oynamaktadır. Sigorta sözleşmesi sayesinde kayıpların azaltılması ve önlenmesi düşük miktardaki primler karşılığında güvence altına alınmaktadır. Örneğin; hırsızlık sigortasında sigortalı eğer hırsızlığı engelleyici tedbirler almışsa, sigorta şirketi sigorta primini düşürmekte ve bu sayede sigorta şirketi, sigortalının hasarı engelleyici tedbirler almasına teşvik etmektedir.¹²⁴

c. Sigorta Önemli Bir Vergi Kaynağıdır: Sigorta sisteminin ülke ekonomisi bakımından bir diğer önemi ise, tasarruflara kaynak oluşturan vergilere de büyük oranda katkı sağlamasıdır. Sigorta şirketleri yılsonu bilançolarına göre kendilerine düşmekte olan vergileri ödemekle yükümlüdürler. Bu durumun haricinde, kendi bünyelerindeki hisse senedi, gayrimenkul ve tahvil gibi yatırım faktörlerinde de gelir veya bina vergilerini de öderler. Bununla birlikte, her sigorta poliçesi başına prime oranla, Yangın Söndürme Vergisi, ölüme bağlı hayat sigortalarında Veraset ve İntikal Vergisi ve Yangın Söndürme Vergisi gibi vergilerde tahakkuk ettirilmektedir. Bu vergiler ülkeden ülkeye çeşitlilik göstermektedir. Sigorta sisteminin gelişmiş olduğu ülkelerde ise bu vergiler toplanmış tüm vergiler içerisinde çok büyük bir orana teşkil etmektedir.¹²⁵

d. Sigorta Uluslararası Ekonomik İlişkilerin ve Ticaretin Genişlemesine Yardım Eder: Sigortacılık işlemleri, gerek yatırıma kaynak sağlayan fonların artırılmasına, gerek girişimcinin risklerini üstlenme sebebiyle hem üretim faaliyetlerini artırma, hem de ticaretin uluslararası boyuta taşınmasını sağlamaktadır. Özellikle nakliye sigortaları, en başta ihracat kredi sigortası

¹²² YASLIDAĞ, a.g.e., s.53.

¹²³ AKAY, a.g.e., s.5.

¹²⁴ DALKILIÇ, a.g.e., s.61.

¹²⁵ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.61.

olmak üzere çeşitli sorumluluk ve kredi sigortaları, uluslararası ticareti ve ilişkileri genişleten işlevler bakımından önde gelen sigorta türleridir.¹²⁶

- e. Sigorta Ekonomi İçinde Önemli Bir Sektördür:** Sigorta kuruluşları birçok farklı ülkede çeşitli uygulamalar ile birer yatırım olarak ifade edilmektedir. Bu kuruluşlarda çok sayıda işçi çalışmakta ve gelirini buradan elde etmektedir. Yarattığı fonları hisse senedi, tahvil ve gayrimenkul alımında kullanarak yatırım gerçekleştirmekte ve bu yatırımlardan elde etmiş olduğu gelirlerini de tekrar yatırıma yönlendirmektedir. Menkul değerler piyasasında önemli rol oynamakta ve toplum için sosyo-ekonomik çöküntü ve kayıpları engellemektedir. Tüm bu işlemlerin farklı aşamalarında vergi ödemektedir. Bu nitelikleri ile birlikte, mali kurumlar içerisinde yer almakta ve bu sebeple ekonomik gelişme bakımından önemli katkılarda bulunmaktadır.¹²⁷
- f. Sigorta Sosyal Refahı Yükseltmektedir:** Sigortanın tasarruf artırıcı etkisi sebebiyle yatırımların yapılması ve bu durumun doğal sonucu olarak kişilere istihdam olanaklarının genişlemesi ile birlikte toplumda kişi başına düşen gelirleri de artırmaktadır.¹²⁸

1.3.2. Sigortanın Mikro İşlevleri

Sigortanın mikro işlevleri, sigortanın risk yönetimi ile ilgili işlevlerini ifade etmektedir. Tüm işletmeler kendilerini tehdit eden risklerden kaçmayı ya da risklerin olumsuz sonuçlarını en düşük maliyetle ve en etkin yöntemle yönetmeyi isterler. Tam bu noktada sigorta faktörü, işyerleri ve girişimciler için en etkin ve düşük maliyetli bir risk yönetim türü olarak bütün işlevleriyle devreye girmektedir.¹²⁹

- a. Sigorta Bir Dayanışma İşlemleri Organizasyonudur:** Herhangi bir birey ya da işletmeye ait değer kayıplarının, aynı risklerle karşı karşıya kalan diğer kişiler arasında dağıtılarak paylaşılması işlemlerinin organizasyonu sigorta şirketleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu işlemler neticesinde oluşan hasar telafi

¹²⁶ DUMAN, a.g.e., s.32.

¹²⁷ DUMAN, a.g.e., s.23.

¹²⁸ AKAY, a.g.e., s.6.

¹²⁹ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.48.

edilmekte ve açılan yara onarılmaktadır. Dayanışma olarak ifade edilebilecek olan bu işlev toplumda sosyo-ekonomik kayıpları da engellemektedir.¹³⁰

b. Sigorta Girişimcilerin Yatırım Kararlarını Olumlu Etkilemektedir:

Girişimci, kararlarını çeşitli alternatifler içerisinde yapacağı seçimiyle belirlemektedir. Belirsizliğin çok fazla olduğu durumlarda, riskin büyük olması sebebiyle girişimcinin karar vermesini güçleştirmektedir. Büyük mali rizikolarla karşı karşıya kalan girişimci, verimliliğini artırmasına sebep olacak çok sayıda unsuru en aza indirmek için uğraşır. Bu yüzden, sigorta küçük ve belirli ödemeler karşılığında belirsiz ve büyük hasarlara karşı garanti veren bir kuruluş olarak girişimcinin karar aşamasında cesur davranarak yatırım yapmasını sağlamaktadır. Bir başka ifadeyle, belirsizliğin ve riskin girişimci bakımından ortadan kalkması, iş verimini artırmaktadır.¹³¹

c. Sigorta Girişimcinin Daha Ucuz Bir Fiyatla Yatırım Sermayesi Bulmasını Sağlamaktadır:

Girişimci açısından sermaye maliyeti önemli bir husustur. Ülkede ödünç verilebilir fonların az olması, faiz oranlarının yüksek olmasını etkilemektedir. Sigorta kuruluşları ise, biriktirmiş olduğu tasarruflarla direkt yatırımlarda buldukları gibi, yatırımcılara ödünç verme yolu ile ya da menkul kıymet alımları ile katkı sağlayarak piyasada bulunan para arzını artırmaktadır. Yatırımların artmasına sebep olacak tasarruf fonlarının fazlalığı faiz oranlarının düşmesine neden olduğundan, girişimcinin daha makul bir fiyattan yatırım sermayesi bulmasına ve dolayısıyla daha fazla girişimci ve daha büyük girişimlerin oluşmasını sağlamaktadır.¹³²

d. Sigorta Fiyatların Daha Gerçekçi Bir Düzeyde Oluşmasını Sağlamaktadır:

Ürünlerin fiyatı temelde “Maliyet + Kâr” olarak ifade edilebilir. Girişimcinin uğradığı kayıpları ve zararları kendisinin karşılaması durumunda bu kayıp ve zararları fiyatlara yansıtacağı aşikârdır. Ancak, sigorta ile güvence altına alınan rizikoların maliyeti diğer maliyetlerle kıyaslanamayacak kadar küçük olan “prim” ödemesi kadardır. Sigorta uygulaması, rizikoların yönetimi hususunda en uygun maliyeti sağlayan bir sistemdir. Bunun sebebi ise, rizikoların yaratmış

¹³⁰ DUMAN, a.g.e., ss.24-25.

¹³¹ URALCAN, **Sigortacılık Uygulamaları**, ss.23-24.

¹³² DUMAN, a.g.e., s.25.

olduğu hasarın paylaşımını çok sayıda kişiye dağıtmaktadır. Başka bir ifadeyle açıklanacak olursa, sigortacıların teminat verdiği rizikolarda büyük sayılara ulaşmanın vermiş olduğu düşük maliyetler, fiyatlara daha reel miktarlarda yansımakta ve fiyatlar daha gerçekçi düzeyde oluşmaktadır.¹³³

e. Sigorta Girişimcinin Dondurmuş Olduğu Riskler Karşılığı Sermaye Miktarını En Aza İndirmektedir: Girişimci, gerçekleşmesi muhtemel olan riskler karşısında zararını kendi kendine amorti edebilmek amacıyla, sermaye ayırmak zorunda kalmış olsaydı, yatırımlarını azaltmak zorunda kalacaktı. Bu meblağ, sigorta uygulamasındaki gibi, riski karşılayacak kişiler çok sayıda olmadığı için, prim tutarlarıyla kıyaslanamayacak kadar büyük bir meblağ olacaktır. Halbuki, sigorta risklere güvence verdiği için girişimci, prim ödemesi haricinde mevcut sermayesini kolaylıkla kendi yatırımlarına yönelterek daha büyük boyutlarda yatırım yapabilecektir.¹³⁴

f. Sigorta Güvencesi, Girişimcinin Kredi Bulmasını Kolaylaştırmaktadır: Gelişmiş ülkelere bakıldığında kredi sisteminin temelini sigorta oluşturmaktadır. Gerek konut kredilerinde, gerekse tüketici kredilerinde sigorta güvencesi olmadan kredi verilmemektedir.¹³⁵ Bankalardan kredi almak isteyen kişilere banka tarafından hayat sigortası yaptırması zorunluluğunun getirilmesi bu duruma örnek olarak gösterilebilir.¹³⁶ Benzer bir şekilde, ihracat kredilerinin geri ödenebilirliği, yerli ve yabancı piyasaların çevre faktörleriyle ilgili bütün risklerine açıktır. Bu rizikolar hem ihracatçı hem de ona kredi veren finans kurumu için önem arz etmektedir. Doğal olarak bu risklerin sigorta ile güvence altına alınması hem girişimciye malı üretme ve ihraç etme hususunda cesaret vermekte hem de finans kurumunun kredi verme olasılığını artırmaktadır.¹³⁷

¹³³ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, ss.51-52.

¹³⁴ DUMAN, a.g.e., s.25.

¹³⁵ AKAY, a.g.e., s.5.

¹³⁶ DALKILIÇ, a.g.e., s.60.

¹³⁷ URALCAN, **Temel Sigorta Bilgileri ve Türk Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, s.51.

g. Sigorta Kuruluşunun Kendine Ait Riskleri Vardır: Sigorta kuruluşları büyür ve gelişirken, aynı zamanda ekonomiye, iş ortamlarına ve refah düzeyine katkı sağlamaktadırlar. Ancak, bütün işletmeler gibi kendi rizikolarını da yönetmekle yükümlüdürler. Sigorta kuruluşlarının kendi rizikolarını güvence altına alabilmelerinde ilk akla gelen reasürans anlaşmalarıdır. Her şeye rağmen, reasürans anlaşmaları risk yönetimi için yeterli bir çözüm değildir. Reasürans anlaşmaları da dahil olmak üzere iş kabulü, fiyatlandırma, risk seçimi ve hasar yönetimi gibi teknik işlemlerin araştırma ve geliştirme neticesinde elde edilen veriler ışığında yapılması zorunludur. Bu şekilde, sigorta kuruluşları hem kendilerine ait hem de başkalarının riskleri ile ilgili daha düzgün kararlar alabilecektir.¹³⁸

1.4. Türk Sigorta Sektörü ve Ekonomik Yapısı

1.4.1. Türkiye`de Faaliyet Gösteren Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri

2013 yılı sonunda 2 sigorta şirketinin faaliyetlerine son verilmesi ve 4 sigorta şirketinin sektöre katılmasıyla birlikte sektörde bulunan şirket sayısı 61`den 63`e yükselmiştir. Türkiye`de 2014 yılı sonu itibariyle faaliyet göstermekte olan bu 63 sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinden 59`u anonim şirket olarak, 2`si kooperatif şirket ve diğer 2 şirkette şube biçiminde örgütlenmiştir. Bu 63 şirketin 38`i hayat dışı sigortalarda, 5`i hayat sigortalarında, 19`u hayat ve emeklilikte ve 1`ide reasürans alanında ruhsatı bulunmaktadır. Ancak, ruhsatı bulunmasına rağmen faal olmayan 2 hayat dışı, 1 reasürans ve 1 hayat şirketi bulunmaktadır. Faal olmayan şirketlerle birlikte 2014 yılı itibariyle sigorta sektöründe bulunan şirket sayısı 67`ye ulaşmaktadır. Prim ve katkı payı üretiminde bulunup bulunmadıklarına(faal ve faal olmayan) göre 2014 yılı da dahil olmak üzere son üç yıldaki sigorta, reasürans ve emeklilik şirket sayıları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.¹³⁹

¹³⁸ DUMAN, a.g.e., s.27.

¹³⁹ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.12.

Tablo 1: Türkiye`de Faaliyet Gösteren Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri

Şirket Türü	2012		2013		2014	
	Faal	Faal Değil	Faal	Faal Değil	Faal	Faal Değil
Hayat Dışı Sigorta Şirketleri	35	3	36	3	38	2
Hayat Sigorta Şirketleri	6	2	6	2	5	1
Emeklilik Şirketleri	17	-	18	-	19	-
Reasürans Şirketleri	1	1	1	1	1	1
Toplam	59	6	61	6	63	4

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.12.

1.4.2. Türk Sigorta Sektörünün İstihdam Durumu

Türkiye`de sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren 63 sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinde 2014 yılı sonu itibariyle toplamda 19.305 kişi istihdam edilmektedir. Diğer taraftan, bu şirketlerin sigortacılık faaliyetlerine aracılık etmek amacıyla kurulan ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği bünyesinde bulunan levhaya kayıtlı acente sayısı 15.587, bireysel emeklilik sisteminde aracılık etmek üzere Emeklilik Gözetim Merkezine kayıtlı bireysel emeklilik aracılarının sayısı ise 30.046`dır. 2014 yılı sonu itibariyle bulunan 119 brokerin 83`ünün sigorta ve reasürans, 32`sinin yalnızca sigorta ve 4`ünün yalnızca reasürans alanında ruhsatı bulunmaktadır. Sektörde 1.305 sigorta eksper ve 122 aktüer bulunmaktadır. Bu aktüerlerin 42`si sigorta şirketleriyle anlaşmalı olarak faaliyet göstermektedir. Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere 5 yıla ait şirket, aracı ve personel sayılarına ilişkin bilgiler gösterilmiştir.¹⁴⁰

¹⁴⁰ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.16.

Tablo 2: Sigorta Sektörünün İstihdam Durumu

	2010	2011	2012	2013	2014
Toplam Şirket Sayısı (*)	58	59	59	61	63
Hayat Dışı Sigorta Şirketi	34	35	35	36	38
Hayat Sigorta Şirketi	10	9	6	6	5
Emeklilik Şirketi	13	14	17	18	19
Reasürans Şirketi	1	1	1	1	1
Personel Sayısı	16.029	16.783	17.521	18.511	19.305
Hayat Dışı Sigorta Şirketi	9.056	9.241	9.526	9.866	10.235
Hayat Sigorta Şirketi	740	775	473	442	444
Emeklilik Şirketi	6.024	6.549	7.305	7.989	8.414
Reasürans Şirketi	219	218	217	214	212
Broker Sayısı	81	92	98	111	119
Sigorta Acentesi Sayısı	16.205	16.616	16.827	15.494	15.587
Bireysel Emeklilik Aracısı (**)	16.716	17.868	20.176	26.639	30.046
Eksper Sayısı	1.095	1.343	1.396	1.379	1.305
Tarım Eksperi Sayısı	1.318	1.649	1.926	1.953	1.979

(*) Prim ve katkı payı üretiminde bulunmayan şirketler hariç

(**) Satışa yetkili aracı sayısı

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.16.

1.4.3. Sigorta Şirketlerinin Prim Üretimi

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere 5 yılın prim üretiminin şirketler bazında dağılımı gösterilmiştir. Sigortacılık sektöründe 2014 yılında toplam 26 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilmiş olup, 2013 yılının prim üretimine kıyasla %7,28 oranında artış sağlanmıştır. 2014 yılındaki bu 26 milyar TL`lik prim üretiminin %84,71`i Hayat Dışı Şirketler tarafından sağlanırken, %15,29`u Hayat/Emeklilik Şirketleri tarafından sağlanmıştır. Hayat dışı sigorta şirketlerinin prim üretimi 2013 yılına göre %8,43 oranında artarken, hayat-emeklilik şirketlerinin prim üretimi %1,32 oranında artmıştır.¹⁴¹

¹⁴¹ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.24.

Tablo 3: Prim Üretiminin Dağılımı

(Milyar TL)	2010	2011	2012	2013	2014
Hayat Dışı Şirketler	11,5	14	16,7	20,3	22
Direkt Primler	11,3	13,7	16,4	19,9	21,5
Endirekt Primler	0,3	0,3	0,3	0,4	0,5
Hayat/Emeklilik Şirketleri	2,6	3,1	3,1	3,9	4
Direkt Primler	2,6	3,1	3,1	3,8	3,9
Endirekt Primler	0,04	0,06	0,05	0,08	0,10
Toplam Prim Üretimi	14,1	17,2	19,8	24,2	26
Hayat Dışı Şirketler(%)	81,59	81,65	84,18	83,81	84,71
Hayat/Emeklilik Şirketleri(%)	18,41	18,35	15,82	16,19	15,29

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de**

Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2014, s.24.

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere 5 yıla ait toplam prim üretimi ile teminat tutarlarına ilişkin veriler yer almaktadır.

Tablo 4: Toplam Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Gidişatı

(Milyon TL)	2010	2011	2012	2013	2014
Prim Üretimi					
Hayat Dışı Prim Üretimi	11.949	14.479	17.118	20.832	22.711
Hayat Prim Üretimi	2.181	2.685	2.710	3.395	3.280
Toplam Prim	14.130	17.164	19.829	24.227	25.991
Hayat Dışı Payı (%)	84,57	84,36	86,33	85,99	87,38
Hayat Payı (%)	15,43	15,64	13,67	14,01	12,62
Teminat Tutarı					
Hayat Dışı Teminat	30.402.210	38.822.439	49.326.172	62.334.348	75.961.929
Hayat Teminatı	259.525	340.612	387.781	485.712	564.914
Toplam Teminat	30.661.735	39.163.051	49.713.953	62.820.060	76.526.843

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de**

Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2014, s.4.

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi 2014 yılında hayat dışı branşlarda 22,7 milyar TL, hayat grubu sigorta dallarında ise 3,3 milyar TL olmak üzere toplamda 26 milyar TL`lik bir prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Türkiye`de hayat dışı sigorta dallarının toplam prim üretimi içerisindeki payı yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere hayat sigorta gruplarından daha yüksektir. Diğer taraftan, 2014 yılındaki 26 milyar TL`lik toplam prim üretiminin 25,4 milyar TL`lik kısmı sigorta şirketleri tarafından doğrudan gerçekleştirilirken, kalan 633 milyon TL`lik kısmı ise reasürans yoluyla

gerçekleştirilmiştir. Sigorta şirketlerinin almış olduğu primler karşılığında vermiş olduğu teminat tutarları hastalık/sağlık branşı hariç olmak üzere 2014 yılında bir önceki yıla kıyasla %21,8 oranında artarak 76,5 trilyon TL'ye ulaşmıştır.¹⁴²

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere beş yıla ilişkin prim, teminat ve birikim tutarları ile bu tutarların GSYH içerisindeki payları gösterilmiştir.

Tablo 5: Toplam Prim Üretimi, Teminat ve Birikim Tutarları ile GSYH

(Milyon TL)	2010	2011	2012	2013	2014
Prim Üretimi	14.130	17.164	19.829	24.227	25.991
Teminat Tutarı	30.661.175	39.163.051	49.713.953	62.820.060	76.526.843
Hayat Birikim Tutarı	3.159	3.087	2.880	2.498	2.340
BES Fon Tutarı (*)	11.999	14.315	20.272	26.270	37.763
GSYH(**)	1.098.799	1.297.713	1.416.817	1.567.289	1.749.782
Prim/GSYH	1,26	1,29	1,37	1,51	1,45
Teminat/GSYH	2.790,48	3.017,85	3.508,85	4.008,20	4.373,51
Hayat Birikim Tutarı/GSYH	0,48	0,44	0,20	0,16	0,13
BES Fon Tutarı/GSYH	1,09	1,10	1,43	1,68	2,16

(*) Bireysel Emeklilik Sistemi (BES)

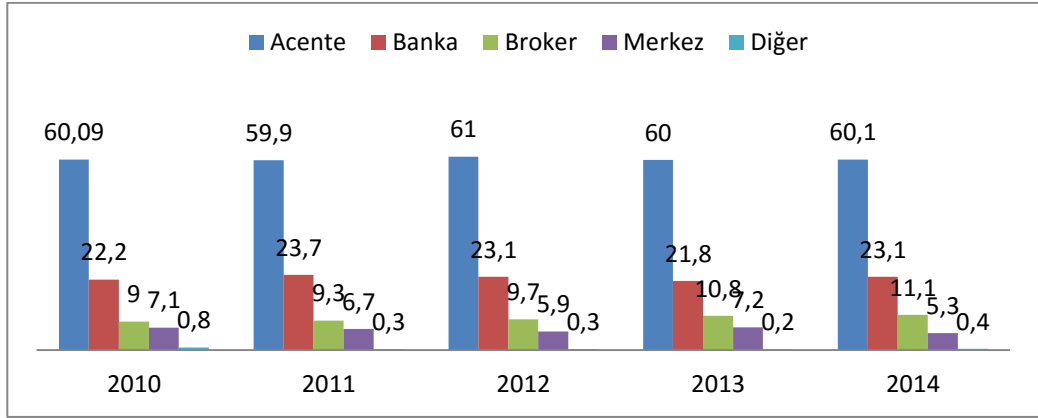
(**) Cari Fiyatlarla Üretim Yöntemine Göre

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.7.

Yukarıdaki tabloya bakıldığında 2014 yılı içerisinde GSYH'nin %1,45'i oranında prim üretildiği ve GSYH'nin yaklaşık 44 katı kadarda teminat verildiği görülmektedir. Primlerin GSYH içerisindeki payı 2013 yılına kadar sürekli artmasına rağmen, 2014 yılı içerisinde düştüğü görülmektedir. Bununla birlikte, bireysel emeklilik sisteminde biriken fonların GSYH'nin yaklaşık %2,16'sı oranında gerçekleşmiştir. 2010 yılından itibaren prim üretimlerinin, teminat tutarları ile birlikte sürekli arttığı görülmektedir. Buna karşın, hayat birikim tutarının ise, 2010 yılından itibaren sürekli azalmakta ve GSYH'nin istikrarlı artışına bağlı olarak, GSYH'nin içerisindeki payı yıllar itibariyle düşmektedir.

Aşağıdaki grafikte 2014 yılı da dahil olmak üzere sektör prim üretiminin üretim kanalları temelinde dağılımı gösterilmiştir.

¹⁴² T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.4.



Grafik 1. Üretim Kaynaklarının Direkt Prim Üretimi İçerisindeki Payı

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.24.

Yukarıdaki grafikte de görüldüğü gibi ülkemizde prim üretimi kaynakları içerisinde sigorta acenteleri büyük bir paya sahiptir. 2014 yılında prim üretiminin %60,1`ini sigorta acenteleri, %23,1`ini banka acenteleri, %11,1`ini brokerler ve %5,3`ünü ise doğrudan sigorta şirketleri oluşturmaktadır.

1.4.4. Poliçe ve Sözleşme İstatistikleri

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere beş yıla ilişkin tanzim edilen poliçe ve sözleşme sayıları ile katılımcı sayılarına dair bilgiler verilmiştir.

Tablo 6: Poliçe, Sözleşme ve Katılımcı Sayısı

	2010	2011	2012	2013	2014
Hayat Dışı Branşlar					
Poliçe Sayısı	38.225.736	44.195.762	47.493.646	51.597.637	54.650.431
Sözleşme Sayısı (*)	54.460.397	64.267.716	72.609.460	79.425.947	86.694.733
Hayat Branşı					
Yeni Ferdi Poliçe/Sertifika Sayısı	10.436.831	16.392.861	12.643.852	15.416.322	15.526.432
Yürürlükteki Ferdi Poliçe Sayısı	2.536.583	2.156.012	2.373.771	2.759.409	2.954.822
Yürürlükteki Sertifika Sayısı	12.679.216	19.188.497	22.145.545	23.717.452	24.534.790
BES Sözleşme Sayısı	2.534.793	2.938.333	3.493.465	4.683.303	5.798.937
BES Katılımcı Sayısı	2.281.478	2.641.843	3.128.130	4.153.055	5.098.027

(*) Paket poliçe içerisinde yer alan sözleşmeler ile birlikte toplam sözleşme sayısı

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.15.

Bu verilere bakıldığında 2014 yılında hayat branşında 15.526.432 adet ve hayat dışı branşında 54.650.431 adet olmak üzere toplamda 70.176.863 adet poliçe tanzim edilmiştir. 2014 yılındaki toplam poliçe sayısı bir önceki yıla kıyasla %4,72 oranında artmıştır. Artış oranı, hayat branşında %0,71 ve hayat dışı branşlarda %5,92 olarak gerçekleşmiştir.

Birikimli hayat sigortası poliçelerinden vade gelimi, işira ve vefat gibi nedenler ile yıl içerisindeki ayrılmalar dikkate alındığında 2014 yılı sonunda toplamda 27.489.692 adet hayat sigortasına ait poliçe ve sertifikanın yürürlükte olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, bireysel emeklilik sisteminde ise, 2014 yılı sonu itibariyle 5.098.027 katılımcı ve bu katılımcılara ait 5.798.937 sözleşme bulunmaktadır. Bu veriler ile birlikte 2014 yılında bir önceki yıla kıyasla bireysel emeklilik sistemindeki katılımcı sayısı %23, sözleşme sayısı ise %24 oranında artış göstermiştir.

1.4.5. Sigorta Şirketlerince Ödenen Tazminatların Dağılımı

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere sigorta şirketlerince ödenen tazminatların dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 7: Ödenen Tazminatların Dağılımı

(Milyar TL)	2010	2011	2012	2013	2014
Hayat Dışı Şirketler	6,9	8,0	9,2	9,5	10,9
Hayat/Emeklilik Şirketleri	1,8	1,9	2,0	2,4	2,5
Toplam Tazminat Ödemesi	8,7	9,9	11,2	11,8	13,4
Hayat Dışı Şirketler (%)	79,35	80,46	81,82	80,06	81,48
Hayat/Emeklilik Şirketleri (%)	20,65	19,54	18,18	19,94	18,52

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.25.

Sigortacılık sektöründe, sovtaj ve rücu gelirleri hariç olmak üzere ödenmiş olan tazminat tutarı 2010 yılında 8,7 milyar TL iken, her yıl artan bir şekilde devam ederek 2014 yılında 13,4 milyar TL`ye yükselmiştir. 2014 yılında hayat dışı şirketler bir önceki yıla kıyasla %14,73 oranla artarak 10,9 milyar TL, hayat/emeklilik şirketleri ise bir önceki yıla oranla %4,1 oranla artarak 2,5 milyar TL tazminat ödemesinde bulunmuşlardır. 2014 yılında sigorta şirketlerince ödenen tazminatlar içerisinde hayat

dışı şirketlerin payı %81,48 iken, hayat/emeklilik şirketlerinin payı ise %18,52'dir. Sigortacılık sektörünün 2010-2014 dönemine bakıldığında ödenen tazminat tutarları yaklaşık %55 oranında arttığı görülmektedir.¹⁴³

1.4.6. Sigortacılık Sektörünün Gelir/Gider Dengesi

Aşağıdaki tabloda 2014 yılı da dahil olmak üzere 5 yıla ilişkin sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinin gelir/gider durumları gösterilmiştir. Bu tabloya bakıldığında sigortacılık sektörünün vergi öncesi toplam kârı bir önceki yıla göre yaklaşık %15 oranında artarak 2014 yılında 1,8 milyar TL'ye yükseldiği görülmektedir. Aynı dönemde vergi sonrası kâr ise 2013 yılında 1,3 milyar TL iken, yaklaşık %12 oranında artarak 1,4 milyar TL'ye yükselmiştir. 2014 yılında hayat dışı sigorta şirketleri 729 milyon TL kâr elde ederken, hayat/emeklilik şirketleri 659 milyon TL kâr elde etmiştir. 2010 yılından itibaren sigorta sektörünün vergi sonrası kâr durumuna baktığımızda yalnızca 2013 yılında zarar elde ettiği gözükmemektedir.¹⁴⁴

Tablo 8: Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketlerinin Gelir/Gider Durumu

(Milyon TL)	2010	2011	2012	2013	2014
Hayat Dışı Şirketler					
Vergi Öncesi Dönem Kârı	-102	61	-596	906	882
Vergi Sonrası Dönem Kârı	-186	-16	-658	767	729
Hayat/Emeklilik Şirketleri					
Vergi Öncesi Dönem Kârı	392	452	604	623	887
Vergi Sonrası Dönem Kârı	301	345	436	462	659
Reasürans Şirketleri					
Vergi Öncesi Dönem Kârı	76	-145	98	23	11
Vergi Sonrası Dönem Kârı	64	-145	98	23	11
Sektör Vergi Öncesi Kâr					
Toplamı	366	368	107	1.552	1.780
Sektör Vergi Sonrası Kâr					
Toplamı	179	184	-123	1.252	1.400

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de**

Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2014, s.26.

¹⁴³ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.25.

¹⁴⁴ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, s.26.

1.4.7. Türk Finans Sektörü İçerisinde Sigorta Şirketlerinin Durumu

Aşağıdaki tabloda ülkemiz finans sektörü içerisinde yer alan kurum ve kuruluşların 5 yıla ilişkin aktif büyüklükleri ile 2014 yılındaki payları gösterilmiştir.

Tablo 9: Türk Finans Sektörü Bilanço Büyüklükleri

(Milyar TL)	2010	2011	2012	2013	2014	%
Bankalar	1.006,0	1217,6	1.370,6	1.732,4	1.994,2	89,57
Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri	36,8	42,5	52,6	64,3	81,0	3,64
- Emeklilik Yatırım Fonları	12,0	14,3	20,3	26,3	37,8	1,70
Menkul Kıymet Yatırım Fonları	33,2	30,2	30,7	30,5	33,3	1,50
Finansal Kiralama Şirketleri	15,7	18,6	20,3	28,5	32,6	1,46
Faktöring Şirketleri	14,5	15,7	18,2	21,8	26,5	1,19
Tüketici Finansman Şirketleri	6,0	8,9	11,6	16,0	20,3	0,91
Aracı Kurumlar	7,5	8,0	11,4	14,0	15,1	0,68
Gayrimenkul Yatırım Ortaklıkları	17,2	11,7	15,8	18,7	22,0	0,99
Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklıkları	0,2	0,7	0,8	1,2	1,5	0,07
Genel Toplam	1.137,1	1.353,9	1.532,0	1.927,4	2.226,6	100,00

Kaynak: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, Türkiye`de

Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2014, s.3.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu, Türkiye Sermaye Piyasası Birliği ve Sermaye Piyasası Kurulu verilerine göre Borsa İstanbul hariç olmak üzere, ülkemizdeki finansal sektörlerin aktif toplamı 2014 yılında bir önceki yıla kıyasla %15,52 oranında artarak 2,23 trilyon TL`ye yükselmiştir. Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi finans sektörümüzde geleneksel olarak bankacılık sektörü en büyük paya sahiptir. 2014 yılında bankacılık sektörünün aktif toplamı bir önceki yıla göre %15,11 oranında artarak 1,99 trilyon TL`ye yükselmiştir. Diğer taraftan, emeklilik yatırım fonlarındaki %43,75`lik artış sebebiyle 2014 yılı sonunda sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinin aktifleri %26,07 oranında artmış ve aktif büyüklüğü 81 milyar TL`ye ulaşmıştır. Bu sonuç ile sigorta, reasürans ve emeklilik şirketlerinin Türk finans sektörü içerisindeki payı 2013 yılında %3,33 iken, 2014 yılı sonu itibariyle bu oran %3,64`e yükselmiştir. Her ne kadar sigortacılık ve bireysel emeklilik sektörlerinin Türk finans sektörü içerisindeki payı düşük olsa bile, aktif büyüklük açısından bankacılık

sektörünün ardından ikinci sırada yer almaktadır. Tabloda da görüldüğü gibi sigorta şirketleri 5 yılda sürekli büyümektedir.¹⁴⁵

1.4.8. Sigortacılık Sektörüne İlişkin Genel Durum Değerlendirmesi

Ülkemizdeki sigortacılık sektörüne bakıldığında, ekonominin genişlemiş olduğu zamanlarda Gayri Safi Yurtiçi Hasıla`dan her ne kadar daha yüksek oranda büyüse de, uzun bir süreçten sonra 2014 yılına dair prim üretimi açısından aksi yönde bir performans sergilemiştir. Sigortacılık sektörü 2014 yılı içerisinde toplamda 26 milyar TL prim üretimi gerçekleştirmiştir. Ancak, reel prim üretimi hayat dışı sigortalarda %0,1 oranında artmasına rağmen, hayat sigortalarında gerçekleşen %11,2`lik düşüş sebebiyle sektör toplamda küçülmüştür. Diğer taraftan, prim üretimindeki daralmanın aksine, sigorta ettirenlere Gayri Safi Yurtiçi Hasıla`nın 44 katı olan 76,5 trilyon TL teminat vererek ülke ekonomisi için önemini bir kez daha gözler önüne sermiştir. Bununla birlikte, 2014 yılında istihdama vermiş olduğu katkılardan dolayı sektör büyümeye devam etmiştir. Son yıllarda artan olumlu gelişmelere karşın, ülkemizdeki sigortalılık oranının düşük olması dikkat çekmektedir. Ancak, ekonomik koşulların iyiye gitmesi, uluslararası sermayenin artan talebi ve sigortacılık sektörünün büyüme potansiyeli gibi durumlar dikkate alındığında, sigortacılık sektörünün istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmesi öngörülmektedir.¹⁴⁶

¹⁴⁵ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, ss.2-3.

¹⁴⁶ T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014, ss.1-26.

İKİNCİ BÖLÜM

YAŞAM MEMNUNİYETİ VE MUTLULUK

2.1 Yaşam Memnuniyeti Kavramı

Yaşam memnuniyeti, kişinin yaşam kalitesini bir bütün olarak pozitif bir şekilde değerlendirme derecesidir. Bu kavram kişilerin hayatını bütünüyle değerlendirmeyi ifade etmektedir. Yaşamı bir bütün olarak değerlendirmek, kişilerin düşüncelerindeki birbirleriyle ilişkili bütün kriterleri içermektedir. Kişinin kendisini ne kadar iyi hissettiği, çeşitli faktörleri ne kadar arzuladığı, beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Yaşamı değerlendirmek, kişilerin hayatlarının geçmişte, şuan ve gelecekte nasıl olacağıyla ilgili olabilir. Ancak, bu varsayım tutarlı olmak zorunda değildir. Çünkü geçmişte mutsuz olan birisi şuan mutlu olabilir.¹⁴⁷

Yaşam memnuniyeti, Öznel İyi Oluş, mutluluk ve yaşam kalitesi kavramsal olarak birbirleriyle ilişkili olarak ifade edilmektedir. Öznel İyi Oluş, yaşamlarını iyi bir şekilde sürdüren insanların duygu ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Yaşam memnuniyeti, Öznel İyi Oluş'un kavramsal yönü olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendi yaşam kalitelerini bir bütün olarak değerlendirmesi anlamına gelmektedir.¹⁴⁸ Bu değerlendirmeler insanların olaylara karşı tepkilerini, ruh hallerini içermekte ve iş, evlilik gibi alanlarda memnuniyetlerinin sorgulanmasına yardımcı olmaktadır. Her ne kadar yaşam memnuniyeti ile Öznel İyi Oluş kavramları birlikte kullanılsa da yaşam memnuniyeti, Öznel İyi Oluş kavramının yalnızca bir parçasıdır.¹⁴⁹

1967 yılında Warner Wilson “Correlates of Avowed Happiness” başlıklı araştırmasında Öznel İyi Oluş kavramına genişçe yer vermiştir. Ayrıca Wilson; genç, sağlıklı, kültürlü, yüksek maaşlı, dışa dönük, iyimser, özgürlüğüne düşkün, dinine bağlı,

¹⁴⁷ Ruut VEENHOVEN, **The Study of Life Satisfaction**, Budapest: Eötvös University Press, 1996, s.2.

¹⁴⁸ Kamlesh SINGH ve Shalini Duggal JHA, “Positive and Negative Affect, and Grit as Predictors of Happiness and Life Satisfaction”, **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, Vol:34, (2008), s.40.

¹⁴⁹ Ed. DIENER, Richard E. LUCAS ve Shigehiro OISHI, “Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life”, **Annual Review of Psychology**, Vol:54, (2003), s.403.

özgüveni yüksek birisiyle evli, iş ahlakı bulunan, oldukça zeki birisinin mutlu bir kişi olduğu sonucuna varmış ve bu görüş Öznel İyi Oluş araştırmalarını önemli ölçüde geliştirmiştir. Ancak, araştırmacılar demografik faktörler ile Öznel İyi Oluş kavramı arasındaki ilişkinin varlığıyla ilgilenmekten ziyade mutluluğun altında yatan sebepleri anlamaya odaklanmışlardır.¹⁵⁰

Yaşam memnuniyeti ile yaşam kalitesi kavramları birbirlerinin yerine kullanılabilir. Yaşam memnuniyeti, yaşam kalitesinin önemli göstergelerinden biridir. Günümüzde yaşam kalitesi, iyi bir yaşam için gerekli şartların varlığı ve iyi bir yaşam uygulaması olarak tanımlanmaktadır. Örneğin; bir ülkedeki insanların yaşam kalitelerinin kötü olduğuna dair fikir beyan ettiğimizde; yeterli gıda ihtiyacı, barınma ve sağlık hizmetleri gibi temel gereksinimlerinin yoksunluğunu kastederiz. Başka bir ifadeyle, ülkede yaşayan insanların ülke şartları içerisinde “yaşanabilirlik” olgusunu ele alırız.¹⁵¹

Hollandalı psikolog Ruut Veenhoven yaşam kalitesi alanında önemli çalışmalarda bulunmuş ve aşağıdaki matrisi oluşturmuştur:¹⁵²

Tablo 10: Yaşam Kalitesi Matrisi

	Dış Özellikler	İç Özellikler
Yaşam Fırsatları	Çevrenin Yaşanabilirliği	Kişinin Yaşam Becerisi
Yaşam Sonuçları	Yaşam Faydası	Yaşamdan Zevk Alma

Kaynak: Lennart NORDENFELT, **Animal and Human Health and Welfare: A Comparative Philosophical Analysis**, Oxford: CABI Publishing, 2006, s.41.

