****

**CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**İşletme Ana Bilim Dalı**

**ARAÇ KASKOSU YAPTIRMA DÜŞÜNCESİNİ VE SİGORTA ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN TESPİTİNE YÖNELİK YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE ÖLÇEK GELİŞTİRME: CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ’NDE BİR UYGULAMA**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Yılmaz GÜNEL**

**Sivas**

**Mayıs 2017**

**CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**İşletme Ana Bilim Dalı**

**ARAÇ KASKOSU YAPTIRMA DÜŞÜNCESİNİ VE SİGORTA ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN TESPİTİNE YÖNELİK YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE ÖLÇEK GELİŞTİRME: CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ’NDE BİR UYGULAMA**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Yılmaz GÜNEL**

**Tez Danışmanı**

**Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ**

**Sivas**

**Mayıs 2017**

**KABUL VE ONAY**

**Üniversite: : Cumhuriyet Üniversitesi**

**Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Ana Bilim Dalı : İşletme Ana Bilim Dalı**

**Bilim Dalı : İşletme Bilim Dalı**

**Tezin Başlığı : Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespitine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli İle Ölçek Geliştirme: Cumhuriyet Üniversitesi’nde Bir Uygulama**

**Savunma Tarihi :**

**Danışmanı : Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ**

**Unvanı - Adı Soyadı İmza**

**Jüri Başkanı :**

**Üye :**

**Üye :**

**Oy Birliği ☐**

**Oy Çokluğu ☐**

**tarafından hazırlanan       başlıklı tez, kabul edilmiştir. …./…./……....**

**Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL**

**Enstitü Müdürü**

**ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI**

Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

1. Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
2. Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
3. Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dahil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
4. Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

İmza

Yılmaz GÜNEL

# ÖNSÖZ

Öncelikle, yoğun akademik çalışmaları arasında kıymetli vaktinden ayırarak yardım ve desteğini esirgemeyen danışman hocam Sayın Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ’e,

Çalışmam süresince her aşamada bilgi ve tecrübeleri ile desteğini esirgemeyen, çalışkanlığı ve etik ilkelere bağlılığı ile akademik yaşamda benim için örnek teşkil eden sevgili hocam Doç. Dr. Mehmet DEMİR’e,

Hem ders döneminde hem de tez aşamasında desteklerini ve yardımlarını gördüğüm öğretim üyesi hocalarıma ve araştırma görevlilerine,

Tez çalışmam süresince ilgisini ve desteğini esirgemeyen eşime teşekkürü bir borç bilirim.

# İÇİNDEKİLER

[**ÖNSÖZ i**](#_Toc482258825)

[**İÇİNDEKİLER iii**](#_Toc482258826)

[**KISALTMALAR ix**](#_Toc482258827)

[**TABLOLAR LİSTESİ xi**](#_Toc482258828)

[**ŞEKİLLER LİSTESİ xi**](#_Toc482258829)

[**ÖZET xv**](#_Toc482258830)

[**1. GİRİŞ 1**](#_Toc482258831)

[1.1. Araştırmanın Problemi 2](#_Toc482258832)

[1.2. Araştırmanın Önemi Ve Amacı 3](#_Toc482258833)

[1.3. Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırları 3](#_Toc482258834)

[**2. SİGORTA KAVRAMI VE GENEL SİGORTACILIK ESASLARI 5**](#_Toc482258835)

[2.1 Sigorta Ve Risk Kavramları 5](#_Toc482258836)

[2.1.1 Risk Kavramı 5](#_Toc482258837)

[2.1.2 Sigorta Kavramı 6](#_Toc482258838)

[2.2 Sigortanın Tarihsel Gelişimi 7](#_Toc482258839)

[2.2.1 Dünyada Sigortanın Gelişimi 7](#_Toc482258840)

[2.2.2 Türkiye’de Sigortanın Gelişimi 8](#_Toc482258841)

[2.3 Sigortanın Temel Prensipleri 11](#_Toc482258842)

[2.3.1 Sigortalanabilir Menfaat Prensibi 11](#_Toc482258843)

[2.3.2 Riskin Varlığı Prensibi 12](#_Toc482258844)

[2.3.3 Tazminat Prensibi 12](#_Toc482258845)

[2.3.4 Azami İyi Niyet Prensibi 12](#_Toc482258846)

[2.3.5 Halefiyet ve Hakların Devri Prensibi 12](#_Toc482258847)

[2.3.6 Hasara Katılım Prensibi 13](#_Toc482258848)

[2.3.7 Yakın Neden Prensibi 13](#_Toc482258849)

[2.4 Sigortanın İşlevleri 13](#_Toc482258850)

[2.4.1 Sigorta Ekonominin Önemli Tasarruf Kaynağıdır 14](#_Toc482258851)

[2.4.2 Ekonomik ve Sosyal Güvence Sağlar 14](#_Toc482258852)

[2.4.3 Finansal Sistemin Etkinliğini Arttırır 14](#_Toc482258853)

[2.4.4 Uluslararası Ekonomik İlişkileri ve Ticareti Geliştirir 15](#_Toc482258854)

[2.4.5 Risklere Karşı Önleyici Önlemleri Geliştirir 15](#_Toc482258855)

[2.4.6 Ekonomide Önemli Bir Sektör ve Önemli Bir Vergi Kaynağıdır 15](#_Toc482258856)

[2.5 Sigortanın Pazarlaması 16](#_Toc482258857)

[2.5.1 Pazarlama Kavramı 16](#_Toc482258858)

[2.5.2 Hizmet Kavramı ve Hizmetlerin Pazarlanması 16](#_Toc482258859)

[2.5.3 Sigorta Pazarlaması 17](#_Toc482258860)

[2.5.3.1 Sigorta Pazarının Özellikleri 17](#_Toc482258861)

[2.5.3.2 Sigortacılıkta Pazarlama Bileşenleri 18](#_Toc482258862)

[2.5.3.2.1 Sigortacılıkta Hizmet Kavramı 18](#_Toc482258863)

[2.5.3.2.2 Sigorta Hizmetlerinde Fiyatlandırma 19](#_Toc482258864)

[2.5.3.2.3 Sigorta Hizmetlerinde Dağıtım Kanalları 20](#_Toc482258865)

[2.5.3.2.4 Sigorta Hizmetlerinde Tutundurma 20](#_Toc482258866)

[2.6 Kara Araçları Kasko Sigortası 21](#_Toc482258867)

[2.6.1 Kasko Sigortasının Kapsamı 21](#_Toc482258868)

[2.6.2 Kara Araçları Kasko Türleri 22](#_Toc482258869)

[2.6.3 Ek Sözleşme İle Teminata Dâhil Edilebilecek Haller 23](#_Toc482258870)

[2.6.4 Teminat Dışında Kalan Haller 24](#_Toc482258871)

[2.6.5 Sigorta Bedeli, Tazminat Hesabı ve Ödenmesi 26](#_Toc482258872)

[2.6.6 Muafiyetler 26](#_Toc482258873)

[2.6.7 Hasar ve Tazminatın Sonuçları 26](#_Toc482258874)

[**3. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ 27**](#_Toc482258875)

[3.1 Yapısal Eşitlik Modelinin Tanımı Ve Özellikleri 27](#_Toc482258876)

[3.1.1 YEM’in Gelişim Süreci 28](#_Toc482258877)

[3.1.2 YEM’e İlişkin Temel Kavramlar 30](#_Toc482258878)

[3.1.3 Yapısal Model Tipleri 32](#_Toc482258879)

[3.2 Yem’in Varsayımları Ve Adımları 33](#_Toc482258880)

[3.2.1 YEM’in Temel Varsayımları 33](#_Toc482258881)

[3.2.2 YEM’in Adımları 34](#_Toc482258882)

[3.2.2.1 Yapısal Eşitlik Analizinde Modelleme 35](#_Toc482258883)

[3.2.2.2 Model Tanımlama 35](#_Toc482258884)

[3.2.2.3 Yapısal Eşitlik Modelinin Kestirimi 36](#_Toc482258885)

[3.2.2.4 Modelin Sınanması 37](#_Toc482258886)

[3.2.2.5 Modelde Modifikasyon Yapma 37](#_Toc482258887)

[3.3 Faktör Analizi 38](#_Toc482258888)

[3.3.1 Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) 38](#_Toc482258889)

[3.3.2 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) 39](#_Toc482258890)

[3.4 Yol Analizi 40](#_Toc482258891)

[3.5 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum Ölçütleri İle Değerlendirilmesi 41](#_Toc482258892)

[3.5.1 Modelin Eldeki Veriyle Genel Uyumunu Test Etme 42](#_Toc482258893)

[3.5.2 Bağımsız Modele Dayanan Uyum İndeksleri 42](#_Toc482258894)

[3.5.3 Kalıntılara Dayanan Uyum İndeksleri 44](#_Toc482258895)

[3.5.4 Koruyucu Uyum İndeksleri 44](#_Toc482258896)

[3.5.5 Artık Temelli Uyum İndeksi 44](#_Toc482258897)

[3.5.6 Model Karşılaştırma Uyum İndeksleri 45](#_Toc482258898)

[**4. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE ARAÇ SAHİPLERİNİN KASKO YAPTIRMA DÜŞÜNCESİNİ VE SİGORTA ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERE YÖNELİK ÖLÇEK GELİŞTİRME 47**](#_Toc482258899)

[4.1 Yöntem 47](#_Toc482258900)

[4.1.1 Araştırmanın Evren Ve Örneklemi 47](#_Toc482258901)

[4.1.2 Taslak Ölçeğin Hazırlanması 47](#_Toc482258902)

[4.1.3 Verilerin Toplanması 48](#_Toc482258903)

[4.1.4 Verilerin Değerlendirilmesi 48](#_Toc482258904)

[4.2 Bulgular 49](#_Toc482258905)

[4.2.1 Demografik Bilgiler 49](#_Toc482258906)

[4.2.2 Ölçeğin Yapı Geçerliliğine İlişkin Faktör Analizi 52](#_Toc482258907)

[4.2.2.1 Veri Setinin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi 53](#_Toc482258908)

[4.2.2.1.1 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) İstatistiği 53](#_Toc482258909)

[4.2.2.1.2 Bartlett Küresellik Testi 55](#_Toc482258910)

[4.2.2.1.3 Faktör Sayısının Belirlenmesi ve Ortak Varyans 55](#_Toc482258911)

[4.2.2.1.4 Rotasyon Aşaması 57](#_Toc482258912)

[4.2.2.1.5 Faktörlerin Adlandırılması 59](#_Toc482258913)

[4.2.2.1.6 Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler 63](#_Toc482258914)

[4.2.2.2 Faktörlerin Bağımsız Değişkenlerle Analizi 63](#_Toc482258915)

[4.2.2.2.1 Faktörlerin Cinsiyete Göre Analizi 64](#_Toc482258916)

[4.2.2.2.2 Faktörlerin Yaşa Göre Analizi 67](#_Toc482258917)

[4.2.2.2.3 Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi 72](#_Toc482258918)

[4.2.2.2.4 Faktörlerin Görevlere Göre Analizi 76](#_Toc482258919)

[4.2.2.2.5 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Analizi 78](#_Toc482258920)

[4.2.2.2.6 Faktörlerin Bölgeye Göre Analizi 81](#_Toc482258921)

[4.2.2.2.7 Faktörlerin Araç Sahipliğine Göre Analizi 82](#_Toc482258922)

[4.2.2.2.8 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Analizi 84](#_Toc482258923)

[4.2.2.3 İç Tutarlılık Analizi 87](#_Toc482258924)

[4.2.3 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) 89](#_Toc482258925)

[4.2.3.1 Model Uyum İndeksleri 89](#_Toc482258926)

[4.2.3.2 Modelin Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları 91](#_Toc482258927)

[**5. SONUÇ VE ÖNERİLER 97**](#_Toc482258928)

[5.1 Sonuç 97](#_Toc482258929)

[5.2. Öneriler 102](#_Toc482258930)

[**KAYNAKÇA 103**](#_Toc482258931)

[**ÖZ GEÇMİŞ 111**](#_Toc482258932)

# KISALTMALAR

**AFA** : Açıklayıcı Faktör Analizi

**AGFI** : Adjusted Goodness-of-fit Index (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)

**AIC** : Akaike Bilgi Kriteri

**AMOS** : Analysis Of Moment Structures

**ANOVA** :Analysis Of Variance

**CAIC** : Tutarlı Akaike Bilgi Kriteri

**CFI** : Comparative Fit Index ( Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)

**DFA** : Doğrulayıcı Faktör Analizi

**ECVI** : Beklenen Çapraz Doğrulama İndeksi

**GFI** : Goodness-of-fit Index ( Uyum İyiliği İndeksi)

**IFI** : Incremental Fıt Index ( Marjinal Artış Uyum İndeksi)

**KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin

**LISREL** : Linear Structural Relationships

**NFI** : Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)

**NNFI** : Non-Normed Fit Index –veya-Tucker Lewis Index (Normlaştırılmamış Uyum İndeksi veya Tucker-Lewis İndeksi)

**p (Sig.)** : Anlamlılık Seviyesi

**PGFI** : Parsimony Goodness-of-fit Index (Tutarlı Uyum İyiliği İndeksi)

**PNFI** : Parsimonious Normed Fit Index (Tutarlı Normlaştırılmış Uyum İndeksi)

**RMR** : Root Mean Square Error (Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü)

**RMSEA** : Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşım Hatasının Kareli Ortalamasının Karekökü)

**SPSS** : Statistical Package For The Social Sciences

**YEM**  : Yapısal Eşitlik Modeli

**TARSİM** : Tarım Sigortaları Havuzu

**TDK** : Türk Dil Kurumu

**TRAMER** : Trafik Sigortası Bilgi Merkezi

**TSRŞB** : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği

**TLI** : Tucker-Lewis İndeksi

# TABLOLAR LİSTESİ

[Tablo 3.1 YEM’in Uyum İndeks Sınırları 46](#_Toc482259176)

[Tablo 4.1 Verilerin Cinsiyete Göre Dağılımları 49](#_Toc482259177)

[Tablo 4.2 Ankete Katılanların Yaşa Göre Dağılımları 49](#_Toc482259178)

[Tablo 4.3 Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı 50](#_Toc482259179)

[Tablo 4.4 Ankete Katılanların Görevlerine Göre Dağılımları 50](#_Toc482259180)

[Tablo 4.5 Ankete Katılanların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı 51](#_Toc482259181)

[Tablo 4.6 Ankete Katılanların Bölgelere Göre Dağılımları 51](#_Toc482259182)

[Tablo 4.7 Verilerin Araç Sahipliğine Göre Dağılımları 52](#_Toc482259183)

[Tablo 4.8 Verilerin Kasko Yaptırılmasına Göre Dağılımları 52](#_Toc482259184)

[Tablo 4.9 KMO Değerlerine Göre Örneklem Yeterliği Dereceleri 54](#_Toc482259185)

[Tablo 4.10 KMO ve Bartlett Testlerinin Sonuçları 54](#_Toc482259186)

[Tablo 4.11 Ölçeğe Ait Toplam Açıklanan Varyans 56](#_Toc482259187)

[Tablo 4.12 Taslak Ölçeğin Döndürülmüş Matrisi 58](#_Toc482259188)

[Tablo 4.13 Taslak Ölçeğin Alt Faktörlerine Ait Açıkladıkları Varyans Değerleri Ve Madde Numaraları 62](#_Toc482259189)

[Tablo 4.14 Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler 63](#_Toc482259190)

[Tablo 4.15 Faktörlerin Cinsiyete Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu 65](#_Toc482259191)

[Tablo 4.16 Faktörlerin Cinsiyete Göre Grup Ortalamaları 66](#_Toc482259192)

[Tablo 4.17 Faktörlerin Cinsiyete Göre Analizi 66](#_Toc482259193)

[Tablo 4.18 Faktörlerin Yaşa Göre Tek Yönlü Varyans Analizi 67](#_Toc482259194)

[Tablo 4.19 Faktörlerin Yaşa Göre Homojenlik Testi Sonucu 68](#_Toc482259195)

[Tablo 4.20 Yaşa Göre Faktör 1’e Ait Tukey Testi Sonucu 69](#_Toc482259196)

[Tablo 4.21 Yaşa Göre Faktör 2’ye Ait Tukey Testi Sonucu 70](#_Toc482259197)

[Tablo 4.22 Yaşa Göre Faktör 3’e Ait Tukey Testi Sonucu 71](#_Toc482259198)

[Tablo 4.23 Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi 72](#_Toc482259199)

[Tablo 4.24 Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Homojenlik Testi Sonucu 73](#_Toc482259200)

[Tablo 4.25 Eğitim Durumuna Göre Faktör 4’e Ait Tamhane T2 Testi Sonucu 74](#_Toc482259201)

[Tablo 4.27 Faktörlerin Görevlere Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu 76](#_Toc482259202)

[Tablo 4.28 Faktörlerin Görevlere Göre Grup Ortalamaları 77](#_Toc482259203)

[Tablo 4.29 Faktörlerin Görevlere Göre Analizi 78](#_Toc482259204)

[Tablo 4.30 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi 79](#_Toc482259205)

[Tablo 4.31 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Homojenlik Testi Sonucu 80](#_Toc482259206)

[Tablo 4.32 Aylık Gelire Göre Faktör 4’e Ait Tukey Testi Sonucu 80](#_Toc482259207)

[Tablo 4.33 Faktörlerin Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi 82](#_Toc482259208)

[Tablo 4.34 Faktörlerin Araç Sahipliğine Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu 83](#_Toc482259209)

[Tablo 4.35 Faktörlerin Araç Sahibi Olmaya Göre Grup Ortalamaları 84](#_Toc482259210)

[Tablo 4.36 Kasko Yaptırılmasına Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu 85](#_Toc482259211)

[Tablo 4.37 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Grup Ortalamaları 86](#_Toc482259212)

[Tablo 4.38 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Analizi 87](#_Toc482259213)

[Tablo 4.39 Cronbach α Değerlerine Göre Güvenirlik Düzeyleri 87](#_Toc482259214)

[Tablo 4.40 Taslak Ölçeğin Alt Faktörlerine Ait İç Tutarlılık Katsayıları 88](#_Toc482259215)

[Tablo 4.41 Uyum İndeks Sınırları 90](#_Toc482259216)

[Tablo 4.42 Taslak Ölçeğin Uyum İndeks Sonuçları 90](#_Toc482259217)

[Tablo 4.43 Teorik Modelin Regresyon Ağırlıkları 92](#_Toc482259218)

[Tablo 4.44 Standartlaştırılmış Regresyon Ağırlıkları 93](#_Toc482259219)

[Tablo 4.45 Faktörler Arası Korelasyon 95](#_Toc482259221)

# ŞEKİLLER LİSTESİ

[Şekil 3.1 Gizil ve Gözlenen Değişkenler 31](#_Toc482259222)

[Şekil 3.2 YEM’de Kullanılan Bazı Semboller 32](#_Toc482259223)

[Şekil 3.3 YEM Süreci 34](#_Toc482259224)

[Şekil 3.4 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) 40](#_Toc482259225)

[Şekil 4.1 Teorik Modelin AMOS Diyagramı 94](#_Toc482259270)

# ÖZET

**GÜNEL, Yılmaz. Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespitine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli İle Ölçek Geliştirme: Cumhuriyet Üniversitesi’nde Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi, Sivas, 2017.**

Bu araştırma ile araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörleri belirlemek ve elde edilen bulgular ile sigorta hizmeti satın almak isteyen müşteriler için rehber olacak bir uygulama örneği sunmak amaçlanmıştır.

Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari 350 personele, araç kaskosu yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen; “Şirket İmkânları”, “Güvence”, “Acente Tavrı”, “Ek Teminatlar”, “Şirket Bilinirliği”, “Güven” ve “Kasko Deneyimi” şeklinde adlandırılan 7 alt faktörden oluşan ölçek uygulanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 23.0 ve SPPS ile uyumlu AMOS programı kullanılarak t Testi, ANOVA Testi, Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Cronbach Alpha Analizi kullanılmıştır. Bu 7 faktörlü yapının toplam varyansın yaklaşık %60’ını açıkladığı ve iç tutarlılık analizi ile Alfa=0,868 bulunarak ölçeğin yüksek iç tutarlılığa ve yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Uyum indeksi değerlerinin; χ2/df = 1,961< 3; 0,85<GFI=0,886; 0,90<IFI =0,903; 0,95>CFI=0,902; RMSEA= 0,052 < 0,08 şeklinde olduğu ve bu değerlere göre ölçeğin yapı geçerliğinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akademik ve idari personelin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçimini etkilediği düşünülen; “Şirket Bilinirliği” ve “Güven” faktörlerinin demografik verilere (cinsiyet, yaş, eğitim, görev, aylık gelir, bölge, araç sahipliği, kasko yaptırılması) göre anlamlı bir farklılık göstermediği gözlenmiştir. Ayrıca “Acente Tavrı” faktörünün cinsiyet ve yaş, “Şirket İmkânları” faktörünün yaş, “Güvence” faktörünün yaş ve görev, “Ek Teminatlar” faktörünün eğitim, görev, gelir ve kasko yaptırılması, “Kasko Deneyimi” faktörünün eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca personelin en fazla dikkate aldığı faktörün “Ek Teminatlar” olduğu, bunu “Güvence” faktörü ile “Acentenin Tavrı” faktörlerinin izlediği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Araç Kaskosu, Sigorta, Şirket Seçimi, Yapısal Eşitlik Modeli

**ABSTRACT**

**GÜNEL, Yılmaz. Developing Scale Based on Structural Equation Model in Order to Determine the Factors of the Opinions of Getting Automobile Insurance and Choosing the Proper Insurance Company: A Study at Cumhuriyet University Master's Thesis, Sivas, 2017**

The purpose of this study is to determine the factors that affect the opinion of getting automobile insurance and the preferences as chosing an insurance company as well as providing an application example that will guide to customers who plan to buy an insurance service.