Veenhoven, “Çevrenin Yaşanabilirliği” ve “Kişinin Yaşam Becerisi” değişkenlerinin yaşam kalitesinin potansiyel değişkenleri olduğunu ileri sürmüş ve “Çevrenin Yaşanabilirliği” değişkeninin iyi yaşam koşullarıyla ilişkili olduğunu savunmuştur. Bu iki değişken bazen ekonomistler tarafından refah olarak

¹⁵⁰ Ed. DIENER ve Diğerleri, “Subjective Well-Being: Three Decades of Progress”, **Psychological Bulletin**, Vol:125, No:2, (1999), s.276.

¹⁵¹ W. E. SARIS ve Diğerleri, **A Comparative Study of Satisfaction With Life In Europe**, Budapest: Eötvös University Press, 1996, s.11.

¹⁵² Lennart NORDENFELT, **Animal and Human Health and Welfare: A Comparative Philosophical Analysis**, Oxford: CABI Publishing, 2006, s.41.

adlandırılmaktadır. “Kişinin Yaşam Becerisi” iç yaşam fırsatlarıyla ilişkilidir. Bu değişken, insanların yaşamdaki problemleriyle ne kadar iyi bir şekilde baş edebilecek yetkinliğe sahip olduğunu göstermektedir. “Yaşam Faydası” ve “Yaşamdan Zevk Alma” değişkenleri yaşam kalitesi kavramının sonuçlarıyla ilişkilidir. Dış değer “Yaşam Faydası” olarak adlandırılırken, iç değer “Yaşamdan Zevk Alma” olarak adlandırılır. “Yaşamdan Zevk Alma” değişkeni genellikle mutluluk ya da yaşam memnuniyeti gibi kavramlarla ifade edilmektedir.¹⁵³

Yaşam memnuniyeti ile ilişkilendirilen diğer bir kavram ise mutluluktur. Özel İyi Oluş, yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi kavramları içerisinde en yaygın olarak kullanılan kavram mutluluktur. Mutluluk kavramı çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. En geniş anlamı ile mutluluk, iyi olan her şeydir. Bu tanımıyla mutluluk kavramı, refah ve yaşam kalitesi kavramlarıyla birbirlerinin yerine ikame edilebilmektedir.¹⁵⁴ 1978 yılında Andrew ve Withey ilk kez mutluluğun; bunalım gibi negatif duyguların yoksunluğu, pozitif duyguların varlığı ve yaşam memnuniyeti bileşenlerinden oluştuğunu ileri sürmüşlerdir. Mutluluk kavramının bu tanımı, sayısı her geçen gün artan çok sayıda araştırmacı tarafından kabul edilmiştir. Ancak, bu bileşenlere kişisel tatmin, hayatımızın amacı ve kişisel gelişim gibi önemli etkenlerde eklenebilir.¹⁵⁵

Yaşam memnuniyeti, zihinsel değerlendirme süreci anlamına da gelmektedir. Shin ve Johnson yaşam memnuniyetini, kişilerin kendi seçmiş olduğu kriterlere göre yaşam kalitelerini bir bütün olarak değerlendirmesi olarak tanımlamıştır. Memnuniyetin değerlendirilmesi, kişilerin kendilerine göre uygun standartların ne olduğuyula ilgili durum karşılaştırması yapmalarına bağlıdır.¹⁵⁶ Amaçlarını gerçekleştirmek isteyen kişiler yaşamlarını sürekli olarak sorgulamaktadır. Bu amaçlar, kişilerin yaşamlarından memnun olmasını sağlayan önemli etkenlerdir. Bu yüzden, günümüzde hemen hemen

¹⁵³ NORDENFELT, a.g.e., s.41.

¹⁵⁴ Ruut VEENHOVEN, **Happiness: Also Know As “Life Satisfaction” and “Subjective Well-Being”**, Rotterdam: Springer Publishers, 2012, s.1.

¹⁵⁵ Luo LU ve Jian Bin SHIH, “Sources of Happiness: A Qualitative Approach”, **The Journal of Social Psychology**, Vol:137, No:2, (1997), ss.181-182.

¹⁵⁶ Ed. DIENER ve Diğerleri, “The Satisfaction With Life Scale”, **Journal of Personality Assessment**, Vol:49, No:1, (1985), s.71.

her gelişmiş ülke, vatandaşlarının yaşamlarından memnun olmasını önemsemektedir. Çünkü yaşam memnuniyeti, sosyal ve ekonomik gelişmeyle yakından ilgilidir.¹⁵⁷

2.2 Yaşam Memnuniyeti Kavramına İlişkin Çeşitli Yaklaşımlar

Yaşam memnuniyeti ve mutluluk kavramları, filozofların ve psikologların uzun bir süre üzerinde durduğu önemli bir konu olmuştur.¹⁵⁸ Eski Yunanlılardan modern filozoflar ve politikacılara kadar tüm düşünürler mutluluğun anlamını sorgulamışlardır. Psikologlar mutluluğun belirleyicileri, davranışsal ilişkiler ve deneysel araştırma ölçümleriyle bu tartışmaya önemli ölçüde katkı sağlamışlardır.¹⁵⁹ Ancak, yaşam memnuniyeti kavramı, geçmişten günümüze kadar başta Bernice Neugarten, Jeremy Bentham ve Lennart Nordenfelt olmak üzere birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır.

2.2.1 Neugarten`a Göre Yaşam Memnuniyeti

Yaşam memnuniyeti kavramı, 1961 yılında ilk kez Amerikalı Psikolog Bernice Neugarten tarafından ortaya atılmıştır.¹⁶⁰ Neugarten, Havighurst ve Tobin yaşam memnuniyeti kavramını zevk alma, azim ve cesaret, arzu edilen amaçlar ile elde edilen sonuçlar arasındaki uyum, benlik kavramı ve ruh hali gibi beş değişkenden oluşan bir yapı şeklinde tanımlamıştır.¹⁶¹ Neugarten`a göre bu beş değişken şu şekilde ifade edilmektedir:¹⁶²

- ❖ **Zevk Alma:** Bu değişken sosyal ya da entelektüel uğraşlar gibi herhangi bir özel yapıdaki etkinliklerle ilişkilendirilmez. Genellikle hayata karşı tepki niteliğinde olan şevk ile ilişkilendirilir. Bu ölçekte evde oturarak istekli bir şekilde kitap

¹⁵⁷ Reza Safari SHALI, "Investigation of Life Satisfaction and Effective Factors Affecting on it Among Citizens of Iran", **Faragostar Rahbord Danesh Institution**, 2007, s.1.

¹⁵⁸ SINGH ve JHA, a.g.m., s.40.

¹⁵⁹ Edith WORTH, Frederick KEONING ve Daniel KAHNEMAN, "The Psychology of Happiness", **Standford Graduate School of Business**, 2010, s.1.

¹⁶⁰ Ahmet AKIN ve Abdullah YALNIZ, "Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (YMÖ) Türkçe Formu: Gerçeklik ve Güvenirlik Çalışması", **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:15, Sayı:54, (2015), s.96.

¹⁶¹ Coral D. RYFF, "Beyond Ponce de Leon and Life Satisfaction: New Directions in Quest of Successful Ageing", **International Journal of Behavioral Development**, Vol:12, No:1, (1989), s.36.

¹⁶² Andrew J. BARRET ve Peter J. MURK, "Life Satisfaction Index for the Third Age(LSITA): A Measurement of Successfull Aging", **University of Missouri-St. Louis Conference**, United States of America, (2006), s.2.

okuyan insanlar ile hareketli insanlar aynı şekilde derecelendirilir. Fiziksel aktiviteler, entelektüel aktiviteler gibi önemli uğraşlar bu ölçeğe ciddi derecede katkı sağlamaktadır.

- ❖ **Azim ve Cesaret:** İnsanların yaşamları için kişisel sorumluluklarını kabul etmesiyle ölçülür. Bu değişken ölüm korkusunun olmaması ve hayatın anlamlandırılması ile ilişkilendirilmektedir.
- ❖ **Arzu Edilen Amaçlar ile Ulaşılan Sonuçlar Arasındaki Uyum:** İnsanların memnuniyet ya da memnuniyetsizliğine sebep olan arzuladığı amaçlar ile elde ettikleri sonuçlar arasındaki farklılığa bağlı olarak ölçülür.
- ❖ **Benlik Kavramı:** Bu değişken kişilerin şuan ki duygusal, fiziksel ve entelektüel boyutlarına dayanır. Ancak, kişilerin geçmiş yaşam tecrübeleri de bu değişkeni etkileyebilmektedir.
- ❖ **Ruh Hali:** Son unsur olan ruh hali, iyimserlik ve mutluluk gibi pozitif duygularla ilişkilendirilmektedir. Depresyon, yalnızlık, sinirlilik gibi negatif duygular bu değişkeni olumsuz etkilemektedir.

2.2.2 Bentham`a Göre Yaşam Memnuniyeti

Filozoflar ve psikologlar geçmişten günümüze kadar iyi bir yaşamı nasıl elde edecekleri konusunda her zaman arayış içerisindeydiler. Mutlu olmak için sürekli izlenecek prensipler ileri sürmüşlerdir. Bu yüzden, memnuniyeti maksimize eden, acıları minimize eden hedonizm(hazcılık) prensibi, binlerce yıl önce Aristuppus tarafından ortaya atılmıştır. Daha sonraki dönemlerde hedonizm prensibi birçok filozof tarafından geliştirilmiştir. Jeremy Bentham faydacılığın temelini hedonizm düşüncesiyle kurmuştur.¹⁶³

Günümüzde faydacılık prensibinin atası olarak bilinen 18.yy İngiliz filozofu Jeremy Bentham, M.Ö 4.yy filozofu Aristotle gibi mutluluk ve yaşam kalitesi kavramları üzerinde çalışmış olan önemli felsefecilerden biridir.¹⁶⁴ Mutluluk arayışı

¹⁶³ Christopher PETERSON, Nansook PARK ve Martin E. P. SELIGMAN, "Orientations To Happiness and Life Satisfaction: The Full Life Versus The Empty Life", **Journal of Happiness Study**, Vol:6, No:1, (2005), ss.25-26.

¹⁶⁴ Lennart NORDENFELT, **Quality of Life, Health and Happiness**, Vermont: Ashgate Publishing Company, 1996, ss.4-23.

içerisinde olan Bentham, 1789 yılında yeni bir ahlak prensibi ileri sürmüştür. Bentham'a göre bir davranışın iyiliği onun ahlakı ile değerlendirilmemeli; aksine, sonuçlarının faydalı olup olmamasıyla değerlendirilmelidir. Bentham sonunda fayda kavramını insanların mutluluğu olarak düşünmüştür. Bu yüzden o “en büyük sayı için en büyük mutluluk” sözünü amaçlamamız gerektiği sonucuna varmıştır. Bentham psikolojik deneyimler bakımından mutluluğu “memnuniyetlerin ve acıların toplamı” şeklinde tanımlamıştır. Davranışsal sonuçların faydasının vurgulanması yüzünden felsefede bu durum “faydacılık” olarak bilinir. Bu faydanın mutluluğa katkısından dolayı “mutlulukçuluk” dememiz daha doğru olacaktır.¹⁶⁵

Bentham, Mill ve Sidgwick gibi faydacı filozoflar, insanların kendi faydalarını maksimize edecek şeyleri hedeflemeleri gerektiğini savunmuşlardır. Bu faydalar, insanlara memnuniyet hissi verme eğiliminde olan pozitif faydalar ile acı verme eğiliminde olan negatif faydaları içermektedir.¹⁶⁶ Bentham 1789 yılında kaleme aldığı “An Introduction to the Principles of Morals and Legislation” adlı eserinde bu görüşe genişçe yer vermiştir.¹⁶⁷ Bentham bu çalışmasında, memnuniyet ve acının değerinin daha büyük ya da daha az olmasını öncelikle şu dört duruma göre şekilleneceğini ifade etmiştir.¹⁶⁸

1. Yoğunluk
2. Süreklilik
3. Kesinlik ya da belirsizlik
4. Yakınlık ya da uzaklık

Bu durumların her biri memnuniyetin ve acının değerlendirilmesinde ayrı ayrı düşünülmesi gerekir. Ancak, herhangi bir memnuniyet ya da acının değeri, bu durumların sebep olduğu herhangi bir hareket eğiliminin değerlendirilmesi amacıyla

¹⁶⁵ Ruut VEENHOVEN, “Happiness As an Aim in Public Policy: The Greats Happiness Principle”, Alex LINLEY ve Stephen JOSEPH(Ed.), **Positive Psychology in Practice**, 1.Edition, Chapter:39, United States of America, 2004, s.1.

¹⁶⁶ Daniel READ, “Utility Theory from Jeremy Bentham to Daniel Kahneman”, **Thinking & Reasoning**, Vol:13, No:1, (2007), ss.45-46.

¹⁶⁷ J. H. BURNS, “Happiness and Utility: Jeremy Bentham’s Equation”, **Cambridge University Press – Utilitas**, Vol:17, No:1, (2005), s.47.

¹⁶⁸ Jeremy BENTHAM, **An Introduction to the Principles of Morals and Legislation**, Batoche Books, 2000, ss.31-32.

düşünüldüğünde, Bentham aşağıdaki iki durumun daha hesaba alınması gerektiğini önermiştir:

5. Verimlilik

6. Sağlık

Bentham yukarıdaki altı duruma bir yedinci durum(**7. Kapsam**) daha ekleyerek memnuniyetin ve acının değerlendirilmesinin bu yedi duruma göre şekillendiğini ileri sürmüş ve insanların doğasında yatkın oldukları memnuniyet türlerini şu şekilde listelendirmiştir:¹⁶⁹

1. Duygu Memnuniyeti
2. Refah Memnuniyeti
3. Yetenek Memnuniyeti
4. Dostluk Memnuniyeti
5. İtibar Memnuniyeti
6. Güç Memnuniyeti
7. İnanç Memnuniyeti
8. Yardımseverlik Memnuniyeti
9. Suiniyet Memnuniyeti
10. Hatıra Memnuniyeti
11. Hayal Gücü Memnuniyeti
12. Beklenti Memnuniyeti
13. İş Birliği Memnuniyeti
14. İç Rahatlığı Memnuniyeti

2.2.3 Nordenfelt`e Göre Yaşam Memnuniyeti

Bernice Neugarten, Jeremy Bentham gibi mutluluk kavramı üzerinde çalışmış olan bir diğer araştırmacı ise ünlü tıp ve sağlık hizmetleri profesörü Lennart Nordenfelt`tir. Yaşam kalitesi kavramının, yaşam memnuniyeti kavramıyla tanımlanabileceğini iddia eden Nordenfelt, yaşam kalitesi kavramı yerine

¹⁶⁹ BENTHAM, a.g.e., s.35.

kullanılabilecek en iyi kavramında mutluluk olduğunu ileri sürmüştür. Nordenfelt, mutluluk kavramını çok farklı şekillerde tanımlanmış ve mutluluğu şu şekillerde ifade etmiştir:¹⁷⁰

- ❖ Mutluluk, iyilik türleri arasında özel bir yere sahip olan bir duygu biçimidir.
- ❖ İyiliğin bir türü olan mutluluk, ya bir duygu ya da bir duygunun dışa yansımadır.
- ❖ Mutluluk birisinin, herhangi bir kişinin hayatı üzerinde yansıttığı duygusal etkinin bir sonucudur.
- ❖ Mutluluk kavramsal olarak insanoğlunun amaçlarıyla ve istekleriyle ilişkilidir. Bu nedenle, herhangi bir kişi amaçlarını ve isteklerini gerçekleştirdiğinde ya da bu amaçları ve istekleri başkaları tarafından gerçekleştirildiğinde, mutluluk hissi ortaya çıkmaktadır.
- ❖ İnsanların yaşamış oldukları mutluluğun etkisi zaman içerisinde değişebilmektedir. Örneğin bir çocuk, uzun bir süre boyunca istemiş olduğu bir oyuncuğa kavuştuğunda mutlu olacaktır. Ancak, zaman geçtikçe bu mutluluk hissi çok hızlı bir şekilde can sıkıntısına dönüşebilmektedir.
- ❖ Mutluluk hissi ile mutlu olmak farklı şeylerdir. Ancak, her iki durumda birbirleriyle analitik bir şekilde ilişkilidir.
- ❖ Mutluluğun yoğunluğu, sıklığı ve sürekliliği değişebilmektedir.
- ❖ Mutluluk kişinin tüm iyiliklerinin duygusal boyutu olarak görünmektedir.
- ❖ İnsanların daha az ya da daha çok istedikleri öncelikleri vardır. Büyük mutluluklarının, bir isteğin memnuniyetinden kaynaklanıp kaynaklanmayacağını bu öncelik derecesi belirlemektedir.
- ❖ Mutluluğun zenginlik boyutu vardır. Bu durum insanları memnun edecek isteklerinin genişlemesine bağlıdır.

Nordenfelt yukarıdaki mutluluk kavramı hakkında fikirlerine ilave olarak insan sağlığı kavramının mutluluk kavramıyla ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Ancak, Nordenfelt'e göre sağlık başlı başına mutluluk için ne yeterlidir ne de gereklidir. Mutluluk için yeterli değildir; çünkü eğer durumlar standart olmasaydı(örneğin; savaş

¹⁷⁰ Lennart NORDENFELT, **Concepts and Measurement of Quality of Life in Health Care**, Holland: Kluwer Academic Publisher, 1994, ss.35-60.

ya da kaza gibi durumlarda) sağlık faktörü mutluluğa kaynak olamazdı. Mutluluk için gerekli değildir; çünkü henüz mutlu olmamış bir hastanın hayati amaçları büyük ölçüde kişinin kendisi dışındaki kişiler tarafından yerine getirilebilir. Bu nedenle Nordenfelt sağlık faktörünü, insanların standart durumlarda minimum mutluluklarının farkına varabilmesi için kişinin becerisi olarak tanımlanmıştır.¹⁷¹

2.2.4 Yaşam Memnuniyeti Kavramına İlişkin Diğer Yaklaşımlar

Mutluluk araştırmalarının tarihi kafa karıştıran bir tarihe sahiptir. Mutluluk kavramı tarih boyunca çok farklı anlamlar taşımış ve bu durum çok büyük ölçüde düşünce üretkenliğini aksatmıştır. Günümüzde ise, tartışmalar tıkanma noktasından kaçış niteliğinde olup mutluluğun kavramsal boyutunda çok önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Ancak, mutluluk kavramı yaygın dillerde çok farklı anlamlar taşıdığı için bilimsel tartışmalara sebep olmuş ve bu yüzden kelimenin kullanımındaki fikir birliği hiçbir zaman sağlanamamıştır.¹⁷²

Hollandalı Psikolog Ruut Veenhoven yaşam memnuniyeti kavramını, kişinin yaşam kalitesini kapsamlı olarak pozitif bir şekilde değerlendirme derecesi olarak tanımlamıştır. Başka bir ifadeyle, yaşam memnuniyeti, kişilerin kendi yaşamlarını ne kadar iyi yönetebildiğini göstermektedir. Veenhoven yaşam memnuniyeti kavramının “mutluluk” ve “öznel iyi oluş” kavramlarıyla eş anlamlı olduğunu ileri sürmüştür. Ancak, kavramın subjektif özelliğini vurgulaması ve şu anki duygulardan ziyade yaşamı kapsamlı olarak değerlendirmesi anlamı taşıdığından, mutluluk ve öznel iyi oluş kavramları yerine yaşam memnuniyeti kavramının kullanılmasının daha avantajlı olduğunu düşünmüştür.¹⁷³ Fakat, subjektif yaşam memnuniyetine odaklandığımızda bile, mutluluk kelimesi ile ilişkili hala farklı anlamların olduğunu görebiliriz.

¹⁷¹ Lennart NORDENFELT, **On the Nature of Health: An Action-Theoretic Approach**, Holland: Kluwer Academic Publishers, 1995, s.15.

¹⁷² Ruut VEENHOVEN, **Question on Happiness: Classical Topics, Modern Answers, Blind Spots**, London: Pergamon Press, 1991, s.2.

¹⁷³ VEENHOVEN, **The Study Of Life Satisfaction**, s.6.

Veenhoven bu anlamların dört katlı bir matriste gösterilebileceğini iddia etmiş ve aşağıdaki tabloyu oluşturmuştur.¹⁷⁴

Tablo 11: Memnuniyetin Dört Türü

	GEÇİCİ	KALICI
Hayatın Parçası	Anlık Memnuniyet	Memnuniyetin Etki Alanı
Bir Bütün Olarak Yaşam	Üst Deneyim	Yaşam Memnuniyeti(Mutluluk)

Kaynak: Ruut VEENHOVEN, “Measures of Gross National Happiness”, **OECD World Forum on Statistics, Knowledge and Policy**, Istanbul, (2007), s.6.

“Anlık Memnuniyet” değişkeni yaşamdan geçici zevk almayı temsil etmektedir. Kahvaltıda bir bardak çay içerek haz almak ya da boş işlerle uğraşmaktan memnun olmak bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Bu kategori yaygın olarak “memnuniyet” olarak adlandırılır. Kahneman bu değişkeni “anlık faydalar” olarak adlandırmaktadır. Özellikle duysal deneyime odaklandığımızda bu değişken hedonistik mutluluğu temsil etmektedir. “Memnuniyetin Etki Alanı” ise evlilik memnuniyeti ve iş tatmini gibi kalıcı yaşam zevklerini simgelemektedir. “Üst Deneyim” değişkeni ise, yaşamın bir bütün olarak değerlendirilmesi ve geçici deneyimlerin birleşiminden oluşmaktadır. Sonuncu olan “Yaşam Memnuniyeti” değişkeni ise, bir bütün olarak yaşamdan kalıcı bir zevk almayı temsil etmektedir. Bu yüzden, Veenhoven için mutluluk, yaşam memnuniyetini ifade etmektedir.¹⁷⁵

Öznel İyi Oluş kavramı; mutluluk, pozitif duygular, moral ve yaşam memnuniyeti gibi çeşitli terimlerin kullanıldığı çalışmaları kapsamaktadır. 1967 yılında Warner Wilson, Öznel İyi Oluş alanında yapmış olduğu çalışmalar neticesinde iki önemli sonuca ulaşmıştır. Bunlardan ilki; genç, sağlıklı, kültürlü, yüksek maaşlı, dışa dönük, iyimser, özgürlüğüne düşkün, dinine bağlı, özgüveni yüksek birisiyle evli, iş ahlakı bulunan, ılımlı istekli ve oldukça zeki birisinin mutlu bir kişi olduğu sonucuna varmıştır. İkinci önemli sonuç ise; Yunan filozoflarının zamanından beri bin yıllık dönem içerisinde mutluluğu anlamaya yönelik çok az teorik gelişmenin bulunmasıdır.

¹⁷⁴ Ruut VEENHOVEN, “Measures of Gross National Happiness”, **OECD World Forum on Statistics, Knowledge and Policy**, Istanbul, (2007), s.6.

¹⁷⁵ VEENHOVEN, “Measures of Gross National Happiness”, ss.6-7.

Her ne kadar bu alanda çok az gelişme olsa da Wilson`ın bu görüşü, mutluluğun tanımlanmasında ve ölçülmesinde çok önemli bir rol oynamıştır.¹⁷⁶

1984`te Amerikalı Psikolog Edward Diener ise, yaşam memnuniyetinin psikoloji alanındaki karşılığının Öznel İyi Oluş kavramı olduğunu ileri sürmüştür.¹⁷⁷ Diener Öznel İyi Oluş kavramını, insanların kendi yaşamlarını değerlendirmelerini anlama çabası olarak tanımlamıştır. Bu değerlendirmeler başlıca zihinsel ya da insanların sıklıkla deneyimledikleri güzel duygular ve hoş olmayan duygulardan oluşmaktadır. Öznel İyi Oluş ya da mutluluk kavramları binlerce yıldır psikologların ilgisini çekmesine rağmen, son yıllarda sistematik bir şekilde çalışılmış ve ölçülmüştür.¹⁷⁸

2.3. Sosyo-Demografik Özelliklerin İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

İnsanların sosyo-demografik özellikleri ve yaşam memnuniyetleri arasındaki ilişki birçok araştırmacı tarafından kapsamlı bir şekilde araştırılmıştır. Diener ve Lucas`a göre insanların geliri, sağlığı, eğitim durumu ve medeni halleri gibi sosyo-demografik özellikleri, mutluluk ölçümlerinde kullanılan değişkenlerin yalnızca küçük bir kısmını oluşturmaktadır. Ancak, kişilerin sosyo-demografik özellikleri, kendilerinin Öznel İyi Oluş derecelerini etkilemesi de yadsınamaz bir gerçektir.¹⁷⁹

2.3.1. Gelir Farklılıklarının İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Birçok araştırmacı insanların gelir seviyelerinin yaşam memnuniyetlerini etkilediğini ileri sürmektedir. Yetmiş ülkenin yer aldığı dünya çapında yapılan bir araştırmaya göre, kişi başına düşen geliri yüksek olan ülkede yaşayan insanların, hem yaşam memnuniyetleri hem de psikolojik sağlıklarının oldukça yüksek olduğu sonucuna

¹⁷⁶ Ed. DIENER, "Subjective Well-Being", **Psychological Bulletin**, Vol:95, No:3, (1984), ss.542-543.

¹⁷⁷ VEENHOVEN, "Measures of Gross National Happiness", s.9.

¹⁷⁸ Ed. DIENER, Eunkook SUH ve Shigehiro OISHI, "Recent Findings on Subjective Well-Being", **Indian Journal of Clinical Psychology**, Vol:24, No:1, (1997), ss.25-26.

¹⁷⁹ Hans Henrik KNOOP ve Antonella Delle FAVE, **Well-Being and Cultures: Perspectives from Positive Psychology**, Dordrecht: Springer, 2013, s.139.

varılmıştır.¹⁸⁰ Aynı şekilde, 2002 yılında Graham ve Pettinato ortaya çıkan pazar ülkelerinde, nasıl ekonomik şartların insanların mutluluğunu etkilediğini kapsamlı bir şekilde araştırmış ve ekonomik hareketliliğin, ekonomik fırsatların ve insanların gelir seviyelerinin yaşam memnuniyetini etkilediğini keşfetmişlerdir.¹⁸¹

Gelir değişkeni, yaşam memnuniyetinin en önemli belirleyicilerinden biridir. Fakat bu değişkene yönelik araştırma sonuçları, modelde kullanılan analiz tekniklerine bağlı olarak çelişki yaratabilmektedir. Genellikle bu faktör, yaşam memnuniyetini olumlu etkilemektedir. Ancak, bazı araştırmacılar her değişkenin ters bir etkisinin olabileceğini iddia etmişlerdir. Her ne kadar çoğu araştırmacı gelir ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin varlığını kabul etse de aksini düşünenlerde mevcuttur. Ferrer-i Carbonell ve Frijters'e göre, gelir faktörü mutluluğun belirleyicisi olmayabilir. Gelir onlar için yalnızca, daha fazla kazançla ilişkili önemli kişilik özelliklerinin gözlemlenebilen bir sonucudur.¹⁸²

Ekonomist Richard Easterlin ise, mutluluk ile gelir arasında pozitif bir ilişki olduğunu, ancak bu ilişkinin sınırlı olduğunu ileri sürmüştür.¹⁸³ Easterlin paradoksuna göre, kişi başına düşen gelir artmasına rağmen mutluluk sabit kalmaktadır.¹⁸⁴ Örneğin II. Dünya Savaşı'ndan sonra insanların gelirleri çok büyük miktarda artmasına rağmen mutlulukları artmamıştır.¹⁸⁵ Toplumlar ekonomik olarak geliştikçe, mutluluk seviyeleri de aynı şekilde artmak zorunda değildir. Ancak, Stevenson ve Wolfers güçlü bir şekilde Easterlin paradoksunu reddetmiştir. Onlar yaşam memnuniyeti ile gelir arasındaki ilişkiyi tahmin etmenin önemli olduğunu ve ülkelerin gelişimine önemli ölçüde katkı sağladığını ileri sürmüşlerdir.¹⁸⁶

¹⁸⁰ D. A. LOUW, D. M. Van EDE ve A. E. LOUW, **Human Development**, South Africa: Kagiso Tertiary, 1998, s.522.

¹⁸¹ Dalia ŠTREIMIKIENĖ ve Dainora GRUNDEY, "Life Satisfaction and Happiness: The Factors in Work Performance", **Economics & Sociology**, Vol:2, No:1, (2009), s.10.

¹⁸² Dorota CELIŃSKA ve Krzysztof OLSZEWSKI, "The Determinants of Life Satisfaction", **Economia Journal**, Vol:34, No:1, (2013), ss.6-7.

¹⁸³ Graeme ATHERTON, **The Success Paradox: Why We Need a Holistic Theory of Social Mobility**, Great Britain: Policy Press, 2016, s.23.

¹⁸⁴ Arie KAPTEYN, James P. SMITH ve Arthur Van SOEST, "Life Satisfaction", **IZA**, No:4015, 2009, s.2.

¹⁸⁵ ŠTREIMIKIENĖ ve GRUNDEY, a.g.m., s.11.

¹⁸⁶ ATHERTON, a.g.e., s.23.

Çoğunlukla yüksek gelirli insanlar düşük gelirli insanlara oranla daha mutlu olduğu ve kişilerin gelirindeki artışın memnuniyeti arttırdığı varsayılmaktadır. Araştırmacılar kişi başına düşen milli gelirin yüksek olması ve ekonomik büyüme oranındaki bir artışın yaşam memnuniyetindeki artışla ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir.¹⁸⁷ Diğer taraftan, bir milletin gelir seviyeleri ve sınıfları arasındaki ekonomik eşitsizliği ne kadar büyük ise, fakirlerin ve zenginlerin arasındaki memnuniyetsizlikte o kadar büyüktür. Bu yüzden, daha az eşitlikçi ya da daha fakir bir ülkede yaşayan kadınlar, zengin ülkelerde yaşayan kadınlara göre hayatlarından daha az memnunnardır. Her ne kadar zenginlik ile yaşam memnuniyeti arasında önemli bir ilişki olsa da, kişilerin gelirlerindeki artış yaşam memnuniyetlerindeki artışı gerektirmez.¹⁸⁸

Amerika`da yapılan bir çalışmaya göre mutluluk, insanların gelirleriyle ifade edilmektedir. Başka bir ifadeyle, para mutluluğu her yerde satın alabilmektedir. Ancak, mutluluğun gerektirdiği şartlar muhtemelen her zaman ve her yerde aynı değildir. Sonuçları da farklıdır. Mutlu bir yaşam için açıkça evrensel gereklilikler olmasına rağmen, bunların bazıları, kişinin ve olayın niteliklerinde beklenmedik bir olay olarak görülür. Örneğin, fakirliğin ve sosyal eşitsizliğin olduğu ülkelerde mutluluk en çok gelirle ilişkilendirilir. Genellikle böyle olasılıklar, bir ülkedeki tek bir çalışmayla tespit edilemez. Ancak, bir sistematik toplu analizde çoğu çalışmalar karşılaştırılırsa o zaman tespit edilebilir. Bu durum uygun bulguların derlenmesini de gerektirmektedir.¹⁸⁹ Özetle, bu değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için daha karmaşık modellere ihtiyaç duyulmaktadır.¹⁹⁰

2.3.2. İş Hayatında Yaşanan Gelişmelerin İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Yaşam memnuniyeti ve iş memnuniyeti arasındaki ilişki ilk olarak 1957 yılında Brayfield, Wells ve Strate tarafından araştırılmıştır. Bu ilişki, özellikle örgütsel

¹⁸⁷ Nick DONOVAN, David HALPERN ve Richard SARGEANT, "Life Satisfaction: The State of Knowledge and Implications for Government", **Strategy Unit**, 2002, s.2.

¹⁸⁸ Summaira NAZ, "Relationship of Life Satisfaction and Job Satisfaction among Pakistani Army Soldiers", **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt:7, Sayı:1, (2015), s.11.

¹⁸⁹ Ruut VEENHOVEN, "World Database of Happiness: Example of a Focused "Finding Archive"", **Munih Personal Repec Archive**, 2012, ss.11-12.

¹⁹⁰ KNOOP ve FAVE, a.g.e., s.141.

araştırmalarda önemli bir dikkat çekmiştir. Araştırmacılar yaşam memnuniyeti ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkiyi açıklamak için yayılma modeli, telafi edici model ve segmentasyon modeli olmak üzere üç geleneksel model ileri sürmüşlerdir. Yayılma modeli, iki değişken arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve işlerinden memnun olmayan işçilerin yaşamlarından da memnun olmayacağını ileri sürmektedir. Telafi edici model ise, işlerinden memnun olmayan işçilerin, iş dışındaki yaşamlarında daha memnun edici deneyimler aradığını ve iş ve yaşam memnuniyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu varsaymaktadır. Son model olan segmentasyon modeli ise, iş ve yaşam memnuniyeti arasında bir ilişkinin olmadığını ileri sürmektedir.¹⁹¹ Yayılma ve telafi edici model aslında yaşam memnuniyeti ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkiyi tanımlamada kullanılmasına rağmen, son zamanlarda Orpen gibi araştırmacılar bu modelleri insanların işine karşı verdikleri duygusal tepki ile yaşamları arasındaki ilişkiyi tanımlamada kullanmaktadırlar.¹⁹²

İlk çalışmalar yayılma modeli üzerine yoğunlaştırılmıştır. Genellikle iş ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin yayılma etkisini test etmek için araştırmacılar basit korelasyon analizi kullanmışlardır. Ancak, bu model ilişkinin yönü ve niteliği hakkındaki sonuçları tam olarak yansıtamadığı için, 1970'lerden itibaren araştırmacılar iş ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye yönelik telafi edici ve segmentasyon modelleri hakkında hipotezler geliştirmiştir. Örneğin, 1975 yılında Mansfield, Evans ve 1980 yılında Kabanoff yapmış oldukları çalışmalar neticesinde, işyerinde mahrumiyet yaşayan işçi gruplarının iş dışında telafi ödülleri aramaya heveslendikleri sonucuna varmışlardır. Bu yüzden, yüksek iş memnuniyeti ya da yaşam memnuniyeti başka bir alanda daha düşük bir memnuniyetle telafi edildiğine dair genel bir sonuç ortaya çıkmaktadır. 1980'lerde ise, bir diğer model olan segmentasyon modeli ileri sürülmüştür. Bu model insanların boş zamanlarında yapmayı tercih ettiği şeylerin mesleki deneyimleriyle ilişkisiz olduğunu öne sürmektedir.¹⁹³

¹⁹¹ Faris S. ALGHAMDI, "Another Look at Job and Life Satisfaction among Employees: Evidence from a Developing Country", **American Journal of Industrial and Business Management**, Vol:5, No:1, (2015), s.12.

¹⁹² Thomas I. CHACKO, "Job and Life Satisfaction: A Causal Analysis of Their Relationships", **Academy of Management Journal**, Vol:26, No:1, (1983), s.163.

¹⁹³ Shimon L. DOLAN ve Eric GOSSELIN, "Job Satisfaction and Life Satisfaction: Analysis of a Reciprocal Model With Social Demographic Moderators", **Journal of Economics**, (2002), ss.4-5.

Genellikle iş memnuniyeti kavramı 1930 ve 1940`larda anlaşılmaya başlanmıştır. Bu yüzden, sosyal bilimin alt disiplinlerinde ilgi konusu olmayı başarmıştır. İş memnuniyeti bir konu olarak yıllardır araştırmacıların ilgisini çekmesine rağmen, hala modern yönetim anlayışının önemli bir unsurudur. Bu kavram, birçok araştırmacı tarafından çok farklı şekillerde tanımlanmıştır. Ancak, örgütsel araştırmalarda en yaygın biçimde kullanılan tanımı Locke tarafından yapılmıştır¹⁹⁴. 1976 yılında Locke iş memnuniyetini, kişinin iş değerlendirmesinden ya da iş tecrübesinden kaynaklanan memnuniyet verici ya da pozitif bir duygusal durum olarak tanımlamıştır.¹⁹⁵

Yaşam memnuniyeti ile iş memnuniyeti arasındaki ilişki yıllardır yoğun bir şekilde araştırılmıştır. 1989 yılında ilk kez Tait, Padgett ve Baldwin, 34 çalışmadan derledikleri sonuçları kullanarak yaşam memnuniyeti ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin varlığını kanıtlamışlardır. Tait ve arkadaşlarının çalışmaları, her ne kadar yaşam memnuniyeti ve iş memnuniyeti arasındaki ilişkinin kapsamlı bir şekilde değerlendirilmesinde kullanılsa da, 1991 yılında Rain, Lane ve Steiner bu durumun yapılar arasındaki nedensellik ilişkisini tam olarak açıklayamadığını iddia etmişlerdir. Rain ve arkadaşları, iş ve yaşam memnuniyeti arasındaki nedensellik ilişkisinin daha fazla araştırılmasının gerektiğini savunmuşlardır. Bu yüzden, iş ve yaşam memnuniyeti arasındaki etki yönünün ne olduğuna dair önemli sorular cevapsız kalmaktadır.¹⁹⁶

İş ve yaşam memnuniyeti arasındaki nedensel ilişkiyle ilgili kaynaklar, aslında istikrarsız sonuçlar vermektedir. Ancak, çoğu çalışmalar işteki deneyimler ve iş memnuniyetinin yaşam memnuniyetini etkilediğini savunmaktadır. Bununla birlikte, birçok bilim adamı, iş ve yaşamın karşılıklı olarak ilişki içerisinde olduklarını ve iş memnuniyetinin, bireylerin genel yaşam memnuniyetini etkilediklerini ileri sürmüşlerdir. 1978 yılında Orpen tarafından yapılan on iki aylık bir çalışma, bu düşünceyi destekler niteliktedir. Orpen, Güney Afrikalı yetmiş üç yöneticiden elde ettiği

¹⁹⁴ ALGHAMDİ, a.g.m., s.12.

¹⁹⁵ Charif AMARA, "The Effect of Life Satisfaction and Role Centrality on Job Satisfaction-Turnover Intention Relationship", **Researcher**, Vol:6, No:2, (2014), s.87.

¹⁹⁶ Timothy A. JUDGE ve Shinichiro WATANABE, "Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship", **Journal of Applied Psychology**, Vol:78, No:6, (1993), s.939.

verileri kullanarak yapmış olduğu bir analizde, iş memnuniyetinin insanların yaşam memnuniyetini etkilediği sonucuna varmıştır.¹⁹⁷

Dolan ve Gosselin, Kanada'nın Kuzey Quebec eyaletinde iş ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla otomobil galerisinde çalışan 827 işçiye mail yoluyla anket göndermiştir. Dolan ve Gosselin, kolerasyon analizi, ki-kare ve Anova testi uygulayarak 459 işçinin geri dönüş sağladığı çok seçenekli anketleri analiz etmişler ve ilginç sonuçlara ulaşmışlardır. Tüm bireylerin %49.2'sinin ilişki türleri içerisinde yayılma modeline sahip olduğunu, %43.5'inin telafi edici modele sahip olduğunu ve %7.3'ünün ise segmentasyon modele sahip olduğunu ileri sürmüşlerdir. Analiz sonuçlarına bakıldığında, iş ve yaşam memnuniyeti arasında pozitif bir ilişkinin varlığından rahatlıkla söz edilebilir.¹⁹⁸

2.3.3. Yaş Faktörünün İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Mutluluk ve yaş ilişkisi birçok ülkede yoğun bir şekilde araştırılmıştır. Ancak, artan yaşın, yaşam memnuniyetini etkileyip etkilemediğine dair hala kesin bir cevap mevcut değildir. Mevcut tahminler ülkeye, zaman dilimine, örnekleme, yaş gruplarına, kontrol değişkenleri gibi faktörlere bağlı olarak çeşitlilik göstermektedir. Bazı araştırmacılar mutluluk ve yaş arasında istikrarlı bir ilişkinin olmadığını savunurken, diğerleri iki değişken arasında kesin bir ilişkinin olduğunu, ancak bu ilişkinin çok büyük olmadığını iddia etmişlerdir.¹⁹⁹

Yaygın beklentinin aksine, yaşam memnuniyetinin yaş ile azalmadığını savunan birçok çalışma mevcuttur. Örneğin; 1998 yılında Edward Diener ve Eunkook Suh, 40 farklı milletten yaklaşık 6000 katılımcıyla yürütmüş olduğu kültürlerarası bir çalışma neticesinde, yaşam memnuniyetinin insanların yaşamları boyunca stabil kaldığını, sadece 20 ve 80'li yaşlar arasında hafif bir artış eğilimi gösterdiğini ileri sürmüşlerdir. İnsanların yaşamları boyunca yaşam memnuniyeti seviyelerindeki bu şaşırtıcı farksızlık,

¹⁹⁷ CHACKO, a.g.m., s.163.

¹⁹⁸ DOLAN ve GOSSELIN, a.g.m., ss.2-6.

¹⁹⁹ Marina KOLOSITSYNA, Natalia KHORKINA ve Khongor DORZHIEV, "What Happens to Happiness When People Get Older? Socio-Economic Determinants of Life Satisfaction in Later Life", **HSE Working Papers**, (2014), s.6.

insanların hayatlarındaki önemli değişikliklere adapte olabilecek olağanüstü bir kapasiteye sahip olmasıyla açıklanmaktadır.²⁰⁰

Birçok alışma, yař ve mutluluk arasında tutarlı bir ilişki olduğunu varsaymaktadır. Bu alışmalar, ortalama yaşam memnuniyetinin 25 yaşın altında en yüksek seviyede olduğunu ve 45-55 yaşlarına gelindiğinde ise, yaşam memnuniyeti seviyesinin giderek dūřtūęünü ileri sürmektedir. Ancak, bu durum ũlkeden ũlkeye değişebilmektedir. Őrneęin; Japonya`da yaşam memnuniyetinin en yüksek olduğu yař grubunu 65 ve ũzeri kişiler oluştururken, Macaristan`da ise, yaşamlarından en memnun olan yař grubunu yaşlılardan ziyade gençer oluşturmaktadır.²⁰¹

Fitzroy, Nolan ve Steinhardt, 2008 yılı German Socio-Economic Panel(Alman Sosyoekonomik Paneli) verilerinden yararlanarak Almanya`da yaşayan insanların yaşam memnuniyetleri, gelirleri ve yaşları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Yapmış oldukları araştırma sonucunda, insanların 41 yaşına gelene kadar yaşam memnuniyetlerinin azaldığını gözlemlemişlerdir. Bu yaştan sonra, yaşam memnuniyetlerinin artmaya başladığını ve 76 yaş civarında maksimum seviyeye ulaştığı sonucuna varmışlardır. Sonraki aşamada ise, yaşın ilerlemesiyle birlikte yaşam memnuniyetinin de azaldığını iddia etmişlerdir.²⁰²

Gwozdz ve Souza-Poza, German Socio-Economic Panel(Alman Sosyoekonomik Paneli) ve Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe(Avrupa`da Sağlık, Yařlanma ve Emeklilik Araştırması) verilerinden yararlanarak yapmış oldukları çalışma sonucunda, 16 ve 65 yař arasındaki bireylerin yaşam memnuniyeti seviyeleri ve yaşları arasında U şeklinde bir ilişki olduğunu gözlemlemişlerdir. 65 yaşından sonra insanların yaşam memnuniyeti seviyelerinin hızla azaldığını ve 75 yař ve ũzeri kişilerin yaşam memnuniyetlerinin mutlak en dūřük seviyelerine gerilediğini ileri sũrmüřlerdir. Bu dūřüřün insanların sağlık seviyeleriyle ilişkili olduğu dūřũnmüřlerdir. Kohort etkisi

²⁰⁰ Judith WORELL, **Encyclopedia of Women and Gender**, Florida: Acedemic Press, 2002, s.674.

²⁰¹ DONOVAN, HALPERN ve SARGEANT, a.g.m., ss.14-15.

²⁰² Felix FITZROY, Michael NOLAN ve Max Friedrich STEINHARDT, "Age, Life Satisfaction, and Relative Income", **HWWI Research Paper**, (2011), ss.6-7.

kontrol edildiğinde ise, yaşam memnuniyetinin insanların yaşamları boyunca sabit kaldığını iddia etmişlerdir.²⁰³

Çoğu çalışma mutluluktaki değişimin negatif ve pozitif etkilerine odaklanmaktadır. Ancak, yaştaki değişimin insanların yaşam memnuniyetleri üzerindeki etkileri çok az bilinmektedir. Mroczek ve Spiro, 22 yılı aşkın bir süre boyunca 1927 erkeğin yaşam memnuniyetindeki değişimi inceleyebilmek için büyüme eğrisi modelleri kullanarak farklılıkları gözlemlemişlerdir. Mroczek ve Spiro, yapmış oldukları çalışma neticesinde, insanların yaşam memnuniyetlerinin 65 yaşında zirvede olduğunu ve daha sonraki aşamalarda ise düştüğünü ileri sürmüşlerdir.²⁰⁴

Yaşlı insanlar arasında yaşam memnuniyetini ölçen Neugarten, Havighurst ve Tobin'in 1961 yılındaki özgün eseri, bugüne kadar tartışmasız sosyal bilimsel yaşlanma araştırmalarının en etkili eserlerinden biri olmuştur. Bu yaşlanma araştırmasına göre, yaşam memnuniyetinin insanların yaşamları boyunca büyük ölçüde stabil kaldığını; gözlemlenebilen değişimin artan yaşla birlikte biraz pozitif eğiliminde olduğunu, ancak son zamanlara doğru sağlık problemlerinin yaşam memnuniyet seviyesini düşürdüğünü ileri sürmektedir. Bazı kanıtlar, sosyal ilişkiler ve yaşam memnuniyeti gibi belirli yaşam çevrelerindeki değişimlerin yaşla birlikte artış eğilimi gösterdiğini ileri sürmektedir.²⁰⁵ Her ne kadar bazı araştırmacılar insanların yaşam memnuniyeti ve yaşları arasında bir ilişkinin varlığından söz etse de aksini savunanlarda mevcuttur. Bu yüzden, yaş ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiye dair ortak bir fikir birliği sağlanamamaktadır.²⁰⁶ Çünkü mevcut tahminler çeşitli faktörlere bağlı olarak değişkenlik göstermektedir.²⁰⁷

²⁰³ Wencke GWOZDZ ve Alfonso SOUZA-POZA, "Ageing, Health and Life Satisfaction of the Oldest Old: An Analysis for Germany", **IZA**, No:4053, (2009), ss.1-4.

²⁰⁴ Daniel K. MROCZEK ve Avron SPIRO, "Change in Life Satisfaction During Adulthood: Finding From the Veterans Affairs Normative Aging Study", **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:88, No:1, (2005), s.189.

²⁰⁵ Markus H. SCHAFER, Sarah A. MUSTILLO ve Kenneth F. FERRARO, "Age and the Tenses of Life Satisfaction", **Journal of Gerontology: Social Sciences**, Vol:68, No:1, (2013), s.572.

²⁰⁶ MROCZEK ve SPIRO, a.g.m., s.190.

²⁰⁷ KOLOSITSYNA ve Diğerleri, a.g.m., s.6.

2.3.4. Cinsiyet Faktörünün İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Erkekler mi yoksa kadınlar mı daha mutludur? Eğer mutlulukta cinsiyet farklılığı varsa, yaşam döngüsü boyunca mutlulukları değişir mi? Bu soruların cevapları aslında biraz kafa karıştırmaktadır. 1987 yılında Argyle yapmış olduğu bir çalışma neticesinde, bir bütün olarak yaşam memnuniyetinde cinsiyet farklılığının çok az bir etkisinin olduğunu ileri sürmüştür. 1998 yılında Mrocek ve Kolarz daha yeni bir yorum getirerek, kadınların daha az mutlu olduklarını ve tüm yaş gruplarında bu durumun devam ettiğini iddia etmişlerdir. Buna karşın, 1999 yılında Nolen-Hoeksema ve Rusting, birçok çalışmanın kadınların erkeklerden daha çok mutlu olduklarını ve daha yoğun pozitif duygular deneyimlediklerini ileri sürmüşlerdir. Ekonomistlerinin, Amerika Birleşik Devletleri, Birleşik Krallık ve çok sayıda Avrupa kıtası ülkelerinden elde ettikleri verilerle yapmış oldukları son istatistiksel analizler, kadınların erkeklerden daha mutlu olduğunu ileri sürmektedir.²⁰⁸

Yaşam memnuniyetinde cinsiyet faktörünün etkisi aslında tam olarak bilinmemektedir. Bazı araştırmacılar kadınların erkeklerden daha yüksek yaşam memnuniyet seviyelerinin olduğunu ileri sürmektedir. Ancak, bu durumun aksini savunanlarda mevcuttur. Örneğin; 2002 yılında Louis ve Zhao, yapmış oldukları çalışma neticesinde, cinsiyetler arasında farklılığa rastlamadıklarını iddia etmişlerdir. Bu görüş, cinsiyet faktörünün yaşam memnuniyetinin belirleyicisi olmadığına yönelik bir şüpheye sebep olmuştur. Rojas'ın 2004'te yapmış olduğu bir çalışma ise, bu görüşü destekleyici niteliktedir. Ona göre cinsiyet faktörü memnuniyet seviyesini önemli ölçüde açıklayamamaktadır. Buna ek olarak Rojas, erkeklerin kadınlara göre biraz daha memnun olduğunu, ancak memnuniyet düzeyini belirleyen bağımsız değişkenlerin değerlerinde anlamlı bir fark olmadığını ileri sürmüştür.²⁰⁹

Cinsiyet faktörü tek başına, yaşam memnuniyeti varyasyonunun önemli bir unsuru değildir. Ancak mutluluğun belirlenmesinde, kadın ve erkeklerin ayrı gruplar halinde yapılan hesaplamaları bazı farklılıklar göstermektedir. Meggiolaro ve Ongara

²⁰⁸ Richard A. EASTERLIN, "Happiness of Women and Men in Later Life: Nature, Determinants, and Prospects", **Social Indicators Research Series**, Vol:20, No:1, (2003), s.13.

²⁰⁹ CELIŃSKA ve OLSZEWSKI, a.g.m., ss.7-8.

65 yaş ve üzeri 17000 kadın ve erkeklerden toplamış oldukları anketleri analiz ederek, kadınlar için yapılan fiziksel sınırlamalar yaşam memnuniyetlerini azaltırken, erkekler için yüksek eğitim düzeyinin yaşam memnuniyetleriyle olumlu bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır. 2006 yılında Sheung-Tak ve Chan sosyal ağların kadınların yaşam memnuniyetlerini erkeklere oranla daha çok etkilediklerini iddia etmişlerdir. 2011 yılında cinsiyet farklılığının yaşam memnuniyeti üzerindeki etkilerini inceleyen Takashi ise, erkeklerden ziyade kadınlar için yaşam memnuniyetinin aile ilişkileriyle yakından bağlantılı olduğunu iddia etmiştir.²¹⁰

Yaşam memnuniyeti ve cinsiyet arasındaki ilişki birçok araştırmacı tarafından incelenmiş; ancak fikir birliği sağlanamamıştır. 2000 yılında Klonoff ve arkadaşları, 2002 yılında Schmitt ve arkadaşları ve 2002 yılında Zhang ve Leung gibi bazı araştırmacılar yapmış oldukları çalışmalar neticesinde, erkeklerin bir takım avantajlara sahip olduğunu ve kadınlardan daha yüksek yaşam memnuniyet seviyelerinin bulunduğunu ileri sürmüşlerdir. 2005 yılında Shaw ve Henderson, kadınların erkeklere oranla dezavantajlara sahip olduklarını, daha fazla kısıtlandıklarını ve daha fazla stresli zaman geçirdiklerini iddia etmişlerdir. Ancak, Fugl-Meyer ve arkadaşları gibi bazı araştırmacılar ise, erkeklerin ve kadınların yaşam memnuniyetleri arasında hiçbir fark olmadığını ileri sürmüşlerdir.²¹¹

Çoğu kaynak erkek ve kadın yetişkinler arasındaki yaşam memnuniyeti seviyelerinin benzer olduğunu ileri sürmesine rağmen, karışık bulgular erkeklerin kadınlara oranla yaşamlarından daha memnun olduğunu iddia etmektedir. Ancak, 1982 yılında Liang cinsiyet farklılıklarının yaşam memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemiş ve cinsiyet faktörünün insanların yaşam memnuniyetleri üzerinde bir etkisinin olmadığını ileri sürmüştür. 1984 yılında Liang'ın bu görüşünü destekleyen Collette, yaşam memnuniyetindeki cinsiyet farklılığının etkisini incelemek için, 60 yaş ve üzeri yetişkinlere yönelik yapmış olduğu çalışma sonunda, cinsiyetler arasında kayda değer

²¹⁰ KOLOSNITSYNA ve Diğerleri, a.g.m., ss.7-8.

²¹¹ Faik ARDAHAN, "The Impacts of Social Capital and Some Demographic Variables on Life Satisfaction: Antalya Case", *ANTHROPOLOGIST*, Vol:18, No:3, (2014), s.772.

bir fark görememiştir. 1985 yılında Riddick tarafından yapılan bir çalışma ise, kadın ve erkeklerin benzer yaşam memnuniyet dereceleri deneyimlediklerini ileri sürmüştür.²¹²

Cinsiyet farklılıklarının yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisini inceleyen üç çalışma bugüne kadar hiç yapılmamıştır. Bu çalışmalardan ilki, Sabrina Vieira-Lima'nın 80 ülkenin yer aldığı World Values Survey(Dünya Değerler Araştırması) verilerinden yararlanarak oluşturduğu çalışmasıdır. Vieira-Lima kadınların, çoğu Afrika ve gelişmiş ülkelerde erkeklerden daha mutlu olduğunu, 15 Avrupalı ve diğer sanayileşmiş ülkelerde ise, erkeklerden daha az mutlu olduğunu ileri sürmüştür. İkinci çalışma olan Arrosa ve Gandelman'ın çalışması, birçok ülkede kadınların erkeklerden daha mutlu olduğunu ileri sürmektedir. Üçüncü çalışma ise, Tesch-Römer ve arkadaşlarının çalışmalarıdır. Tesch-Römer ve arkadaşları, 57 ülkeyi içine alan bu çalışmada, kadınların yaşam memnuniyetleri ile ekonomik faaliyetleri arasında negatif bir ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu yazarlar, ekonomik, toplumsal cinsiyet eşitliğine karşı kültürel tutumların, subjektif yaşam memnuniyetiyle ilişkili objektif cinsiyet eşitliğinin yönünü belirleyeceğini iddia etmektedirler.²¹³

2.3.5. İnsanların Eğitim Seviyelerinin Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Birçok araştırma yaşam memnuniyeti ile eğitim faktörü arasında pozitif bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir. 2004 yılında Blanchflower ve Oswald, artan eğitim seviyelerinin insanların yaşam memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu iddia etmişlerdir. Ancak, eğitim faktörünün yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisi insanların gelirleriyle ilişkilendirilebilir. 2005 yılında Ferrer ve Carbonell, milli geliri kontrol eden eğitim faktörünün etkisini incelemiş ve yapmış oldukları analizler neticesinde, fakir ülkelerde eğitim faktörünün insanların yaşam memnuniyetini belirlemede çok önemli bir unsur olduğu sonucuna varmışlardır.²¹⁴

²¹² Tia Jaelyn WALLACE, "Life Satisfaction in Individuals Age Sixty-Five Years of Age and Older", **UMI**, (2009), s.18.

²¹³ Gerhard MEISENBERG ve Michael A. WOODLEY, "Gender Differences in Subjective Well-Being and Their Relationship with Gender Equality", **Journal of Happiness Studies**, Vol:16, No:6, (2015), s.1540.

²¹⁴ CELIŃSKA ve OLSZEWSKI, a.g.m., s.7.

Düşük eğitim seviyeleri genellikle daha düşük yaşam memnuniyeti seviyeleriyle ilişkilendirilir. Kişi başına gayrisafi yurtiçi hasılası çok düşük olan ülkeler için bu varsayım oldukça güçlüdür. Özellikle Portekiz, İspanya, Slovenya ve Macaristan ülkelerinde, insanların eğitim seviyeleriyle yaşam memnuniyetleri arasında gözle görülür farklar mevcuttur. Bu varsayım ayrıca, başta Güney Afrika ve Endonezya olmak üzere OECD ülkeleri dışındaki birçok ülke içinde geçerlidir. Yaşam memnuniyeti ile eğitim arasında bariz bir ilişki olmasına rağmen, gelir ve sağlık durumu ölçümleriyle birlikte analiz edildiğinde bu ilişki zayıflayabilmektedir. Bu durum eğitim faktörünün, diğer yaşam sonuçları üzerindeki etkisi yoluyla yaşam memnuniyetine katkı sağlayabileceğini göstermektedir.²¹⁵

Birçok deneysel çalışma, zengin ülkelerde yaşayan insanların eğitim ve yaşam memnuniyeti seviyeleri arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu ileri sürmektedir. 2002 yılında Helliwell, 46 ülkenin yer aldığı World Values Survey`in(Dünya Değerler Araştırması) bireysel düzeydeki verilerini kullanarak çoklu regresyon değerlendirmesinde bulunmuştur. Helliwell yapmış olduğu bu değerlendirme sonunda, yaşam memnuniyeti ve eğitim arasında güçlü pozitif bir ilişki olduğunu iddia etmektedir. Ancak, diğer bireysel ve ulusal değişkenler regresyon modeline dahil edildiğinde ise, bu istatistiksel olarak anlamlı ilişki kaybolmaktadır. Bu durum, eğitimle ilgili etkilerin diğer faktörler tarafından aracı olabileceğini ileri sürmektedir. 1997 yılında Ross ve Van Willigen, 1999 yılında Dench ve Regan, Amerika Birleşik Devletleri için bu duruma benzer sonuçlar elde etmiş; eğitim ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin psiko-sosyal kaynaklar tarafından aracı edildiğini ileri sürmüşlerdir.²¹⁶

1981 yılında Glenn ve Weaver, eğitim faktörünün yaşam memnuniyetini olumlu etkilediğini ileri sürmüşlerdir. Campbell, Converse ve Rodgers bu düşüncenin aksine, eğitim seviyesi arttıkça insanların yaşam memnuniyetlerinde ufak azalmalar meydana geldiğini iddia etmişlerdir.²¹⁷ O zamanın yaşam kalitesi alanında çalışan bilim adamları,

²¹⁵ OECD, "How's Life? Measuring Well-Being", **OECD Publishing**, France, 2011, s.275.

²¹⁶ Leon FEINSTEIN, Kathryn DUCKWORTH ve Ricardo SABATES, **Education and the Family: Passing Success Across the Generations**, Canada: Routledge, 2008, s.93.

²¹⁷ Richard F. HAMILTON ve James D. WRIGHT, **State of the Masses: Sources of Discontent, Change and Stability**, New York: AldineTransaction, 1986, s.215.

eğitim faktörünün insanların yaşam memnuniyetlerine hem katkı sağlayabileceğini hem de zarar verebileceğini ileri sürmüşlerdir. Eğitim, insanların hayattaki amaçlarını başarmaya yardım edebilecek bir kaynak olmanın yanı sıra, insanların yüksek yaşam memnuniyeti seviyesi elde etmelerine de yardımcı olmaktadır. Ancak, eğitim faktörü insanların isteklerini arttırdığı için ve bu durumun, istenilen amaçları zorlaştırması yüzünden yaşam memnuniyetini olumsuz etkilediği düşünölmektedir.²¹⁸

Eğitim faktörü sürekli olarak yaşam memnuniyeti ile bir ilişki içerisinde. Ancak, kendi öngörü gücü ve ilişkinin doğrusal ya da eğrisel olup olmadığı hakkındaki görüşler çelişkili gibi görünmektedir. Adams eğitim faktörünün olumlu bir şekilde insanların yaşam memnuniyeti ile ilişkili olduğunu ifade etmiştir. Ancak, diğer araştırmacılar istatistiksel kontroller yapıldığında bu ilişkinin çokta büyük olmadığını ileri sürmüşlerdir. Örneğin Larson, mevcut araştırmalarda orta düzey eğitimdeki insanların yüksek yaşam memnuniyetine sahip olmasıyla eğrisel ilişkiyi maskeleyiğini öne sürmüştür.²¹⁹

Her ne kadar eğitim faktörü ile yaşam memnuniyeti arasında çelişkili görüşler olsa da, 2000 yılında Blanchflower ve Oswald, gelir içeren her şeyi sabit tutarak, eğitim faktörünün yüksek yaşam memnuniyetiyle ilişkili olduğunu ve iş memnuniyetinin genellikle eğitim seviyesi yüksek olan insanlar arasında en yüksek düzeyde olduğunu ileri sürmüşlerdir.²²⁰ 2010 yılında Gong, Cassells ve Keegan, Avustralya'da yaşam memnuniyeti farklılıklarının üzerinde eğitimsel başarıların kısmi etkilerinin yaş gruplarına göre nasıl şekillendiklerini kapsamlı bir şekilde araştırmış ve eğitim faktörünün yaşam memnuniyetini etkilediğini ileri sürmüşlerdir.²²¹ 2011 yılında Lawless ve Lucas ise, Amerika Birleşik Devletleri'nin tüm eyaletlerinde yaşam memnuniyetinin eğitim faktörüyle ilişkisini ölçmek amacıyla geniş çaplı bir araştırma

²¹⁸ M. Joseph SIRGY, "The Psychology of Quality of Life: Hedonic Well-Being, Life Satisfaction, and Eudaimonia", **Social Indicators Research Series**, Vol:50, No:1, (2012), s.101.

²¹⁹ Harriett K. LIGHT, Doris HERTSGAARD ve Ruth E. MARTIN, "Education and Income: Significant Factors in Life Satisfaction of Farm Men and Women", **Research in Rural Education**, Vol:3, No:1, (1985), s.7.

²²⁰ Nicholas BARR ve Iain CRAWFORD, **Financing Higher Education: Answers from the UK**, Canada: Routledge, 2005, s.215.

²²¹ HONGE Cathy GONG, Rebecca CASSELLS ve Marcia KEEGAN, "Understanding Life Satisfaction and the Education Puzzle in Australia: A Profile from HILDA Wave 9", **NATSEM**, (2011), s.4.

yürütmüş ve araştırma sonunda, bölgesel seviyede eğitim ve yaşam memnuniyeti arasında olumlu bir ilişki olduğunu, ancak bu durumun bireysel seviyede geçerli olmadığını iddia etmişlerdir.²²²

2.3.6. Kültür Farklılıklarının İnsanların Yaşam Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri

Kültürel etkiler üzerinde yapılan araştırmaları tanımlamadan önce yaşam memnuniyetinin farklı kültürler arasında benzer bir şekilde ölçülüp ölçülemeyeceği sorusunu yeniden değerlendirmemiz gereklidir. Neyse ki, memnuniyet evrensel bir terimdir ve kültürlerarası araştırmacılar yaşam memnuniyeti ölçümlerini çok farklı dillere çevirmekte zorlanmamaktadırlar. Farklı kültürlerden insanlar, “yaşam memnuniyeti”, “mutluluk”, “muhtemel en iyi yaşam”, “muhtemel en kötü yaşam” terimlerini birbirlerinden ayırt edebilmekte ve dilsel bir önyargı gözükmemektedir. Bu yüzden, araştırmalar yaşam memnuniyetinin sadece Batı düşüncesine özgü olmadığını ileri sürmektedir. Örneğin, yaşam memnuniyeti hakkındaki soruları yanıtlamama ve bu sorulara “bilmiyorum” cevabını verme hem Batılı olmayan kültürlerde hem de Batılı kültürlerde az rastlanılmaktadır. Özetle, yaşam memnuniyetinin yapısının kültürel evrenselliği için bu tarz kanıtlar, araştırmacılara kültürlerarası yaşam memnuniyetini kıyaslama imkânı vermektedir.²²³

Öznel İyi Oluş'u ulusal seviyede inceleyen birçok çalışma ülkeler arasında önemli farklılıklar gözlemlemiştir. Bugüne kadar yaşam şartlarındaki, gelirlerindeki ve kültürel değerlerindeki farklılıklar bu ülkelerin mutluluklarındaki farklılıklar olarak açıklanması önerilmiştir. Ancak, böyle değişkenler “Neden bazı ülkeler ulusal ekonomik göstergeleri ya da kültürel değişkenlerin öngördüğü kadar mutlu olmazken diğer ülkeler beklentimizden daha mutludur?” sorusunu sürekli olarak açıklayamamaktadır. Örneğin; E. Diener, M. Diener ve C. Diener, Japonya'nın ekonomik zenginliği olmasına rağmen öngörüldüğünden çok daha az mutlu olduklarını ve yüksek şiddet seviyelerine sahip en fakir ülkeler arasında yer alan Kolombiya'nın ise, en mutlu 55 ülke içerisinde 8.sırada yer aldığını ileri sürmüşlerdir. Bu bariz

²²² SIRGY, a.g.m., s.101.

²²³ WORELL, a.g.e., s.672.

tutarsızlığı anlamak için Öznel İyi Oluş'un kültürel açıklamalarına bakmamız gerekir. Özellikle bireyci-toplumcu kültürler Öznel İyi Oluş üzerinde muhtemel bir etki olarak öne sürülmüştür.²²⁴

Yaşam memnuniyeti ve kültür üzerine yapılan çalışmalar bireyci ve toplumcu olmak üzere iki kültür türü arasındaki farklılığı tartışmaktadır. Bireyci kültürler, insanların ihtiyaçlarına, bağımsızlıklarına, seçim özgürlüğüne sahip olmaya odaklanırken toplumcu kültürler, aile birimi ve toplum gibi diğerlerinin istek ve ihtiyaçlarına odaklanmaktadır.²²⁵ Amerika Birleşik Devletleri ve Batı Avrupa ülkeleri gibi bireyci toplumdaki insanlar kişisel hedeflerine ve isteklerine yönlendirilmektedir. Buna karşılık, toplumcu kültürdeki insanlar ise, en önemli grup olarak görülür ve bireyler kendi arzularını grubun arzularına feda etmeye hazırdırlar. Bireyci ve toplumcu milletler Öznel İyi Oluş'un farklı göstergeleriyle karşılaştırıldığında, bireyci milletlerin genel yaşam memnuniyet seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.²²⁶

"İnsanların yaşam memnuniyetini belirleyen nedir?" sorusunu cevaplamak için Öznel İyi Oluş araştırmacıları insanların gelir, eğitim ve medeni hallerinden özsaygı, iyimserlik, dışadönüklük ve duygusal dengesizliklerine kadar çeşitli demografik ve kişisel değişkenlerini incelemişlerdir.²²⁷ Yaşam memnuniyeti kavramı insanların sağlık, finans, iş, özsaygı ve kişilerarası ilişki gibi yaşam alanlarını kapsamlı olarak değerlendirme anlamına geldiğinden çok yönlü bir yapıya sahiptir. Toplumlar sahip olduğu değerlere ve kaynaklara göre çeşitlilik göstermektedir. Bu yüzden, çeşitli toplumlarda yaşayan bireylerin yaşam memnuniyet seviyeleri, yaşam memnuniyetinin çeşitli belirleyicileri tarafından farklı derecelerde etkilenmektedir. Yaşam memnuniyetinin belirleyicileri olan özsaygı ve kişilerarası ilişki değişkenleri,

²²⁴ Ed. DIENER ve Diğerleri, "Positivity and the Construction of Life Satisfaction Judgments: Global Happiness is not Sum of its Parts", **Journal of Happiness Studies**, Vol:1, No:2, (2000), s.159.

²²⁵ Michelle KATES, "The Relationship Between Body Image Satisfaction, Investment in Physical Appearance, Life Satisfaction, and Physical Attractiveness Self-Efficacy in Adult Women", **UMI**, (2007), s.52.

²²⁶ Nicolas LOEWE ve Diğerleri, "Life Domain Satisfaction as Predictors of Overall Life Satisfaction Among Workers: Evidence from Chile", **Social Indicators Research**, Vol:118, No:1, (2014), s.73.

²²⁷ Ed. DIENER, "Culture and Well-Being: The Collected Works of Ed Diener", **Social Indicators Research Series**, Vol:38, (2009), s.109.

kültürlerarası psikologların çok fazla dikkatini çekmiştir. Çünkü bireyci ve toplumcu kültürler, özsaygı ve kişilerarası ilişki değişkenleriyle yakından ilişkilidir.²²⁸

Kişilik, kültürel değerler ve diğer faktörler yüzünden insanlar, hayatın çeşitli yönlerinde farklı öneme sahiptirler. Bu durum, onların yaşam memnuniyeti değerlendirmelerinde nelerin dahil olabileceği hususundaki görüşlerini etkilemektedir. Örneğin; yüksek heyecan arayan insanlar, yaşam memnuniyetini değerlendirirken yaşamlarındaki heyecan miktarı düşük heyecan arayanlarınkinden daha fazla öneme sahiptir. Bunun gibi birçok örnek mevcuttur ve bu durumlar genellikle kişinin kültür uyumuyla ilişkilidir. Örneğin; E. Diener ve M. Diener, özsaygı değişkeninin toplumcu kültürlerden ziyade bireyci kültürlerde, yaşam memnuniyetiyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu iddia etmişlerdir. Fulmer ve arkadaşları, dışadönüklük ve içine kapanıklık arasındaki mutluluk farkı, dışadönük toplumlarda genişlediğini ileri sürmüşlerdir. Suh ve arkadaşları ise, bireyci toplumlarda yaşayan insanlar yaşam memnuniyetlerini değerlendirirken duygularının daha ağır bastığını iddia etmişlerdir.²²⁹

Kültür faktörü, Öznel İyi Oluş'u en az iki farklı şekilde etkilemektedir. Bu durumlardan ilki, kültür Öznel İyi Oluş'u doğrudan etkilemektedir. Bireyci, zengin ve demokratik kültürlerde yaşayan insanlar, toplumcu, fakir ve bütüncül kültürlerde yaşayan insanlardan daha yüksek Öznel İyi Oluş seviyesine sahiptirler. İkincisi ise kültür, hedonik denge ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi hafifletmektedir. Suh ve arkadaşları, hedonik denge ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin bireyci kültürlerde önemli ölçüde daha güçlü olduğunu ileri sürmüşlerdir. Ayrıca, 2002 yılında Schimmack ve arkadaşları, iki bireyci kültür(Amerika Birleşik Devletleri, Almanya) ve üç toplumcu kültürden(Japonya, Meksika, Gana) katılımcılarla dışadönüklük, duygusal dengesizlik, hedonik denge ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, dışadönüklük ve duygusal dengesizlik, tüm kültürlerde hedonik dengeyi aynı derece etkilerken, hedonik dengenin toplumcu kültürlerden ziyade bireyci

²²⁸ Sun-Mee KANG ve Diğerleri, "Culture-Specific Patterns in the Prediction of Life Satisfaction: Roles of Emotion, Relationship Quality, and Self-Esteem", **Personality and Social Psychology Bulletin**, Vol:29, No:12, (2003), ss.1596-1597.

²²⁹ Ed. DIENER, Ronald INGLEHART ve Louis TAY, "Theory and Validity of Life Satisfaction Scales", **Social Indicators Research**, Vol:112, No:3, (2012), ss.497-527.

kültürlerde yaşam memnuniyetinin çok güçlü bir belirleyicisi olduğunu ifade etmişlerdir.²³⁰

Yakın zamandaki kültürlerarası araştırmalar, kültür faktörü ile Öznel İyi Oluş arasındaki ilişkiyi kanıtlamışlardır. Örneğin; Suh, Diener, Oishi ve Triandis, yaşam memnuniyeti için normların bireyci ülkelerden ziyade toplumcu ülkelerde, yaşam memnuniyeti seviyesiyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir²³¹. Benzer bir şekilde, Kwan, Bond ve Singelis, Avrupalı Amerikalıların yaşam memnuniyetleri, ilişki uyumundan daha çok özsayılarıyla güçlü bir şekilde ilişkiliyken, Hong Konglu Çinlilerin özsayı ve ilişki uyumunun, yaşam memnuniyetleriyle eşit bir şekilde ilişkili olduğunu ileri sürmüşlerdir. Kang, Shaver, Sue, Min ve Jin ise, Kore ve Çin'de bu bulgulara benzer sonuçlar elde etmişler ve ilişki kalitesinin bu örneklerde olduğundan daha çok özsayı ile ilişkili olduğunu gözlemlemişlerdir.²³²

2008 yılında Kuppens, Realo ve Diener ise, 46 farklı ülkeden 8557 katılımcıyla, pozitif ve negatif duyguların yaşam memnuniyetiyle ne kadar sıklıkla ilişkilendirildiğini incelemişlerdir. Ülke genelinde yapmış oldukları çok seviyeli analizler, negatif duyguların yoksunluğundan ziyade pozitif duyguları deneyimlemenin yaşam memnuniyetiyle çok güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu göstermektedir. Ancak, bireyciliğin kültürel boyutları bu ilişkiyi hafifletmektedir. Negatif duygusal deneyimler, toplumcu ülkelerde olduğundan daha çok bireyci ülkelerde yaşam memnuniyetini olumsuz bir şekilde etkilerken, pozitif duygusal deneyimler kendini ifade etmeyi vurgulayan ülkelerde yaşam memnuniyeti ile daha olumlu bir ilişkiye sahiptir. Tüm bu bulgular, nasıl iyi bir yaşamın duygusal yönleri ulusal kültür ile farklılık gösterdiğini ve nasıl bu durumun, kişinin toplumunu karakterize eden değerlere bağlı olduğunu göstermektedir.²³³

²³⁰ Ulrich SCHIMMACK ve Diğerleri, "Culture, Personality, and Subjective Well-Being: Integrating Process Models of Life Satisfaction", **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:84, No:4, (2002), ss.582-593.

²³¹ DIENER, "Culture and Well-Being: The Collected Works of Ed Diener", s.109.

²³² Angela K.-y. LEUNG, Chi-yue CHIU ve Ying-yi HONG, **Cultural Processes: A Social Psychological Perspective**, New York: Cambridge University Press, 2011, s.159.

²³³ Peter KUPPENS, Anu REALO ve Ed. DIENER, "The Role Of Positive and Negative Emotions in Life Satisfaction Judgment Across Nations", **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:95, No:1, (2008), s.66.

2.3.7 İnsanların Sosyal İlişkilerinin Yaşam Memnuniyetleri Üzerindeki Etkileri

Francis Bacon, insan ilişkilerinin sevinçlerimizi ikiye katlarken, üzüntülerimizi yarıya düşürdüğünü ifade etmiştir. Yapılan birçok çalışma bu iddiayı desteklemiştir. Bu çalışmalarda, üst düzey sosyal ilişkilerin, yüksek yaşam memnuniyeti seviyeleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğu gösterilmiştir. Örneğin bir çalışmada, beş veya daha fazla arkadaşına sahip olan katılımcıların, çok fazla arkadaş olmayan katılımcılara göre daha mutlu oldukları ileri sürülmüştür. Yapılan çok sayıda sosyal ilişkiler çalışmalarına ek olarak, cinsiyet faktörünün de yakın ilişkilerin kalitesini belirleyen bir unsur olduğu ifade edilmiştir. Kadınlar erkeklere göre, daha büyük ve daha anlamlı destek sağlama eğilimindedirler. Başka bir ifadeyle, hem kadınların hem de erkeklerin, erkek arkadaşlarından ziyade kadın arkadaşlarıyla daha samimi, daha korumacı ve daha destekleyici bir ilişki içerisinde oldukları iddia edilmiştir. Belki de bu durum, kadınlarla olan iletişimler daha fazla kendini ifade etme ve daha fazla empati içerdiğinden kaynaklanmaktadır.²³⁴

Sosyal ilişkilerin kalitesi insanların yaşam memnuniyetlerini önemli ölçüde etkilemektedir.²³⁵ 2012 yılında Vinson ve Ericson yapmış oldukları çalışma neticesinde, insanların aile ilişkilerinin ve medeni durumlarının, mutluluğun önemli belirleyicileri olduğunu ifade etmişlerdir.²³⁶ Özellikle insanların evlilik ile ilgili mutlulukları, evrensel yaşam memnuniyetini belirlemede çok daha büyük bir öneme sahiptir. Daha önceki birçok araştırma, insanların evlilik ile ilgili mutluluklarının, evliliklerinin başlarında azaldığını ve sonraki yaşam döngülerinde ise arttığını göstermektedir. Ayrıca birçok araştırmacı, insanlar arasındaki cinsiyet farklılıklarının, insanların kişilik

²³⁴ WORELL, a.g.e., s.674.

²³⁵ Will W.K. MA ve Diğerleri "New Media, Knowledge Practices and Multiliteracies: HKAECT 2014 International Conference", **Springer**, (2015), s.173.

²³⁶ Tony VINSON ve Matthew ERICSON, **Life Satisfaction and Happiness**, Australia: Jesuit Social Services, 2012, s.8.