The sample size is consisted of 350 administrative and academic staff who work at the Cumhuriyet University as they are asked about their opinions of getting an automobile insurance and chosing an insurance company under the light of scale consisted of 7 sub-factors: "Company resources", "Assurance", "Agency's stance", "Additional assurances", "Company recognition", "Trust", "Insurance experience." In analyzing the data, SPSS 23.0 and AMOS program which is in compatible with SPPS with the use of t Test, ANOVA Test, Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis and Cronbach Alpha Analysis are used.

This structure with the 7 factors was determined to have explained the 60 percent of total variance and high level of reliability and high internal consistency as Alfa=0,868 is found. The fit index results are found as χ2/df = 1,961< 3; 0,85<GFI=0,886; 0,90<IFI =0,903; 0,95>CFI=0,902; RMSEA= 0,052 < 0,08 and it was found that according to the results the scale has the construct validity.

Finally, it was found that "the Company Recognition" and "Trust" factors which are thought to have effect on getting insurance and chosing an insurance company do not vary in line with demographic data such as sexuality, age, education, monthly salary, region, ownership of automobile, getting automobile insurance.

Also, the result was reached that "the Agency Stance" play a role on sexuality and age, "Company Capabilities" are effective on age, "Assurance" on age and duty as "Additional Assurances" have a role on education, duty, salary and getting insurance.

In addition it was observed taht the staff care the most about "the Additional Assurances" which is followed by "Trust" factor and "the Agency Stance."

**Key Words: Automobile Insurance, Insurance, Choice of Company, Structural Equation Model.**

# 1. GİRİŞ

Bireylerin ve kurumların, hayatın her anında karşılaşabilecekleri risklere karşı, yılların birikimiyle oluşan mal varlıklarını koruma ihtiyacından doğan sigorta kavramı gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Sigorta ile bireyler tesadüfi risklerin meydana gelmesi ile oluşacak hasarı bertaraf ederek sosyo-ekonomik çöküntüleri önlemeyi amaçlarlar.

Ayrıca gelişmiş ülkelerde sigortacılık sektörünün sanayi yatırımlarına ve ülke kalkınmasına sağladığı kaynaklar, bireylerin hayat standartlarını arttırmaya yönelik etkisi, sermaye piyasasına sağladığı uzun vadeli fonlar düşünüldüğünde sigortacılık sektörünün ekonomi açısından önemi daha fazla anlaşılmaktadır.

Bireyler tüm satın alma davranışlarında çeşitli faktörlere bağlı olarak karar vermektedirler. Bu bağlamda bireylerin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçimine etkisi olduğu düşünülen faktörlerin belirlenmesi ve karar verme sürecinde bu faktörlerin ne düzeyde etkili olduğunun bilinmesi sigortacılık sektörünün gelişimine katkı sağlamaktadır.

Günümüzde sigorta işletmeleri artan rekabet koşullarında kazançlarını arttırabilmek ve belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için müşterilerinin talep ve isteklerini gerçekleştirmeye yönelik stratejiler geliştirmektedir. Bu stratejileri geliştirirken bireylerin satın alma tercihlerini etkileyen faktörlerin başında yer alan fiyat etkisinin dışında ne gibi etkilerin olduğu araştırılmaktadır.

Yapılan bu çalışmada araç sahiplerinin kasko yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin Yapısal Eşitlik Modeli ile açıklanması amaçlanmaktadır

Günümüzde Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) birçok bilim dalında araştırmacılar tarafından kullanılmaktadır. Doğrudan ölçülemeyen değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin araştırılmasında kullanılan YEM’in amacı temel olarak önceden belirlenen ilişki örüntülerinin veri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını ortaya koymaktır. Ayrıca YEM’in herhangi bir modeldeki gözlenen değişkenlere (hem bağımlı, hem bağımsız) ilişkin ölçüm hatalarını açıkça dâhil eden bir yöntem olması nedeniyle araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Çalışmanın birinci bölümünde araştırmanın problemi, amacı, önemi, kapsamı ve sınırlılıkları açıklanmaktadır. İkinci bölümde sigorta ve risk kavramlarının tanımları ve genel sigortacılık esasları hakkında bilgi verilmektedir. Üçüncü bölümde YEM tekniği açıklanmaktadır. Dördüncü bölümde yapısal eşitlik modeli ile araç sahiplerinin kasko yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlere yönelik araştırma bulgularına yer verilmiştir. Son bölümde ise araştırma bulgularının sonucu ve araştırma hakkında önerilere yer verilmiştir.

# 1.1. Araştırmanın Problemi

İnsan ve toplum için risk taşıyan bir durumdan ve bu risk karşısında önlem alma ihtiyacından doğan sigorta kavramı gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Değişik zararlar doğurabilecek risklere karşı önlemler alma ve bu zararların ekonomik sonuçlarına karşı korunma ihtiyacı, araç sahiplerinde kasko yaptırma düşüncesini doğurmuştur. Bu ihtiyaç doğrultusunda belli bir prim karşılığında riskin sigorta işletmelerince karşılanmasına bağlı olarak kaza, yangın, sel, deprem vb. felaket anlarında oluşabilecek maddi ve manevi kayıpları telafi etmek ve toplumun refah seviyesini arttırmayı sağlamak gibi son derece önemli bir işleve sahip olan sigortacılık faaliyetleri günümüzde hızla gelişmektedir.

Ülkemizde araç sayısının fazlalığı ve trafiğe yeni çıkan araç sayısındaki hızlı artış beraberinde birtakım sorunlar getirmiştir. Birey ve kurumları bu sorunların gelecekte oluşturacağı risklere ve belirsizliklere karşı korumak amacıyla toplanan bu fonlar, ülke kalkınmasında kullanılabilir potansiyele sahiptir. Bu yönüyle sigortacılık sektörü, sigortalıya tanıdığı teminatın yanında ekonomiye de fon sağlar.

Günümüzde artan rekabet ve gelişme hızına paralel olarak küresel rekabet ortamı içinde gerek bireysel gerekse kurumsal müşteriler sigorta işletmeleri tarafından kendilerine sunulan teminat, hizmet ve vaatleri değerlendirmek suretiyle sigorta hizmeti satın almaktadır.

Bu bağlamda araştırmanın problemi, araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma düşüncesinde kişinin mal varlığını güvence altına alma isteğinin, çevresel, kişisel ve kişilerarası faktörlerin etkilerinin ne yönde olduğu, bu faktörler ile sigorta şirketi seçme stratejisi arasındaki ilişkinin nasıl kurulacağı ve karar verme sürecinde bu faktörlerin ne düzeyde etkili olduğudur.

# 1.2. Araştırmanın Önemi Ve Amacı

Bu çalışmada hem gözlenen hem de gözlenemeyen değişkenlerin aynı anda test edilebildiği, çoklu bağımsız ve bağımlı yapılar arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilerin veri seti ile uyumunu doğrulayan, ölçme hatalarını ve hatalar arasındaki ilişkileri de dâhil ederek modelleyen, kapsamlı bir analiz için araştırma sorularının birbiri ile ilişkilerini yanıtlama imkânı sağlayan çok değişkenli istatiksel bir yöntem olan YEM tekniği kullanılmıştır. Bununla beraber kasko yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin birlikte ele alınması, YEM tekniği ile aralarındaki ilişkilerin eş zamanlı olarak incelenmesi, bu kavramlarla ilgili yapılmış çalışmalara katkı sağlaması açısından önem kazanmaktadır.

Bu araştırma, teorik olarak verilen bilgiler çerçevesinde araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörleri belirlemek ve elde edilen bulgular ile sigorta hizmeti satın almak isteyen müşteriler için rehber olacak bir uygulama örneği sunmayı amaçlanmaktadır.

Araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncelerini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin birbirleri ile olan ilişkilerinin YEM tekniği ile açıklanması amaçlanmaktadır.

# 1.3. Araştırmanın Kapsamı Ve Sınırları

Araştırmanın evrenini Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli 1821’i akademik, 1581’i idari personel olmak üzere 3402 kişi oluşturmaktadır. Araştırma evreni içerisindeki akademik ve idari personele, anket formu ve yüz yüze yapılan görüşmelerle ulaşılmıştır. Araştırma Kasım 2016’da başlanmış, Ocak 2017’de tamamlanmıştır. Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli toplam 410 akademik ve idari personele yönelik anket uygulanmıştır. Uygulanan bu anket formlarının hatalı ve eksik olanları elendikten sonra 350 anket dikkate alınmıştır.

Tanımlayıcı nitelik taşıyan bu çalışma, araç sahiplerinin kasko yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimine etki eden faktörlerin tespitine, akademik ve idari personelin görüşlerinin değerlendirilmesine yöneliktir. Araştırmada elde edilen sonuçlar, verilerin işlenmesinde kullanılan istatiksel tekniklerin yeterlilik dereceleri, araştırmaya katılan Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personelin verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Ayrıca bu çalışma Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personelin araç kaskosu yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespiti ile sınırlıdır.

# 2. SİGORTA KAVRAMI VE GENEL SİGORTACILIK ESASLARI

# 2.1 Sigorta Ve Risk Kavramları

# 2.1.1 Risk Kavramı

Risk sözcüğünün kökü Arapça risk veya Latince’deki “risicum” kelimesinden geldiği tahmin edilmektedir. Yapılan literatür taraması sonucu risk kavramı hakkında çok sayıda ve birbirinden farklı tanımlar yapıldığı görülmüştür.

TDK’ ya göre risk, ‘*iktisadi karar birimlerinin verecekleri kararlar sonucunda ortaya çıkaracak getiriyi olumsuz etkileyebilecek olayların gerçekleşme olasılığı diğer bir deyişle olayların gerçekleşme olasılığının bilindiği duruma karşı belirsizlik’* olarak tanımlanmaktadır.

Sosyal bir bilim dalı olan iktisat bilimine göre bireylerin ihtiyaçlarının sınırsız ve bu ihtiyaçları karşılayacak kaynakların kıt olduğu vurgulanmaktadır. Dünya’nın farklı yerlerinde yaşanan savaşlar, ekonomik ve siyasi krizler, doğal afetler, sosyal ve yerel sorunlar göz önünde bulundurulursa bireylerin kaynakları etkin ve verimli kullanmasının önemi daha da artmaktadır. Bu önemin artmasına neden olan unsurlardan biri de son dönemlerde küreselleşen dünyada yaşanan ulusal ve uluslararası rekabetten dolayı hem bireylerin hem de işletmelerin kazançlarındaki azalışların etkili oluşudur. Çünkü giderlerin belli bir ölçüde ve belli bir sınıra kadar azaltılabilmesi, kazançların arttırılması ve rekabet ortamında zorluklarla elde edilen bu kazançların korunması, rasyonel alanlarda kullanımının sağlanabilmesi ancak gelecek hakkında bir güven unsuru sağlandığı takdirde gerçekleştirilebilir. Burada önemli olan kazanç sağlamanın yanında elde edilen kazançların doğru alanda güvenle kullanımını sağlayabilmektir (Kaya (Ed.), 2014: 16). Bu noktada yatırımcıların önüne risk kavramı çıkmaktadır. Risk tek bir oluşumun veya kaybın olasılığı olmayıp beklenenden farklı sonuçların gerçekleşme olasılığıdır. Risk, gelecekte beklenen veya arzu edilen bir sonuçtan olumsuz yönde sapmanın olasılığı olarak nitelendirilebilir (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 3).

Bireyler açısından risk seviyesi yükseldikçe, bireyler kendi gelecekleri hakkında neler yapmaları gerektiğini bilememekte ve karar alma sürecinde zorluk yaşamaktadırlar. Bu durum özellikle yatırımı için yüksek derecede risk barındıran alanlarda işletme sahiplerini olumsuz yönde etkilemektedir.

# 2.1.2 Sigorta Kavramı

Sigorta kavramı, Latince “güvence” anlamına gelen “sicurta” sözcüğünden gelir. Sigorta kavramı ile ilgili kaynaklarda birbirine yakın pek çok tanım yapılmıştır.

Sigorta; sigorta şirketinin prim karşılığında, kişilerin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratacak olası bir rizikonun (tehlikenin), oluşması halinde tazminat ödemeyi veya insanların hayatlarında meydana gelen hastalık, sakatlık ve ölüm gibi rizikolara karşı tazminat ödemeyi üstlendiği bir sözleşmedir (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 1). Diğer bir ifadeyle aynı risk altında bulunan insanların şirketler vasıtasıyla bir araya toplanarak belli bir prim ödemesi koşuluyla bir fon oluşturulması ve bu fondan risk gerçekleştiğinde hasarın karşılanmasıdır.

TDK’ ya göre sigorta, ‘*Bir şeyin veya bir kimsenin herhangi bir yönden ileride karşılaşabileceği zararı gidermek için önceden ödenen prim karşılığında bu işle uğraşan kuruluşla yapılan iki taraflı bağlantı sözleşmesi’* olarak tanımlanmaktadır.

Belirsizlik altında risklere karşı kişilerin kendilerini ve mal varlıklarını güvence altına alma isteğinin bir sonucu olarak sigorta kavaramı doğmuştur. Bireyler yaşadıkları süre boyunca kendilerini ve mallarını tehdit eden herhangi bir riske karşı korunma ihtiyacı duymaktadır. Hiç kimse güvensiz ve riskli bir ortamda yaşamak istemez. Bu yüzden bireyler ve kurumlar hayatın her anında karşılaşabilecekleri risklere karşı yılların birikimiyle oluşan mal varlıklarını güvence altına almak istemektedirler.

Sigortanın amacı, meydana gelebilecek hasarları engellemek ya da ortadan kaldırmak değil, hasarın maddi boyutunu oluşturulan fonlara katılan bireyler arasında dağıtmaktır. Böylece oluşan hasar yükünün bireyler arasında taşınabilir hale getirilmesi amaçlanır. Fona katılan birey sayısı arttıkça riziko daha fazla bölünmekte ve birey başına düşen hasar yükü daha da küçülmektedir.

# 2.2 Sigortanın Tarihsel Gelişimi

# 2.2.1 Dünyada Sigortanın Gelişimi

Dünyada sigortacılığın başlangıcının oldukça eskilere dayandığı yapılan araştırmalar ile tahmin edilmektedir. Yapılan araştırmaların çoğunda dünyada sigortacılığın başlangıcı ile ilgili farklı tespitler yapılmıştır. Dünyada ilk sigorta benzeri uygulamaların M.Ö. 4500 yılında Mısır’da başladığı tahmin edilmekte ve M.Ö. 2250 yılında Babilliler’de de benzer uygulamalar olduğu görülmektedir (Oksay 2005: 143; akt: Demirelli 2011: 11). M.Ö. 2300 yılı civarında Babil Kralı olan Hammurabi’nin Hammurabi Kanunları olarak adlandırılan yazıtında bu konuya yer verildiği gözlenmiştir. Babil’de o dönemde kervan tüccarlarına borç veren sermayedarlar, kervanların soyulması veya fidye ödeme zorunda kaldıkları durumlarda tüccarların borçlarını silmiş, buna karşılık borcu tüccarlardan geri aldıklarında üzerlerine aldıkları riskin karşılığında ana borç üzerinden bir miktar parayı pay olarak almışlardır (Kaya (Ed.), 2014: 69). Babilli tüccarlar tarafından geliştirilen bu güvence sistemi sigortacılığın başlangıcı olarak değerlendirilmiştir. M.Ö. 600 yıllarında Hindular’da sigorta özelliğini taşıyan kredi anlaşmaları yapılmıştır. Bu antlaşmaların içerikleri basit fakat toplumlardaki sigorta düşüncesini geliştirmesi açısından sigortacılıktaki ilk adımların ortaya çıkmasında öncülük etmiştir. Daha sonraları denizciliğin geliştiği Antik Yunan’ da sigorta benzeri sayılabilecek uygulamalar görülmüştür. Bu tür anlaşmalar Orta Çağ’da gelişerek deniz ödüncü ve gemi sigortalarının temelini oluşturmuşlardır. Ayrıca Eski Yunan ve Romalılar’da günümüzdekine benzer hayat ve sağlık sigortalarının ilk uygulamalarına rastlanmıştır.

Yukarıda belirtilen bu uygulamalar günümüz sigortacılığını yansıtmasa da sigortaya benzer uygulamalar olarak değerlendirilmektedir. Prim esaslı sigorta yaklaşık M.S. 1250 yıllarında denizcilikte ilerleme kaydetmiş Venedik, Pisa, Floransa ve Cenova şehirlerinde görülmüştür. Ancak prim esasına dayalı ilk sigorta uygulamaları yüksek faiz nedeniyle 12 kilise tarafından tefecilik olarak yasaklanmış, sonrasında günümüz uygulamalarına benzeyen sigorta türleri gelişmiştir. Bugünkü anlamda sigorta uygulamaları ise 14. yüzyılda yeni keşifler ve deniz aşırı ticaretin gelişmesi ile ortaya çıkmıştır. Bilinen ilk poliçenin Cenova Ticaret Odası tarafından İtalya’da düzenlendiği söylenmektedir. 23 Ekim 1347 tarihinde İtalya’nın Cenova Limanı’ndan Majorka’ya hareket eden Santa Clara adlı geminin yükü, ilk nakliyat sigorta poliçesi ile sigortalanmıştır (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 55).

17’nci yüzyılın ikinci yarısında sigortacılıkla ilgili iki önemli olay sigortacılığın gelişmesine yol açmıştır. Bunlardan biri sigortacılıkta istatistiksel yöntem ve tekniklerin kullanılmaya başlanması diğeri ise Londra’da 1666 tarihinde meydana gelen 13000 ev ile 100 kilisenin kül olmasına neden olan yangındır. Bu yangın halk üzerinde büyük etkiye yol açmış ve böyle felaketlerin sonuçlarına karşı önlem alınması fikri ile kara sigortasının doğmasına neden olmuştur. Devam eden yıllarda İngiltere’de ticaretteki hızlı gelişmeler sigortacılığı da etkilemiş ve sigortacılık bir ticaret çeşidi haline gelmiştir. 1684 yılında ilk yangın sigorta şirketi olan “Friendly Society” faaliyete geçmiştir.

1688 yılında İngiltere’de Lloyd’s şirketinin temelleri atılmıştır. Lloyd’s bugün yalnızca bir sigorta şirketi değil, sigorta teminatı veren şahısların oluşturduğu bir topluluk, bir birlik ve aynı zamanda gemicilik istihbaratı konusunda bir merkezdir (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 56). 1871 yılında Lloyd’s şirketi İngiltere parlamentosunun çıkardığı bir kanunla birlik haline gelmiştir.

18. ve 19. yüzyıllardaki hızlı sanayileşme sürecine bağlı olarak artan iş kazaları ve tazminat talepleri neticesinde 19. yüzyılın sonundan itibaren zorunlu işveren sorumluluk sigortaları yürürlüğe girmiştir. Otomobil kullanımının yaygınlaşması ve trafik kazalarının ciddi bir biçimde artması sonucunda zorunlu trafik sigortası uygulaması başlamıştır. İlk olarak 1918 yılında Danimarka’da uygulanan zorunlu trafik sigortası zamanla diğer ülkelerde de uygulanmaya başlanmış ancak yaygınlaşması 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren olmuştur. Örneğin zorunlu trafik sigortası uygulamasına İngiltere 1930, İtalya 1967 yılında geçebilmiş ve 1971 yılına gelindiğinde A.B.D’nin sadece 3 eyaletinde (Massachusetts, New York ve North Caroline) zorunlu trafik sigortası uygulaması bulunmaktaydı (Kaya (Ed.), 2014: 72).