özelliklerinin ve çocuk sahibi olup olmamalarının, evlilik ile ilgili mutluluklarını önemli ölçüde etkilediklerini ileri sürmüşlerdir.²³⁷

Birçok kaynak, bir eşe sahip olmak ile yaşamdan memnun olmak arasında çok kuvvetli pozitif bir ilişki olduğuna dikkat çekmiştir. Geçmiş çalışmaların çoğu, kadınların erkeklere oranla daha uzun yaşaması ve dul kalma olasılıklarının erkeklere göre yüksek olması yüzünden, sadece kadınlar üzerine yoğunlaşmaktaydı. Örneğin; Reinhardt ve Fisher, evli kadınlar ile dul kadınlar arasındaki yaşam memnuniyetini karşılaştırmış ve araştırma sonucunda, evli kadınların önemli ölçüde yüksek yaşam memnuniyetine sahip olduğunu ileri sürmüşlerdir. Diğer araştırmacılar ise, doğrudan evli veya dul olan erkek ve kadınları karşılaştıran cinsiyet farklılığını incelemişlerdir. Örneğin; Connidis ve McMullin, yapmış oldukları çalışma neticesinde, evli olan kadın ve erkeğin, boşanan kadın ve erkeğe oranla yaşamlarından daha memnun olduklarını ileri sürmüşlerdir. Günümüz çalışmaları ise, yaşlı bireyler arasındaki yaşam memnuniyetini incelemektedir.²³⁸

2012 yılında Oshio, oldukça yaşlı Japonlar arasında, aile ve sosyal ilişkiler ile yaşam memnuniyeti ilişkilerinde cinsiyet farklılıklarının etkisini incelemiştir. Oshio, 3277 yaşlı Japon'un katılımıyla gerçekleştirdiği çalışmasının sonunda, eşleri olmadan yaşayan yaşlı erkeklerin yaşamlarından daha az memnun olduğunu, kayınvalide ve kayınbabalarıyla yaşayan ya da bunlarla yakın ilişkiler kuran yaşlı kadınların ise, yaşamlarından daha az memnun olduğunu, evli olmayan oğlu ile birlikte yaşayan yaşlı erkek veya kadının yaşam memnuniyetlerinin olumsuz etkilendiğini ve çok sayıda arkadaşına sahip olmanın ve sosyal aktivitelerin sadece yaşlı kadınların yaşam memnuniyetini arttırdığını ileri sürmüştür. Kadınlar için sosyal ilişkiler daha önemliyken, erkekler için aile ilişkileri kadınlarınkinden daha hassastır. Tüm bu

²³⁷ Rozmi ISMAIL, Mohammad Hesam HAFEZI ve Rahim Mohd NOR, "The Effect of Demographic Characteristic to Quality of Life and Happiness in Malaysia", **Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology**, Vol:7, No:1, (2014), s.200.

²³⁸ Judith G. CHIPPERFIELD ve Betty HAVENS, "Gender Differences in the Relationship Between Marital Status Transitions and Life Satisfaction in Later Life", **Journal of Gerontology: PSYCHOLOGICAL SCIENCES**, Vol:56, No:3, (2001), s.176.

sonuçlar, Japonya`da aile ve sosyal ilişkiler ile yaşam memnuniyeti ilişkilerinde cinsiyet farklılığının etkisini kabul etmektedir.²³⁹

2.4 Mutluluk Kavramı

Mutluluk kavramının uzun bir tarihi vardır. İlkçağlardan beri mutluluk Batı düşüncesinde şekillenmiştir. Yıllardır bu kavram çok farklı anlamlara sahip olmuştur. Aslında tarihi, onu neyin oluşturduğuna dair devam eden tartışmalar ile betimlenmiştir. Dillerdeki bu karışıklık, bu kavramın bilim dünyasında pek rağbet görememesine sebep olmuş ve 19.yy`dan beri yavaş yavaş gözden düşmüştür. Mutluluğu içeren birçok kavram neredeyse bilim dünyasından yok olmuştur.²⁴⁰ Bu yüzden, ilk adım olarak mutluluğun açık bir tanımının yapılması zorunlu kılınmıştır.²⁴¹

“Mutluluk ne anlama gelmektedir?” sorusu birçok insana sorulmuş ve genelde iki tür cevap alınmıştır. Bu cevaplar, zevk gibi olumlu duyguları sıklıkla deneyimlemek ve kısmen ya da tamamen yaşamdan memnun olmaktır. Bu iki cevap mutluluğun muhtemel bileşenleridir. Ancak mutluluk; mutsuzluk ve depresyonla olumsuz bir şekilde ilişkili olmasına rağmen, bu durumların zıttı değildir. 1978 yılında Andrews ve Withey ilk kez, psikolojik rahatsızlık ya da negatif duyguların yoksunluğu, pozitif duygular ve yaşam memnuniyetinin, mutluluğun üç muhtemel bileşenleri olduğunu kabul etmişlerdir. Mutluluğun bu kavramlaştırılması, sayısı her geçen gün artan birçok araştırmacı tarafından desteklenmiştir. Ancak, yaşamdaki amaç ve kişisel gelişim gibi derin unsurlar veya kişisel tatmin faktörü mutluluğun dördüncü unsuru olabilir.²⁴²

Mutluluğun bugüne kadar birçok etkili tanımı yapılmıştır. Örneğin; Wessman ve Ricks mutluluğu, insanların hayati meselelerinin idare edilmesinde bireyin kendi deneyim kalitesinin genel bir değerlendirmesi olarak tanımlamıştır. Benzer bir şekilde Fordyce, bir özel duygu olan mutluluğu, yakın geçmişte insanların deneyimledikleri hoş

²³⁹ Takashi OSHIO, “Gender Differences in the Association of Life Satisfaction with Family and Social Relations Among the Japanese Elderly”, *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, Vol:27, No:3, (2012), s.259.

²⁴⁰ Ruut VEENHOVEN, *Conditions of Happiness*, Holand: D. Reidel Publishing Company, 1984, s.12.

²⁴¹ Ruut VEENHOVEN, *Data-Book of Happiness: A Complementary Reference Work to “Conditions of Happiness”*, Holland: Springer Science+Business Media, 1984, s.7.

²⁴² LU ve SHIH, a.g.m., s.182.

ve hoş olmayan duygularının hesaplamasında bireyler tarafından yapılan kapsamlı bir değerlendirme olarak tanımlamıştır. Tüm bu tanımlar, Jeremy Bentham'ın 1789 yılındaki ünlü mutluluk tanımına oldukça yakındır. Bentham mutluluğu, memnuniyetlerin ve acıların toplamı olarak tanımlamıştır. Bu konu üzerinde bir çağdaş farklılık ise, 2000 yılında Daniel Kahneman tarafından yapılmıştır. Kahneman'ın "Objektif Mutluluk" düşüncesi mutluluk kavramı üzerinde farklı bir bakış açısı getirmiştir.²⁴³

Edward Diener ve arkadaşları, iyi bir yaşamın yaygın kabul edilen bileşeninin mutluluk olduğunu ifade etmişlerdir. Ne yazık ki, mutluluğun niteliği bugüne kadar tek bir şekilde tanımlanamamıştır. Mutluluk; memnuniyet, yaşam memnuniyeti, pozitif duygular, anlamlı bir yaşam ya da diğer kavramlar arasında gönül rahatlığı duygusu anlamına gelebilmektedir. Ekonomistlere göre mutluluk, memnuniyet, zevk ve refahtan farklı bir kavram değildir. Ekonomistler tarafından mutluluk genellikle tanımlanamamakta, ancak deneysel olarak ölçülmektedir. Ng, mutluluğu, refah olarak tanımlarken Oswald, memnuniyet ya da zevk olarak tanımlamaktadır. Easterlin, mutluluk, Öznel İyi Oluş, memnuniyet, fayda, iyilik ve refah terimlerinin birbirlerinin yerine kullanılabileceğini ifade etmiştir. Sosyolog Ruut Veenhoven ise, mutluluk ve yaşam memnuniyeti terimlerini, kapsamlı bir değerlendirme yapabilmek için kullandığını ifade etmiştir. Bu açıklamalara bakıldığında, mutluluk kavramı birçok araştırmacı için farklı anlamlar içermekte ve bu yüzden, mutluluk kavramına yönelik birçok farklı tanım yapılmaktadır.²⁴⁴

2.4.1. Felsefede Mutluluk

Tarih boyunca mutluluk kavramı, özellikle eski Yunan ve Ortaçağ dönemlerinde felsefe için önemli bir konu olmuştur.²⁴⁵ Filozoflar uzun bir süre boyunca mutluluk kavramı üzerinde tartışmışlardır. Mutluluk konusunda en eski düşünürlerden biri olan

²⁴³ Ruut VEENHOVEN, "How Do We Assess How Happy We Are? Tenets, Implications, and Tenability of Three Theories", **New Directions in the Study of Happiness: United States and International Perspectives**, (2006), s.5.

²⁴⁴ Luigino BRUNI ve Pier Luigi PORTA, **Handbook on the Economics of Happiness**, United Kingdom: Edward Elgar Publishing, 2007, s.17.

²⁴⁵ Mark CHEKOLA, "Problems with Life Satisfaction Conceptions of Happiness", **The Happiness Symposium in St. John's University**, Minnesota, (2010), s.1.

Democritus, mutlu bir yaşamın eğlenceli olması gerektiğini ileri sürmüştür. Democritus'un mutluluk tanımı, istek, keyif, memnuniyet ve öznellik hakkındaki düşünceleri de içermektedir. Ancak bu görüş, Socrates, Plato ve Aristotle'in "eudaimonia" mutluluk tanımını desteklemesi yüzünden önemini kaybetmiştir.²⁴⁶

Yaşamdaki en büyük fayda Aristotle tarafından "eudaimonia" olarak adlandırılmaktadır. Ancak bugün, "eudaimonia" kelimesini Batılı dillere çevirmek oldukça güçtür. İngilizcedeki geleneksel çevirisi her ne kadar "mutluluk" olarak bilinse de, Aristotle'in mutluluk anlayışı, bizim bugün mutluluk olarak tabir ettiğimiz kavramdan oldukça farklıdır. Aristotle'in "eudaimonia" tanımı ile günümüzdeki mutluluk kavramı arasındaki en önemli fark, "eudaimonia" kelimesinin bir kişinin, bir durumu olmayıp faaliyeti olmasıdır. Aristotle, mutluluğu kişinin sahip olduğu bir durum olarak görmemektedir. Mutluluk bir deneyim değildir. Aksine mutluluk, aktif yaşamın belli bir türünde ortaya çıkmaktadır.²⁴⁷ "Eudaimonia" kelimesinin anlamını daha iyi anlayabilmemiz için "mutluluk" kelimesinin yerine "kendini gerçekleştirme", "insan gelişimi" ve "kişinin mükemmelliği" ifadelerini kullanmamız daha doğru bir karar olacaktır. Çünkü "eudaimonia" kelimesi seçilen ve arzu edilen bir değerdir.²⁴⁸

Aristotle mutluluğu, en büyük fayda, tüm diğer faydaların amaçladığı bir son ve ruhun bir hareketinin mükemmellik ile uyumu olarak adlandırmıştır. Ayrıca mutluluğun, iyi bir yaşam ile kişi için bu yaşamın iyi devam etmesinden oluştuğunu ifade etmiştir. Onun için mutluluk, ne bir duygu ne de bir ruhtur. Aksine mutluluk, yol gösteren örnek bir yaşamdan ortaya çıkan nesnel bir koşuldur.²⁴⁹ O, mutluluğun amaçlanan bir hareket olduğunu, mutsuzluğun ise, bu hareketin bir sonucu olduğunu ileri sürmüştür.²⁵⁰ Dahası o, mutluluğu, en büyük ve en son iyilik olarak tanımlamış ve mutluluğun sadece, son ve yeterli bir değer olduğunu ileri sürmüştür. Son olduğunu

²⁴⁶ Paul T. Costa JR. ve Ilene C. SIEGLER, **Recent Advances in Psychology and Aging**, Amsterdam: ELSEVIER, 2004, s.188.

²⁴⁷ NORDENFELT, **Animal and Human Health and Welfare: A Comparative Philosophical Analysis**, ss.24-25.

²⁴⁸ Douglas B. RASMUSSEN ve Douglas J. Den UYL, **Norms of Liberty: A Perfectionist Basis for Non-Perfectionist Politics**, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, 2005, s.111.

²⁴⁹ Raymond Angelo BELLIOTTI, **What is the Meaning of Human Life**, Amsterdam: Rodopi, 2001, s.119.

²⁵⁰ Amélie Oksenberg RORTY, **Essays on Aristotle's Poetics**, New Jersey: Princeton University Press, 1992, s.107.

düşünmüştür; çünkü her şey sadece amaçlar içindir. Yeterli olduğunu düşünmüştür; çünkü mutluluk elde edildiğinde başka hiç bir şey arzu edilmez.²⁵¹ Ayrıca Aristotlele, erdem olmadan insanların mutlu olamayacağını ifade etmiştir.²⁵² Çünkü o, erdemi, mutluluğun kaynağı olarak düşünmektedir.²⁵³

Kant ise, mutluluk tartışmalarında “sağlık”, “gönül rahatlığı”, “heves”, “memnuniyet” ve “saadet” gibi çok farklı terimler kullanmaktadır. Ancak Kant, aslında mutluluk kavramını iki temel şekilde düşünmektedir. Bu durumlardan ilki, Kant, mutluluğu akla uygun bir durum olarak görmektedir. O, bu durumu bazen “fiziksel mutluluk” olarak adlandırmaktadır. Ona göre fiziksel mutluluk, kişinin fiziksel durumu ile ilgili sahip olduğu memnuniyettir. İkincisi ise, mutluluğu anlaşılabilir bir durum olarak görmektedir. Bu durumu ise, “ahlaki mutluluk” olarak nitelendirmektedir. O, ahlaki mutluluğu kişinin kendisiyle çatışması olarak ifade etmiştir.²⁵⁴ Kant, herhangi bir şey daima mutlu olan kişileri memnun etmesine rağmen, mutluluğun tek başına her açıdan tamamıyla iyi olmadığını dile getirmiştir. Ancak, mutluluk şartlarının ahlak kurallarıyla daima uyumlu yürütüldüğünü varsaymaktadır. Bu yüzden o, en büyük iyilik bileşenlerinin “ahlak” ve “mutluluk” olduğunu ifade etmiştir.²⁵⁵

Plato ise, genellikle mutluluğu insan aklının kalitesi olarak desteklemektedir. Ancak, erdemin memnuniyet olma teorisini kabul etmediği gibi erdemin mutluluk olma prensibini de reddetmektedir. Bunun yerine hem Plato hem de Mill, erdemin mutluluğu kapsadığını ileri sürmektedir. Ancak, her ikisi de mutluluğu farklı şekillerde tanımlamıştır. Mill'e göre mutluluk, memnuniyet terimiyle özdeşken, Plato'ya göre mutluluk, iyi bir yaşam ile ilgilidir. Plato, mutluluğun uyumlu bir yaşamı kapsadığına inanmaktadır. Ona göre, bir kişi sadece ruhu mutlulukla uyumluysa mutlu olabilir. Bu

²⁵¹ Alex C. MICHALOS, **Citation Classics From Social Indicators Research: The Most Cited Articles Edited and Introduced by Alex C. Michalos**, Dordrecht: Springer, 2005, s.421.

²⁵² BELLIOTTI, a.g.e., s.119.

²⁵³ Mike W. MARTIN, “Happiness and Virtue in Positive Psychology”, **Journal for the Theory of Social Behaviour**, Vol:37, No:1, (2007), s.91.

²⁵⁴ Victoria S. WİKE, **Kant on Happiness in Ethics**, New York: State University of New York Press, 1994, ss.1-15.

²⁵⁵ Allen W. WOOD, **Kants's Moral Religion**, New York: Cornell University Press, 2009, s.84.

yüzden o, mutluluk ile memnuniyet arasında bir ilişkinin zorunlu olmadığına inanmaktadır.²⁵⁶

2.4.2. Psikolojide Mutluluk

Bilimsel öğreti olan psikolojinin ilk zamanlarından beri, memnuniyet ya da memnuniyetsizlik duygusu, bilinçli deneyimin bir temel boyutu olarak tanımlanmıştır. Bu durum, akademik çalışmalarda genellikle “Öznel İyi Oluş” ya da “psikolojik mutluluk” olarak adlandırılmaktadır.²⁵⁷ Öznel İyi Oluş kavramı, aynı zamanda mutluluğun psikoloji alanındaki karşılığı olarak ifade edilmektedir.²⁵⁸ İnsanların kendi yaşamlarını değerlendirmesi anlamına gelen Öznel İyi Oluş, psikoloji alanında en fazla dikkat çeken konulardan biri olmuştur. Bu kavram, hem bilişsel değerlendirme hem de duyguların ve ruh hallerinin duygusal değerlendirmesini içermektedir. Psikoloji alanında yapılan birçok çalışma, Öznel İyi Oluş’un büyük ölçüde kişilik ve huy gibi ruhsal değişkenlerden etkilendiğini, ılımlı ölçüde iş, evlilik ve sosyal sınıf gibi bağlamsal faktörlerden etkilendiğini ileri sürmektedir.²⁵⁹

Bazı ekonomistler mutluluğun eş anlamlısı olarak Öznel İyi Oluş kavramını kullanmaktadır. Bu kavramın, psikolojik çalışmalardaki hikâyesi oldukça karmaşıktır. Aslında psikolojide, mutluluk üzerine yapılan deneysel çalışmalar 1950’lerde başlamıştır. Genelde psikologlar, mutluluk ifadesini ekonomistlere göre daha fazla hassasiyetle kullanmaktadırlar. Çünkü psikologlar, bilişsel unsur olan yaşam memnuniyetini, duygusal etken olan sevgiyi ve genel mutluluk durumu olarak tanımlanan Öznel İyi Oluş kavramını birbirlerinden ayırt edebilmektedirler.²⁶⁰

²⁵⁶ Ram Nath SHARMA, **Plato An Inter-Disciplinary Perspective**, New Delhi: Atlantic Publishers and Distributors, 1991, ss.78-79.

²⁵⁷ Peter WARR, **Work, Happiness, and Happiness**, London: Taylor & Francis eBooks, 2011, s.19.

²⁵⁸ VEENHOVEN, “Measures of Gross National Happiness”, s.9.

²⁵⁹ Verónica BENET-MARTÍNEZ ve Zahide KARAKİTAPOĞLU-AYGÜN, “The Interplay of Cultural Syndromes and Personality in Predicting Life Satisfaction: Comparing Asian Americans and European Americans”, **Journal of Cross-Cultural Psychology**, Vol:34, No:1, (2003), s.38.

²⁶⁰ Luigino BRUNI, Flavio COMIM ve Maurizio PUGNO, **Capabilities and Happiness**, Oxford: Oxford University Press, 2008, s.118.

Genellikle mutluluk olarak adlandırılan Özne İyi Oluş kavramı, insanoğlunun tarihi boyunca yoğun bir ilgiye sahip olmuştur.²⁶¹ Pozitif psikolojinin ana konusu olarak bilinen Özne İyi Oluş kavramı, çoğunlukla kişinin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Diener ve Seligman'a göre bu kavram, kişinin olumlu duygularını, işini, yaşam memnuniyetini ve anlamını göz önünde bulunduran bireysel yaşamın değerlendirilmesi anlamına gelmektedir. Musek ve Avsec için Özne İyi Oluş ise, kişinin yaşamına dair bir dizi değerlendirmeleri birleştiren temel bir düşüncedir.²⁶²

Psikolojide mutluluk birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde kavramlaştırılmıştır. Örneğin; Parducci'nin mutluluk teorisi, psikolojik mutluluk kavramlaştırılmasının en iyi örneklerinden birisidir. Parducci mutluluğu, ayrılmış anlık memnuniyet ve acının bir teorik toplamı olarak görmektedir. Ancak, mutluluk özel bir anı temsil etmesine rağmen, bu kavram çoğunlukla kişinin yaşam ömrü gibi çok daha uzun bir süreci ifade etmektedir. Psikolojik yaşam kalitesi araştırmalarında öncü bilim adamı Daniel Kahneman ise mutluluğu, mutluluğun gerçek zaman duygularıyla ilişkilendirilen duygular olarak kavramlaştırmakta ve mutluluğu, "objektif mutluluk" olarak adlandırmaktadır. Haybron ise, psikolojik mutluluğu, aslında keyif, huzur ve sevgi duygularını içeren bir düşünce durumu olarak ifade etmektedir.²⁶³

2.5. Yaşam Memnuniyeti ve Mutluluk Arasındaki İlişki

Mutluluk ve yaşam memnuniyeti kavramları pozitif psikolojide çalışılan iki önemli yapıdır. Mutluluk kavramı, pozitif duygular ile memnuniyeti içeren ağır bir terim olarak ifade edilmektedir. Yaşam memnuniyeti ise, kişinin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal değerlendirmesi olarak tanımlanmakta ve pozitif duyguların varlığı, negatif duyguların yoksunluğu, memnuniyet ve başarının bilişsel değerlendirilmesi olarak ifade

²⁶¹ Ed. DIENER, *Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener*, Dordrecht: Springer, 2009, s.67.

²⁶² Maria Manuela CRUZ-CUNHA ve Joao VARAJÃO, *E-Business Managerial Aspects, Solutions and Case Studies*, United States of America: BUSINESS SCIENCE REFERENCE, 2011, s.123.

²⁶³ SIRGY, a.g.m., ss.7-10.

edilmektedir.²⁶⁴ Aslında, “yaşam memnuniyeti”, “mutluluk”, “yaşam kalitesi” ve “Öznel İyi Oluş” kavramları literatürde birbirlerinin yerlerine kullanılabilir. ²⁶⁵ Ancak, Ed. Diener yapmış olduğu çalışmalar neticesinde Öznel İyi Oluş'un dört farklı bileşenden oluştuğunu ifade etmiştir Bu bileşenler; hoş duygular(keyif, gönül rahatlığı, mutluluk vb.), hoş olmayan duygular(üzüntü, öfke, kaygı, stres vb.), kapsamlı yaşam değerlendirmesi(yaşamı değerlendirme, anlama, başarı vb.) ve yaşam alanından(evlilik, iş, sağlık vb.) oluşmaktadır. Bu açıklamaya bakıldığında mutluluk, Öznel İyi Oluş kavramından daha dar bir kavram olmakla birlikte yaşam memnuniyetinden de farklıdır. Mutluluk ve yaşam memnuniyetinin her ikisi de Öznel İyi Oluş kavramının yalnızca bir parçasıdır.²⁶⁶

Yaşam memnuniyeti ve mutluluk arasında bazen önemsiz farklar olmasına rağmen, bu terimler genellikle birbirlerinin yerlerine kullanılabilir. Bu durumun iki temel sebebi vardır. Birincisi, kişinin herhangi bir olayda hayat iktidarsızlığını değerlendirirken biliş ve duygu arasındaki teorik ayırım. İkincisi ise, yaşam memnuniyeti ve mutluluk aynı ölçülen öncelikli kavramlardır. Her ne kadar mutluluk ve yaşam memnuniyeti arasında psikologlar açısından farklılık olsa da, bu kavramları ele alan sosyal ve politik bilim üzerinde çalışan çoğu bilim adamı, bu kavramları eş anlamlı olarak kabul etmektedir.²⁶⁷

²⁶⁴ Yoram BARAK, Moshe TISHLER ve Dov AIZENBERG, “Satisfaction with Life Amongst Psychiatrists and General Physicians: Demographic and Career Variables”, **Open Journal of Psychiatry**, Vol:1, No:3, (2011), s.122.

²⁶⁵ Chin-Chun YI, **The Psychological Well-Being of East Asian Youth**, Dordrecht: Springer, , 2013, s.313.

²⁶⁶ Luigino BRUNI, **Civil Happiness: Economics and Human Flourishing in Historical Perspective**, New York: Routledge, 2006, s.6.

²⁶⁷ Benjamin RADCLIFF, **The Political Economy of Human Happiness: How Voters` Choices Determine the Quality of Life**, United States of America: Cambridge University Press, 2013, s.78.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SİGORTA SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN YAŞAM MEMNUNİYETLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

3.1. Literatür Taraması

İnsanların yaşam memnuniyetlerinin ölçülmesine ve yaşam memnuniyetlerine etki eden faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında, araştırmacıların çeşitli istatistiksel analiz teknikleri kullandıkları görülmektedir. Örneğin; Bölükbaşı ve Yıldirtan'ın “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması” adlı çalışmasına bakıldığında, Sarıyer Belediyesi sınırları içerisinde yaşayan kişilerin genel memnuniyetini etkileyen unsurların neler olduğunu, çoklu regresyon ve korelasyon modeli oluşturarak saptamaya çalışmışlardır. Kamu hizmetlerinden genel memnuniyet, belediye başkanının başarısı, halkla ilişkiler bölümünün başarısı ile hedef kitlenin özellikleri arasındaki ilişkiler, hedef kitledeki özelliklerin ölçek seviyelerinin farklılıkları nedeniyle, farklı ilişki katsayıları ile belirlemeye çalışmışlardır. Bu nedenle, sınıflayıcı ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri için Cramer V Katsayısı, aralıklı ölçek seviyesindeki hedef kitle özellikleri içinse Pearson'un Korelasyon Katsayısı'nı kullanmışlardır. Sınıflayıcı ölçekte yapmış oldukları ki-kare testi sonucuna göre; yer, cinsiyet değişkeninin, hem genel yaşam memnuniyeti değişkeni hem de belediyenin genel başarısı değişkeni ile bir ilişki bulamamışlardır. Aralıklı ölçekte ölçülen değişkenlerin, genel yaşam memnuniyeti ve belediyenin genel başarısı arasındaki ilişki F-Testi ile test etmişler ve ilişkilerin seviyesini Pearson'un Korelasyon Katsayısı ile belirlemeye çalışmışlardır. Bu değişkenler arasında sadece genel yaşam memnuniyeti ile ikâmetgah süreleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.²⁶⁸

²⁶⁸ Ayşe Gül BÖLÜKBAŞI ve Dina Çakmur YILDIRTAN, “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması”, **Öneri**, Cilt:9, Sayı:33, (2010), ss.227-234.

Vinson ve Ericson, “Life Satisfaction and Happiness” adlı çalışmasında Avustralyalıların yaşam memnuniyetini ve mutluluklarını araştırmışlardır. Vinson ve Ericson, Avustralyalılar tarafından 2005 yılı Dünya Değerler Araştırması'na verilen 1400 anketi; regresyon analizi, korelasyon analizi, ki-kare testi ve çapraz tablolar gibi istatistiksel yöntemler yardımıyla analiz ederek, Avustralyalıların mutluluk ve yaşam memnuniyet düzeylerinin belirleyicileri olan değişkenler hakkında fikir vermişlerdir.²⁶⁹

Rojas, “The Complexity of Well-being A Life Satisfaction Conception and a Domains-of-Life Approach” adlı araştırmasında Meksika'nın beş eyaletinde toplam 579 kişinin sağlık, ekonomi, iş, aile, arkadaşlık, kişisel ve toplum gibi yaşam alanlarındaki memnuniyeti ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Pearson'un Korelasyon Katsayısı'nı kullanmıştır. Rojas, insanların sağlık, ekonomi, iş, aile, arkadaşlık, kişisel ve toplum gibi yaşam alanlarındaki memnuniyeti ile yaşam memnuniyeti arasındaki neden-sonuç ilişkisini daha iyi açıklayabilmek için çoklu regresyon analizini de kullanmıştır.²⁷⁰

Giray ise, “Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi ve Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Uygulama” adlı doktora tezinde, TÜİK'in 2008 yılı verilerinden yararlanarak toplam 6382 katılımcının, sosyo-demografik özellikleri ile mutlulukları arasındaki ilişki yapısını Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi ile belirlemeye çalışmıştır. Ancak, Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi'nin bir takım dezavantajları nedeniyle verilere Ki-Kare Bağımsızlık Testi, Sıralı Lojistik Regresyon Analizi, Multinomial Lojistik Regresyon Analizi ve Kategorik Regresyon Analizi uygulamış olup, bulguları ek analizlerle de desteklemiştir.²⁷¹

İkinci bölümde insanların gelirleri, işleri, yaşları, cinsiyetleri, eğitim seviyeleri, kültürleri ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin yaşam memnuniyetleri üzerinde herhangi bir etkisi/etkilerinin olup olmadığı dünyada yapılan birçok çalışmayla açıklanmaya çalışılmıştır. Aslında, yaşam memnuniyeti ve mutluluk

²⁶⁹ VINSON ve ERICSON, a.g.e., ss.1-66.

²⁷⁰ Mariano ROJAS, “The Complexity of Well-being A Life Satisfaction Conception and a Domains-of-Life Approach”, **E.S.R.C. Economic & Social Research Council**, 2004, ss.6-13.

²⁷¹ Selay GİRAY, “Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi ve Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Uygulama”, (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011), ss.133-169.

üzerine yapılan araştırmalara bakıldığında, araştırmacıların özellikle insanların sosyo-demografik özellikleri ile yaşam memnuniyetleri arasındaki ilişki yapısını incelediklerini görmekteyiz. Bu nedenle, bu çalışmada özellikle sigorta sektöründe çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin, yaşam memnuniyetleri üzerinde bir etkisinin olup olmadığını ki-kare bağımsızlık testi ile araştırdık. Elde edilen çapraz tabloların yorumunu, ki-kare bağımsızlık testi ile destekledik ve anlamlı ilişki bulunan değişkenler için ilişki ölçüsü olarak Pearson'un Kontenjans Katsayısı'nı kullandık.

3.2. Araştırma Metodolojisi

Araştırmanın Amacı: Bu araştırmanın temel amacı; sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyetlerine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve yaşam memnuniyetlerinin araştırılmasıdır.

Araştırmanın Konusu: Bu çalışmada özellikle sigorta sektöründe çalışanların yaşları, cinsiyetleri, gelirleri, medeni halleri, eğitim durumları, sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özellikleri ile işyerinde çalışma ortamı ve koşullarından duymuş olduğu memnuniyet düzeylerinin, yaşam memnuniyetlerini etkileyip etkilemediği incelenmektedir.

Araştırma Verileri: Veri toplama aracı olarak online anket uygulaması kullanılmıştır.

Hedef Kitle: Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin genel müdürlüklerinde ve bölge müdürlüklerinde görev yapan çalışanlar ile yetkin acentelerde çalışanlardır.

Araştırmada Kullanılan Yöntemler: Çalışmada toplam 250 katılımcıya yaşam memnuniyeti anketi uygulanmış olup; elde edilen veriler SPSS Statistics 22 istatistik programında analiz edilmiştir. Bu programda frekans analizi ile ki-kare bağımsızlık testi yapılmış olup elde edilen sonuçlar istatistiksel olarak yorumlanmıştır. Ayrıca, çapraz tablolara konu olan bazı değişkenler, likert ölçek puanlarının ortalamasına göre açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmada Kullanılan Anket Formu: Uygulamada kullanılan 16 maddelik anket formu Selay Giray'ın "Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi ve Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Uygulama" adlı doktora tezinden ve Marmara Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Ayşe Gül Bölükbaşı'nın kaynaklarından derlenerek hazırlanmıştır. Bu formda yer alan demografik değişkenler seti, sigorta sektöründe çalışanların niteliklerine göre değiştirilmiştir.

3.3. Uygulama

3.3.1. Frekans Analizi

Frekans analizi yardımıyla uygulamada kullanılacak değişkenlerin tanıtımı ve anketimize katılanların sosyo-demografik özellikleri belirlenecektir.

3.3.1.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Analizi

Anketimize katılan toplam 250 kişinin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin veriler aşağıdaki tablolara yansıtılmıştır.

Tablo 12. "Cinsiyet" Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Erkek	154	61,6	61,6
Kadın	96	38,4	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 12'de görüldüğü gibi anketimize katılan toplam 250 kişinin %61,6'sı(154 kişi) erkek iken, %38,4'ü(96 kişi) kadındır.

"Yaş" değişkenine ilişkin frekans dağılımı Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. “Yaş” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran
0-28	114	45,6	45,6
29-39	82	32,8	78,4
40 veya üzeri	54	21,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 13'e bakıldığında katılımcıların %45,6'lık oran(114 kişi) ile büyük bir çoğunluğun, 0-28 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir Buna karşın, katılımcıların %32,8'i(82 kişi) 29-39 yaş gurubunda ve %21,6'sı(54 kişi) 40 veya üzeri yaş grubunda yer almaktadır.

Tablo 14. “Medeni Durum” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç evlenmemiş	94	37,6	37,6
Evli	129	51,6	89,2
Boşanmış	27	10,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 14'e bakıldığında ankete katılanların %51,6'lık oran ile büyük bir çoğunluğunun evli olduğu gözlenmektedir. Buna karşın, katılımcıların %37,6'sı(94 kişi) hiç evlenmemiş ve %10,8'i(27 kişi) ise boşanmıştır. Toplam 250 katılımcıdan hiç kimse “ayrı yaşıyor” ve “eşi vefat etmiş” seçeneklerini işaretlememiştir.

Tablo 15. “Eğitim Durumu” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
İlkokul	1	0,4	0,4
Lise	15	6,0	6,4
Ön Lisans	35	14,0	20,4
Lisans	138	55,2	75,6
Yüksek Lisans	52	20,8	96,4
Doktora	9	3,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 15'e göre ankete katılanların yarısından fazlası(%55,2) lisans mezunudur. Diğer eğitim durumu kategorilerine ilişkin oranlara bakıldığında ise, toplam katılımcıların %0,4'ü(1 kişi) ilkokul, %6'sı(15 kişi) lise, %14'ü(35 kişi) ön lisans,%55,2'si(138 kişi) lisans, %20,8'i(52 kişi) yüksek lisans ve %3,6'sı(9 kişi) doktora programı mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 16. “Gelir” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
1300-2500 TL	94	37,6	37,6
2501-3700 TL	76	30,4	68,0
3701- 4900 TL	47	18,8	86,8
4901 TL veya üzeri	33	13,2	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 16'ya bakıldığında anketimize katılan toplam 250 kişinin %37,6'sı(94 kişi) 1300-2500 TL arası gelire sahipken, %30,4'ü(76 kişi) 2501-3700 TL arası gelire sahiptir. Diğer taraftan, toplam katılımcının %18,8'i(47 kişi) 3701-4900 TL gelire sahipken, %13,2'si(33 kişi) ise 4901 TL veya üzeri gelir grubunda yer almaktadır.

Tablo 17. “Çocuk Sayısı” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Çocuğum yok	142	56,8	56,8
1	63	25,2	82,0
2	40	16,0	98,0
3	5	2,0	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 17`ye göre anketimize katılan toplam 250 kişinin %56,8`lik(142 kişi) oran ile büyük bir çoğunluğunun çocuğu olmadığı görülmektedir. Diğer taraftan, anketimize katılan katılımcıların %25,2`si(63 kişi) “Kaç tane çocuğunuz var?” sorusuna “1”, %16`sı “2”ve %2`si “3” seçeneklerini işaretlemişlerdir. Buna karşın, hiç kimse bu soruya cevap olarak “4” ve “ 5 veya üzeri” seçeneklerini işaretlememiştir.

3.3.1.2. Diğer Değişkenlere İlişkin Frekans Analizi

Aşağıdaki tablolarda anketimize katılan toplam 250 kişinin sosyo-demografik özellikleri dışında yer alan ve uygulamada kullanılacak değişkenlere ilişkin veriler frekans analizi yardımıyla tablolaştırılmıştır.

Tablo 18. “Ev-İşyeri Arasındaki Süre” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
0-30 dakika	71	28,4	28,4
31-59 dakika	78	31,2	59,6
60-89 dakika	57	22,8	82,4
90-119 dakika	30	12,0	94,4
120 dakika veya üzeri	14	5,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 18`e bakıldığında anketimize katılan toplam 250 kişinin %28,4`ü(71 kişi) ev-işyeri arası geçen sürenin 0-30 dakika, %31,2`si(78 kişi) 31-59 dakika, %22,8`i(57 kişi) 60-89 dakika, %12`si(30 kişi) 90-119 dakika ve %5,6`sı(14 kişi) 120 dakika veya daha fazla olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 19. “Çalışma Ortamı Memnuniyeti” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	9	3,6	3,6
Memnun değilim	15	6,0	9,6
Orta	61	24,4	34,0
Memnunum	108	43,2	77,2
Çok memnunum	57	22,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 19`a bakıldığında anketimize katılan toplam 250 kişinin %3,6`sı(9 kişi) işyerindeki çalışma ortamından hiç memnun olmadığını, %6`nın(15 kişi) memnun olmadığını, %24,4`ünün(61 kişi) orta düzeyde olduğunu, %43,2`sinin(108 kişi) memnun olduğunu ve %22,8`inin(57 kişi) çok memnun olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 20. “Çalışma Koşulları Memnuniyeti” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	23	9,2	9,2
Memnun değilim	27	10,8	20,0
Orta	80	32,0	52,0
Memnunum	78	31,2	83,2
Çok memnunum	42	16,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 20 incelendiğinde anketimize katılan toplam 250 katılımcının %9,2`sinin(23 kişi) iş yerindeki çalışma koşullarından hiç memnun olmadığını, %10,8`inin(27 kişi) memnun olmadığını, %32`sinin(80 kişi) orta düzeyde olduğunu, %31,2`sinin(78 kişi) memnun olduğunu ve %16,8`inin(42 kişi) çok memnun olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 21. “Memnuniyet” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	8	3,2	3,2
Memnun değilim	26	10,4	13,6
Ne memnunum ne değilim	61	24,4	38,0
Memnunum	107	42,8	80,8
Çok memnunum	48	19,2	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 21'e bakıldığında anketimize katılan 250 katılımcının %3,2'si(8 kişi) hayatlarını bir bütün olarak ele aldıklarında yaşamlarından hiç memnun olmadığını, %10,4'ü(26 kişi) memnun olmadığını, %24,4'ü(61 kişi) memnuniyet derecelerinin orta düzeyde olduğunu, %42,8'i(107 kişi) memnun olduğunu ve %19,2'si(48 kişi) çok memnun olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 22. “Mutluluk” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Çok mutsuzum	5	2,0	2,0
Mutsuzum	16	6,4	8,4
Ne mutluyum ne mutsuzum	60	24	32,4
Mutluyum	118	47,2	79,6
Çok mutluyum	51	20,4	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 22'ye bakıldığında anketimize katılan toplam 250 katılımcının %2'si(5 kişi) yaşamını bir bütün olarak değerlendirdiklerinde çok mutsuz olduğunu, %6,4'ü(16 kişi) mutsuz olduğunu, %24'ü(60 kişi) mutluluklarının orta düzeyde olduğunu, %47,8'i(118 kişi) mutlu olduğunu ve %20,4'ü (51 kişi) çok mutlu olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 23. “Kim Mutlu Eder” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Kendim	47	18,8	18,8
Çocuklarım	26	10,4	29,2
Anne-Baba	35	14,0	43,2
Arkadaşlar	5	2,0	45,2
Eş	28	11,2	56,4
Tüm aile	109	43,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 23 incelendiğinde anketimize katılan toplam 250 katılımcının %44'e(109 kişi) yakını kendilerini en çok “tüm ailenin” mutlu ettiğini ifade etmişlerdir. Bu oranı %18,8'lik(47 kişi) oran ile “kendim” seçeneğini işaretleyen katılımcılar izlemektedir. Bunu %14'lük(35 kişi) oran ile “anne-baba”, %11,2'lik(28 kişi) oran ile “eş”, %10,4'lük(26 kişi) oran ile “çocuklarım” ve %2'lik(5 kişi) bir oran ile “arkadaşlar” seçeneğini işaretleyen katılımcılar takip etmektedir. Bu durumun yanı sıra, hiç kimse “torunlar” ve “yeğenler” seçeneklerini işaretlememiştir.

Tablo 24. “Ne Mutlu Eder” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Güç	22	8,8	8,8
Başarı	38	15,2	24,0
Sağlık	41	16,4	40,4
Sevgi	102	40,8	81,2
Para	47	18,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Anketimize katılan toplam 250 katılımcının %40,8'lik(102 kişi) oran ile büyük bir çoğunluğu kendilerini en çok mutlu eden kavramın “sevgi” olduğunu ifade etmişlerdir. Bunu sırasıyla, %18,8'lik(47 kişi) bir oran ile “para”, %16,4'lük(41 kişi) bir oran ile “sağlık”, %15,2'lik(38 kişi) bir oran ile “başarı” ve %8,8'lik(22 kişi) bir oran

ile “güç” kavramı takip etmektedir. Bunun yanı sıra, hiçbir katılımcı “iş” kavramını işaretlememiştir.

Tablo 25. “Yaşam Memnuniyetinin Tanımı” Değişkenine İlişkin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Mutluluk, her şeyi olduğu gibi kabul etmektir.	10	4,0	4,0
Mutluluk, başkaları ve kendin için doğru şekilde davranmaktır.	9	3,6	7,6
Mutluluk, kişinin erişebildiği şeylerden keyif almasıdır.	12	4,8	12,4
Mutluluk kişinin yaşadığı her andan keyif almasıdır.	57	22,8	35,2
Mutluluk, kişinin kendinden ve sahip olduğu şeylerden memnuniyet duymasısıdır.	92	36,8	72,0
Mutluluk, erişilmez bir olgudur ve biz ona sadece yaklaşmaya çalışırız.	28	11,2	83,2
Mutluluk ulaşamayacağımız şeylerden vazgeçip, sakin ve huzurlu bir hayat sürmektir.	8	3,2	86,4
Mutluluk, yeteneklerimizi tümüyle kullanabilmektir.	27	10,8	97,2
Mutluluk, tanrıyla derinleşen mükemmel bir ilişkinin sonucudur.	7	2,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 25'e bakıldığında katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki mutluluk tanımlarından hangisi sizin zihninizdeki mutluluk tanımıyla örtüşmektedir?” sorusuna ilişkin verilen cevapların frekans dağılımı görülmektedir. Bu tabloya göre anketimize katılan toplam 250 katılımcının %36,8'lik(92 kişi) bir oran ile büyük bir çoğunluğu mutluluğu, kişinin kendisinden ve sahip olduğu şeylerden memnuniyet duyması olarak tanımlamaktadır. Bu oranı %22,8'lik(57 kişi) bir oran ile “Mutluluk, kişinin yaşadığı her andan keyif almasıdır”, %11,2'lik(28 kişi) bir oran ile “Mutluluk, erişilmez bir olgudur ve biz ona sadece yaklaşmaya çalışırız”, %10,8'lik(27 kişi) bir oran ile “Mutluluk, yeteneklerimizi tümüyle kullanabilmektir”, %4,8'lik(12 kişi) bir oran ile “Mutluluk kişinin erişebildiği şeylerden keyif almasıdır”, %4'lük(10 kişi) bir oran ile “Mutluluk her şeyi olduğu gibi kabul etmektir”, %3,6'lık(9 kişi) bir oran ile “Mutluluk, başkaları ve kendin için doğru şekilde davranmaktır”, %3,2'lik(8 kişi) bir oran ile “Mutluluk ulaşamayacağımız şeylerden vazgeçip sakin ve huzurlu bir hayat sürmektir”

ve %2,8`lik bir oran ile “Mutluluk, tanrıyla derinleşen mükemmel bir ilişkinin sonucudur” tanımları izlemektedir.

Tablo 26. “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Sağlık” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	2	0,8	0,8
Memnun değilim	6	2,4	3,2
Orta	24	9,6	12,8
Memnunum	174	69,6	82,4
Çok memnunum	44	17,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 26`ya bakıldığında katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz.” ifadesi altında yer alan “Sağlık” değişkenine ilişkin katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımı gösterilmektedir. Bu tablo incelendiğinde anketimize katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğunu ifade eden 174 kişi (%69,6`sı) sağlıklarından memnun olduklarını, 44 kişi(%17,6`sı) sağlığından çok memnun olduğunu, 24 kişi(%9,6`sı) sağlığının orta derecede olduğunu, 6 kişi(%2,4`ü) sağlığından memnun olmadığını ve 2 kişi(%0,8`i) sağlığından hiç memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 27. “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Yaşam Standardı-Geçim” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	9	3,6	3,6
Memnun değilim	22	8,8	12,4
Orta	87	34,8	47,2
Memnunum	114	45,6	92,8
Çok memnunum	18	7,2	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 27`de katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz.” ifadesi altında yer alan “Yaşam Standardı-Geçim” değişkenine ilişkin katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımı gösterilmektedir. Tablo 27 incelendiğinde anketimize katılan toplam 250 katılımcının %45,6`lık(114 kişi) bir oran ile büyük bir çoğunluğu yaşam standartlarından/geçimlerinden memnun olduğunu ifade etmişlerdir. Bu oranı %34,8`lik(87 kişi) bir oran ile geçimlerinin ne iyi ne kötü olduğunu ifade edenler, %8,8`lik(22 kişi) bir oran ile geçimlerinden memnun olmadığını ifade edenler, %7,2`lik(18 kişi) bir oran ile geçimlerinden çok memnun olduklarını ifade edenler ve %3,6`lık(9 kişi) bir oran ile geçimlerinden hiç memnun olmadıklarını ifade edenler izlemektedir.

Tablo 28. “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “İş” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	10	4	4
Memnun değilim	24	9,6	13,6
Orta	77	30,8	44,4
Memnunum	102	40,8	85,2
Çok memnunum	37	14,8	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 28`de katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz” ifadesi altında yer alan “İş” değişkenine ilişkin katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya bakıldığında anketimizi katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğuna denk gelen 102 kişi(toplam katılımcının %40,8`i) işlerinden memnun olduğunu ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, toplam katılımcıların %30,8`i(77 kişi) işlerinden orta düzeyde memnun olduğunu, %14,8`i(37 kişi) işlerinden çok memnun olduğunu, %9,6`sı(24 kişi) işlerinden memnun olmadığını ve %4`ü(10 kişi) işlerinden hiç memnun olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 29. “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “Çevre” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	0	0	0
Memnun değilim	6	2,4	2,4
Orta	58	23,2	25,6
Memnunum	145	58	83,6
Çok memnunum	41	16,4	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 29`da katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz” ifadesi altında yer alan “Çevre” değişkenine ilişkin katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya göre anketimize katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğu (toplam katılımcının %58`ine denk gelen 145 kişi) çevresinden memnun olduğunu ifade etmiştir. Bununla birlikte, toplam katılımcının %23,2`si (58 kişi) çevresinden orta düzeyde memnun olduğunu, %16,4`ü (41 kişi) çevresinden oldukça memnun olduğunu ve %2,4`ü (6 kişi) çevresinden memnun olmadığını ifade etmişlerdir. Tabloda da görüldüğü gibi anketimize katılan 250 katılımcının hiçbirisi çevresiyle ilgili “Hiç memnun değilim” seçeneğini işaretlememiştir.

Tablo 30. “Yaşam Yönleri” Değişkenleri İçerisinde “İş-Yaşam Dengesi” Değişkenine İlişkin Kişilerin Memnuniyet Düzeylerinin Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Hiç memnun değilim	18	7,2	7,2
Memnun değilim	17	6,8	14
Orta	105	42	56
Memnunum	91	36,4	92,4
Çok memnunum	19	7,6	100,0
Toplam	250	100,0	

Tablo 30`da katılımcılara yöneltilen “Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz” ifadesi altında yer alan “İş-Yaşam Dengesi” değişkenine ilişkin katılımcıların memnuniyet düzeylerinin frekans dağılımı gösterilmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi anketimize katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğu(toplam katılımcının %42`sine denk gelen 105 kişi) iş-yaşam dengesinden orta düzeyde memnun olduğu ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, anketimize katılan toplam 250 katılımcının %36,4`ü(91 kişi) iş-yaşam dengesinden memnun olduğunu, %7,6`sı(19 kişi) çok memnun olduğunu, %7,2`si(18 kişi) hiç memnun olmadığını ve %6,8`i(17 kişi) memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 31. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	8	3,2	3,2
Ayda 1-2 defa	84	33,6	36,8
Yılda birkaç kez	114	45,6	82,4
Hiç	44	17,6	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 31`de katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz.” ifadesi altında yer alan kişilerin kültürel aktivitelere katılma sıklığına ilişkin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya göre anketimize katılan toplam 250 katılımcının%45,6`sı(114 kişi) yılda birkaç kez kültürel aktivitelere katıldığını, %33,6`sı(84 kişi) ayda 1-2 defa kültürel aktivitelere katıldığını, %17,6`sı(44 kişi) hiçbir kültürel faaliyete katılmadığını ve %3,2`si(8 kişi) haftada en az 1 defa kültürel aktivitelere katıldığını ifade etmişlerdir.

Tablo 32. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Eğlenceli Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	57	22,8	22,8
Ayda 1-2 defa	123	49,2	72
Yılda birkaç kez	66	26,4	98,4
Hiç	4	1,6	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 32`de katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz.” ifadesi altında yer alan kişilerin eğlenceli aktivitelere katılma sıklığına ilişkin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya göre, anketimize katılan toplam 250 katılımcının %49,2’si(123 kişi) ayda 1-2 defa kendilerini eğlendiren aktivitelere katıldığını, %26,4’ü(66 kişi) yılda birkaç kez katıldığını, %22,8’i(57 kişi) haftada en az 1 defa katıldığını ve %1,6’sı bu aktivitelere hiç katılmadığını ifade etmişlerdir.

Tablo 33. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	15	6	6
Ayda 1-2 defa	50	20	26
Yılda birkaç kez	59	23,6	49,6
Hiç	126	50,4	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 33`te katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz.” ifadesi altında yer alan kişilerin sportif aktivitelere katılma sıklığına ilişkin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloda da görüldüğü gibi anketimize katılan toplam 250 katılımcının %50,4`lük(126 kişi) bir oran ile büyük çoğunluğu sportif faaliyetlerde hiç bulunmadığını, %23,6`lık(59 kişi) bir oran ile yılda birkaç kez sportif faaliyetlerde bulunduğunu, %20`lik(50 kişi) bir oran ile ayda 1-2 defa sportif

faaliyetlerde bulunduğunu ve %6`lık(15 kişi) bir oran ile haftada en az bir defa sportif faaliyetlerde bulunduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 34. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Aile İle Zaman Geçirme Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	138	55,2	55,2
Ayda 1-2 defa	71	28,4	83,6
Yılda birkaç kez	36	14,4	98
Hiç	5	2	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 34`te katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz” ifadesi altında yer alan kişilerin aileleri ile zaman geçirme sıklığına ilişkin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tablo incelendiğinde anketimize katılan toplam 250 katılımcının%55,2`si(138 kişi) haftada en az 1 defa ailesiyle zaman geçirdiğini, %28,4`ü(71 kişi) ayda 1-2 defa ve %14,4`ü(36 kişi) yılda birkaç kez ailesiyle vakit geçirdiğini ifade etmişlerdir. Bu durumların yanı sıra, toplam 250 katılımcının %2`si(5 kişi) ailesiyle hiç zaman geçirmediğini belirtmişlerdir.

Tablo 35. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Arkadaşlar İle Zaman Geçirme Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	65	25,2	25,2
Ayda 1-2 defa	139	55,6	80,8
Yılda birkaç kez	45	18	98,8
Hiç	3	1,2	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 35`te katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz” ifadesi altında yer alan kişilerin arkadaşları ile zaman geçirme sıklığına ilişkin frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya göre, anketimize katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğunu ifade eden 139 kişi(toplam katılımcının

%55,6'sı) ayda 1-2 defa arkadaşlarıyla zaman geçirdiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, toplam 250 katılımcının %25,2'si(65 kişi) haftada en az 1 defa arkadaşları ile zaman geçirdiğini ve %18'i(45 kişi) yılda birkaç kez arkadaşlarıyla zaman geçirdiğini ifade etmişlerdir. Toplam katılımcının %1,2'si(3 kişi) ise arkadaşlarıyla hiç zaman geçirmediğini belirtmişlerdir.

Tablo 36. “Sosyal İlişkiler” Değişkenleri İçerisinde “Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığının” Frekans Dağılımı

	Frekans(n)	Oran(%)	Kümülatif Oran(%)
Haftada en az 1 defa	1	0,4	0,4
Ayda 1-2 defa	6	2,4	2,8
Yılda birkaç kez	124	49,6	52,4
Hiç	119	47,6	100
Toplam	250	100,0	

Tablo 36`da katılımcılara yöneltilen “Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz” ifadesi altında yer alan kişilerin gönüllülük kapsamındaki faaliyetlere katılma sıklığının frekans dağılımı gösterilmiştir. Bu tabloya bakıldığında anketimize katılan toplam 250 katılımcının büyük bir çoğunluğunu ifade eden 124 kişi(toplam katılımcının %49,6` sı) gönüllülük kapsamındaki aktivitelere yılda birkaç kez katıldıklarını ifade etmişlerdir. Bununlar birlikte, toplam katılımcının %47,6` sı(119 kişi) gönüllülük kapsamında hiçbir faaliyete katılmazken, %2,4`ü(6 kişi) ayda 1-2 defa ve %0,4`ü(1 kişi) haftada en az 1 defa gönüllülük kapsamındaki aktivitelere katılmaktadır.

3.3.2. İki Değişken İçin Ki-Kare Bağımsızlık Testi (*Chi – Square x^2*) ve Ki-Kare Kökenli İlişki Ölçüleri

3.3.2.1.İki Değişken İçin Ki-Kare Bağımsızlık Testi(*Chi – Square x^2*)

İki değişken için ki-kare testi, iki kategorik değişken arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmektedir. Bu analiz sonucunda iki değişken arasında ilişkinin olması, bir değişken düzeyindeki cevapların, diğer değişken düzeylerinde farklılaştığını göstermektedir. Bu test, aslında, iki kategorik değişkenin düzeylerine göre oluşan

gözeneklerde gözlenen değerler ile beklenen değerlerin birbirlerinden anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini test etmektedir. Bu duruma göre, bu iki değer arasındaki fark arttıkça bu değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı çıkma olasılığı da artmaktadır. Eğer analizi yaparken, “X ve Y gibi iki değişken birbirinden bağımsızdır” şeklinde yazılabilen bir sıfır hipotezinin(H_0) testini baz alırsak bu test “Bağımsızlık Testi” olarak adlandırılmaktadır.²⁷²

Farklı kategorilere ayrılmış iki olay arasındaki ilişkinin testi ki-kare bağımsızlık testi ile yapılmaktadır. Bu olaylara ait gözlenen frekansları gösteren satır ve sütunlardan oluşan iki yönlü tabloya çapraz tablo ya da kontenjans tablosu denmektedir. Bu tablo r satır ve k sütunundan oluşan rxk tipindedir. “ H_0 ” olarak adlandırılan sıfır hipotezi “Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır, birbirlerini etkilememektedirler.” şeklindeyken alternatif hipotez “ H_1 ” ise “Bu iki değişken birbirinden bağımsız değildir, birbirlerini etkilemektedir” şeklindedir.²⁷³

Ki-kare bağımsızlık testi yaparken serbestlik derecesinin birden büyük($df > 1$) ve beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini aştığı durumlarda ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Eğer böyle bir durum ile karşılaşılırsa ve araştırmacının denek sayısını artırması güç ya da imkansız ise, çözüm için üç farklı yol mevcuttur. Bunlar:²⁷⁴

- İlgili satır ya da sütun düzeylerinde mantıklı ise “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu kullanılarak birleştirme yapılır. Bu birleştirmeye gözeneklerdeki gözlem sayısı artırılarak beklenen değerler attırılabilir.
- Beklenen değer 5`ten küçük olduğu gözenekleri azaltmak amacıyla, satır ya da sütunun ilgili düzeyleri analiz dışı bırakılabilir.
- Bu iki çözüm uygun değilse, sadece çapraz tablonun yorumu yapılmalıdır.

Uygulamamızda beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini aştığı durumlarda “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu

²⁷² Şener BÜYÜKÖZTÜRK, *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, 22.Baskı, Ankara: Pegem Akademi, 2016, s.158.

²⁷³ Yalçın KARAGÖZ, “İlişki Katsayıları ile Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:9, Sayı:32, (2010), s.429.

²⁷⁴ BÜYÜKÖZTÜRK, a.g.e., ss.158-163.

kullanılarak ilgili satır ya da sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilmiştir. Böylece beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür. Birleştirme yoluna gidildiğinde bile, hala beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısı toplam gözenek sayısının %20`sini aştığı durumlarda, sadece çapraz tablonun yorumu yapılacaktır.

3.3.2.2. Ki-Kare Kökenli İlişki Ölçüleri

Ki-kare kökenli ilişki ölçüleri ile örnek hacminin, test istatistiği üzerindeki etkileri yok edilmiştir. Bu ilişki ölçüleri ki-kare testinin anlamlı çıkması sonucunda kullanılmaktadırlar. Bu testler, Pearson`un Kontenjans Katsayısı, Fi Katsayısı ve Cramer`in V Katsayısı`dır. Biz analizimizde Pearson`un Kontenjans Katsayısını kullanacağız. Pearson Kontenjans Katsayısı(Contingency Coefficient), Fi Katsayısı`nın[Fi Katsayısı: Çoğunlukla 2 değişken (2x2 boyutlu) arasındaki ilişkinin büyüklüğünü ölçmektedir. -1 ile +1 arasında değer almaktadır. Eğer katsayısı 0 ise değişkenler arasında ilişki yok, 1 ise değişkenler arasında pozitif ilişki ve -1 ise değişkenler arasında negatif bir ilişki söz konusu olmaktadır.] IxJ boyutlu tablolardaki iki değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünü ölçen biçimidir.²⁷⁵

Pearson`un Kontenjans Katsayısı, 0 ile 1 arasında değer almaktadır. 0 ilişkinin olmadığını(bağımsızlığı), 1 ise ilişkinin tam olduğunu göstermektedir.²⁷⁶ Ancak, her ne kadar bu katsayısı teoride 0 ve 1 arasında değerler olsa da uygulamada 0 ve 1 değerlerini almadığı gözlenmektedir.²⁷⁷ Ayrıca bu katsayı, satır ve sütun sayıları birbirine eşit olduğu zaman daha güvenilir sonuçlar vermektedir. Bazı araştırmacılar ise 5x5 boyutunda küçük çapraz tablolarından elde edilen kontenjans katsayılarının güvenilir olmadığını ve kullanılmamasının gerektiğini belirtmişlerdir.²⁷⁸

²⁷⁵ Yalçın KARAGÖZ, “Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:9, Sayı:33, (2010), ss.28-29.

²⁷⁶ KARAGÖZ, “Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri”, s.29.

²⁷⁷ KARAGÖZ, “İlişki Katsayıları ile Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, s.429.

²⁷⁸ KARAGÖZ, “Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri”, s.29.

Test istatistiği ile bulunan değer χ^2 olmak üzere Pearson'un Kontenjans Katsayısı şu şekilde hesaplanmaktadır:²⁷⁹

$$k = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}}$$

k: Kontenjans Katsayısı

χ^2 : Ki-Kare Hesap Değeri

n: Gözlem Sayısı

3.3.3. Likert lek Puanlarının Ortalamalarına Göre Değerlendirme

Sosyal bilimlerde değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan lme araçlarının geliştirilmesinde başvurulan ölçekleme teknikleriyle, araçların anlamlı ölçümler yapmasının sağlanması ya da standart ölçümler vermeyen nicelendirmeler ile toplanan verilere standart ölçüm özellikleri kazandırılması amaçlanmaktadır. lekleme teknikleri arasında en yangın kullanılanı 1932 yılında Likert'in geliştirmiş olduğu toplamalı sıralama tekniği olarak da bilinen dereceleme toplamları leğidir.²⁸⁰ Likert tipi ölçekler, geliştirilmesinde yapılan işlemler diğer dereceleme leklerinin geliştirilmesine göre daha kullanışlı olması sebebiyle, davranış bilimlerinde birçok kişinin özelliğinin ve tutumların ölçülmesinde diğer ölçeklere göre en sık ve en çok kullanılan ölçeklerdir. Bu lek tipi, katılımcıların tepkilerine dayalı olarak geliştirilmektedir. Başka bir ifadeyle, bu leği geliştirme işlemleri katılımcı merkezlidir. Bu açıdan bakıldığında tutum maddelerinin değil cevapların ölçeklenmesi amacı gütmektedir. Bu lekleme yönteminde, uyarıcılara gösterilen bütün sistematik değişimler, katılımcılar arasında farklılık göstermektedir.²⁸¹

²⁷⁹ http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/231/mod_resource/content/3/9Kategorisel%20Veri%20Analizi%20%28Ki%20kare%29.pdf (22.02.2017)

²⁸⁰ Gizem UYUMAZ ve may ÇOKLUK, "Likert Tipi leklerde Madde Düzeni ve Derecelendirme Farklılıklarının Psikometrik zellikler ve Yanıtlayıcı Tutumları Açısından İncelenmesi", **Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi**, Cilt:9, Sayı:3, (2016), s.403.

²⁸¹ A. Ata TEZBAŞARAN, "Likert Tipi leklere Madde Seçmede Geleneksel Madde Analizi Tekniklerinin Karşılaştırılması", **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:19, Sayı:54, (2004), s.78.

Likert tipi sorular, araştırılan konu hakkında görüş veya tutum içeren bir ifade ve bu ifadeye katılım düzeyini belirten seçenekleri içermektedir. Likert tipi sorularda katılım düzeyini belirlemek amacıyla iki aşırı uç arasında yer alan birden çok seçenek sunulmaktadır. Bu seçenekler “en yüksekte en düşüğe” ya da “en iyiden en kötüye” doğru dereceli bir şekilde sıralanmaktadır. Analiz yapılırken bu seçenekler derecelerine göre birer sayısal değer olarak atanıp kodlanmakta ve böylece nitel veri nicel veriye dönüştürülerek analiz edilmektedir.²⁸²

Rennis Likert`in geliştirmiş olduğu likert ölçme tekniği ile ilgili ilk düşüncesini yayınlamış olduğu “A Technique for the Measurement of Attitudes” isimli makalesinde yer vermiştir ve ilk kez beşli değerlendirme kategorileri hakkında düşüncesini bu makalede dile getirmiştir. Kullanmış olduğu bu beşli cevaplama kategorileri ise; “Kesinlikle Onaylıyorum”, “Onaylıyorum”, “Kararsızım”, “Onaylamıyorum” ve “Kesinlikle Onaylamıyorum” şeklindedir.²⁸³ Likert tipi sorularda ikili, üçlü, dördü, altılı ve yedili seçenekler kullanılmasına rağmen, en yaygın olarak kullanılanı beşli ölçektir.²⁸⁴

Likert ölçeği ile Likert tipi soru birbirinden farklı kavramlardır. Likert tipi soru, Rennis Likert`in kendi çalışmasında kullandığı soru tipine benzeyen ancak, seçenek sayısı veya kullanılan kelimeleri farklı olan tek soruları ifade etmektedir. Likert tipi soruların kullanıldığı araştırmalarda her ne kadar birden çok soru kullanılsa da araştırmacının bu soruların ortalama değerini kullanarak genel bir çıkarımda bulunma amacı yoktur. Her bir soru birbirinden bağımsız bir şekilde tek tek ele alınmaktadır. Likert ölçeği ise, çok sayıda likert tipi sorunun bir araya getirilerek kullanıldığı ölçeği ifade etmektedir. Tek bir araştırma problemini cevaplandırmak amacıyla iki ya da daha fazla Likert tipi soru oluşturmak ve analiz sürecinde bu soruların ortalama değerlerini kullanmak şeklinde tanımlanmıştır. Likert ölçeğindeki amaç, tüm soruların birleştirilmiş

²⁸² İbrahim TURAN, Ümit ŞİMŞEK ve Hasan ASLAN, “Eğitim Araştırmalarında Likert Ölçeği ve Likert-Tipi Soruların Kullanımı ve Analizi”, **Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:30, (2015), s.188.

²⁸³ Bülent BAYAT, “Uygulamalı Sosyal Bilim Araştırmalarında Ölçme, Ölçekler ve “Likert” Ölçek Kurma Tekniği”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:16, Sayı:3, (2014), s.14.

²⁸⁴ Nilgün KÖKLÜ, “Tutumların Ölçülmesi ve Likert Tipi Ölçeklerde Kullanılan Seçenekler”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt:28, Sayı:2, (1995), s.90.

değerlerinden katılımcıların bu konular üzerindeki ortalama tutumlarını belirlemektir.²⁸⁵ Araştırmamda likert ölçek puanlarının ortalamasına göre çapraz tablolara konu olan bazı değişkenler yorumlanmaya çalışılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalaması(\bar{X}); eğer $\bar{X} < 2,5$ ise yaşamından memnun değil, $2,5 \leq \bar{X} \leq 3,5$ ise orta düzeyde memnun ve $\bar{X} \geq 3,5$ ise yaşamından memnun olarak değerlendirilmiştir.

3.3.4. Çapraz Tabloların Likert Ölçek Puanlarının Ortalamasına Göre Yorumu ve Ki-Kare Bağımsızlık Testinin Sonuçları

Aşağıda analizimde kullanmış olduğum çeşitli değişkenlere ilişkin çapraz tablolar, likert ölçek puanlarının ortalamasına göre yorumlanmış ve bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlara bakılarak açıklanmıştır. Aralarında anlamlı ilişki bulunan değişkenler için kontenjans katsayısı(k) hesaplanmış ve bu katsayıya bakılarak değişkenler arasındaki ilişkinin gücüne dair yorumlar yapılmıştır. Aralarında anlamlı bir ilişki bulunan değişkenler için hesaplanmış kontenjans katsayısı(k); $k \leq 0,30$ ise değişkenler arasında düşük düzeyde bir ilişki, $0,30 < k < 0,70$ ise değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki ve $0,70 \leq k$ ise değişkenler arasında yüksek düzeyde bir ilişki olduğu şeklinde yorumlanmıştır.

Tablo 37. Cinsiyet Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Cinsiyet	Erkek	6 3,90%	24 15,60%	47 30,50%	63 40,90%	14 9,10%	154 100,00%
	Kadın	2 2,10%	2 2,10%	14 14,60%	44 45,80%	34 35,40%	96 100,00%
Toplam		8 3,20%	26 10,40%	61 24,40%	107 42,80%	48 19,20%	250 100,00%
Ki-Kare Değeri (χ^2) = 38,808		Serbestlik Derecesi (df) = 4			Anlamlılık Değeri (p) = 0,000		

²⁸⁵ TURAN, ŞİMŞEK ve ASLAN, a.g.m., ss.190-193.

Tablo 37`de cinsiyet değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş olduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre, erkeklerin %50`si(77 kişi), kadınların ise %81,2`si(78 kişi) yaşamlarını bir bütün olarak değerlendirdiklerinde yaşamlarından ya memnun ya da çok memnundurlar. Erkeklerin %19,5`i(30 kişi), kadınların ise %4,2`si(4 kişi) yaşamlarından ya memnun değiller ya da hiç memnun değillerdir. Bu oranlar incelendiğinde yaşamlarını bir bütün olarak değerlendiren kadınların erkeklerden daha memnun olduğu anlaşılmaktadır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; erkekler yaşamlarından orta düzeyde memnunken, kadınlar yaşamlarından memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=38,808$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı(Cinsiyet * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,367 olarak bulundu) hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 38. Yaş Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Yaş	0-28	7 6,1%	16 14,0%	29 25,4%	46 40,4%	16 14,0%	114 100,0%
	29-39	1 1,2%	9 11,0%	23 28,0%	36 43,9%	13 15,9%	82 100,0%
	40 veya üzeri	0 0,0%	1 1,9%	9 16,7%	25 46,3%	19 35,2%	54 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 22,489		Serbestlik Derecesi(df) = 8			Anlamlılık Değeri(p) = 0,004		

Tablo 38`de yaş değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş olduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare testine bağımsızlık ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre, 0-28 yaş grubundaki kişilerin %20,1`i(23 kişi) yaşamlarından ya memnun değil ya da hiç memnun değillerdir. Bu memnuniyetsizlik oranı 29-39 yaş grubunda %12,2(10 kişi) iken, 40 veya üzeri yaş grubunda %1,9`dur. Buna karşın, memnun ya da çok memnun olanların 0-28 yaş grubundaki oranı %54,4`ken(62 kişi), 29-39 yaş grubunda %59,8(49 kişi), 40 veya üzeri yaş grubunda ise %81,5`tir. Bu oranlara bakıldığında 40 veya üzeri yaş grubunda bulunan kişilerin diğer yaş gruplarına göre yaşamlarından daha memnun olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; 0-28 yaş grubundaki kişiler yaşamlarından orta düzeyde memnunken, 29-39 yaş grubunda bulunan kişiler ile 40 veya üzeri yaş grubunda bulunan kişiler yaşamlarından memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=22,489$ ve $p=0,004<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların yaşları, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı (Yaş * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,287 olarak bulundu) hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 39. Medeni Durum Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Medeni durum	Hiç evlenmemiş	8 8,5%	15 16,0%	33 35,1%	31 33,0%	7 7,4%	94 100,0%
	Evli	0 0,0%	7 5,4%	12 9,3%	71 55,0%	39 30,2%	129 100,0%
	Boşanmış	0 0,0%	4 14,8%	16 59,3%	5 18,5%	2 7,4%	27 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri (χ^2) = 76,805		Serbestlik Derecesi(df) = 8			Anlamlılık Değeri (p) = 0,000		

Tablo 39`da medeni durum değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Medeni Durum * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,86 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Medeni Durum * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %26,7 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyinde yer alan “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Buna göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 40`ta görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 40. Medeni Durum Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Medeni Durum	Hiç evlenmemiş	23 24,5%	33 35,1%	38 40,4%	94 100,0%
	Evli	7 5,4%	12 9,3%	110 85,3%	129 100,0%
	Boşanmış	4 14,8%	16 59,3%	7 25,9%	27 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 68,435		Serbestlik Derecesi(df) = 4		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tablo 40 incelendiğinde hiç evlenmemiş olanların %24,5'i(23 kişi), evli olanların %5,4'ü(7 kişi) ve boşanmış olanların %14,8'i(4 kişi) yaşamlarından memnun olmadıkları gözükmektedir. Buna karşın, hiç evlenmemiş olanların %40,4'ü(38 kişi), evli olanların %85,3'ü(110 kişi) ve boşanmış olanların %25,9'u(7 kişi) yaşamlarından memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu tabloya göre evli olanların, hiç evlenmemiş olanlara ve boşanmış olanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; evli olan çalışanlar yaşamlarından memnunken, hiç evlenmemiş çalışanlar ile boşanmış olanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=68,435$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Medeni Durum * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,464 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 41. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Eğitim Durumu	İlkokul	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
	Lise	2 13,3%	4 26,7%	4 26,7%	2 13,3%	3 20,0%	15 100,0%
	Ön Lisans	1 2,9%	12 34,3%	15 42,9%	7 20,0%	0 0,0%	35 100,0%
	Lisans	5 3,6%	8 5,8%	40 29,0%	65 47,1%	20 14,5%	138 100,0%
	Yüksek Lisans	0 0,0%	2 3,8%	2 3,8%	26 50,0%	22 42,3%	52 100,0%
	Doktora	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 66,7%	3 33,3%	9 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri (χ^2) = 87,844		Serbestlik Derecesi(df) = 20		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000			

Tablo 41`de eğitim durumu değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Eğitim Durumu * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,03 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Eğitim Durumu * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %60 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu kullanılarak hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Eğitim Durumu değişkenindeki “İlkokul” ve “Lise” değişkenleri birleştirilerek “Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanlar” kategorisi oluşturulmuştur. “Ön Lisans” ve “Lisans” değişkenleri birleştirilerek “Ön lisans ya da lisans mezunu olanlar” kategorisi, “Yüksek Lisans” ve “Doktora” değişkenleri

birleştirilerek “Lisansüstü eğitim mezunu olanlar” kategorisi oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Buna göre, ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 42’de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 42. Eğitim Durumu(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Eğitim Durumu	Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanlar	6 37,5%	4 25,0%	6 37,5%	16 100,0%
	Ön lisans ya da lisans mezunu olanlar	26 15,0%	55 31,8%	92 53,2%	173 100,0%
	Lisansüstü eğitim mezunu olanlar	2 3,3%	2 3,3%	57 93,4%	61 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 40,234		Serbestlik Derecesi(df) = 4		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tekrar yapılan ki-kare testi sonucunda, beklenen değeri 5’ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20’sini [Eğitim Durumu(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için %22,2 bulundu] aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, yeniden kodlama işlemi yapılmış Tablo 42 sadece yorumlanacak olup ki-kare testine ilişkin sonuçlar hakkında herhangi bir yorum yapılmayacaktır.

Tablo 42 incelendiğinde ön lisans ya da lisans mezunu olmayanların %37,5’i(6 kişi) yaşamlarından memnun değilken bu oran ön lisans ya da lisans mezunu olanlarda %15(26 kişi), lisansüstü eğitim mezunu olanlarda %3,3 `tür(2 kişi). Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanların%37,5’i(6 kişi) yaşamlarından memnunken bu oran ön lisans ya da lisans mezunu olanlarda %53,2(92 kişi), lisansüstü eğitim mezunu olanlarda

%93,4`tür(57 kişi). Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanların %25`i(4 kişi) yaşamlarından orta düzeyde memnunken bu oran ön lisans ya da lisans mezunu olanlarda %31,8(55 kişi), lisansüstü eğitim mezunu olanlarda %3,3`tür(2 kişi).