# 2.2.2 Türkiye’de Sigortanın Gelişimi

Sigortacılık faaliyetleri Türkiye’de 19. yüzyılın ikinci yarısından sonra görülmeye başlanmıştır. Bu tarihten önce bazı Anadolu köylerinde güvenlik, yardımlaşma, sosyal dayanışma düşüncesiyle oluşturulmuş örgütler ile halka yardım edilerek halkın uğradığı zararlar telafi edilmeye çalışılmış, ölüm ve hastalık olaylarının gerçekleşmesinde üyelerine yardımlar yapılmıştır. Avrupa’da yaşanan gelişmeler Türkiye’yi de yakından etkilemiş fakat sigortacılık faaliyetlerinin dini esaslara aykırı olduğu düşünüldüğü için sigortacılık faaliyetleri gelişememiştir. 19. yüzyılın ortalarında meydana gelen yangınlar sonrası ortaya çıkan büyük hasarlar, Osmanlı döneminde sigortacılık hakkındaki olumsuz düşüncelerin kısmen de olsa değişmesini sağlayarak, sigortanın doğmasına neden olmuştur. 1870 yılında İstanbul Beyoğlu’ndaki yangından sonra, özellikle yabancılara ait işyerleri, evler ve kiliselerin yanması ile yabancıların Türkiye’ye ilgileri artmış, bu olay sigortacılığın gelişme sürecini hızlandırmıştır (Kazgan 1999: 13; akt: Demirelli 2011: 14).

Türkiye’de ilk olarak 1862 yılında bir İtalyan sigorta şirketi İstanbul’da acente açmıştır. Daha sonra İngiliz sigorta şirketleri açtıkları acentelerle sigortacılık faaliyetlerini başlatmışlardır. İngilizler’ den sonra 1878 yılında Fransız sonrasında Alman, İtalyan, İsviçreli ve diğer yabancı ülkelere ait işletmeler temsilcilikler açmaya devam etmişlerdir.

Kurulan bu yabancı sigorta şirketleri, sigortaya duyulan gereksinimi karşılamakla beraber, o tarihlerde sigorta piyasasının bir hukuki düzenlemeye sahip olmayışı nedeniyle sektör tamamen denetimsiz kalmış, şirketler merkezlerinden aldıkları talimatlarla ticari faaliyetlerini yürütmüşlerdir. Kısa süre sonra bu yabancı sigorta şirketlerinin sayısında artış yaşanmış ve bu artışa paralel olarak keyfi sigortacılık faaliyetleri de hızlanmıştır. Bu da sigorta ahlakının bozulmasına, haksız rekabete, ekspertiz ve hasar ödemelerindeki suistimallere yol açmıştır (Şeyranlıoğlu 2015: 20).

1893 yılında ilk yerli sigorta şirketi olarak Osmanlı Sigorta Şirket-i Umumiyesi kurulmuştur ve bu dönemde sigorta şirketi sayısı 44’e yükselmiştir. 1908 ve 1914 yıllarında kanunda yapılan değişiklikler ile yabancı şirketler kontrol altına alınmaya çalışılmıştır. 1914 yılında yürürlüğe giren yasa ile, yabancı şirketler teminat göstermeye ve vergi vermeye zorunlu tutulmuşlardır. Sendikanın adı ise “Türkiye’de Çalışan Sigorta Şirketleri” olarak değiştirilmiştir. Bu yeniliklerin neticesi olarak yabancı şirketler Türkler ile ortaklık kurma yoluna gitmişlerdir (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 63).

Cumhuriyetin ilan edilmesi süreci ile sigorta alanında gerek yasal olarak, gerekse kurumsallaşma açısından büyük adımlar atılmıştır. 1924 yılında Türkçeyi kullanma zorunluluğu getiren yasa ile poliçeler Türkçe düzenlenmiştir. 1924 yılında bugün Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB) olarak bilinen birliğin temelini oluşturan “Sigortacılar Kulübü” kurulmuştur. Sigortacılığın ve Sigorta İşletmelerinin Teftiş ve Murakabesi hakkındaki kanun 1927 yılında yürürlüğe girmesiyle yerli, yabancı sigorta işletmelerinin denetlenmesi ve döviz çıkışının önlenmesi sağlanmıştır. Bu kanunla sigortacılık gelişmiş ve yerli sermaye ile kurulan işletmelerin sayısı artmaya başlamıştır. Böylece 1929 yılında Milli Reasürans T.A.Ş kurularak Türkiye’ de reasürans tekeli uygulaması başlamış ve sigorta şirketlerinin topladıkları sigorta primlerinin belli bir oranını Milli Reasürans’ a devretmeleri zorunlu hale getirilmiştir (Kaya (Ed.), 2014: 76).

1959 yılında 7397 sayılı Sigorta İşletmelerinin Murakabesi Hakkında Kanun yürürlüğe girerek sigorta sektörü ciddi bir biçimde ele alınmıştır. Bu kanundan sonra kurulan ilk şirket aynı yıl faaliyete geçen Başak Sigorta A.Ş. oldu. Duyulan gereksinim üzerine en sonunda 11.06.1987 tarihinde çıkan 3379 sayılı yasa ile 7397 sayılı yasada önemli ve köklü değişiklikler yapıldı. Bu değişikliklerin amaçları, yasal alandaki boşluğu doldurmak, sigorta şirketlerini mali yönden güçlendirmek ve sigorta aracılarının durumunu yeniden düzenlemek biçiminde sıralanabilir (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 64).

28 Mart 2001 tarihli “Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu” ile kurulan bireysel emeklilik sistemi  27 Ekim 2003 yılında faaliyete geçmiştir. 14 Haziran 2005 tarihli 5363 sayılı "Tarım Sigortaları Kanunu" ile Sigorta Havuzu (TARSİM) kurulmuştur. Havuza ilişkin tüm iş ve işlemler, bu havuza katılan sigorta şirketlerinin eşit hisselerle ortak oldukları Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi AŞ tarafından yürütülmektedir. Trafik Sigortası Bilgi Merkezi (TRAMER) 16.12.2003 tarih ve 25318 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Trafik Sigortası Bilgi Merkezi Yönetmeliği ile kurulmuştur. Trafik sigortası üretimi gerçekleştiren bütün sigorta şirketlerinin 01.01.2003 tarihinden itibaren tüm poliçe bilgileri ve hasar ve ödeme kayıtları TRAMER sistemine transfer edilmiş olup, yeni üretilen poliçeler ve hasar kayıtları günlük olarak bu sisteme transfer edilmektedir. 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu 14 Haziran 2007 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu gelişmenin ardından 2008 yılında Sigortacılık Kanununda tanım ve uygulamaları ile ilgili ikincil mevzuat düzenlemeleri üzerindeki çalışmalar tamamlanmıştır. Mayıs 2014 tarihi itibariyle 68’i sigorta, 2’si reasürans olmak üzere 70 şirket TSB birliğine üyedir. Halihazırda 8 şirket aktif olarak yeni sigorta ve reasürans sözleşmesi yapmamakta, toplam 61 sigorta ve 1 reasürans şirketi faaliyette bulunmaktadır. Şirketlerin 4’ü hayat, 18’i hayat/emeklilik, 39’u hayat-dışı faaliyetlerinde bulunan şirketlerdir. Türkiye’de kurulu reasürans şirketi sayısı ise 2’dir. Ancak bunlardan bir tanesinin prim üretimini bulunmadığından faal reasürans şirket sayısı 1’dir (Türkiye Sigorta Birliği, 2017).

# 2.3 Sigortanın Temel Prensipleri

Sigorta, iş yaşamında, bireyin refah düzeyinde, ülkenin gelişip büyümesinde ekonomik kayıp ve zararları önlerken, özellik ve ilkeleri doğrultusunda sigorta aracılığıyla sağlanacak haksız kazanımların önüne geçer. Böylece sigorta işlemleri keyfi uygulamalarla haksız kazanç sağlanan bir işlem değil, iş hayatı ve ekonomi açısından düzenli, denetimli ve istikrarlı bir risk yönetim işlemine dönüşmüştür. Bu nedenle mağduriyetlerin önüne geçmek için sigorta sözleşmesi ile hizmet alan ve hizmet verenin sözleşme süresince göz önüne alması gereken bazı ilkeler konulmuştur. Sigortacılık sektöründe kabul görmüş yedi tane sigorta temel prensibi vardır.

# 2.3.1 Sigortalanabilir Menfaat Prensibi

Sigorta menfaati, sigorta hukukunda, bir kimse ile bir şey arasında bulunan ekonomik ilişkiyi tanımlamak için kullanılır. Bu prensip sigorta yaptırabilme hakkı olarak bilinmekle birlikte, sigortayı ancak sigortadan herhangi bir menfaati olan kimselerin yaptırabileceğini açıklar. Böyle bir menfaati olmayan kişi sigortalı/sigorta ettiren olamaz. Ancak sigortalanan şey ile sigortalı/sigorta ettiren arasında maddi, para ile ölçülebilir ve yasal bir menfaat ilişkisi olmalıdır (Kaya (Ed.), 2014: 22).

# 2.3.2 Riskin Varlığı Prensibi

Sigortanın temel özelliği, teminat altına aldığı riskin ilerde ortaya çıkma ihtimalinin olmasıdır. Oluşabilecek riskin, tesadüfi olarak gerçekleşmesi ve riski oluşturan tehlikenin ani, harici ve beklenmedik özellik taşıması gerekmektedir. Kasten ya da bilerek gerçekleştirilen hasarlarla ilgili olarak tazminattan sigortacı sorumlu tutulamaz (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 26).

# 2.3.3 Tazminat Prensibi

Tazminat prensibi, sigorta poliçesi kapsamında sigortalıya, bir hasar meydana gelmesi durumunda sigorta şirketi tarafından zararın ödenmesidir. Bu ilke hasar oluştuktan sonra sigortalının malını önceki durumuna getirmeyi amaçlar. Sigorta ettiren/sigortalının durumu hasar öncesine göre ne iyileşmeli ne de kötüleşmelidir (Kaya (Ed.), 2014: 22). Yani sigortalının hasardan kâr elde etmesi ve sebepsiz zenginleşmesinin önüne tazminat prensibi ile geçilmesi amaçlanır.

# 2.3.4 Azami İyi Niyet Prensibi

Sigorta poliçesinde sigortalı ve sigortacı arasında anlaşmazlık yaşanmaması ve anlaşmazlık durumunda açığa çıkarmak için birtakım sözleşmeler yer alır. Sigorta sözleşmesinin yapılması sırasında veya sözleşme yürürlükte olduğu sürece yahut sözleşme kapsamına dâhil herhangi bir rizikonun gerçekleşmesinden sonra tarafların, sözleşmenin esası ile ilgili her durumda azami iyi niyetle veya makul ölçüler içinde davranıp buna uymalarına “Azami İyi Niyet Prensibi” denilmektedir (Kaya (Ed.), 2014: 25). Sigorta sözleşmeleri karşılıklı güven üzerine kurulduğundan, azami iyi niyet çerçevesinde sigorta ettiren kişilerin sigortacıya bildireceği bilgiler gerçeğe aykırı olmamalıdır. Ayrıca sigortacının da poliçeyi bu çerçevede hazırlaması ve sigortalı istemese bile poliçeyi vermesi gerekmektedir.