Tablo 43. Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duymuş Olduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Çocuk Sayısı	Çocuğum yok	8 5,6%	21 14,8%	42 29,6%	51 35,9%	20 14,1%	142 100,0%
	1	0 0,0%	5 7,9%	13 20,6%	30 47,6%	15 23,8%	63 100,0%
	2	0 0,0%	0 0,0%	6 15,0%	25 62,5%	9 22,5%	40 100,0%
	3	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	4 80,0%	5 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri (χ^2) = 36,991		Serbestlik Derecesi(df) = 12			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 43`te çocuk sayısı değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyi ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Çocuk Sayısı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,16 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Çocuk Sayısı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %45 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu kullanılarak Çocuk Sayısı değişkeninde yer alan “3 çocuk sahibi olanlar” satırı “2 çocuk sahibi olanlar” satırı ile birleştirilmiş ve elde edilen yeni kategori “2 veya daha fazla çocuk sahibi olanlar” tanımlanmıştır. Aynı şekilde;

Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 44’te görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 44. Çocuk Sayısı(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duymuş Olduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Çocuk Sayısı	Çocuğum yok	29 20,4%	42 29,6%	71 50,0%	142 100,0%
	1	5 7,9%	13 20,6%	45 71,4%	63 100,0%
	2 veya üzeri	0 0,0%	6 13,3%	39 86,7%	45 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 25,268		Serbestlik Derecesi(df) = 4		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tablo 44 incelendiğinde çocuğu olmayanların %20,4’ü(29 kişi), 1 çocuk sahibi olanların %7,9’u(5kişi) yaşamlarından memnun değilken bu oran 2 veya daha fazla çocuk sahibi olanlarda %0’dır. Diğer taraftan, çocuğu olmayanların %50’si(71 kişi), 1 çocuk sahibi olanların %71,4’ü(45 kişi) yaşamlarından memnunken bu oran 2 veya daha fazla çocuk sahibi olanlarda %86,7’dir(39 kişi). Bu tabloya göre 2 veya daha fazla çocuk sahibi olanların, 1 çocuk sahibi olanlar ve çocuğu olmayanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmemektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, çocuğu olmayanların, 1 çocuk sahibi olanların ve 2 veya üzeri çocuk sahibi olanların yaşamlarından memnun oldukları gözlemlenmiştir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=25,268$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe

çalışanların çocuk sayısı ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların çocuk sayısı, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Çocuk Sayısı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,303 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 45. Aylık Gelir Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Aylık Gelir	1300-2500 TL	8 8,5%	20 21,3%	34 36,2%	26 27,7%	6 6,4%	94 100,0%
	2501-3700 TL	0 0,0%	4 5,3%	17 22,4%	37 48,7%	18 23,7%	76 100,0%
	3701-4900 TL	0 0,0%	1 2,1%	6 12,8%	32 68,1%	8 17,0%	47 100,0%
	4901 TL veya üzeri	0 0,0%	1 3,0%	4 12,1%	12 36,4%	16 48,5%	33 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri (χ^2) = 77,510		Serbestlik Derecesi(df) = 12			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 45'te aylık gelir değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyi ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Aylık Gelir * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 1,06 olarak bulundu) 5'ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20'sini(Aylık Gelir * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %30 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, "Recode(Yeniden Kodlama)" komutu ile satır düzeyinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5'ten küçük olan gözenek sayısının %20'nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu kullanılarak Aylık Gelir değişkenindeki “3701-4900 TL” ve “4901 TL veya üzeri” değişkenleri birleştirilmiş ve elde edilen yeni kategori “3701 TL veya üzeri” olarak tanımlanmıştır. Buna göre, ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 46`da görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 46. Aylık Gelir(Yeniden Kodlandı) Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Aylık Gelir	1300-2500 TL	8 8,5%	20 21,3%	34 36,2%	26 27,7%	6 6,4%	94 100,0%
	2501-3700 TL	0 0,0%	4 5,3%	17 22,4%	37 48,7%	18 23,7%	76 100,0%
	3701 TL veya üzeri	0 0,0%	2 2,5%	10 12,5%	44 55,0%	24 30,0%	80 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2) = 62,937		Serbestlik Derecesi(df) = 8			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 46 incelendiğinde 1300-2500 TL gelir grubundaki kişilerin %29,8'i(28 kişi) yaşamlarından ya memnun değiller ya da hiç memnun değillerdir. Bu oran 2501-3700 TL gelir grubuna sahip kişilerde %5,3'ken(4 kişi) 3701 TL veya üzeri gelir grubuna sahip kişilerde %2,5'tir(2kişi). Yaşamlarından orta düzeyde memnun olanların oranı 1300-2500 TL gelir grubunda %36,2'yken(34 kişi), 2501-3700 TL gelir grubunda %22,4(17 kişi) ve 3701 TL veya üzeri gelir grubunda %12,5'tir(10 kişi). Diğer taraftan, 1300-2500 TL gelir grubuna sahip kişilerin %34,1'i(32 kişi) yaşamlarından ya çok memnun ya da memnundurlar. Bu oran 2501-3700 TL gelir grubunda %72,4(55 kişi), 3701 TL veya üzeri gelir grubunda %85'tir(68 kişi). Tabloyu kısaca özetlemek gerekirse 3701 TL veya üzeri gelir grubuna sahip kişiler, 1300-2500 TL ve 2501-3700 TL gelir grubuna sahip kişilere kıyasla yaşamlarından daha memnun olduğu gözükmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; 1300-2500 TL gelir grubunda bulunan kişiler yaşamlarından orta

düzeyde memnunken, 2501-3700 TL ve 3701 TL veya üzeri gelir grubunda bulunan kişiler yaşamlarından memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=62,937$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların gelir seviyesi ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların gelir seviyesi, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Aylık Gelir(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,448 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 47. Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre	0-30 dakika	2 2,8%	0 0,0%	7 9,9%	29 40,8%	33 46,5%	71 100,0%
	31-59 dakika	1 1,3%	2 2,6%	17 21,8%	45 57,7%	13 16,7%	78 100,0%
	60-89 dakika	0 0,0%	11 19,3%	16 28,1%	28 49,1%	2 3,5%	57 100,0%
	90-119 dakika	3 10,0%	8 26,7%	15 50,0%	4 13,3%	0 0,0%	30 100,0%
	120 dakika veya üzeri	2 14,3%	5 35,7%	6 42,9%	1 7,1%	0 0,0%	14 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 120,167		Serbestlik Derecesi(df) = 16			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 47`de ev-işyeri arasında geçen süre değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,45 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(

Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %36 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 48`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 48. Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre	0-30 dakika	2 2,8%	7 9,9%	62 87,3%	71 100,0%
	31-59 dakika	3 3,8%	17 21,8%	58 74,4%	78 100,0%
	60-89 dakika	11 19,3%	16 28,1%	30 52,6%	57 100,0%
	90-119 dakika	11 36,7%	15 50,0%	4 13,3%	30 100,0%
	120 dakika veya üzeri	7 50,0%	6 42,9%	1 7,1%	14 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2) = 83,288		Serbestlik Derecesi(df) = 8		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tablo 48 incelendiğinde ev-işyeri arasında geçen sürenin 0-30 dakika olan sigorta sektöründe çalışanların %2,8`i(2 kişi), 31-59 dakika olanların %3,8`i(3 kişi), 60-89 dakika olanların %19,3`ü(11 kişi), 90-119 dakika olanların %36,7`si(11 kişi) ve 120 dakika veya üzerinde olanların %50`si(7 kişi) yaşamlarından memnun olmadıklarını gözükmektedir. Diğer taraftan, ev-işyeri arasında geçen sürenin 0-30 dakika olan

çalışanların %87,3'ü(62 kişi), 31-59 dakika olanların %74,4'ü(58 kişi), 60-89 dakika olanların %52,6'sı(30 kişi), 90-119 dakika olanların %13,3'ü(4 kişi) ve 120 dakika veya üzeri olanların %7,1'i(1 kişi) yaşamlarından genel anlamda memnundurlar. Bu tabloya göre ev-işyeri arasında geçen sürenin 0-30 dakika olan çalışanlar, 31-59 dakika, 60-89 dakika, 90-119 dakika, 120 dakika veya üzeri olan çalışanlarına kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözlemlenmiştir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; ev-işyeri arasında geçen süre 0-30 dakika olan çalışanlar ile 31-59 dakika olan çalışanlar yaşamlarından memnunken, 60-89 dakika olan çalışanlar, 90-119 dakika olan çalışanlar ve 120 dakika veya üzeri olan çalışanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=83,288$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle ev-işyeri arasında geçen süre ile sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, ev-işyeri arasındaki süre, sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Ev-İşyeri Arasındaki Süre * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,50 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 49. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Ortamı Memnuniyetine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	5 55,6%	4 44,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 100,0%
	Memnun değilim	1 6,7%	7 46,7%	6 40,0%	1 6,7%	0 0,0%	15 100,0%
	Orta	2 3,3%	11 18,0%	39 63,9%	7 11,5%	2 3,3%	61 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	3 2,8%	16 14,8%	84 77,8%	5 4,6%	108 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	1 1,8%	0 0,0%	15 26,3%	41 71,9%	57 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 350,277		Serbestlik Derecesi(df) = 16			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 49`da sigorta sektöründe çalışanların işyerindeki çalışma koşulları memnuniyetine göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyi ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,29 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %48 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile İş Yerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi değişkenindeki “Hiç memnun değilim” satırı “Memnun değilim” satırı ile birleştirilerek “Memnun değilim” satırı ve “Memnunum” satırı “Çok memnunum” satırı ile birleştirilerek “Memnunum” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde;

Yaşam Memnuniyet Düzeyi değişkenindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 50’de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 50. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Ortamı Memnuniyetine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Memnun değilim	17 70,8%	6 25,0%	1 4,2%	24 100,0%
	Orta	13 21,3%	39 63,9%	9 14,8%	61 100,0%
	Memnunum	4 2,4%	16 9,7%	145 87,9%	165 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2) = 182,054		Serbestlik Derecesi(df) = 4		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tablo 50 incelendiğinde, işyerindeki çalışma ortamından memnun olmayanların %70,8’i(17 kişi), çalışma ortamından orta düzeyde memnun olanların %21,3’ü(13 kişi) ve çalışma ortamından memnun olanların %2,4’ü(4 kişi) yaşamlarından memnun olmadığı gözükmektedir. Diğer taraftan, işyerindeki çalışma ortamından memnun olmayanların %4,2’si(1 kişi), orta düzeyde memnun olanların %14,8’i(9 kişi) ve memnun olanların %87,9’u(145 kişi) yaşamlarından memnun olduğu gözükmektedir. Bu tabloya göre işyerindeki çalışma ortamından memnun olanların, çalışma ortamından memnun olmayanlara ve orta düzeyde memnun olanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=182,054$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların çalışma ortamından duyduğu memnuniyet ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların çalışma ortamından duydukları memnuniyetleri, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,649 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 51. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Koşulları Memnuniyetine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	5 21,7%	13 56,5%	4 17,4%	1 4,3%	0 0,0%	23 100,0%
	Memnun değilim	1 3,7%	5 18,5%	16 59,3%	5 18,5%	0 0,0%	27 100,0%
	Orta	2 2,5%	7 8,8%	35 43,8%	33 41,3%	3 3,8%	80 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	0 0,0%	6 7,7%	60 76,9%	12 15,4%	78 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	1 2,4%	0 0,0%	8 19,0%	33 78,6%	42 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2) = 269,430		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 51`de sigorta sektöründe çalışanların çalışma koşullarından duydukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri (İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,74 olarak bulundu) 5`ten küçük

olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20'sini(İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %36 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile satır düzeyinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5'ten küçük olan gözenek sayısının %20'nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” satırı “Memnun değilim” satırı ile birleştirilerek “Memnun değilim” satırı ve “Memnunum” satırı “Çok memnunum” satırı ile birleştirilerek “Memnunum” satırı oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 52`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 52. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşyerindeki Çalışma Koşulları Memnuniyetine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Memnun değilim	6 12,0%	18 36,0%	20 40,0%	6 12,0%	0 0,0%	50 100,0%
	Orta	2 2,5%	7 8,8%	35 43,8%	33 41,3%	3 3,8%	80 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	1 0,8%	6 5,0%	68 56,7%	45 37,5%	120 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 151,107		Serbestlik Derecesi(df)= 8			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 52`ye bakıldığında işyerindeki çalışma koşullarından memnun olmayan kişilerin %48`i(24 kişi), orta düzeyde memnun olanların %11,3`ü(9 kişi), memnun olanların %0,8`i(1 kişi) yaşamlarından ya memnun değiller ya da hiç memnun değillerdir. Diğer taraftan, işyerindeki çalışma koşullarından memnun olmayanların %12`si(6 kişi), orta düzeyde memnun olanların %45,1`i(36 kişi), memnun olanların %94,2`si(113 kişi) yaşamlarından ya memnunlar ya da çok memnunnlardır. Bu tabloya

göre işyerindeki çalışma koşullarından memnun olanların, çalışma ortamından memnun olmayanlara ve orta düzeyde memnun olanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun olduğu gözükmemektedir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=151,107$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların çalışma koşullarından duyduğu memnuniyet ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların çalışma koşullarından duydukları memnuniyetleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,614 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 53. Kim Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Kim Mutlu Eder	Kendim	5 10,6%	9 19,1%	22 46,8%	11 23,4%	0 0,0%	47 100,0%
	Çocuklarım	0 0,0%	2 7,7%	12 46,2%	9 34,6%	3 11,5%	26 100,0%
	Anne-Baba	1 2,9%	7 20,0%	8 22,9%	14 40,0%	5 14,3%	35 100,0%
	Arkadaşlar	0 0,0%	4 80,0%	1 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Eş	0 0,0%	0 0,0%	3 10,7%	14 50,0%	11 39,3%	28 100,0%
	Tüm aile	2 1,8%	4 3,7%	15 13,8%	59 54,1%	29 26,6%	109 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 100,914		Serbestlik Derecesi(df)= 20			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 53`te kim mutlu eder değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Kim Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,16 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Kim Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %50 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmıştır. Ancak, beklenen değeri(Kim Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için minimum beklenen değer 0,68 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini (Kim Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için bu değer %33,3 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, yeniden kodlama işlemi yapılmış aşığıdaki tablo sadece yorumlanacak olup ki-kare testine ilişkin sonuçlar hakkında herhangi bir yorum yapılmayacaktır.

Tablo 54. Kim Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Kim Mutlu Eder	Kendim	14 29,8%	22 46,8%	11 23,4%	47 100,0%
	Çocuklarım	2 7,7%	12 46,2%	12 46,2%	26 100,0%
	Anne-Baba	8 22,9%	8 22,9%	19 54,3%	35 100,0%
	Arkadaşlar	4 80,0%	1 20,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Eş	0 0,0%	3 10,7%	25 89,3%	28 100,0%
	Tüm aile	6 5,5%	15 13,8%	88 80,7%	109 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 84,506		Serbestlik Derecesi(df)= 10		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Mutluluk kaynağı olarak kendilerini gören sigorta sektöründe çalışanların %29,8'i(14 kişi), mutluluk kaynağı olarak çocuklarını görenlerin %7,7'si(2 kişi), anne-babalarını görenlerin %22,9'u(8 kişi), arkadaşlarını görenlerin %80'i(4 kişi) ve tüm ailesini görenlerin %5,5'i(6 kişi) yaşamlarından memnun değildir. Mutluluk kaynağı olarak eşini görenlerin hiçbirisi ben yaşamımdan memnun değilim dememiştir. Buna karşın, yaşamlarından memnun olanların büyük bir çoğunluğu mutluluk kaynağı olarak ya tüm ailesini ya da eşini görmektedir. Yaşamlarından memnun olanların hiçbirisi mutluluk kaynağı olarak arkadaşlarını görmemektedir. Diğer taraftan, yaşamlarından memnun olmayan sigorta sektöründe çalışanların büyük bir çoğunluğu mutluluk kaynağı olarak kendilerini görmektedir.

Tablo 55. Ne Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Ne Mutlu Eder	Güç	2 9,1%	5 22,7%	10 45,5%	5 22,7%	0 0,0%	22 100,0%
	Başarı	3 7,9%	7 18,4%	16 42,1%	11 28,9%	1 2,6%	38 100,0%
	Sağlık	0 0,0%	1 2,4%	8 19,5%	22 53,7%	10 24,4%	41 100,0%
	Sevgi	0 0,0%	1 1,0%	11 10,8%	56 54,9%	34 33,3%	102 100,0%
	Para	3 6,4%	12 25,5%	16 34,0%	13 27,7%	3 6,4%	47 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 92,780		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 55`te ne mutlu eder değişkenine göre sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Ne Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,70 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sinin(Ne Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %40 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama” komutu ile sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 56`da görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 56. Ne Mutlu Eder Değişkenine Göre Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Ne Mutlu Eder	Güç	7 31,8%	10 45,5%	5 22,7%	22 100,0%
	Başarı	10 26,3%	16 42,1%	12 31,6%	38 100,0%
	Sağlık	1 2,4%	8 19,5%	32 78,0%	41 100,0%
	Sevgi	1 1,0%	11 10,8%	90 88,2%	102 100,0%
	Para	15 31,9%	16 34,0%	16 34,0%	47 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 86,096		Serbestlik Derecesi(df)= 8		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 56 incelendiğinde güç faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünen sigorta sektöründe çalışanların %31,8'i(7 kişi), başarı faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %26,3'ü(10 kişi), sağlık faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %2,4'ü(1 kişi), sevgi faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %1'i(1 kişi) ve para faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %31,9'u yaşamlarından memnun değillerdir. Diğer taraftan, güç faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünen sigorta sektöründe çalışanların %22,7'si(5 kişi), başarı faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %31,6'sı(12 kişi), sağlık faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %78'i(32 kişi), sevgi faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %88,2'si(90 kişi) ve para faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünenlerin %34'ü yaşamlarından memnundurlar.

Bu tabloya göre, para veya güç faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünen çalışanlar, yaşamlarından en memnun olmayan kişilerdir(Diğer faktörlere göre). Diğer taraftan, sevgi veya sağlık faktörünün kendilerini mutlu ettiğini düşünen çalışanlar ise yaşamlarından en memnun olan kişilerdir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre

memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; güç, başarı ve para faktörünü mutluluk kaynağı olarak gören sigorta sektöründe çalışanlar yaşamlarından orta düzeyde memnunken, sağlık ve sevgi faktörünü mutluluk kaynağı olarak gören çalışanlar yaşamlarından memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=86,096$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle ne mutlu eder değişkeni ile çalışanların yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, ne mutlu eder değişkeni sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Ne Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,506 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 57. Sigorta Sektöründe Çalışanların Sağlıklarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Sağlık Memnuniyeti	Hiç memnun değilim	0 0,0%	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	Memnun değilim	0 0,0%	2 33,3%	2 33,3%	2 33,3%	0 0,0%	6 100,0%
	Orta	0 0,0%	3 12,5%	7 29,2%	7 29,2%	7 29,2%	24 100,0%
	Memnunum	8 4,6%	17 9,8%	45 25,9%	80 46,0%	24 13,8%	174 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	2 4,5%	7 15,9%	18 40,9%	17 38,6%	44 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 42,501		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000		

Tablo 57`de sigorta sektöründe çalışanların sağlıklarından duymuş oldukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Sağlık Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,06 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20` sini(Sağlık Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %60 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20` nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Sağlık Memnuniyeti Değişkenine ait “Hiç memnun değilim” satırı “Memnun değilim” satırı ile birleştirilerek “Memnun değilim” satırı ve “Memnunum” satırı “Çok memnunum” satırı ile birleştirilerek “Memnunum” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 58`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 58. Sigorta Sektöründe Çalışanların Sağlıklarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Sağlık Memnuniyeti	Memnun Değilim	4 50,0%	2 25,0%	2 25,0%	8 100,0%
	Orta	3 12,5%	7 29,2%	14 58,3%	24 100,0%
	Memnunum	27 12,4%	52 23,9%	139 63,8%	218 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 10,231		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,037	

Tablo 58`de sigorta sektöründe çalışanların sağlıklarından duymuş oldukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeylerinin yeniden kodlama komutu kullanılarak oluşturulan nihai tablosu ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçları gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri[Sağlık Memnuniyeti(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için minimum beklenen değer 1,09 olarak bulundu] 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`sini[Sağlık Memnuniyeti(Yeniden Kodlandı)* Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için %44,4 olarak bulundu] aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, yeniden kodlama işlemi yapılmış Tablo 58 sadece yorumlanacak olup ki-kare testine ilişkin sonuçlar hakkında herhangi bir yorum yapılmayacaktır.

Tablo 58 incelendiğinde sağlıklarından memnun olmayanların %50`si(4 kişi) yaşamlarından da memnun olmadığı gözükmektedir. Bununla birlikte, sağlıklarından orta düzeyde memnun olanların %12,5`i(3 kişi) ile sağlıklarından memnun olanların %12,4`ü(27 kişi) yaşamlarından memnun değillerdir. Diğer taraftan, sağlıklarından memnun olmayanların %25`i(2 kişi), orta düzeyde memnun olanların %58,3`ü(14 kişi) ve memnun olanların %63,8`i(139 kişi) yaşamlarından memnundurlar. Bu tabloya göre sağlıklarından memnun olmayanların, sağlıklarından orta düzeyde memnun olanlara ve sağlıklarından memnun olanlara kıyasla yaşamlarından memnun olmama düzeyi çok daha yüksektir. Buna karşın, sağlıklarından memnun olanların, sağlıklarından orta düzeyde memnun olanlara ve sağlıklarından memnun olmayanlara kıyasla, yaşamlarından daha memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 59. Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşam Standartlarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	5 55,6%	4 44,4%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 100,0%
	Memnun değilim	1 4,5%	12 54,5%	4 18,2%	4 18,2%	1 4,5%	22 100,0%
	Orta	2 2,3%	10 11,5%	49 56,3%	22 25,3%	4 4,6%	87 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	0 0,0%	8 7,0%	80 70,2%	26 22,8%	114 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 5,6%	17 94,4%	18 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 310,831		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 59`da sigorta sektöründe çalışanların yaşam standartlarından duydukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,29 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %56 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyindeki, “Hiç memnun değilim” satırı “Memnun değilim” satırı ile birleştirilerek “Memnun değilim” satırı ve “Memnunum” satırı “Çok memnunum” satırı ile birleştirilerek “Memnunum” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki, “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 60`ta görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 60. Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşam Standartlarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Memnun	22	4	5	31
	Değilim	71,0%	12,9%	16,1%	100,0%
	Orta	12	49	26	87
		13,8%	56,3%	29,9%	100,0%
	Memnunum	0	8	124	132
		0,0%	6,1%	93,9%	100,0%
Toplam		34	61	155	250
		13,6%	24,4%	62,0%	100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 195,891		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 60 incelendiğinde yaşam standartlarından memnun olmayanların %71`i(22 kişi) ve yaşam standartlarından orta düzeyde memnun olanların %13,8`i(12 kişi) yaşamlarından memnun değillerdir. Buna karşın, yaşam standartlarından memnun olan sigorta sektöründe çalışanların hiçbirisi yaşamlarından memnun olmadıklarını dile getirmemiştir. Diğer taraftan, yaşam standartlarından memnun olanların %93,9`u(124 kişi), orta düzeyde memnun olanların %29,9`u(26 kişi) ve memnun olmayanların %16,1`i(5 kişi) yaşamlarından memnundurlar. Bu tabloya göre, yaşam standartlarından memnun olmayanların, yaşam standartlarından orta düzeyde memnun olanlara ve memnun olanlara kıyasla yaşamlarından memnun olmama düzeyi daha yüksektir. Buna

karşın, yaşam standartlarından memnun olanların, yaşam standartlarında orta düzeyde memnun olanlara ve memnun olmayanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun olduğu anlaşılmaktadır.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=195,891$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların yaşam standartlarından duydukları memnuniyet düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların yaşam standartlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,663 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 61. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşlerinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
İş Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	5 50,0%	4 40,0%	1 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	10 100,0%
	Memnun değilim	1 4,2%	11 45,8%	10 41,7%	2 8,3%	0 0,0%	24 100,0%
	Orta	2 2,6%	10 13,0%	44 57,1%	19 24,7%	2 2,6%	77 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	1 1,0%	6 5,9%	81 79,4%	14 13,7%	102 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 13,5%	32 86,5%	37 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 347,105		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 61`de sigorta sektöründe çalışanların işlerinden duymuş oldukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri (İş Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için beklenen minimum değer 0,32 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini (İş Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %48 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 62`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 62. Sigorta Sektöründe Çalışanların İşlerinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
İş Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	9 90,0%	1 10,0%	0 0,0%	10 100,0%
	Memnun değilim	12 50,0%	10 41,7%	2 8,3%	24 100,0%
	Orta	12 15,6%	44 57,1%	21 27,3%	77 100,0%
	Memnunum	1 1,0%	6 5,9%	95 93,1%	102 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0%	37 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 201,371		Serbestlik Derecesi(df)= 8		Anlamlılık Düzeyi(p) = 0,000	

Tablo 62 incelendiğinde işlerinden hiç memnun olmayanların %90'ı(9 kişi), memnun olmayanların %50'si(12 kişi), orta düzeyde memnun olanların %15,6'sı(12 kişi) ve memnun olanların %1'i(1 kişi) yaşamlarından memnun değildir. Tabloda işlerinden çok memnun olanların hiçbirisi yaşamlarından memnun olmadıklarını belirtmemiştir. Diğer taraftan, işlerinden memnun olmayanların %8,3'ü(2 kişi), orta düzeyde memnun olanların %27,3'ü(21 kişi), memnun olanların %93,1'i(95 kişi) ve çok memnun olanların tamamı yaşamlarından memnundurlar. Tabloda işlerinden memnun olmayanların hiçbirisi yaşamlarından memnun olduklarını belirtmemiştir. Bu tabloya göre işlerinden çok memnun olanların ve işlerinden memnun olanların, işlerinden orta düzeyde memnun olanlara, memnun olmayanlara ve hiç memnun olmayanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmemektedir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=201,371$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların işlerinden memnun olma düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeylerini arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların iş memnuniyetleri, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [İş Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,668 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 63. Sigorta Sektöründe Çalışanların Çevresinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Çevre Memnuniyeti	Memnun değilim	2 33,3%	2 33,3%	2 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	6 100,0%
	Orta	6 10,3%	21 36,2%	22 37,9%	7 12,1%	2 3,4%	58 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	3 2,1%	36 24,8%	87 60,0%	19 13,1%	145 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	0 0,0%	1 2,4%	13 31,7%	27 65,9%	41 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 183,510		Serbestlik Derecesi(df)=12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 63`te sigorta sektöründe çalışanların çevresinden duymuş oldukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Çevre Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,19 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Çevre Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %45 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile sütun düzeyinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 64`te görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 64. Sigorta Sektöründe Çalışanların Çevresinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Çevre Memnuniyeti	Memnun değilim	4 66,7%	2 33,3%	0 0,0%	6 100,0%
	Orta	27 46,6%	22 37,9%	9 15,5%	58 100,0%
	Memnunum	3 2,1%	36 24,8%	106 73,1%	145 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	1 2,4%	40 97,6%	41 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 126,325		Serbestlik Derecesi(df)= 6		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 64'te sigorta sektöründe çalışanların çevresinden duymuş oldukları memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeylerinin yeniden kodlama komutu kullanılarak oluşturulan nihai tablosu ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri[Çevre Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için minimum beklenen değer 0,25 olarak bulundu] 5'ten küçük olan gözenek sayısının %20'sini[Çevre Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için bu değer %25 olarak bulundu] aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, yeniden kodlama işlemi yapılmış Tablo 64 sadece yorumlanacak olup ki-kare testine ilişkin sonuçlar hakkında herhangi bir yorum yapılmayacaktır.

Tablo 64 incelendiğinde çevresinden memnun olmayan sigorta sektöründe çalışanların %66,7'si(4 kişi), çevresinden orta düzeyde memnun olanların %46,6'sı(27 kişi) ve çevresinden memnun olanların %2,1'i(3 kişi) yaşamlarından memnun olmadıkları gözükmemektedir. Buna karşın, çevresinden çok memnun olan çalışanların hiçbirisi yaşamlarından memnuniyetsiz olduklarını beyan etmemişlerdir. Diğer taraftan, çevresinden çok memnun olan sigorta sektöründe çalışanların %97,6'sı(40 kişi), çevresinden memnun olanların %73,1'i(106 kişi) ve çevresinden orta düzeyde memnun

olanların %15,5'i(9 kişi) yaşamlarından memnun oldukları gözükmektedir. Bu tabloya göre çevresinden memnun olmayanların ve orta düzeyde memnun olanların, çevresinden memnun ve çok memnun sigorta sektöründe çalışanlara kıyasla yaşamlarından daha çok memnun olmadıkları anlaşılmaktadır. Öte yandan, çevresinden çok memnun olanlar ile memnun olanlar, çevresinden memnun olmayanlara ve orta düzeyde memnun olanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 65. Sigorta Sektöründe Çalışanların İş-Yaşam Dengesinden Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeylerine Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Hiç memnun değilim	6 33,3%	9 50,0%	3 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	18 100,0%
	Memnun değilim	0 0,0%	5 29,4%	10 58,8%	2 11,8%	0 0,0%	17 100,0%
	Orta	2 1,9%	11 10,5%	48 45,7%	41 39,0%	3 2,9%	105 100,0%
	Memnunum	0 0,0%	1 1,1%	0 0,0%	59 64,8%	31 34,1%	91 100,0%
	Çok memnunum	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 26,3%	14 73,7%	19 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 237,955		Serbestlik Derecesi(df)= 16			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 65'te sigorta sektöründe çalışanların iş-yaşam dengesinden duyduğu memnuniyet düzeylerine göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmiştir. Ancak, beklenen değeri(İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için beklenen minimum değer 0,54 olarak bulundu) 5'ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20'sini(İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %56 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle,

“Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5'ten küçük olan gözenek sayısının %20'nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” satırı “Memnun değilim” satırı ile birleştirilerek “Memnun değilim” satırı ve “Memnunum” satırı “Çok memnunum” satırı ile birleştirilerek “Memnunum” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 66`da görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 66. Sigorta Sektöründe Çalışanların İş-Yaşam Dengesinden Duyduğu Memnuniyet Düzeylerine(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi	Memnun Değilim	20 57,1%	13 37,1%	2 5,7%	35 100,0%
	Orta	13 12,4%	48 45,7%	44 41,9%	105 100,0%
	Memnunum	1 0,9%	0 0,0%	109 99,1%	110 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 159,786		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 66`ya bakıldığında iş-yaşam dengesinden memnun olmayan sigorta sektöründe çalışanların %57,1'i(20 kişi), iş-yaşam dengesinden orta derecede memnun olanların %12,4'ü(13 kişi) ve iş-yaşam dengesinden memnun olanların %0,9'u(1 kişi) yaşamlarından memnun olmadıkları gözükmektedir. Diğer taraftan, iş-yaşam

dengeinden memnun olanların %99,1'i(109 kişi), iş-yaşam dengeinden orta düzeyde memnun olanların %41,9'u(44 kişi) ve iş-yaşam dengeinden memnun olmayanların %5,7'si(2 kişi) yaşamlarından memnun değillerdir. Bu tabloya göre, iş-yaşam dengeinden memnun olanların, iş-yaşam dengeinden orta düzeyde memnun olanlara ve iş-yaşam dengeinden memnun olmayanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmektedir. İş-yaşam dengeinden memnun olmayanların ise, iş-yaşam dengeinden orta düzeyde memnun olanlara ve iş-yaşam dengeinden memnun olanlara kıyasla yaşamlarından daha çok memnun değillerdir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=159,786$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların iş-yaşam dengeinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların iş-yaşam dengeinden duydukları memnuniyet düzeyleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [İş-Yaşam Dengeinden Duyulan Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,624 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 67. Sigorta Sektöründe Çalışanların Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiç	4 9,1%	13 29,5%	24 54,5%	2 4,5%	1 2,3%	44 100,0%
	Yılda birkaç kez	1 0,9%	9 7,9%	26 22,8%	57 50,0%	21 18,4%	114 100,0%
	Ayda 1-2 defa	3 3,6%	4 4,8%	8 9,5%	46 54,8%	23 27,4%	84 100,0%
	Haftada en az 1 defa	0 0,0%	0 0,0%	3 37,5%	2 25,0%	3 37,5%	8 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 82,020		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 67`de sigorta sektöründe çalışanların kültürel aktivitelere katılma sıklıklarına göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,26 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %45 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığındaki, “Haftada en az 1 defa” satırı ile “Ayda 1-2 defa” satırı ile birleştirilerek “Ayda en az 1 defa” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek

“Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 68`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 68. Sigorta Sektöründe Çalışanların Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiç	17 38,6%	24 54,5%	3 6,8%	44 100,0%
	Yılda birkaç kez	10 8,8%	26 22,8%	78 68,4%	114 100,0%
	Ayda en az 1 defa	7 7,6%	11 12,0%	74 80,4%	92 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 74,417		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 68 incelendiğinde kültürel aktivitelere hiç katılmayan sigorta sektöründe çalışanların %38,6'sı(17 kişi), yılda birkaç kez katılanların %8,8'i(10 kişi) ve ayda en az 1 defa katılanların %7,6'sı(7 kişi) yaşamlarından memnun olmadıkları gözükmektedir. Diğer taraftan, kültürel aktivitelere ayda en az 1 defa katılan sigorta sektöründe çalışanların %80,4'ü(74 kişi), yılda birkaç kez katılanların %68,4'ü(78 kişi) ve hiç katılmayanların %6,8'i(3 kişi) yaşamlarından memnun olmaktadır. Bu tabloya göre kültürel aktivitelere ayda en az 1 defa katılanların, yılda birkaç kez katılanlara ve hiç katılmayanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmektedir. Kültürel aktivitelere hiç katılmayanların ise, kültürel aktivitelere yılda birkaç kez katılanlara ve ayda en az 1 defa katılanlara kıyasla yaşamlarından daha çok memnun olmadıkları gözükmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, kültürel aktivitelere ayda en az 1 defa katılanlar ile yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından memnunken, kültürel aktivitelere hiç katılmayanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=74,417$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların kültürel aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların kültürel aktivitelere katılma sıklıkları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,479 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 69. Sigorta Sektöründe Çalışanların Kendilerini Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiç	1 25,0%	1 25,0%	1 25,0%	0 0,0%	1 25,0%	4 100,0%
	Yılda birkaç kez	3 4,5%	16 24,2%	19 28,8%	20 30,3%	8 12,1%	66 100,0%
	Ayda 1-2 defa	3 2,4%	7 5,7%	32 26,0%	61 49,6%	20 16,3%	123 100,0%
	Haftada en az 1 defa	1 1,8%	2 3,5%	9 15,8%	26 45,6%	19 33,3%	57 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 41,327		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 69`da sigorta sektöründe çalışanların kendilerini eğlendiren aktivitelere katılma sıklıklarına göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen

değer 0,13 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %40 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile satır düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığındaki “Hiç” satırı ile “Yılda birkaç kez” satırı birleştirilerek “Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez” satırı oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 70`te görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 70. Sigorta Sektöründe Çalışanların Kendilerini Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	4 5,7%	17 24,3%	20 28,6%	20 28,6%	9 12,9%	70 100,0%
	Ayda 1-2 defa	3 2,4%	7 5,7%	32 26,0%	61 49,6%	20 16,3%	123 100,0%
	Haftada en az 1 defa	1 1,8%	2 3,5%	9 15,8%	26 45,6%	19 33,3%	57 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 35,237		Serbestlik Derecesi(df)= 8			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 70 incelendiğinde kendilerini eğlendiren aktivitelere hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılan sigorta sektöründe çalışanların %30`u(21 kişi), ayda 1-2 defa katılanların %8,1`i(10 kişi) ve haftada en az 1 defa katılanların %5,3`ü(3 kişi)

yaşamlarından ya memnun değiller ya da hiç memnun değillerdir. Diğer taraftan, kendilerini eğlendiren aktivitelere haftada en az 1 defa katılan sigorta sektöründe çalışanların %78,9'u(45 kişi), ayda 1-2 defa katılanların %65,9'u(81 kişi), hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılanların %41,5'i(29 kişi) yaşamlarından ya memnun ya da çok memnundurlar. Bu tabloya göre, haftada en az 1 defa kendilerini eğlendiren aktivitelere katılan sigorta sektöründe çalışanların, ayda 1-2 defa katılanlara ve hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılanlara kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmektedir. Diğer taraftan, bu tabloya göre yaşamlarından en çok memnun olmayan grubu kendilerini eğlendiren aktivitelere hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılan sigorta sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, eğlendiren aktivitelere haftada en az 1 defa katılanlar ile ayda 1-2 defa katılanlar yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=35,237$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların kendilerini eğlendiren aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların kendilerini eğlendiren aktivitelere katılma sıklıkları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,351 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 71. Sigorta Sektöründe Çalışanların Sportif Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Sportif Aktivitelere Katılma sıklığı	Hiç	6 4,8%	18 14,3%	41 32,5%	41 32,5%	20 15,9%	126 100,0%
	Yılda birkaç kez	1 1,7%	4 6,8%	12 20,3%	31 52,5%	11 18,6%	59 100,0%
	Ayda 1-2 defa	0 0,0%	1 2,0%	7 14,0%	26 52,0%	16 32,0%	50 100,0%
	Haftada en az 1 defa	1 6,7%	3 20,0%	1 6,7%	9 60,0%	1 6,7%	15 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 31,469		Serbestlik Derecesi(df)=12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,002		

Tablo 71`de sigorta sektöründe çalışanların sportif aktivitelere katılma sıklıklarına göre yaşamlarından duyduğu memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,48 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %35 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile satır düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığındaki, “Haftada en az 1 defa” satırı ile “Ayda 1-2 defa” satırı ile birleştirilerek “Ayda en az 1 defa” satırı oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 72`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 72. Sigorta Sektöründe Çalışanların Sportif Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre(Yeniden Kodlandı) Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Sportif Aktivitelere Katılma sıklığı	Hiç	6 4,8%	18 14,3%	41 32,5%	41 32,5%	20 15,9%	126 100,0%
	Yılda birkaç kez	1 1,7%	4 6,8%	12 20,3%	31 52,5%	11 18,6%	59 100,0%
	Ayda en az 1 defa	1 1,5%	4 6,2%	8 12,3%	35 53,8%	17 26,2%	65 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 21,988		Serbestlik Derecesi(df)= 8			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,005		

Tablo 72 incelendiğinde sportif aktivitelere hiç katılmayan sigorta sektöründe çalışanların %19,1'i(24 kişi), yılda birkaç kez katılanların %8,5'i(5 kişi) ve ayda en az 1 defa katılanların %7,7'si(5 kişi) yaşamlarından ya memnun değiller ya da hiç memnun değildir. Diğer taraftan, sportif aktivitelere ayda en az 1 defa katılanların %80'i(52 kişi), yılda birkaç kez katılanların %71,1'i(42 kişi) ve hiç katılmayanların %48,4'ü(61 kişi) yaşamlarından ya memnunlar ya da çok memnundurlar. Bu tabloya bakıldığında sportif aktivitelere hiç katılmaya sigorta sektöründe çalışanlar, yılda birkaç kez katılanlara ve ayda en az 1 defa katılanlara kıyasla yaşamlarından daha çok memnun olmadıkları gözükmektedir. Diğer taraftan, ayda en az 1 defa sportif aktivitelere katılan sigorta sektöründe çalışanlar, yılda birkaç kez katılanlara ve hiç katılmayanlara kıyasla yaşamlarından daha çok memnun oldukları gözükmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; sportif aktivitelere ayda en az 1 defa ve yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından memnunken, hiç katılmayanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundur.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise, ki-kare değerinin $x^2(df=8, n=250)=21,988$ ve $p=0,005<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların sportif aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri

arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların sportif aktivitelere katılma sıklıkları yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için kontenjans katsayısı 0,284 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 73. Sigorta Sektöründe Çalışanların Aileleri ile Zaman Geçirme Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı	Hiç	0 0,0%	0 0,0%	2 40,0%	3 60,0%	0 0,0%	5 100,0%
	Yılda birkaç kez	4 11,1%	12 33,3%	20 55,6%	0 0,0%	0 0,0%	36 100,0%
	Ayda 1-2 defa	2 2,8%	8 11,3%	24 33,8%	34 47,9%	3 4,2%	71 100,0%
	Haftada en az 1 defa	2 1,4%	6 4,3%	15 10,9%	70 50,7%	45 32,6%	138 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 107,234		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 73`te sigorta sektöründe çalışanların aileleri ile zaman geçirme sıklıklarına göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,16 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %45 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Aile ile Zaman Geçirme Sıklığındaki, “Hiç” satırı ile “Yılda birkaç kez” satırı birleştirilerek “Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 74’te görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 74. Sigorta Sektöründe Çalışanların Aileleri ile Zaman Geçirme Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı	Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	16 39,0%	22 53,7%	3 7,3%	41 100,0%
	Ayda 1-2 defa	10 14,1%	24 33,8%	37 52,1%	71 100,0%
	Haftada en az 1 defa	8 5,8%	15 10,9%	115 83,3%	138 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 84,012		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 74 incelendiğinde aileleri ile hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanların %39’u(16 kişi), ayda 1-2 defa zaman geçirenlerin %14,1’i(10 kişi) ve haftada en az 1 defa zaman geçirenlerin %5,8’i(8 kişi) yaşamlarından memnun değildir. Diğer taraftan, haftada en az 1 defa aileleri ile zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanların %83,3’ü(115 kişi), ayda 1-2 defa zaman geçirenlerin %52,1’i(37 kişi) ve hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenlerin %7,3’ü(3 kişi) yaşamlarından memnundurlar. Bu tabloya bakıldığında, ailesiyle hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanlar, ayda 1-2 defa zaman geçirenlere ve haftada en az 1 defa zaman geçirenlere kıyasla yaşamlarından daha çok memnun olmadıkları gözükmektedir. Buna karşın, haftada en az 1 defa ailesiyle zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanlar, ayda 1-2 defa zaman geçiren ve

hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenlere kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmemektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ailesiyle haftada en az 1 defa zaman geçirenler yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenler ile ayda 1-2 defa zaman geçirenler yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=84,012$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların aileleri ile zaman geçirme sıklıkları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların aileleri ile zaman geçirme sıklıkları, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,502 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 75. Sigorta Sektöründe Çalışanların Arkadaşları ile Zaman Geçirme Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı	Hiç	0 0,0%	0 0,0%	2 66,7%	1 33,3%	0 0,0%	3 100,0%
	Yılda birkaç kez	3 6,7%	11 24,4%	19 42,2%	9 20,0%	3 6,7%	45 100,0%
	Ayda 1-2 defa	5 3,6%	11 7,9%	29 20,9%	65 46,8%	29 20,9%	139 100,0%
	Haftada en az 1 defa	0 0,0%	4 6,3%	11 17,5%	32 50,8%	16 25,4%	63 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 37,245		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 75`te sigorta sektöründe çalışanların arkadaşları ile zaman geçirme sıklıklarına göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,10 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %45 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütün düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığındaki, “Hiç” satırı ile “Yılda birkaç kez” satırı birleştirilerek “Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet Düzeyindeki “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 76`da görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 76. Sigorta Sektöründe Çalışanların Arkadaşları ile Zaman Geçirme Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı	Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	14 29,2%	21 43,8%	13 27,1%	48 100,0%
	Ayda 1-2 defa	16 11,5%	29 20,9%	94 67,6%	139 100,0%
	Haftada en az 1 defa	4 6,3%	11 17,5%	48 76,2%	63 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 32,950		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 76 incelendiğinde arkadaşları ile hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanların %29,2'si(14 kişi), ayda 1-2 defa zaman geçirenlerin %11,5'i(16 kişi) ve haftada en az 1 defa zaman geçirenlerin %6,3'ü(4 kişi) yaşamlarından memnun değillerdir. Diğer taraftan, haftada en az 1 defa arkadaşları ile zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanların %76,2'si(48 kişi), ayda 1-2 defa zaman geçirenlerin %67,6'sı(94 kişi) ve hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenlerin %27,1'i(13 kişi) yaşamlarından memnundurlar. Bu tabloya bakıldığında, arkadaşlarıyla hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanlar, ayda 1-2 defa zaman geçirenlere ve haftada en az 1 defa zaman geçirenlere kıyasla yaşamlarından daha çok memnun olmadıkları gözükmemektedir. Buna karşın, haftada en az 1 defa arkadaşlarıyla zaman geçiren sigorta sektöründe çalışanlar, ayda 1-2 defa zaman geçiren ve hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenlere kıyasla yaşamlarından daha memnun oldukları gözükmemektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; haftada en az 1 defa ve ayda 1-2 defa arkadaşları ile zaman geçirenler yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenler yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=32,950$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle sigorta sektöründe çalışanların arkadaşlarıyla zaman geçirme sıklıkları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların arkadaşları ile zaman geçirme sıklıkları, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için kontenjans katsayısı 0,341 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 77. Sigorta Sektöründe Çalışanların Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklıklarına Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi					Toplam
		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	Çok Memnunum	
Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiç	6 5,0%	22 18,5%	48 40,3%	38 31,9%	5 4,2%	119 100,0%
	Yılda birkaç kez	2 1,6%	4 3,2%	10 8,1%	67 54,0%	41 33,1%	124 100,0%
	Ayda 1-2 defa	0 0,0%	0 0,0%	3 50,0%	2 33,3%	1 16,7%	6 100,0%
	Haftada en az 1 defa	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
Toplam		8 3,2%	26 10,4%	61 24,4%	107 42,8%	48 19,2%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)=81,882		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 77`de sigorta sektöründe çalışanların gönüllülük kapsamındaki aktivitelere katılma sıklıklarına göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için minimum beklenen değer 0,03 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyet Düzeyi için bu değer %60 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile hem satır hem de sütun düzeylerinde birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu ile Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığındaki, “Haftada en az 1 defa” satırı ile “Ayda 1-2 defa” satırı ile birleştirilerek “Ayda en az 1 defa” satırı oluşturulmuştur. Aynı şekilde; Yaşam Memnuniyet

Düzeyindeki, “Hiç memnun değilim” sütunu “Memnun değilim” sütunu ile birleştirilerek “Memnun değilim” sütunu ve “Memnunum” sütunu “Çok memnunum” sütunu ile birleştirilerek “Memnunum” sütunu oluşturulmuştur. Bu duruma göre ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 78`de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 78. Sigorta Sektöründe Çalışanların Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklıklarına(Yeniden Kodlandı) Göre Yaşamlarından Duyduğu Memnuniyet Düzeyleri(Yeniden Kodlandı) ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Yaşam Memnuniyet Düzeyi			Toplam
		Memnun değilim	Ne memnunum ne değilim	Memnunum	
Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı	Hiç	28 23,5%	48 40,3%	43 36,1%	119 100,0%
	Yılda birkaç kez	6 4,8%	10 8,1%	108 87,1%	124 100,0%
	Ayda en az 1 defa	0 0,0%	3 42,9%	4 57,1%	7 100,0%
Toplam		34 13,6%	61 24,4%	155 62,0%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 68,966		Serbestlik Derecesi(df)= 4		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000	

Tablo 78`de sigorta sektöründe çalışanların gönüllülük kapsamındaki aktivitelere katılma sıklıklarına göre yaşamlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeylerinin yeniden kodlama komutu kullanılarak oluşturulan nihai tablosu ile ki-kare testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri[Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı(Yeniden Kodlandı)* Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için minimum beklenen değer 0,95 olarak bulundu] 5`ten küçük olan gözenek sayısının %20`sini[Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı(Yeniden Kodlandı) * Yaşam Memnuniyet Düzeyi(Yeniden Kodlandı) için bu değer %33,3 olarak bulundu] aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, yeniden kodlama işlemi yapılmış Tablo 78 sadece yorumlanacak olup ki-kare testine ilişkin sonuçlar hakkında herhangi bir yorum yapılmayacaktır.