# 2.3.5 Halefiyet ve Hakların Devri Prensibi

Sigorta bir kazanç aracı olamayıp hasarların telafisi amacı güdüldüğü için, sigorta edilen değer, bir başkasının ihmali, kusuru ya da kasti davranışları sonucunda hasara uğramış ise; sigortadan zararı devralan ve bir bakıma sigortalının yerine geçen sigortacı aynı hasarın tazminini, hasara neden olan üçüncü kişiden talep etme hakkını da devralır. Ancak bu hak hiçbir zaman sigortalıya ödenenden fazlası olmaz (Uralcan 2011: 43). Sigorta ettirilen değer bir başkası tarafından zarara uğratılmışsa sigortalının bu kimseyi dava edip ondan zararını karşılamasını isteme hakkı vardır. Fakat sigortalı aynı zararı sigortacıdan da talep ediyorsa bu durumda sigortalı sorumlu kişiden ikinci defa tazminat almış olacak ve bu durum haksız bir kazanca yol açacaktır. Hem kusurlu kişiden hem de sigortacıdan tazminat almasını önlemek için sigortacı uğradığı zarardan ötürü sigortalıya belli bir ödeme yaparak bu ödeme oranında onun yerine geçerek bütün haklarına halef olur. Böylece bu prensip doğrultusunda sigortalının zararından fazlasını temin etmesinin önüne geçilir.

# 2.3.6 Hasara Katılım Prensibi

Hasara katılım prensibi, poliçe koşullarına göre hasarı ödemiş olan bir sigortacının, aynı hasardan dolayı herhangi bir şekilde sorumlu olan diğer sigortacılara hasarı paylaşmaya davet hakkıdır. Poliçe kaç sigorta şirketi arasında hangi oranlarda paylaşılmış ise hasarın da aynı sigorta şirketlerince aynı oranlarda karşılanmasıdır (Bölükbaşı, Pamukçu 2009: 32). Hasara katılım prensibinin uygulanabilmesi için, poliçelerin tümü aynı sigorta konusuyla ilgili olmalı, hasara yol açan aynı tehlikeleri teminat altına almış olmalı, hasar gerçekleştiği sırada poliçeler yürürlükte olmalı ve aynı sigortalıya aynı menfaati sağlamalıdır.

# 2.3.7 Yakın Neden Prensibi

Sigortalının sigorta ettirdiği bir değerin hasarının sigortacı tarafından karşılanması için yapılan sigorta sözleşmesinde teminat altına alınmış bir olaydan kaynaklanmış olması gerekir. Bazen bir değil birden fazla olayın katkısıyla zincirleme bir şekilde hasar gerçekleşebilir ve böyle bir durumda hasarın yakın nedeninin tespit edilmesi gerekir. Yakın sebep, bir hasarın meydana gelmesine neden olan en etkili ve hâkim sebeptir. Yakın sebebi diğer nedenlerden ayıran en önemli özellik, meydana gelen hasar ile arasında doğrudan bağlantı olmasıdır (Kaya (Ed.), 2014: 45).

# 2.4 Sigortanın İşlevleri

Sigorta, ekonomide ve iş hayatında çeşitli fonksiyonlara sahip işlevleri yerine getiren bir sistemdir. Sigortanın amacı, gerçekleşebilecek risklere karşı riskler meydana gelmeden telafi edebilecek sistemi kurmaktır. İlk sigorta organizasyonlarından günümüzde uygulanan sigortacılığa kadar bu amacının değişmediği, değişen şeyin sigortanın işlevleri nedeniyle ulaştığı boyut olduğu görülür. Bu bilgiler ışığında ekonomi ve iş hayatında sigortanın işlevleri aşağıda başlıklar halinde özetlenebilir:

# 2.4.1 Sigorta Ekonominin Önemli Tasarruf Kaynağıdır

Ekonomik gelişme gereği her toplum sermaye birikimine önem vermek zorundadır. Çünkü dengeli bir büyüme, kaynakları, kaynaklar ise sermaye birikimini gerektirir. Sigorta şirketlerinin elde ettikleri primler hasar ödemeleri yapılıncaya kadar sigorta şirketinde büyük meblağlar halinde beklerken, ikraz, hisse senedi, tahvil, gayrimenkul satın alma yolu ile yatırımlara kaynak olur (Uralcan 2011: 54-55). Sigorta şirketleri mali açıdan yeterli olabilmeleri için teminat sermayeleri, karşılıklar vb. fonlar ayırmak durumundadır. Bu fonlar, ekonomide yatırımlara kaynak olup arzın artmasını sağlayan birikimlerdir.

# 2.4.2 Ekonomik ve Sosyal Güvence Sağlar

Sigorta tarafından organize edilen dayanışma, bireylerin tek başlarına taşıyamayacağı ekonomik çöküntüleri çok sayıda birey arasında dağıtarak hafifletir. Bunun yanında bilgilendirme ve denetim hizmetleriyle hasar olasılığını en aza indirmeye çalışır (Güvel, Güvel 2002: 31-32). Sigorta ile bireyler yarınlara daha güvenle bakar, yatırımlar hızla yükselir, yeni iş sahaları oluşarak istihdam artar. Ayrıca kişilerin karşılaşabileceği doğal afetler, yangın, ölüm, hırsızlık ve sakatlık gibi risklere karşı kayıpların önüne geçerek toplumda huzur ve güven tesis eder ve toplumsal dayanışmayı sağlar. Sosyo-ekonomik çöküntü ve kayıpları önler.

# 2.4.3 Finansal Sistemin Etkinliğini Arttırır

Sigortacılık sektörü finansal sistemin etkinliğini üç şekilde arttırmaktadır: işlem maliyetlerinin düşürülmesi, likidite sağlanması ve ölçek ekonomisi oluşturması (Kaya (Ed.), 2014: 55). Çok sayıda kişiden küçük miktarlarda toplanan primler sigortacılar tarafından üretimde kullanılmak üzere iç piyasaya borç olarak verilir. Sigortacılar bu paraları doğrudan poliçe sahiplerinden ödünç aldıkları için bu paralar ile yaptıkları yatırımın maliyeti düşük olur. Sigortacılar sigortalıların hasarını kısa vadede ödeyip, topladıkları fonları uzun vadede borç verdikleri için likidite sağlar. Yine sigortacılar topladıkları fonlarla gerçekleştirilmesi zor, büyük ve masraflı yatırımların finansmanını sağlayarak ölçek ekonomisine katkı sağlarlar.

# 2.4.4 Uluslararası Ekonomik İlişkileri ve Ticareti Geliştirir

Sigortacılık, sahip olduğu özellikler nedeniyle uluslararası ticarette üretici veya ihracatçı firmaya ait olan taşımacılık risklerinin, belli bir prim karşılığında, sigortacılar tarafından devralınması ile üretici veya ihracatçı firmaya, malını rahatlıkla dış pazarlara taşımasını sağlayarak dış ticareti genişletici etkide bulunmaktadır (Genç 2002: 11; akt: Demirelli 2011: 27). Ticaretin temelinde malın dolaşımı ve kabulü vardır. İşletme sahipleri ürünlerini uluslararası pazarlara taşıma isteğiyle oluşabilecek risklere karşı ihracat sigortası yaptırmaktadır. Böylece deniz aşırı ülkelerle ekonomik ve ticari ilişkiler gelişerek, ticaret küreselleşme boyutuna ulaşır.

# 2.4.5 Risklere Karşı Önleyici Önlemleri Geliştirir

Sigorta, gerçekleşebilecek riskleri ölçerek, yöneterek ve transfer edilmesini sağlayarak azaltır. Prim tutarları da öngörülen risklerin hasar oranlarına göre belirlenir. Sigortacı her riski kabul etmek zorunda değildir. Kötü riskleri sigortalamayarak ilgilileri daha dikkatli ve tedbirli olmaya zorlar (Kaya (Ed.), 2014: 52). Ayrıca sigortacı, düşünülen risklerin gerçekleşmemesi durumunda bir sonraki poliçe döneminde sigortalıya hasarsızlık indirimi uygulayarak sigortalıyı önlem almaya teşvik eder.

# 2.4.6 Ekonomide Önemli Bir Sektör ve Önemli Bir Vergi Kaynağıdır

Sigorta sektörü bir hizmet ve finans sektörü olup, anonim işletme olarak kurulan sigorta şirketleri kurumlar vergisi ödemek zorundadırlar.

Sigorta işletmeleri, sigortacılık faaliyetlerinden gelir elde etmektedirler. Elde ettikleri gelirlerden sigorta işletmelerinin genel giderleri düşüldüğünde, sigortacılık işlemlerinden elde edilen kâr/zarar ortaya çıkmaktadır. Faaliyetler sonucu sağlanan kazanç, menkul ve gayrimenkul yatırımlarında değerlendirilmektedir (Asunakutlu 1998: 114; akt: Demirelli 2011: 26). Dünya’da sigorta şirketlerinin sadece aracılarının sayısı yüzbinlerle ifade edilmektedir. Dolayısıyla sigorta şirketleri gerek sağladıkları fonlarla iç piyasada oluşturdukları istihdam gerekse tahvil, hisse senedi, gayrimenkul alımı ve ikraz yoluyla yaptıkları yatırımlar sonucu ödedikleri vergiler ile ülke ekonomisine büyük oranda katkı sağlarlar.

# 2.5 Sigortanın Pazarlaması

Bu bölümde sigorta pazarlanmasında ön plana çıkan pazarlama kavramı, hizmet kavramı ve hizmetlerin pazarlanması ile sigorta pazarlaması ayrıntılı şekilde incelenmiştir.

# 2.5.1 Pazarlama Kavramı

Pazarlama kavramının literatürde farklı biçimlerde ve pek çok sayıda tanımı yapılmıştır. Zaman içerisinde pazarlama anlayışındaki değişime uygun olarak pazarlama kavramının tanımında da değişimler meydana gelmiştir. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

Pazarlama, temelde insanların ihtiyaç ve taleplerini karşılamaya yönelik bir değişim ya da değiş tokuş işlemidir. İki veya daha fazla kesimin bir araya gelerek her tarafın kendi ihtiyaçlarını karşılamak için diğer kesime değerli bazı şeyleri vererek karşılığında başka değerli şeyleri almasıdır. Bu değişim tamamen gönüllü ve tarafların karşılıklı iletişimi ile gerçekleşmeli, bu değiş-tokuş taraflara bir fayda sağlamalıdır (Mucuk 2007: 3).

Kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmayı sağlayacak değişimi meydana getirebilmek için, mal, hizmet ve fikirlerin geliştirilmesi, fiyatlandırılması, dağıtılması ve tutundurulmasına yönelik bir planlama ve uygulama sürecidir (William 1988: akt; Şeyranlıoğlu 2015: 40).

Sigortacılık, gelecekte oluşabilecek riskleri önceden belirleyerek tüketiciye güven ve huzur sağlamayı vaat eden bir hizmet sektörüdür. Bu sektörün ekonomi içindeki payı ve artan rekabet ortamı göz önüne alındığında şirketlerin pazarlama politikalarının çok önemli olduğu görülmektedir.

# 2.5.2 Hizmet Kavramı ve Hizmetlerin Pazarlanması

Hizmet; “Bir kesimin diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir” şeklinde tanımlanabilir (Kotler 1997: 467). Hizmet sektöründe ürünün soyut oluşu, üretildiği anda tüketilmesi, müşterinin ihtiyacı doğrultusunda hizmet gerektirmesi ve müşteri memnuniyetini ön planda tutması bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler için başarılı pazarlama çalışmalarını gerektirir. Ayrıca hizmet sektörü gelişen teknolojiye, küreselleşmeye, toplumsal sorunlardan etkilenmeye, fiyat ve zamana karşı duyarlıdır. Yapılan çalışmalara göre bir ülkede hizmet sektörünün ülke ekonomisindeki payı o ülkenin gelişmişliğini gösterir. Hizmet sektörünün, brüt ulusal gelir içerisindeki oranının Amerika ve diğer gelişmiş ülkelerde %75 oranına ulaştığı düşünülmektedir. Gelişen ülke pazarlarında yer almaya çalışan şirketler hizmet kalitesini devamlı arttırarak tüketici beklentilerini karşılamaya çalışırlar. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin, müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda en iyi hizmeti sağlayarak pazarlama faaliyetlerine yön vermeleri gerekmektedir.

# 2.5.3 Sigorta Pazarlaması

Sigorta sektörü çağdaş pazarlama konusundaki gelişmeleri finans piyasasında yer almasına rağmen uzun süre geriden takip etmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde, küreselleşme ve hızla artan teknoloji, sigorta şirketlerini kendi aralarında bir rekabet ortamına sokmuştur. Bu rekabet ortamında şirketler, müşteri ve poliçe sayısını arttırarak pazar payını ve kazancını arttırmak için pazarlama faaliyetlerine gereken önemi vermeye başlamışlardır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan pazarlama faaliyetleri sigorta sektöründe diğer sektörlere oranla daha zordur. Sigorta hizmetlerinde pazarlama: “Tatmin edilmemiş müşteri istek ve ihtiyaçlarının bulunup belirlenmesi, bu istek ve ihtiyaçların ölçülerek değerlendirilmesi, bunların hangilerinin sigorta şirketi tarafından tatmin edilebileceğinin kararlaştırılması, hedef piyasaların seçilmesi, seçilen hedef piyasalara hangi sigorta hizmetlerinin sunulacağının belirlenmesi ve bütün bunlara ilişkin pazarlama programlarının geliştirilmesi” olarak tanımlanabilir (http://[www.v.kolcuoğlu.blogcu.com/](http://www.v.kolcuoğlu.blogcu.com/)). Dolayısıyla sigorta şirketleri modern pazarlama teknikleri ile olası riskleri tespit edip bu riskler hakkında müşterilerinde farkındalık oluşturarak sorunlara çözüm yolu üretmelidir.

# 2.5.3.1 Sigorta Pazarının Özellikleri

Sigorta pazarı, sigorta hizmetlerini satın alan ya da satın alabilecek müşteriler ve bu hizmeti sunan işletmelerden oluşur. Buna göre sigorta pazarı iki ana gruba ayrılır (Kaya (Ed.), 2014: 584).

* Nihai Müşteriler Pazarı: Kişinin ailesi ve kendi ihtiyaçları için sigorta hizmeti satın alan müşterilerin oluşturduğu pazardır.
* Endüstriyel ve Ticari Müşteriler Pazarı: Kişi ya da kurumlara pazarlanmak üzere ürün imalatı ve hizmet üreten ya da alım-satım yapan ve bu işleri yürütürken her türlü riske karşı sigorta ihtiyacı duyan müşterilerin bu taleplerini karşılamak için oluşturulmuş pazardır. Örneğin, sanayi tesisini ya da otelini yangın ve her türlü doğal afete karşı sigorta ettiren kişi endüstriyel müşteri pazarında değerlendirilir.

Sigorta pazarının büyüklüğü göz önüne alındığında sigorta pazarlamacısı müşterilerinin coğrafi dağılımını, demografik yapılarını, sosyal ve psikolojik özelliklerini, sigorta hizmeti satın alma nedenlerini ve kararlarını daha iyi bilirse sigorta pazarını yakından tanıyabilir. Böylece pazar hacmi hakkında fikir sahibi olan sigorta şirketleri, müşteri taleplerinden hangilerini karşılayabileceğini belirleyerek hedef pazar seçiminde avantaj sağlayacaktır.

# 2.5.3.2 Sigortacılıkta Pazarlama Bileşenleri

Genel olarak literatürler de sigortacılıkta pazarlama bileşenleri, hizmet kavramı, hizmetlerde fiyatlandırma, hizmet dağıtım kanalları ve hizmetlerde tutundurma olarak ele alınmaktadır.

# 2.5.3.2.1 Sigortacılıkta Hizmet Kavramı

Sigorta hizmetlerinde sigortalıya fiziki yönü olmayan bir ürün pazarlanır. Bu ürünün temel özelliği gelecekte gerçekleşebilecek risklere karşı koruma vaadinde bulunmasıdır.

Sigorta hizmetleri müşterilerin satın alma davranışına göre üç grupta incelenebilir (Kaya (Ed.), 2014: 589).

* **Kolayda Hizmetler:** Alıcı tarafından sık satın alınan ve alımı için çok fazla çaba harcanmayan hizmetlerdir. Fiyatları düşük olup alıcı hizmetin ikamesini almaya isteklidir. Trafik sigortası buna örnek verilebilir.
* **Beğenmeli Hizmetler:** Bu gruptaki hizmetlerin fiyatları yüksek olup sık olarak satın alınmazlar ve satın alındıklarında diğer hizmetlerle fiyat ve nicelik karşılaştırılması yapılır.
* **Özelliği Olan Hizmetler:** Bu grupta alıcılar hizmet satın alımında özel bir çaba harcarlar. Bu hizmetler özel uzmanlık gerektirip, fiyatları yüksektir ve alıcılar ikamelerini almaya istekli değildirler. Örneğin sigorta şirketlerinin sunduğu danışmanlık ve ithalat-ihracat sigortası bu gruba girer.

Sigortacılıkta hizmet kavramında amaç en iyi ve en uygun poliçenin geliştirilmesidir. Bunu yaparken poliçenin müşteriler üzerinde etkili olmasını sağlayacak nitelikleri araştırmak ve bu doğrultuda poliçeyi hazırlamak gerekir. Müşteri talepleri doğrultusunda poliçede bazı değişiklikler yapılarak teminat kapsamının değiştirilmesi ya da ek teminatlar sunulması müşteriler açısından olumlu izlenimler oluşturacaktır.

# 2.5.3.2.2 Sigorta Hizmetlerinde Fiyatlandırma

Sigorta şirketleri sunduğu hizmete karşılık yaptığı fiyatlandırmayı risklere bağlı olarak yapar. Ayrıca sigorta şirketleri olası hasarların dışında, şirket giderleri, temsilciliklere ödenen komisyonlar, kâr payları ve vergi ödemeleri gibi giderlerde sigorta şirketlerinin fiyatlanmasında etkin rol oynar.

Sigortacılıkta fiyatlandırma politikalarının, birbirinden ayırt edilebilir özellikleri olan, maliyetleme ve fiyatlandırma olmak üzere iki yönü vardır. Maliyetleme fonksiyonel standartlara göre yapılırken fiyatlandırma şirket hedeflerine ulaşmak için en uygun pazar fiyatının belirlenmesini kapsayan karar almayı içermektedir (Karacan 1994: 71).

Fiyatlandırma dinamik bir süreçtir. Sigorta şirketleri, sektörde şimdiki ve gelecekte ki pozisyonlarını, katlanmak zorunda oldukları maliyetleri, mevcut ve potansiyel müşterileri ile rakiplerinin durumlarını da dikkate alarak ürünlerini fiyatlandırmalıdırlar. Bunların hepsi sürekli değişim içerisinde olduğundan sigorta şirketleri sektörde faaliyetlerini sürdürebilmek için fiyatlandırma çalışmasını dinamik tutmalıdırlar (Çipil 2003: 11). Sigorta şirketleri geniş pazar araştırması yaparak en iyi ve en uygun fiyatı belirlemeli, müşteri memnuniyetini sağlamak için ödeme ve indirim avantajları sunmalı ve bunlara uygun politikalarla satışlar üzerindeki etkileri belirlemelidirler.

# 2.5.3.2.3 Sigorta Hizmetlerinde Dağıtım Kanalları

Üretimi yapılan mallar ve sunulan hizmetler genelde bazı merkezlerde toplandıkları için nihai tüketici ile üretici arasındaki iletişim ve etkileşim dağıtım kanallarının işlevi ile gerçekleştirilebilmektedir. Sigortanın güven temelli oluşu, poliçenin satışında yüz yüze iletişimin gerekli oluşu, sigortalının dilediği zaman dilediği yerde hizmet almak istemesinden dolayı sigorta sektöründe ülke çapında yaygın bir dağıtım ağına ihtiyaç vardır. Bu dağıtım ağı içerisinde sigorta şirketlerinin üretim birimleri, sigorta acenteleri, brokerler, internetten pazarlama ve ticari bankalarla sigorta şirketlerinin finansal birleşmesi sonucu banka şubeleri de yer almıştır.

Üretici işletmeler açısından malların tüketicilere ulaştırılması faaliyetleri iki grupta incelenebilir (Yükselen 2000: 187):

**1. Dağıtım kanalı seçimi:** Malların tüketicilere ulaştırılmasını sağlayacak aracıların nasıl seçileceği, kimlerin sistemde ne şekilde ve hangi görevlerle yer alacakları ve aralarındaki ilişkiler ele alınır.