Tablo 78 incelendiğinde gönüllülük kapsamındaki aktivitelere hiç katılmayan sigorta sektöründe çalışanların %23,5'i(28 kişi) ve yılda birkaç kez katılanların %4,8'i(6 kişi) yaşamlarından memnun değildir. Ayda en az 1 defa gönüllülük kapsamındaki aktivitelere katılan sigorta sektöründe çalışanların hiçbirisi yaşamlarından memnun olmadıklarını beyan etmemişlerdir. Diğer taraftan, ayda en az 1 defa gönüllülük kapsamındaki aktivitelere katılan sigorta sektöründe çalışanların %57,1'i(4 kişi), yılda birkaç kez katılanların %87,1'i(108 kişi) ve hiç katılmayanların %36,1'i(43 kişi) yaşamlarından memnundurlar. Bu tabloya göre yaşamlarından daha çok memnun olmayan grubu gönüllülük kapsamındaki aktivitelere hiç katılmayanlar oluştururken, yaşamlarından en çok memnun olan grubu ise gönüllülük kapsamındaki aktivitelere yılda birkaç kez katılanlar oluşturmaktadır.

Tablo 79. Sigorta Sektöründe Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarım	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Cinsiyet	Erkek	39 25,3%	8 5,2%	20 13,0%	5 3,2%	14 9,1%	68 44,2%	154 100,0%
	Kadın	8 8,3%	18 18,8%	15 15,6%	0 0,0%	14 14,6%	41 42,7%	96 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 24,561		Serbestlik Derecesi(df)= 5			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000			

Tablo 79`da sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetlerine göre kendilerini mutlu eden kişiler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tablo incelendiğinde erkeklerin %44,2'si(68 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %25,9`u(39 kişi) kendisini, %13`ü(20 kişi) anne-babasını, %9,1`i(14 kişi) eşini, %5,2`si(8 kişi) çocuklarını ve %3,2`si(5 kişi) arkadaşlarını görmektedir. Diğer taraftan, kadınların %42,7'si(41 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %18,8`i(18 kişi) çocuklarını, %15,6`sı(15 kişi) anne-babasını, %14,6`sı(14 kişi) eşini ve %8,3`ü(8 kişi) kendisini görmektedir. Kadınların hiçbirisi mutluluk kaynağı olarak arkadaşlarını

görmemiştir. Bu tabloya göre erkekleri sırasıyla tüm ailesi, kendisi, anne-babası, eşi, çocukları, arkadaşları mutlu ederken kadınları sırasıyla; tüm ailesi, çocukları, anne-babası, eşi ve kendisi mutlu etmektedir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=5, n=250)=24,561$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle “Cinsiyet” değişkeni ile “Kim Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Cinsiyet Değişkeni * Kim Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,299 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 80. Sigorta Sektöründe Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Ne Mutlu Eder					Toplam
		Güç	Başarı	Sağlık	Sevgi	Para	
Cinsiyet	Erkek	17 11,0%	25 16,2%	34 22,1%	37 24,0%	41 26,6%	154 100,0%
	Kadın	5 5,2%	13 13,5%	7 7,3%	65 67,7%	6 6,3%	96 100,0%
Toplam		22 8,8%	38 15,2%	41 16,4%	102 40,8%	47 18,8%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 51,163		Serbestlik Derecesi(df)= 4			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 80`de sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetlerine göre kendilerini mutlu eden faktörler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tablo incelendiğinde erkeklerin %26,6`ısı(41 kişi) mutluluk kaynağı olarak parayı, %24`ü(37 kişi) sevgiyi, %22,1`i(34 kişi) sağlığı, %16,2`si(25 kişi) başarıyı ve %11`i(17 kişi) başarıyı görmektedir. Diğer taraftan, kadınların %67,7`si(65 kişi) mutluluk kaynağı olarak sevgiyi, %13,5`i(13 kişi) başarıyı, %7,3`ü(7 kişi) sağlığı, %6,3`ü(6 kişi) parayı ve %5,2`si(5 kişi) gücü görmektedir. Bu tabloya göre erkekleri sırasıyla para, sevgi, sağlık, başarı ve güç mutlu ederken kadınları sırasıyla; sevgi, başarı, sağlık, para ve güç mutlu etmektedir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=4, n=250)=51,163$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle “Cinsiyet” değişkeni ile “Ne Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, mutluluk kaynağı olarak gördüğü faktörlere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Cinsiyet Değişkeni * Ne Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,412 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 81. Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarım	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Aylık Gelir	1300-2500 TL	38 40,4%	10 10,6%	19 20,2%	4 4,3%	4 4,3%	19 20,2%	94 100,0%
	2501-3700 TL	5 6,6%	9 11,8%	13 17,1%	1 1,3%	17 22,4%	31 40,8%	76 100,0%
	3701-4900 TL	4 8,5%	6 12,8%	2 4,3%	0 0,0%	4 8,5%	31 66,0%	47 100,0%
	4901 TL veya üzeri	0 0,0%	1 3,0%	1 3,0%	0 0,0%	3 9,1%	28 84,8%	33 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 96,856		Serbestlik Derecesi(df)= 15			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000			

Tablo 81`de sigorta sektöründe çalışanların aylık gelir durumlarına göre kendileri mutlu eden kişiler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Ancak, beklenen değeri(Aylık Gelir * Kim Mutlu Eder değişkeni için minimum beklenen değer 0,66 olarak bulundu) 5`ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20`sini(Aylık Gelir * Kim Mutlu Eder değişkeni için bu değer %33,3 olarak bulundu) aştığı için ki-kare testine ilişkin sonuçların yorumlanması doğru değildir. Bu nedenle, “Recode(Yeniden Kodlama)” komutu ile satır düzeylerinde

birleştirme yoluna gidilerek beklenen değeri 5'ten küçük olan gözenek sayısının %20'nin altına düşürülebileceği öngörülmüştür.

Yeniden kodlama komutu kullanılarak Aylık Gelir Değişkenindeki “3701-4900 TL” satırı “4901 TL veya üzeri” satırı ile birleştirilmiş ve elde edilen yeni kategori “3701 TL veya üzeri” olarak tanımlanmıştır. Buna göre, ki-kare testi tekrar yapılmış ve Tablo 82’de görülen analiz sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 82. Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına(Yeniden Kodlandı) Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarım	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Aylık Gelir	1300-2500 TL	38 40,4%	10 10,6%	19 20,2%	4 4,3%	4 4,3%	19 20,2%	94 100,0%
	2501-3700 TL	5 6,6%	9 11,8%	13 17,1%	1 1,3%	17 22,4%	31 40,8%	76 100,0%
	3701 TL veya üzeri	4 5,0%	7 8,8%	3 3,8%	0 0,0%	7 8,8%	59 73,8%	80 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 92,728		Serbestlik Derecesi(df)= 10			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000			

Tablo 82 incelendiğinde, 1300-2500 TL gelir grubunda bulunan sigorta sektöründe çalışanların %40,4’ü(38 kişi) mutluluk kaynağı olarak kendilerini, %20,2’si(19 kişi) anne-babasını, %20,2’si(19 kişi) tüm ailesini, %10,6’sı(10 kişi) çocuklarını, %4,3’ü(4 kişi) arkadaşlarını ve %4,3’ü(4 kişi) eşini görmektedir. 2501-3700 TL gelir grubunda bulunan sigorta sektöründe çalışanların %40,8’i(31 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %22,4’ü(17 kişi) eşini, %17,1’i(13 kişi) anne-babasını, %11,8’i(9 kişi) çocuklarını, %6,6’sı(5 kişi) kendisini ve %1,3’ü(1 kişi) arkadaşlarını görmektedir. Diğer taraftan, 3701 TL veya üzeri gelir grubunda bulunan sigorta sektöründe çalışanların %73,8’i(59 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %8,8’i(7 kişi) eşini, %8,8’i(8 kişi) çocuklarını, %5’i(4 kişi) kendisini ve %3,8’i(3 kişi)

anne-babasını görmektedir. Bu gelir grubunda bulunan hiç kimse mutluluk kaynağı olarak arkadaşlarını görmemektedir. 1300-2500 TL gelir grubunda bulunan çalışanları sırasıyla en çok kendisi, tüm ailesi ve anne-babası, 2501-3700 TL gelir grubundakileri tüm ailesi, eşi ve anne-babası mutlu ederken, 3701 TL veya üzeri gelir grubundakileri sırasıyla en çok tüm ailesi, eşi ve çocukları mutlu etmektedir.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=10, n=250)=92,728$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle “Aylık Gelir” değişkeni ile “Kim Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların aylık gelir durumları, kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Aylık Gelir Değişkeni * Kim Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,520 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 83. Sigorta Sektöründe Çalışanların Aylık Gelirlerine Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Ne Mutlu Eder					Toplam
		Güç	Başarı	Sağlık	Sevgi	Para	
Aylık Gelir	1300-2500 TL	13 13,8%	20 21,3%	4 4,3%	24 25,5%	33 35,1%	94 100,0%
	2501-3700 TL	8 10,5%	12 15,8%	9 11,8%	40 52,6%	7 9,2%	76 100,0%
	3701- 4900 TL	1 2,1%	5 10,6%	10 21,3%	26 55,3%	5 10,6%	47 100,0%
	4901 TL veya üzeri	0 0,0%	1 3,0%	18 54,5%	12 36,4%	2 6,1%	33 100,0%
Toplam		22 8,8%	38 15,2%	41 16,4%	102 40,8%	47 18,8%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 85,871		Serbestlik Derecesi(df)= 12			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 83`te sigorta sektöründe çalışanların aylık gelirlerine göre kendilerini mutlu eden faktörler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre 1300-2500 TL gelir grubunda bulunan sigorta sektöründe

çalışanların %35,1'i (33 kişi) mutluluk faktörü olarak parayı, %25,5'i (24 kişi) sevgiyi, %21,3'ü (20 kişi) başarıyı, %13,8'i (13 kişi) gücü ve %4,3'ü (4 kişi) sağlığı görmektedir. 2501-3700 TL gelir grubunda bulunan çalışanların %52,6'sı (40 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %15,8'i (12 kişi) başarıyı, %11,8'i (9 kişi) sağlığı, %10,5'i (8 kişi) gücü ve %9,2 (7 kişi) parayı görmektedir. 3701-4900 TL gelir grubunda bulunan çalışanların %55,3'ü (26 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %21,3'ü (10 kişi) sağlığı, %10,6'sı (5 kişi) başarıyı, %10,6'sı (5 kişi) parayı ve %2,1'i (1 kişi) gücü görmektedir. 4901 TL veya üzeri gelir grubunda bulunan çalışanların %54,5'i (18 kişi) mutluluk faktörü olarak sağlığı, %36,4'ü (12 kişi) sevgiyi, %6,1'i (2 kişi) parayı ve %3'ü (1 kişi) başarıyı görmektedir. Bu gelir grubundaki hiç kimse mutluluk kaynağı olarak güç faktörünü görmemektedir. Bu tabloya göre, sigorta sektöründe çalışanların aylık gelirleri arttıkça güç, başarı ve para faktörü önemini kaybederken, sevgi ve sağlık faktörü önem kazanmaktadır.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişki sonuçları incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=12, n=250)=85,871$ ve $p=0,000 < 0,05$ olması nedeniyle aylık gelir gruplarında yer alan sigorta sektöründe çalışanların mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların aylık gelir durumları, mutluluk kaynağı olarak gördüğü faktörlere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Aylık Gelir Değişkeni * Ne Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,506 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 84. Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarım	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Yaş	0-28	33 28,9%	3 2,6%	28 24,6%	4 3,5%	18 15,8%	28 24,6%	114 100,0%
	29-39	12 14,6%	14 17,1%	5 6,1%	0 0,0%	7 8,5%	44 53,7%	82 100,0%
	40 veya üzeri	2 3,7%	9 16,7%	2 3,7%	1 1,9%	3 5,6%	37 68,5%	54 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 68,755			Serbestlik Derecesi(df)= 10			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 84`te sigorta sektöründe çalışanların yaşlarına göre kendilerini mutlu eden kişiler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre 0-28 yaş grubunda yer alan sigorta sektöründe çalışanların %28,9`u(33 kişi) mutluluk kaynağı olarak kendilerini, %24,6`sı(28 kişi) anne-babasını, %24,6`sı(28 kişi) tüm ailesini, %15,8`i(18 kişi) eşini, %3,5`i(4 kişi) arkadaşlarını ve %2,6`sı(3 kişi) çocuklarını görmektedir. 29-39 yaş grubunda yer alan sigorta sektöründe çalışanların %53,7`si(44 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %17,1`i(14 kişi) çocuklarını,%14,6`sı(12 kişi) kendisini, %8,5`i(7 kişi) eşini ve %6,1`i(5 kişi) anne-babasını görmektedir. Bu yaş grubunda hiç kimse mutluluk kaynağı olarak arkadaşlarını görmemektedir. 40 veya üzeri yaş grubunda yer alan sigorta sektöründe çalışanların %68,5`i(37 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %16,7`si(9 kişi) çocuklarını, %5,6`sı(3 kişi) eşini, %3,7`si(2 kişi) kendisini, %3,7`si(2 kişi) anne-babasını ve %1,9`u(1 kişi) arkadaşlarını görmektedir.

0-28 yaş grubunda yer alan çalışanları sırasıyla en çok kendisi, anne-babası ve tüm ailesi, 29-39 yaş grubunda yer alan çalışanları tüm ailesi, çocukları ve kendisi mutlu ederken, 40 veya üzeri yaş grubunda yer alan çalışanları sırasıyla tüm ailesi, çocukları ve eşleri mutlu etmektedir. Ayrıca, ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar

incelendiğinde ise; ki-kare değerinin $\chi^2(df=10, n=250)=68,755$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle çeşitli yaş gruplarında yer alan sigorta sektöründe çalışanların kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Yaş Değişkeni * Kim Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,464 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 85. Sigorta Sektöründe Çalışanların Yaşlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Ne Mutlu Eder					Toplam
		Güç	Başarı	Sağlık	Sevgi	Para	
Yaş	0-28	14 12,3%	20 17,5%	5 4,4%	40 35,1%	35 30,7%	114 100,0%
	29-39	8 9,8%	17 20,7%	10 12,2%	38 46,3%	9 11,0%	82 100,0%
	40 veya üzeri	0 0,0%	1 1,9%	26 48,1%	24 44,4%	3 5,6%	54 100,0%
Toplam		22 8,8%	38 15,2%	41 16,4%	102 40,8%	47 18,8%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 76,908		Serbestlik Derecesi(df)= 8		Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000			

Tablo 85`te sigorta sektöründe çalışanların yaş gruplarına göre kendilerini mutlu eden faktörler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre 0-28 yaş grubunda yer alan sigorta sektöründe çalışanların %35,1`i(40 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %30,7`si(35 kişi) parayı, %17,5`i(20 kişi) başarıyı, %12,3`ü(14 kişi) gücü ve %4,4`ü(5 kişi) sağlığı görmektedir. 29-39 yaş grubunda yer alan çalışanların %46,3`ü(38 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %20,7`si(17 kişi) başarıyı, %12,2`si(10 kişi) sağlığı, %11`i(9 kişi) parayı ve %9,8`i(8 kişi) gücü görmektedir. Diğer taraftan, 40 veya üzeri yaş grubunda yer alan sigorta sektöründe çalışanların %48,1`i(26 kişi) mutluluk faktörü olarak sağlığı, %44,4`ü(24 kişi) sevgiyi, %5,6`sı(3 kişi) parayı ve %1,9`u(1 kişi) başarıyı görmektedir.

Tablo 85'e göre sigorta sektöründe çalışanların yaşları ilerledikçe güç, başarı, para ve sevgi faktörü önem kaybederken, sağlık faktörü önem kazanmaktadır. Ayrıca ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=76,908$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle farklı yaş gruplarında yer alan sigorta sektöründe çalışanların mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Yaş Değişkeni * Ne Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,485 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 86. Sigorta Sektöründe Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarını	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Medeni Durum	Hiç evlenmemiş	36 38,3%	0 0,0%	31 33,0%	4 4,3%	0 0,0%	23 24,5%	94 100,0%
	Evli	5 3,9%	10 7,8%	2 1,6%	1 0,8%	28 21,7%	83 64,3%	129 100,0%
	Boşanmış	6 22,2%	16 59,3%	2 7,4%	0 0,0%	0 0,0%	3 11,1%	27 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 203,703		Serbestlik Derecesi(df)= 10			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000			

Tablo 86'da sigorta sektöründe çalışanların medeni durumlarına göre kendilerini mutlu eden kişiler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre hiç evlenmemiş sigorta sektöründe çalışanların %38,3'ü(36 kişi) mutluluk kaynağı olarak kendilerini, %33'ü(31 kişi) anne-babasını, %24,5'i(23 kişi) tüm ailesini ve %4,3'ü(4 kişi) arkadaşlarını görmektedir. Hiç evlenmemiş çalışanlardan hiç kimse mutluluk kaynağı olarak ne eşini ne de çocuklarını görmektedir. Evli çalışanların %64,3'ü(83 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %21,7'si(29 kişi) eşini, %7,8'i(10 kişi) çocuklarını, %3,9'u(5 kişi) kendisini, %1,6'sı(2 kişi) anne-babasını ve

%0,8`i(1 kişi) arkadaşlarını görmektir. Boşanmış olan çalışanların ise %59,3`ü(16 kişi) mutluluk kaynağı olarak çocuklarını, %22,2`si(6 kişi) kendisini ve %11,3`ü(3 kişi) tüm ailesini görmektir. Boşanmış olan çalışanlardan hiç kimse mutluluk kaynağı olarak ne arkadaşlarını ne de eşini görmektir.

Tablo 86`ya göre hiç evlenmemiş sigorta sektöründe çalışanları sırasıyla en çok kendisi, anne-babası, tüm ailesi; evli çalışanları sırasıyla en çok tüm ailesi, eşi, çocukları mutlu ederken boşanmış olan çalışanları ise sırasıyla en çok, çocukları, kendisi ve tüm ailesi mutlu etmektedir. Ayrıca, ki-kare değerinin $\chi^2(df=10, n=250)=203,703$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle medeni durumlarına göre sigorta sektöründe çalışanların kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Medeni Durum Değişkeni * Kim Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,670 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değerken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 87. Sigorta Sektöründe alışanların Medeni Durumlarına Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Ne Mutlu Eder					Toplam
		Güç	Başarı	Sağlık	Sevgi	Para	
Medeni Durum	Hiç evlenmemiş	13 13,8%	22 23,4%	5 5,3%	23 24,5%	31 33,0%	94 100,0%
	Evli	3 2,3%	10 7,8%	32 24,8%	73 56,6%	11 8,5%	129 100,0%
	Boşanmış	6 22,2%	6 22,2%	4 14,8%	6 22,2%	5 18,5%	27 100,0%
Toplam		22 8,8%	38 15,2%	41 16,4%	102 40,8%	47 18,8%	250 100,0%
Ki-Kare Değer(χ^2)= 70,364		Serbestlik Derecesi(df)= 8			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 87`de sigorta sektöründe çalışanların medeni durumlarına göre kendilerini mutlu eden faktörler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre hiç evlenmemiş sigorta sektöründe çalışanların %33`(31 kişi) mutluluk

faktörü olarak parayı, %24,5'i(23 kişi) sevgiyi, %23,4'ü(22 kişi) başarıyı, %13,8'i(13 kişi) gücü ve %5,3'ü(5 kişi) sağlığı görmektedir. Evli olan çalışanların %56,6'sı(73 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %24,8'i(32 kişi) sağlığı, %8,5'i(11 kişi) parayı, %7,8'i(10 kişi) başarıyı ve %2,3'ü(3 kişi) gücü görmektedir. Boşanmış olan çalışanların ise %22,2'si(6 kişi) gücü, %22,2'si(6 kişi) başarıyı, %22,2'si(6 kişi) sevgiyi, %18,5'i(5 kişi) parayı ve %14,8'i(4 kişi) sağlığı görmektedir.

Tablo 87'ye göre hiç evlenmemiş olan sigorta sektöründe çalışanları en çok para, sevgi ve başarı, evli olan çalışanları ise en çok sevgi, sağlık ve başarı mutlu ederken, boşanmış olan çalışanları en çok güç, başarı ve sevgi mutlu etmektedir. Ayrıca ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=70,364$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle medeni durumlarına göre sigorta sektöründe çalışanların mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Medeni Durum Değişkeni * Ne Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,469 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 88. Sigorta Sektöründe Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre(Yeniden Kodlanmış) Kendilerini Mutlu Eden Kişiler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Kim Mutlu Eder						Toplam
		Kendim	Çocuklarım	Anne-Baba	Arkadaşlar	Eş	Tüm aile	
Eğitim Durumu	Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanlar	8 50,0%	3 18,8%	1 6,3%	0 0,0%	0 0,0%	4 25,0%	16 100,0%
	Ön lisans ya da lisans mezunu olanlar	37 21,4%	21 12,1%	30 17,3%	5 2,9%	15 8,7%	65 37,6%	173 100,0%
	Lisansüstü eğitim mezunu olanlar	2 3,3%	2 3,3%	4 6,6%	0 0,0%	13 21,3%	40 65,6%	61 100,0%
Toplam		47 18,8%	26 10,4%	35 14,0%	5 2,0%	28 11,2%	109 43,6%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(x^2)= 45,788			Serbestlik Derecesi(df)= 10			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 88`de sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumlarına göre kendilerini mutlu eden kişiler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre ön lisans ya da lisans mezunu olmayan sigorta sektöründe çalışanların %50`si(8 kişi) mutluluk kaynağı olarak kendisini, %25`i(4 kişi) tüm ailesini, %18,8`i(3 kişi) çocuklarını ve %6,3`ü(1 kişi) anne-babasını görmektedir. Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanların hiçbirisi mutluluk kaynağı olarak ne arkadaşları ne de eşini görmektedir. Öte yandan, ön lisans ya da lisans mezunu olanların %37,6`sı(65 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %21,4`ü(37 kişi) kendisini, %17,3`ü(30 kişi) anne-babasını, 12,1`i(21 kişi) çocuklarını, %8,7`si(15 kişi) eşini ve %2,9`u(5 kişi) arkadaşlarını görmektedir. Lisansüstü mezunu olan çalışanların ise %65,6`sı(40 kişi) mutluluk kaynağı olarak tüm ailesini, %21,3`ü(13 kişi) eşini, %6,6`sı(4 kişi) anne-babasını, %3,3`ü(2 kişi) çocuklarını ve %3,3`ü(2 kişi) kendisini görmektedir. Lisansüstü eğitim mezunu olan çalışanların hiçbirisi mutluluk kaynağı olarak arkadaşlarını görmemektedir.

Tablo 88'e göre ön lisans ya da lisans mezunu olmayan çalışanları en çok sırasıyla kendisi, tüm ailesi ve çocukları, ön lisans ya da lisans mezunu olan çalışanları en çok sırasıyla tüm ailesi, kendisi ve anne-babası mutlu ederken lisansüstü eğitim mezunu olan çalışanları ise en çok sırasıyla tüm ailesi, eşi ve anne-babası mutlu etmektedir. Ayrıca ki-kare değerinin $\chi^2(df=10, n=250)=45,788$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle eğitim durumlarına göre sigorta sektöründe çalışanların kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Eğitim Durumu Değişkeni(Yeniden Kodlanmış) * Kim Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,393 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 89. Sigorta Sektöründe Çalışanların Eğitim Durumlarına(Yeniden Kodlanmış) Göre Kendilerini Mutlu Eden Faktörler ve Ki-Kare Bağımsızlık Testi

		Ne Mutlu Eder					Toplam
		Güç	Başarı	Sağlık	Sevgi	Para	
Eğitim Durumu	Ön lisans ya da lisans mezunu olmayanlar	4 25,0%	1 6,3%	1 6,3%	5 31,3%	5 31,3%	16 100,0%
	Ön lisans ya da lisans mezunu olanlar	17 9,8%	35 20,2%	20 11,6%	67 38,7%	34 19,7%	173 100,0%
	Lisansüstü eğitim mezunu olanlar	1 1,6%	2 3,3%	20 32,8%	30 49,2%	8 13,1%	61 100,0%
Toplam		22 8,8%	38 15,2%	41 16,4%	102 40,8%	47 18,8%	250 100,0%
Ki-Kare Değeri(χ^2)= 35,449		Serbestlik Derecesi(df)= 8			Anlamlılık Düzeyi(p)= 0,000		

Tablo 89'da sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumlarına göre kendilerini mutlu eden faktörler ile ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar gösterilmektedir. Bu tabloya göre ön lisans ya da lisans mezunu olmayan sigorta sektöründe çalışanların %31,3'ü(5 kişi) mutluluk faktörü olarak parayı, %31,3'ü(5 kişi) sevgiyi, %25'i(4 kişi)

gücü, %6,3`ü(1 kişi) başarıyı ve %6,3`ü(1 kişi) sağlığı görmektedir. Ön lisans ya da lisans mezunu olan çalışanların %38,7`si(67 kişi) mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %20,2`si(35 kişi) başarıyı, %19,7`si(34 kişi) parayı, %11,6`sı(20 kişi) sağlığı ve %9,8`i(17 kişi) gücü görmektedir. Lisansüstü eğitim mezunu olan çalışanların %49,2`si(30 kişi) ise mutluluk faktörü olarak sevgiyi, %32,8`i(20 kişi) sağlığı, %13,1`i(8 kişi) parayı, %3,3`ü(2 kişi) başarıyı ve %1,6`sı(1 kişi) gücü görmektedir.

Tablo 89`a göre ön lisans ya da lisans mezunu olmayan sigorta sektöründe çalışanları en çok para, sevgi ve güç faktörü, ön lisans ya da lisans mezunu olan çalışanları en çok sevgi, başarı ve para mutlu ederken, lisansüstü eğitim mezunu olan çalışanları ise en çok sevgi, sağlık ve para mutlu etmektedir. Ayrıca ki-kare değerinin $\chi^2(df=8, n=250)=35,449$ ve $p=0,000<0,05$ olması nedeniyle eğitim durumlarına göre sigorta sektöründe çalışanların mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerinde gözlenen bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı [Eğitim Durumu Değişkeni(Yeniden Kodlanmış) * Ne Mutlu Eder Değişkeni için kontenjans katsayısı 0,352 olarak bulundu] hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

3.4. Uygulamaya İlişkin Sonuç

Bu çalışmada sigorta şirketlerinin genel müdürlüklerinde, bölge müdürlüklerinde ve yetkin acentelerde çalışan toplam 250 katılımcıya uygulanan yaşam memnuniyeti anketi neticesinde elde edilen veriler istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir. Bu analiz için SPSS Statistics 22 istatistik programından yararlanılmıştır. Değerlendirme sonuçları tablolaştırılmış olup, likert ölçek puanlarının ortalamasına göre yorumlanmış ve ki-kare bağımsızlık testinin sonuçlarına göre analiz edilmiştir. Aralarında anlamlı bir ilişki bulunan değişkenler için hesaplanmış kontenjans katsayısı(k); $k \leq 0,30$ ise değişkenler arasında düşük düzeyde bir ilişki, $0,30 < k < 0,70$ ise değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki ve $0,70 \leq k$ ise değişkenler arasında yüksek düzeyde bir ilişki şeklinde yorumlanmıştır. Ki-kare bağımsızlık testinin sonuçları ile bazı değişkenlerin likert ölçek puanlarının ortalamalarına göre memnuniyet düzeyleri aşağıdaki sonuç tablolarına yansıtılmıştır.

Tablo 90. Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonuçları ve Kontenjans Katsayıları

Değişken İsimleri	Ki-Kare Değeri(x^2)	Serbestlik Derecesi(df)	Anlamlılık Düzeyi(p)	Kontenjans Katsayısı(k)
Cinsiyet * Yaşam Memnuniyeti	38,808	4	0,000	0,367
Yaş * Yaşam Memnuniyeti	22,489	8	0,004	0,287
Medeni Durum * Yaşam Memnuniyeti	76,805	8	0,000	0,488
Medeni Durum * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	68,435	4	0,000	0,464
Eğitim Durumu * Yaşam Memnuniyeti	87,844	20	0,000	0,510
Eğitim Durumu(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	40,234	4	0,000	0,372
Çocuk Sayısı * Yaşam Memnuniyeti	36,991	12	0,000	0,360
Çocuk Sayısı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	25,268	4	0,000	0,303
Aylık Gelir * Yaşam Memnuniyeti	77,510	12	0,000	0,490
Aylık Gelir(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti	62,937	8	0,000	0,448
Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre * Yaşam Memnuniyeti	120,167	16	0,000	0,570
Ev-İşyeri Arasında Geçen Süre * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	83,288	8	0,000	0,500
İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet * Yaşam Memnuniyeti	350,277	16	0,000	0,764

Tablo 90. Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonuçları ve Kontenjans Katsayıları(Devam)

Değişken İsimleri	Ki-Kare Değeri(x^2)	Serbestlik Derecesi(df)	Anlamlılık Düzeyi(p)	Kontenjans Katsayısı(k)
İşyerindeki Çalışma Ortamından Duyulan Memnuniyet(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	182,054	4	0,000	0,649
İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet *Yaşam Memnuniyeti	269,430	16	0,000	0,720
İşyerindeki Çalışma Koşullarından Duyulan Memnuniyet(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti	151,107	8	0,000	0,614
Kim Mutlu Eder* Yaşam Memnuniyeti	100,914	20	0,000	0,536
Kim Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	84,506	10	0,000	0,503
Ne Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyeti	92,780	16	0,000	0,520
Ne Mutlu Eder * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	86,096	8	0,000	0,506
Sağlık Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyeti	42,501	16	0,000	0,381
Sağlık Memnuniyeti(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	10,231	4	0,037	0,200
Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet * Yaşam Memnuniyeti	310,831	16	0,000	0,750
Yaşam Standardından Duyulan Memnuniyet(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	195,891	4	0,000	0,663
İş Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyeti	347,105	16	0,000	0,763
İş Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	201,371	8	0,000	0,668
Çevre Memnuniyeti *Yaşam Memnuniyeti	183,510	12	0,000	0,651
Çevre Memnuniyeti * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	126,325	6	0,000	0,579
İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet * Yaşam Memnuniyeti	237,955	16	0,000	0,698
İş-Yaşam Dengesinden Duyulan Memnuniyet(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	159,786	4	0,000	0,624
Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	82,020	12	0,000	0,497
Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	74,417	4	0,000	0,479
Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	41,327	12	0,000	0,377
Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti	35,237	8	0,000	0,351
Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	31,469	12	0,002	0,334
Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti	21,988	8	0,005	0,284
Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	107,234	12	0,000	0,549

Tablo 90. Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonuçları ve Kontenjans Katsayıları(Devam)

Değişken İsimleri	Ki-Kare Değeri(x^2)	Serbestlik Derecesi(df)	Anlamlılık Düzeyi(p)	Kontenjans Katsayısı(k)
Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	84,012	4	0,000	0,502
Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	37,245	12	0,000	0,360
Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	32,950	4	0,000	0,341
Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı * Yaşam Memnuniyeti	81,882	12	0,000	0,497
Gönüllülük Kapsamındaki Aktivitelere Katılma Sıklığı(Y.K.) * Yaşam Memnuniyeti(Y.K.)	68,966	4	0,000	0,465
Cinsiyet * Kim Mutlu Eder	24,561	5	0,000	0,299
Cinsiyet * Ne Mutlu Eder	51,163	4	0,000	0,412
Aylık Gelir * Kim Mutlu Eder	96,856	15	0,000	0,528
Aylık Gelir(Y.K.) * Kim Mutlu Eder	92,728	10	0,000	0,520
Aylık Gelir * Ne Mutlu Eder	85,871	12	0,000	0,506
Yaş * Kim Mutlu Eder	68,755	10	0,000	0,464
Yaş * Ne Mutlu Eder	76,908	8	0,000	0,485
Medeni Durum * Kim Mutlu Eder	203,703	10	0,000	0,670
Medeni Durum * Ne Mutlu Eder	70,364	8	0,000	0,469
Eğitim Durumu(Y.K.) * Kim Mutlu Eder	45,788	10	0,000	0,393
Eğitim Durumu(Y.K.) * Ne Mutlu Eder	35,449	8	0,000	0,352
Y.K.= Yeniden Kodlanmış				
Kalın Yazı Tipi: Değişkenlerin ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlarının yorumlanması doğru değildir.				

Tablo 91. Likert Ölçek Puanlarının Ortalamalarına Göre Memnuniyet Düzeyleri

	Likert Ölçek Puanlarının Ortalamalarına Göre Memnuniyet Düzeyleri			
	Değişkenler	Memnun Değil	Orta	Memnun
Yaşamlarından Duymuş Oldukları Memnuniyet Düzeyi	Cinsiyet	-	Erkek	Kadın
	Yaş	-	0-28	29-39, 40 veya üzeri
	Medeni Durum		Hiç evlenmemiş, Boşanmış	Evli
	Çocuk Sayısı	-	-	Hepsi
	Aylık Gelir	-	1300-2500 TL	2501-3700 TL, 3701 TL veya üzeri
	Ev-İşyeri Arasındaki Süre		90-119 dakika, 120 dakika veya üzeri	0-30 dakika, 31-59 dakika
	Ne Mutlu Eder	-	Güç, Başarı, Para	Sağlık, Sevgi
	Kültürel Aktivitelere Katılma Sıklığı	-	Hiç	Yılda birkaç kez, Ayda en az 1 defa
	Eğlendiren Aktivitelere Katılma Sıklığı	-	Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	Haftada en az 1 defa,
	Sportif Aktivitelere Katılma Sıklığı	-	Hiç	Ayda en az 1 defa, Yılda birkaç kez
	Aile ile Zaman Geçirme Sıklığı	-	Ayda 1-2 defa, Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	Haftada en az 1 defa
	Arkadaşlar ile Zaman Geçirme Sıklığı	-	Hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez	Haftada en az 1 defa, Ayda 1-2 defa

Tablo 90`da değişkenlerin ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçları ile kontenjans katsayıları gösterilmektedir. Bu tabloya bakıldığında; sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemekte olduğu görülmektedir. Bu değişkenler için hesaplanan kontenjans katsayısı 0,367 olduğu için, bu değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Tablo 91`deki likert ölçek puanlarının ortalamasına bakıldığında ise, kadınların erkeklere göre yaşamlarından daha memnun olduğu söylenebilmektedir.

Sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Kontenjans katsayısının 0,287 olması sebebiyle, değişkenler arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, 29-39 yaş grubunda bulunan kişiler ile 40 veya üzeri yaş grubunda bulunan kişiler yaşamlarından memnunken, 0-28 yaş grubunda bulunan kişiler yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Çalışanların medeni durumları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, çalışanların medeni durumları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısının 0,464 olması sebebiyle değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, evli olan çalışanlar yaşamlarından memnunken, hiç evlenmemiş çalışanlar ile boşanmış olan çalışanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Çalışanların çocuk sayısı ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Kontenjans katsayısının 0,303 olması sebebiyle, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, çocuk sayısı değişkenindeki tüm grupların yaşamlarından memnun olduğu gözlemlenmiştir.

Çalışanların aylık gelirleri, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısının 0,448 olması sebebiyle çalışanların aylık gelirleri ile yaşam memnuniyetleri arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, 2501-3700 TL ve 3701 TL veya üzeri gelir grubunda bulunan kişiler yaşamlarından memnunken, 1300-2500 TL gelir grubunda bulunan kişilerin yaşamlarından orta düzeyde memnun oldukları gözlemlenmiştir.

Çalışanların ev-işyeri arasında geçen süre ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, bu süre yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısının 0,50 olması sebebiyle, bu değişkenler arasında

orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise, ev-işyeri arasında geçen süre 0-30 dakika olan çalışanlar ile 31-59 dakika olan çalışanlar yaşamlarından memnunken, 60-89 dakika, 90-119 dakika ve 120 veya üzeri dakika olan çalışanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların çalışma ortamından duymuş olduğu memnuniyet düzeyleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısının 0,649 olması sebebiyle bu iki değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

İşyerindeki çalışma koşulları çalışanların yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısı 0,614 olması nedeniyle, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzey bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

Ne Mutlu Eder değişkeni ile çalışanların yaşam memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır. Kontenjans katsayısının 0,506 olması sebebiyle, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; güç, başarı ve para faktörünü mutluluk kaynağı olarak gören sigorta sektöründe çalışanlar yaşamlarından orta düzeyde memnunken, sağlık ve sevgi faktörünü mutluluk kaynağı olarak gören çalışanlar yaşamlarından memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların yaşam standartlarından duydukları memnuniyet düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, çalışanların yaşam standartlarından duymuş oldukları memnuniyet düzeyleri yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Kontenjans katsayısının 0,663 olması sebebiyle bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

Çalışanların işlerinden memnun olma düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların iş memnuniyetleri, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini

belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,668 olarak hesaplanmış olup, bu iki değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların iş-yaşam dengesinden duydukları memnuniyet düzeyleri ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların iş-yaşam dengesinden duydukları memnuniyet düzeyleri, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,624 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların kültürel aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların kültürel aktivitelere katılma sıklıkları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,479 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; kültürel aktivitelere ayda en az 1 defa katılanlar ile yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından memnunken, kültürel aktivitelere hiç katılmayanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların kendilerini eğlendiren aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların kendilerini eğlendiren aktivitelere katılma sıklıkları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,351 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; eğlendiren aktivitelere haftada en az 1 defa katılanlar ile ayda 1-2 defa katılanlar yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların sportif aktivitelere katılma sıklıkları ile yaşam memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların sportif aktivitelere katılma sıklıkları, yaşam memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,284 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; sportif aktivitelere ayda en az 1 defa ve yılda birkaç kez katılanlar yaşamlarından memnunken, hiç katılmayanlar yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların aileleri ile zaman geçirme sıklıkları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların aileleri ile zaman geçirme sıklıkları, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,502 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; ailesiyle haftada en az 1 defa zaman geçirenler yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenler ile ayda 1-2 defa zaman geçirenler yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Sigorta sektöründe çalışanların arkadaşlarıyla zaman geçirme sıklıkları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların arkadaşları ile zaman geçirme sıklıkları, yaşam memnuniyetlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,341 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Likert ölçek puanlarının ortalamasına göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise; haftada en az 1 defa ve ayda 1-2 defa arkadaşları ile zaman geçirenler yaşamlarından memnunken, hiçbir zaman ya da yılda birkaç kez zaman geçirenler yaşamlarından orta düzeyde memnundurlar.

Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlar incelendiğinde; “Cinsiyet” değişkeni ile “Ne Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, mutluluk kaynağı olarak gördüğü faktörlere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,412 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

“Cinsiyet” değişkeni ile “Ne Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların cinsiyetleri, mutluluk kaynağı olarak gördüğü faktörlere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,412 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

“Aylık Gelir” değişkeni ile “Kim Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların aylık gelir durumları, kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,520 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

“Aylık Gelir” değişkeni ile “Ne Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların aylık gelir durumları, mutluluk kaynağı olarak gördüğü faktörlere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,506 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

“Yaş” değişkeni ile “Kim Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir deyişle, sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,464 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

“Yaş” değişkeni ile “Ne Mutlu Eder” değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların yaşları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu ilişkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,485 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,670 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların medeni durumları mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin gücünü belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,469 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları ile kendilerini mutlu eden kişiler arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları, kendilerini mutlu eden kişilere ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,393 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları ile mutluluk faktörleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir ifadeyle, sigorta sektöründe çalışanların eğitim durumları, mutluluk faktörlerine ilişkin görüşlerini etkilemektedir. Bu etkinin şiddetini belirlemek amacıyla kontenjans katsayısı 0,352 olarak hesaplanmış olup, bu iki bağımsız değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Yukarıdaki değişkenler dışındaki değişkenlerin ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçlarının yorumlanması doğru olmadığı için sonuç bölümünde bu değişkenlere yer verilmemiştir. Ki-kare bağımsızlık testine ilişkin sonuçların yorumlanabilmesi için, beklenen değeri 5'ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20'sini aşmaması gerekmektedir. Aksi takdirde, bu sonuçların yorumlanması yanıltıcı olacaktır.



SONUÇ

Mutluluk kavramının tarihsel gelişimine bakıldığında, çok farklı anlamlara sahip olduğu görülmektedir. Aslında mutluluk kavramının tarihi, onu neyin oluşturduğuna dair devam eden tartışmalar ile betimlenmiştir. Her ne kadar filozoflardan psikologlara kadar birçok araştırmacı tarih boyunca, mutluluğun genel-geçer bir tanımının yapılması için uğraşsa da dillerdeki bu karışıklık mutluluğun ortak bir tanımının yapılmasını zorlaştırmıştır. Bu nedenle, bu kavram her araştırmacı için farklı anlamlar taşımaktadır. Ancak, en geniş anlamıyla mutluluk iyi olan her şeydir. Mutluluğun bu tanımı, bu kavramın yaşam kalitesi, refah ve yaşam memnuniyeti gibi kavramlarla birlikte kullanılabileceğini göstermektedir.

Literatürde yaşam memnuniyeti, mutluluk, Öznel İyi Oluş ve yaşam kalitesi kavramsal olarak birbirleriyle ilişkili olarak ifade edilmektedir. Hatta bazı araştırmacılar, bu kavramların birbirlerinin yerine kullanılabilmesini iddia etmektedir. Her ne kadar literatürde bu şekilde düşünceler olsa da bu kavramlar birbirlerinden farklı anlamlar taşımaktadır. Öznel İyi Oluş, yaşamlarını iyi bir şekilde sürdüren insanların duygu ve düşüncesini yansıtan bir kavram olarak tanımlanırken, yaşam memnuniyeti, Öznel İyi Oluş'un kavramsal yönü olarak tanımlanmakta ve insanların kendi yaşam kalitelerini bir bütün olarak pozitif bir şekilde değerlendirmesi anlamına gelmektedir.

Tarih boyunca birçok araştırmacı, insanların yaşam memnuniyetini ve mutluluklarını neyin ve nelerin etkileyebileceğini araştırmışlar ve sürekli izlenecek prensipler ileri sürmüşlerdir. Yapılan çalışmalara bakıldığında, araştırmacıların özellikle insanların cinsiyet, yaş, gelir, medeni durum, eğitim seviyesi ve sosyal ilişkileri gibi sosyo-demografik özelliklerinin yaşam memnuniyeti ve mutlulukları üzerindeki etkilerine odaklandığı görülmektedir. Ancak, yapılan bu çalışmalar sonunda araştırmacılar, insanların sosyo-demografik özelliklerinin, yaşam memnuniyetleri ve mutlulukları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı konusunda fikir ayrılığına düşmektedir. Bu çalışmada ise, özellikle sigorta sektöründe çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre yaşam memnuniyetleri istatistiksel analiz teknikleri kullanılarak incelenmiş ve araştırma sonunda sosyo-demografik özelliklerin, çalışanların yaşam memnuniyet düzeylerini etkilediği gözlemlenmiştir.

EK-1: YAŞAM MEMNUNİYETİ ANKETİ ÖRNEĞİ

Sigorta Şirketlerinde Çalışanların Yaşam Memnuniyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Anket Çalışması

Merhaba. Bu anket; sadece sigorta sektöründe çalışanlar üzerine uygulanmaktadır. Anketin amacı; sigorta sektöründe çalışanların yaşam memnuniyetlerinin ölçülmesi ve mutluluklarına etki eden faktörlerin belirlenmesidir. Anketimiz toplam 16 sorudan oluşmakta ve cevaplanması ortalama 2 dakika sürmektedir. Bu anketteki veriler yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. İlgi ve alakanız için çok teşekkür ederiz.

Anketi Hazırlayan: Ömer ŞENTÜRK - Marmara Üniversitesi - Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü - Sigortacılık Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

E-Mail: omersenturk6161@gmail.com

1) Cinsiyetiniz?

Erkek Kadın

2) Kaç yaşındasınız?

0-28 29-39 40 veya üzeri

3) Medeni durumunuz nedir?

Hiç evlenmemiş Evli Eşi vefat etmiş Boşanmış
Ayrı yaşıyor

4) Eğitim durumunuz nedir? (En son mezun olunan eğitim kurumu dikkate alınacaktır)

İlkokul Ortaokul Lise Ön Lisans Lisans
Yüksek Lisans Doktora Hiçbiri

5) Kaç tane çocuğunuz var?

Çocuğum yok 1 2 3 4 5 veya üzeri

6) Aylık geliriniz ne kadar?

1300-2500 TL 2501-3700 TL 3701-4900 TL 4901 TL veya üzeri

7) Evinizden iş yerinize varana kadar geçen süreyi belirtiniz.

0-30 dakika 31-59 dakika 60-89 dakika 90-119 dakika
120 dakika veya üzeri

8) İş yerinizdeki çalışma ortamınızdan duyduğunuz memnuniyeti belirtiniz.

Hiç memnun değilim Memnun değilim Orta Memnunum
Çok memnunum

9) İş yerinizdeki çalışma koşullarınızdan duyduğunuz memnuniyeti belirtiniz.

Hiç memnun değilim Memnun değilim Orta Memnunum
Çok memnunum

10) Hayatınızı bir bütün olarak ele alırsanız dünden bugüne memnuniyet derecenizi belirtiniz.

Hiç memnun değilim Memnun değilim Ne memnunum ne değilim
Memnunum Çok memnunum

11) Bir bütün olarak yaşamınızı düşündüğünüzde ne kadar mutlusunuz?

Çok mutsuzum Mutsuzum Ne mutluyum ne mutsuzum
Mutluyum Çok mutluyum

12) Sizi hayatta en çok kim mutlu eder?

Kendim Çocuklarım Anne-Baba Arkadaşlar
Yeğenler Torunlar Eş Tüm aile

13) Sizi hayatta en çok ne mutlu eder?

Güç Başarı İş Sağlık Sevgi Para

14) Aşağıdaki mutluluk tanımlarından hangisi sizin zihninizdeki mutluluk tanımıyla örtüşmektedir.(Sadece 1 seçenek seçiniz lütfen)

- a) Mutluluk, her şeyi olduğu gibi kabul etmektir.
- b) Mutluluk, başkaları ve kendin için doğru şekilde davranmaktır.
- c) Mutluluk kişinin erişebildiği şeylerden keyif almasıdır
- d) Mutluluk kişinin yaşadığı her andan keyif almasıdır.
- e) Mutluluk kişinin kendinden ve sahip olduğu şeylerden memnuniyet duymasıştır.
- f) Mutluluk erişilmez bir olgudur ve biz ona sadece yaklaştırmaya çalışırız
- g) Mutluluk, ulaşamayacağımız şeylerden vazgeçip, sakin ve huzurlu bir hayat sürmektir.
- h) Mutluluk, yeteneklerimizi tümüyle kullanabilmektir
- i) Mutluluk, tanrıyla derinleşen mükemmel bir ilişkinin sonucudur.

15) Aşağıdaki yaşam yönleriyle ne kadar memnun olduğunuzu belirtiniz.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Orta	Memnunum	Çok Memnunum
Sağlığınız					
Yaşam Standardınız (Geçiminiz)					
İşiniz					
Çevreniz					
İş Yaşam Dengeniz					

16) Lütfen aşağıdaki durumlar ile ilgili katılma sıklığınızı belirtiniz.

	Haftada En az 1 defa	Ayda 1-2 Defa	Yılda Birkaç Kez	Hiç
Kültürel aktivitelere katılma sıklığınız				
Sizi eğlendiren aktivitelere katılma sıklığınız				
Sportif aktivitelere katılma sıklığınız				
Ailenizle zaman geçirme sıklığınız				
Arkadaşlarınızla zaman geçirme sıklığınız				
Gönüllük kapsamındaki aktivitelere katılma sıklığınız				

KAYNAKÇA

Kitaplar

AKAY, Hüseyin. **Hayat Sigorta Şirketlerinde Hesap İşleri Düzeni**, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2001.

AKGEYİK, Tekin, YILMAZ, Binhan Elif ve ŞEKER, Murat. **En Büyük Karadelik: Sosyal Güvenlik Açıkları ve Reform Tartışmalarının Sosyo-Ekonomik Yansımaları**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2007.

ATHERTON, Graeme. **The Success Paradox: Why We Need a Holistic Theory of Social Mobility**, Great Britain: Policy Press, 2016.

AVCI, Adnan. **Özel Sigorta Kanunları Uygulaması ve Mevzuatı**, İstanbul: Melissa Matbaacılık, 1997.

BARR, Nicholas ve CRAWFORD, Iain. **Financing Higher Education: Answers from the UK**, Canada: Routledge, 2005.

BENTHAM, Jeremy. **An Introduction to the Principles of Morals and Legislation**, Batoche Books, 2000.

BELLIOTTI, Raymond Angelo. **What is the Meaning of Human Life**, Amsterdam: Rodopi, 2001.

BÖLÜKBAŞI, Ayşe Gül ve PAMUKÇU, Baturalp. **Sigortacılıkta Risk Yönetimi**, 2.Baskı, İstanbul: Türkmen Kitapevi, 2010.

BRUNI, Luigino, COMIM, Flavio ve PUGNO, Maurizio. **Capabilities and Happiness**, Oxford: Oxford University Press, 2008.

BRUNI, Luigino. **Civil Happiness: Economics and Human Flourishing in Historical Perspective**, New York: Routledge, 2006.

BRUNI, Luigino ve PORTA, Pier Luigi. **Handbook on the Economics of Happiness**, United Kingdom: Edward Elgar Publishing, 2007.

BÜYÜKÖZTÜRK, Şener. **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, 22.Baskı, Ankara: Pegem Akademi, 2016.

CRUZ-CUNHA, Maria Manuela ve VARAJÃO, Joao. **E-Business Managerial Aspects, Solutions and Case Studies**, United States of America: BUSINESS SCIENCE REFERENCE, 2011.

ÇAĞATAY, Selim. **Tarım ve Tarım Sigortalarının Geleceği**, Suna ÖZYÜKSEL(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2008.

ÇAMLIBEL, Fuat. “Sigorta Sözleşmesi – I”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

ÇİPİL, Mahir. **Risk Yönetimi & Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, 2013.

ÇİPİL, Mahir. **Risk Yönetimi ve Sigorta**, 1.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2008.

DALKILIÇ, Nilüfer. “Sigorta Gereksinimi ve Temel Prensipler”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

DIENER, Ed. **Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener**, Dordrecht: Springer, 2009.

DORFMAN, Mark S. **Introduction to Risk Management and Insurance**, 4.Edition, United States: Prentice Hall, 1991.

DUMAN, Şebnem. **Türk Sigorta Sektöründe Boş Kapasiteler ve Ekonomik Kayıplar**, İstanbul: BİLARAŞ, 1990.

DUYGULU, Ercan. **Sigorta İşletmeciliği**, 3.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık, 2012.

ELDELEKLİOĞLU, İrem Aral. “Sigorta İşletmelerinin Denetimi”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

FEINSTEIN, Leon, DUCKWORTH, Kathryn ve SABATES, Ricardo. **Education and the Family: Passing Success Across the Generations**, Canada: Routledge, 2008.

GENÇ, Ahmet. **Sigorta Şirketlerinin Mali Analizi, Erken Uyarı Sistemi ve Derecelendirme(Rating)**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Yayınları, 2006.

GÜVEL, Enver Alper ve GÜVEL, Afitap Öndaş. **Sigortacılık**, 5.Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2010.

HAMILTON, Richard F. ve WRİGHT, James D. **State of the Masses: Sources of Discontent, Change and Stability**, New York: Aldine Transaction, 1986.

HARRINGTON, Scott E. ve NIEHAUS, Gregory R. **Risk Management and Insurance**, India: Irwin MvGraw-Hill, 1999.

JR., Paul T. Costa, ve SIEGLER, Ilene C. **Recent Advances in Psychology and Aging**, Amsterdam: ELSEVIER, 2004.

KIRKBEŞOĞLU, Erdem. “Sigortacılığa Giriş”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

KNOOP, Hans Henrik ve FAVE, Antonella Delle. **Well-Being and Cultures: Perspectives from Positive Psychology**, Dordrecht: Springer, 2013.

KUŞÇU, Sinan. **Sigorta Talep Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, Erzurum: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 1996.

LEUNG, Angela K.-y., CHIU, Chi-yue ve HONG, Ying-yi. **Cultural Processes: A Social Psychological Perspective**, New York: Cambridge University Press, 2011.

LOUW, D. A., EDE, D. M. Van ve LOUW, A. E. **Human Development**, South Africa: Kagiso Tertiary, 1998.

MALATYALI, Nihat Kamuran. **Türk Sigorta Sektörü Orta Vadeli Gelişme Beklentileri**, Suna ÖZYÜKSEL(Ed.), İstanbul: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, 2008.

MICHALOS, Alex C. **Citation Classics From Social Indicators Research: The Most Cited Articles Edited and Introduced by Alex C. Michalos**, Dordrecht: Springer, 2005.

NOMER, Cahit ve YUNAK, Hüseyin. **Sigortanın Genel Prensipleri**, İstanbul: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 2000.

NORDENFELT, Lennart. **Animal and Human Health and Welfare: A Comparative Philosophical Analysis**, Oxford: CABI Publishing, 2006.

NORDENFELT, Lennart. **Concepts and Measurement of Quality of Life in Health Care**, Holland: Kluwer Academic Publisher, 1994.

NORDENFELT, Lennart. **On the Nature of Health: An Action-Theoretic Approach**, Holland: Kluwer Academic Publishers, 1995.

NORDENFELT, Lennart. **Quality of Life, Health and Happiness**, Vermont: Ashgate Publishing Company, 1996.

OKSAY, Suna ve ACAR, Onur. **Avrupa Birliği ve Türk Sigorta Sektöründe Denetim**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Yayınları, 2007.

OKSAY, Suna ve ÖZŞAR, Berna. **Avrupa Birliği'nde Sigorta Aracıları: Sigorta Aracılığına İlişkin 2002/92/EC Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi**, Suna OKSAY(Ed.), İstanbul: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Yayınları, 2006.

ORAL, A. İlhan. **Dünyada ve Türkiye'de Sosyal Sigortalar Kapsamında Sağlık Sigortası Uygulamaları**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:1331, 2002.

OUTREVILLE, J. François. **Theory and Practice of Insurance**, New York: Springer Science+Business Media, 1998.

ÖZER, Uğur. “Reasürans”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

ÖZKAN, Mehmet. **Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi**, İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi, 1998.

PEKİNER, Kâmuran. **Sigorta İşletmeciliği**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, No:1904, 1974.

RADCLIFF, Benjamin. **The Political Economy of Human Happiness: How Voters` Choices Determine the Quality of Life**, United States of America: Cambridge University Press, 2013.

RASMUSSEN, Douglas B. ve UYL, Douglas J. Den. **Norms of Liberty: A Perfectionist Basis for Non-Perfectionist Politics**, Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press, 2005.

RORTY, Amélie Oksenberg. **Essays on Aristotle`s Poetics**, New Jersey: Princeton University Press, 1992.

SAĞLAM, Necdet. **Sigorta İşletmelerinde Mali Tabloların Hazırlanması ve Avrupa Birliği`ne Uyum**, Eskişehir: Milli Reasürans T.A.Ş. Yayınları, 1996.

SARIS, W. E., VEENHOVEN, Ruut, SCHERPENZEEL, A. C. ve BUNTING, B. **A Comparative Study of Satisfaction With Life In Europe**, Budapest: Eötvös University Press, 1996.

SHARMA, Ram Nath. **Plato An Inter-Disciplinary Perspective**, New Delhi: Atlantic Publishers and Distributors, 1991.

ULUSOY, Erdoğan. “Sigorta İşletmelerinin Organizasyonu”, Erdem KIRKBEŞOĞLU(Ed.), **Risk Yönetimi ve Sigortacılık**, 2.Baskı, Ankara: Gazi Kitapevi, 2015.

URALCAN, Şebnem. **Sigortacılık Uygulamaları**, 1.Baskı, Ahmet ÖZMEN(Ed.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2005.

URALCAN, Şebnem. **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, 3.Baskı, İstanbul: Hiper Link, 2011.

VAUGHAN, Emmett J. ve VAUGHAN, Therese. **Fundamentals of Risk and Insurance**, 10.Edition, United States: WILEY, 2008.

VEENHOVEN, Ruut. **Conditions of Happiness**, Holland: D. Reidel Publishing Company, 1984.

VEENHOVEN, Ruut. **Data-Book of Happiness: A Complementary Reference Work to “Conditions of Happiness”**, Holland: Springer Science+Business Media, 1984.

VEENHOVEN, Ruut. **Happiness: Also Know As “Life Satisfaction” and “Subjective Well-Being”**, Rotterdam: Springer Publishers, 2012.

VEENHOVEN, Ruut. **The Study of Life Satisfaction**, Budapest: Eötvös University Press, 1996.

VEENHOVEN, Ruut. **Question on Happiness: Classical Topics, Modern Answers, Blind Spots**, London: Pergomon Press, 1991.

VEENHOVEN, Ruut. “Happiness As an Aim in Public Policy: The Greats Happiness Principle”, Alex LINLEY ve Stephen JOSEPH(Ed.), **Positive Psychology in Practice**, 1.Edition, Chapter:39, United States of America, 2004.

VINSON, Tony ve ERICSON, Matthew. **Life Satisfaction and Happiness**, Australia: Jesuit Social Services, 2012.

WARR, Peter. **Work, Happiness, and Happiness**, London: Taylor & Francis eBooks, 2011.

WIKE, Victoria S. **Kant on Happiness in Ethics**, New York: State University of New York Press, 1994.

WOOD, Allen W. **Kants`s Moral Religion**, New York: Cornell University Press, 2009.

WORELL, Judith. **Encyclopedia of Women and Gender**, Florida: Acedemic Press, 2002.

YASLIDAĞ, Beyhan. **Sigortacılık**, İstanbul: Seçkin Yayıncılık, 2012.

YI, Chin-Chun. **The Psychological Well-Being of East Asian Youth**, Dordrecht: Springer, 2013.

Sürelî Yayınlar & Makaleler & Bildiriler

AKIN, Ahmet ve YALNIZ, Abdullah. “Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (YMÖ) Türkçe Formu: Gerçeklik ve Güvenirlik Çalışması”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:15, Sayı:54, 2015.

ALGHAMDI, Faris S. “Another Look at Job and Life Satisfaction among Employees: Evidence from a Developing Country”, **American Journal of Industrial and Business Management**, Vol:5, No:1, 2015.

AMARA, Charif. “The Effect of Life Satisfaction and Role Centrality on Job Satisfaction-Turnover Intention Relationship”, **Researcher**, Vol:6, No:2, 2014.

ARDAHAN, Faik. “The Impacts of Social Capital and Some Demographic Variables on Life Satisfaction: Antalya Case”, **ANTHROPOLOGIST**, Vol:18, No:3, 2014.

BARAK, Yoram, TISHLER, Moshe ve AIZENBERG, Dov. “Satisfaction with Life Amongst Psychiatrists and General Physicians: Demographic and Career Variables”, **Open Journal of Psychiatry**, Vol:1, No:3, 2011.

BARRET, Andrew J. ve MURK, Peter J. “Life Satisfaction Index for the Third Age(LSITA): A Measurement of Successfull Aging”, **University of Missouri-St. Louis Conference**, United States of America, 2006.

BAYAT, Bülent. “Uygulamalı Sosyal Bilim Araştırmalarında Ölçme, Ölçekler ve “Likert” Ölçek Kurma Tekniği”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:16, Sayı:3, 2014.

BENET-MARTÍNEZ, Verónica ve KARAKİTAPOĞLU-AYGÜN, Zahide. “The Interplay of Cultural Syndromes and Personality in Predicting Life Satisfaction: Comparing Asian Americans and European Americans”, **Journal of Cross-Cultural Psychology**, Vol:34, No:1, 2003.

BÖLÜKBAŞI, Ayşe Gül ve YILDIRTAN, Dina Çakmur. “Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması”, **Öneri**, Cilt:9, Sayı:33, 2010.

BURNS, J. H. “Happiness and Utility: Jeremy Bentham’s Equation”, **Cambridge University Press – Utilitas**, Vol:17, No:1, 2005.

CELIŃSKA, Dorota ve OLSZEWSKI, Krzysztof. “The Determinants of Life Satisfaction”, **Economia Journal**, Vol:34, No:1, 2013.

CHACKO, Thomas I. “Job and Life Satisfaction: A Causal Analysis of Their Relationships”, **Academy of Management Journal**, Vol:26, No:1, 1983.

CHEKOLA, Mark. “Problems with Life Satisfaction Conceptions of Happiness”, **The Happiness Symposium in St. John’s University**, Minnesota, 2010.

CHIPPERFIELD, Judith G. ve HAVENS, Betty. “Gender Differences in the Relationship Between Marital Status Transitions and Life Satisfaction in Later Life”, **Journal of Gerontology: PSYCHOLOGICAL SCIENCES**, Vol:56, No:3, 2001.

DIENER, Ed. “Culture and Well-Being: The Collected Works of Ed Diener”, **Social Indicators Research Series**, Vol:38, 2009.

DIENER, Ed., EMMONS, Robert A., LARSEN, Randy J. ve GRIFFIN, Sharon. “The Satisfaction With Life Scale”, **Journal of Personality Assessment**, Vol:49, No:1, 1985.

DIENER, Ed., INGLEHART, Ronald ve TAY, Louis. "Theory and Validity of Life Satisfaction Scales", **Social Indicators Research**, Vol:112, No:3, 2012.

DIENER, Ed., LUCAS, Richard E. ve OISHI, Shigehiro. "Personality, Culture, and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Life", **Annual Review of Psychology**, Vol:54, 2003.

DIENER, Ed., SCOLLON, Christie Napa, OISHI, Shigehiro, DZOKOTO, Vivian ve SUH, Eunkook Mark. "Positivity and the Construction of Life Satisfaction Judgments: Global Happiness is not Sum of its Parts", **Journal of Happiness Studies**, Vol:1, No:2, 2000.

DIENER, Ed. "Subjective Well-Being", **Psychological Bulletin**, Vol:95, No:3, 1984.

DIENER, Ed., SUH, Eunkook M., LUCAS, Richard E. ve SMITH, Heidi L. "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress", **Psychological Bulletin**, Vol:125, No:2, 1999.

DIENER, Ed., SUH, Eunkook ve OISHI, Shigehiro. "Recent Findings on Subjective Well-Being", **Indian Journal of Clinical Psychology**, Vol:24, No:1, 1997.

DOLAN, Shimon L. ve GOSSELIN, Eric. "Job Satisfaction and Life Satisfaction: Analysis of a Reciprocal Model With Social Demographic Moderators", **Journal of Economics**, 2002.

DONOVAN, Nick, HALPERN, David ve SARGEANT, Richard. "Life Satisfaction: The State of Knowledge and Implications for Government", **Strategy Unit**, 2002.

EASTERLIN, Richard A. "Happiness of Women and Men in Later Life: Nature, Determinants, and Prospects", **Social Indicators Research Series**, Vol:20, No:1, 2003.

FITZROY, Felix, NOLAN, Michael ve STEINHARDT, Max Friedrich. "Age, Life Satisfaction, and Relative Income", **HWWI Research Paper**, 2011.

GİRAY, Selay. “Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi ve Yaşam Memnuniyeti Üzerine Bir Uygulama”, (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011).

GONG, Honge Cathy, CASSELLS, Rebecca ve KEEGAN, Marcia. “Understanding Life Satisfaction and the Education Puzzle in Australia: A Profile from HILDA Wave 9”, **NATSEM**, 2011.

GWOZDZ, Wencke ve SOUZA-POZA, Alfonso. “Ageing, Health and Life Satisfaction of the Oldest Old: An Analysis for Germany”, **IZA**, No:4053, 2009.

ISMAIL, Rozmi, HAFEZI, Mohammad Hesam ve NOR, Rahim Mohd. “The Effect of Demographic Characteristic to Quality of Life and Happiness in Malaysia”, **Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology**, Vol:7, No:1, 2014.

JUDGE, Timothy A. ve WATANABE, Shinichiro. “Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship”, **Journal of Applied Psychology**, Vol:78, No:6, 1993.

KANG, Sun-Mee, SHAVER, Phillip R., SUE, Stanley, MIN, Kyung-Hwan ve JING, Hauibin. “Culture-Specific Patterns in the Prediction of Life Satisfaction: Roles of Emotion, Relationship Quality, and Self-Esteem”, **Personality and Social Psychology Bulletin**, Vol:29, No:12, 2003.

KAPTEYN, Arie, SMITH, James P. ve SOEST, Arthur Van. “Life Satisfaction”, **IZA**, No:4015, 2009.

KARAGÖZ, Yalçın. “İlişki Katsayıları ile Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:9, Sayı:32, 2010.

KARAGÖZ, Yalçın. “Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:9, Sayı:33, 2010.

KATES, Michelle. “The Relationship Between Body Image Satisfaction, Investment in Physical Appearance, Life Satisfaction, and Physical Attractiveness Self-Efficacy in Adult Women”, **UMI**, 2007.

KOLOSNIYSYNA, Marina, KHORKINA, Natalia ve DORZHIEV, Khongor. “What Happens to Happiness When People Get Older? Socio-Economic Determinants of Life Satisfaction in Later Life”, **HSE Working Papers**, 2014.

KÖKLÜ, Nilgün. “Tutumların Ölçülmesi ve Likert Tipi Ölçeklerde Kullanılan Seçenekler”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt:28, Sayı:2, 1995.

KUPPENS, Peter, REALO, Anu ve DIENER, Ed. “The Role Of Positive and Negative Emotions in Life Satisfaction Judgment Across Nations”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:95, No:1, 2008.

LOEWE, Nicolas, BAGHERZADEH, Mehdi, ARAYA-CASTILLO, Luis, THIEME, Claudio ve BATISTA-FOGUET, Joan Manuel. “Life Domain Satisfaction as Predictors of Overall Life Satisfaction Among Workers: Evidence from Chile”, **Social Indicators Research**, Vol:118, No:1, 2014.

LIGHT, Harriett K., HERTSGAARD, Doris ve MARTIN, Ruth E. “Education and Income: Significant Factors in Life Satisfaction of Farm Men and Women”, **Research in Rural Education**, Vol:3, No:1, 1985.

LU, Luo ve SHIH, Jian Bin. “Sources of Happiness: A Qualitative Approach”, **The Journal of Social Psychology**, Vol:137, No:2, 1997.

MA, Will W.K., YUEN, Allen H.K., PARK, Jae, LAU, Wilfred W.F. ve DENG, Liping. “New Media, Knowledge Practices and Multiliteracies: HKAECT 2014 International Conference”, **Springer**, 2015.

MARTIN, Mike W. “Happiness and Virtue in Positive Psychology”, **Journal for the Theory of Social Behaviour**, Vol:37, No:1, 2007.

MEISENBERG, Gerhard ve WOODLEY, Michael A. “Gender Differences in Subjective Well-Being and Their Relationship with Gender Equality”, **Journal of Happiness Studies**, Vol:16, No:6, 2015.

MROCZEK, Daniel K. ve SPIRO, Avron. “Change in Life Satisfaction During Adulthood: Finding From the Veterans Affairs Normative Aging Study”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:88, No:1, 2005.

NAZ, Summaira. “Relationship of Life Satisfaction and Job Satisfaction among Pakistani Army Soldiers”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, Cilt:7, Sayı:1, 2015.

OECD. “How`s Life? Measuring Well-Being”, **OECD Publishing**, France, 2011.

OSHIO, Takashi. “Gender Differences in the Association of Life Satisfaction with Family and Social Relations Among the Japanese Elderly”, **Journal of Cross-Cultural Gerontology**, Vol:27, No:3, 2012.

PETERSON, Christopher, PARK, Nansook ve SELIGMAN, Martin E. P. “Orientations To Happiness and Life Satisfaction: The Full Life Versus The Empty Life”, **Journal of Happiness Study**, Vol:6, No:1, 2005.

READ, Daniel. “Utility Theory from Jeremy Bentham to Daniel Kahneman”, **Thinking & Reasoning**, Vol:13, No:1, 2007.

ROJAS, Mariano. “The Complexity of Well-being A Life Satisfaction Conception and a Domains-of-Life Approach”, **E.S.R.C. Economic & Social Research Council**, 2004.

RYFF, Coral D. “Beyond Ponce de Leon and Life Satisfaction: New Directions in Quest of Successful Ageing”, **International Journal of Behavioral Development**, Vol:12, No:1, 1989.

SCHAFER, Markus H., MUSTILLO, Sarah A. ve FERRARO, Kenneth F. “Age and the Tenses of Life Satisfaction”, **Journal of Gerontology: Social Sciences**, Vol:68, No:1, 2013.

SCHIMMACK, Ulrich, RADHAKRISHNAN, Phanikiran, OISHI, Shigehiro, DZOKOTO, Vivian ve AHADI, Stephan. “Culture, Personality, and Subjective Well-Being: Integrating Process Models of Life Satisfaction”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol:84, No:4, 2002.

SHALI, Reza Safari. “Investigation of Life Satisfaction and Effective Factors Affecting on it Among Citizens of Iran”, **Faragostar Rahbord Danesh Institution**, 2007.

SINGH, Kamlesh ve JHA, Shalini Duggal. “Positive and Negative Affect, and Grit as Predictors of Happiness and Life Satisfaction”, **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, Vol:34, 2008.

SIRGY, M. Joseph. “The Psychology of Quality of Life: Hedonic Well-Being, Life Satisfaction, and Eudaimonia”, **Social Indicators Research Series**, Vol:50, No:1, 2012.

ŠTREIMIKIENĖ, Dalia ve GRUNDEY, Dainora. “Life Satisfaction and Happiness: The Factors in Work Performance”, **Economics & Sociology**, Vol:2, No:1, 2009.

TEZBAŞARAN, A. Ata. “Likert Tipi Ölçeklere Madde Seçmede Geleneksel Madde Analizi Tekniklerinin Karşılaştırılması”, **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:19, Sayı:54, 2004.

TURAN, İbrahim, ŞİMŞEK, Ümit ve ASLAN, Hasan. “Eğitim Araştırmalarında Likert Ölçeği ve Likert-Tipi Soruların Kullanımı ve Analizi”, **Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:30, 2015.

UYUMAZ, Gizem ve ÇOKLUK, Ömay. “Likert Tipi Ölçeklerde Madde Düzeni ve Derecelendirme Farklılıklarının Psikometrik Özellikler ve Yanıtlayıcı Tutumları Açısından İncelenmesi”, **Kurumsal Eğitim Bilim Dergisi**, Cilt:9, Sayı:3, 2016.

VEENHOVEN, Ruut. “How Do We Assess How Happy We Are? Tenets, Implications, and Tenability of Three Theories”, **New Directions in the Study of Happiness: United States and International Perspectives**, United States, 2006.

VEENHOVEN, Ruut. “Measures of Gross National Happiness”, **OECD World Forum on Statistics, Knowledge and Policy**, Istanbul, 2007.

VEENHOVEN, Ruut. “World Database of Happiness: Example of a Focused “Finding Archive””, **Munih Personal Repec Archive**, 2012.

WALLACE, Tia Jaelyn. “Life Satisfaction in Individuals Age Sixty-Five Years of Age and Older”, **UMI**, 2009.

WORTH, Edith, KEONING, Frederick ve KAHNEMAN, Daniel. “The Psychology of Happiness”, **Standford Graduate School of Business**, 2010.

Kanun & Yönetmelikler

5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Sigorta Acentesi”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Broker”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, “Sigorta Eksperi”, Sayı:26552, 2007, Madde:2.

Bireysel Emeklilik Aracıları Hakkında Yönetmelik, “Bireysel Emeklilik Aracısı”, Sayı:27334, 2009, Madde:3.

Türk Ticaret Kanunu Birinci Kitap, “Ticari İşletme”, Yedinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:102.

Türk Ticaret Kanunu Beşinci Kitap, “Sigorta Hukuku”, Birinci Kısım, Sayı:27846, 2011, Madde:1401.

Türk Ticaret Kanunu Beşinci Kitap, “Sigorta Hukuku”, İkinci Kısım,
Sayı:27846, 2011, Madde:1483.

İnternet Kaynakları

http://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/231/mod_resource/content/3/9-Kategorisel%20Veri%20Analizi%20%28Ki%20kare%29.pdf (22.02.2017)

Raporlar

T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu, **Türkiye`de Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2014.