**2. Fiziksel dağıtım:** Malların en az maliyetle alıcıya ulaştırılmasını sağlayacak taşıma, depolama, sipariş, ambalaj vb. faaliyetler ele alınır. Ancak hizmet, fiziksel bir nesne olmadığı için, fiziksel dağıtıma ilişkin bu faaliyetler hizmet için söz konusu olamaz.

Dağıtım kanalları ile müşteri portföyüne ulaşılır fakat müşteri ilişkilerinin düzenlenmesi ve daha ileri boyutlara taşınması için pazarlama iletişimi olarak bilinen tutundurma çalışmalarına ihtiyaç vardır.

# 2.5.3.2.4 Sigorta Hizmetlerinde Tutundurma

Sigorta şirketlerinin ticari hacimlerini arttırabilmeleri güvenilir dağıtım kanalları ile müşterilerinin taleplerini karşılamaktan ve en uygun fiyat teklifinde bulunmaktan geçer. Şirketlerin başarılı olması sadece satış yapmasıyla değil aynı zamanda bu satışların sürdürülebilir olması ile de alakalıdır. Günümüzde iletişim teknolojisindeki gelişme üretici firma ve nihai tüketici arasındaki mesafeyi ortadan kaldırdığı gibi müşteri eksenli ticareti ve rekabet ortamını da arttırmıştır. Bu noktada sigorta şirketleri daha fazla müşteri ilişkilerine önem vermekte ve sigorta hizmetlerinde bunu iletişim tutundurma bileşenleriyle gerçekleştirmektedirler.

Tutundurma; bir ürün veya hizmetin, bir kurumun, bir kişinin veya bir fikrin kamuya (hedef pazara) olumlu bir biçimde tanıtılıp benimsetilmesine denilmektedir (Oluç 2006: 412).

İşletmeler hedefledikleri kitleyle, sigorta poliçesi satarken kişilerin kullandığı kişisel satış faaliyetleri, halkla ilişkiler ve tanıtım faaliyeti, hizmetleri daha çekici kılmak için satış geliştirme faaliyetleri ve reklam faaliyetleri gibi tutundurma bileşenleriyle iletişim kurarlar.

# 2.6 Kara Araçları Kasko Sigortası

Kasko sigortası, belirli rizikolar nedeniyle motorlu kara taşıt araçlarında meydana gelecek hasarları güvence altına alan bir sigorta dalıdır. Kasko (**Casco**) kelimesi, Fransızca kırılma anlamına gelen **casse** ve çarpışma anlamına gelen **Collision** kelimelerinin ilk hecelerinden meydana gelmiştir (Güvel, Güvel 2002: 111). Sigorta ettirenin ödeyeceği prime karşılık olarak, aracın maruz kalabileceği kasko risklerinin, sigorta tarafından teminat altına alınmasını öngören sigorta sözleşmesine kasko sigortası denir (Taşyürek 2001: 5).

# 2.6.1 Kasko Sigortasının Kapsamı

Kasko sigortası ile sigortacı, sigortalının poliçede belirtilen ve karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlardan, römork veya karavanlar ile iş makinelerinden, lastik tekerlekli traktörlerden ve diğer zirai tarım makinelerinden doğan menfaatinin aşağıda belirtilen risklerin gerçekleşmesi sonucunda doğrudan uğrayacağı maddi zararları temin eder (Türkiye Sigorta Birliği, 2017). Kasko sigortası kapsamına giren rizikolar şu şekilde sıralanabilir (Güvel, Güvel 2002: 112).

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

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

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

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

# 2.6.2 Kara Araçları Kasko Türleri

Kasko sigortası uygulamasında, dar kasko, kasko, genişletilmiş kasko ve tam kasko olmak üzere dört tip kasko uygulaması mevcuttur.

**Dar Kasko:** Bu kasko türü sigortalıya aracının yanması, çalınması, çarpması ve çarpılması durumlarında bu teminatlardan sadece biri veya birkaçı için verilebilir. Dar kasko sigortasında hasarsızlık indirimi yoktur. Bu kasko türünde teminatlar çok düşük seviyede ele alındığı için daha az tercih edilmektedir. Kaza yapma olasılığının az olduğunu düşünenler, aracının değeri düşük olan kişiler ve en uygun fiyatlı poliçe talebinde bulunanlar dar kaskoyu tercih etmektedir.

**Kasko:** Kasko ana teminatlarının hepsinin verildiği poliçe türü, genel olarak “Kasko” olarak isimlendirmektedir. Sigorta sektöründe bu tip poliçeye pek rastlanılmamaktadır. Bu tip poliçeler daha çok resmi kurumlar olan kamu iktisadi teşebbüsleri tarafından tercih edilmektedir (Öksüz 2016: 48).

**Genişletilmiş Kasko:** Müşteri talebi doğrultusunda sözleşmeye ek olarak dâhil edilen risklerden bir veya birkaç tanesi ana teminatların kapsamına eklendiğinde oluşan yeni kasko poliçesidir.

**Tam Kasko:** Kasko şirketlerinin sunduğu ana teminatlara ilaveten ek sözleşme ile teminat kapsamına dâhil edilebilecek 15 adet ek teminatın (bir sonraki konuda verilen) tümünün yer aldığı kasko poliçelerine tam kasko denilmektedir. Bu poliçe türü henüz çok yaygın olamadığından kullanımına pek az rastlanmaktadır.

# 2.6.3 Ek Sözleşme İle Teminata Dâhil Edilebilecek Haller

Sigorta şirketleri müşterilerine kasko poliçesi sunarken ancak ek sözleşme ile aşağıda belirtilen halleri teminat altına alabilirler (Türkiye Sigorta Birliği, 2017).

1. Türkiye sınırları dışında meydana gelen zararlar.
2. Grev, Lokavt, kargaşalık ile halk hareketleri ve bunları önlemek ve etkileri azaltmak üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucunda meydana gelen zararlar.
3. 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj sonucunda oluşan veya bu eylemleri önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen biyolojik ve/veya kimyasal kirlenme, bulaşma veya zehirlenmeler nedeniyle oluşacak bütün zararlar hariç olmak üzere, 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj ile bunları önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucunda meydana gelen zararlar.
4. Deprem, toprak kayması, fırtına, dolu, yıldırım veya yanardağ püskürmesi nedeni ile meydana gelen zararlar.
5. Sel ve su baskını ile meydana gelen zararlar.
6. Araçta sigara benzeri maddelerin teması ile meydana gelen yangın dışındaki zararlar.
7. Yetkili olmayan kişilere çektirilen araca gelen zararlar ile kurallara uygun olmadan çekilen veya çektirilen araçlara gelen zararlar.
8. Aracın sigorta kapsamına giren tam veya kısmi bir zarara uğraması nedeni ile tam hasar halinde tazminatın ödenmesine, kısmi hasar halinde hasarın giderilmesine kadar olan sürede poliçede bu korumaya ilişkin belirtilen limitle sınırlı olmak üzere kullanım ve gelir kaybından doğan zararlar.
9. Aracın, kurallara uygun bir şekilde yasal olarak taşınmasına izin verilen patlayıcı, parlayıcı ve yakıcı maddeler taşınması nedeniyle uğrayacağı zararlar.
10. Aracın iddia ve yarışlara katılması sonucu ile bunlara hazırlık denemeleri sırasında meydana gelen zararlar.
11. Araç anahtarının ek sözleşmede belirtilen haller sonucunda ele geçirilmesi suretiyle aracın çalınması ve çalınmaya teşebbüsü sonucu meydana gelecek ziya ve hasarlar.
12. Ek sözleşmede belirtilen haller sonucunda kaybolan ve çalınan anahtarlar dolayısıyla aracın kilit mekanizmasının değiştirilmesi nedeniyle uğranılan zararlar.
13. Kemirgen ve ek sözleşmede belirtilen durumlar dâhilinde diğer hayvanların vereceği zararlar.
14. Yağsızlık, susuzluk, donma, bozukluk, eskime, çürüme, paslanma ve bakımsızlık nedeniyle meydana gelen zararlar.
15. Sigorta kapsamına giren bir olaydan doğmadıkça ve böyle bir olayla sonuçlanmadıkça aracın mekanik, elektrik ve elektronik donanımında meydana gelen her türlü arızalar, kırılmalar ile lastiklerde meydana gelen zararlar.

# 2.6.4 Teminat Dışında Kalan Haller

Aşağıdaki hallerin gerçekleşmesi durumunda araçta meydana gelen zararlar sigorta teminatının dışındadır (Türkiye Sigorta Birliği, 2017).

1. Savaş, her türlü savaş olayları, istila, yabancı düşman hareketleri, çarpışma (Savaş ilan edilmiş olsun olmasın), iç savaş, ihtilal, isyan, ayaklanma ve bunların gerektirdiği inzibati ve askeri hareketler nedeniyle meydana gelen zararlar.
2. Herhangi bir nükleer yakıttan veya nükleer yakıtın yanması sonucu nükleer atıklardan veya bunlara atfedilen nedenlerden meydana gelen iyonlayıcı radyasyonların veya radyo-aktivite bulaşmaları ve bunların gerektirdiği askeri ve inzibati tedbirlerin neden olduğu bütün zararlar (Bu bentte geçen yanma deyimi kendi kendini idame ettiren herhangi bir nükleer ayrışım olayını da kapsayacaktır).
3. Kamu otoritesi tarafından çekilme hali hariç araçta yapılacak tasarruflar nedeniyle meydana gelen zararlar.
4. Poliçede gösterilen aracın, ilgili mevzuat hükümlerine göre gerekli sürücü belgesine sahip olmayan kimseler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen zararlar.
5. Aracın, uyuşturucu madde veya Karayolları Trafik Yönetmeliğinde belirlenen seviyenin üzerinde alkollü içki almış kişilerce veya aynı mevzuatta alkollü içki alamayacağı belirtilen kişilerce alkollü içki alınmak suretiyle kullanılması sırasında meydana gelen zararlar.
6. Araca, sigortalı veya fiillerinden sorumlu bulunduğu kimseler veya birlikte yaşadığı kişiler tarafından kasten verilen zararlar ile sigortalının fiillerinden sorumlu olduğu kimseler veya birlikte yaşadığı kişiler tarafından sigortalı aracın kaçırılması veya çalınması nedeniyle meydana gelen zararlar.
7. Aracın bir hasar veya arıza nedeniyle zorunlu olarak taşınması veya çekilmesi nedeniyle meydana gelen teminat kapsamındaki zararlar hariç olmak üzere, aracın kendi gücü ile girip çıkacağı ruhsatlı sefer yapan gemiler ve trenler dışında, kara, deniz, nehir ve havada taşınması sırasında uğrayacağı zararlar.
8. Aracın ruhsatında belirtilen taşıma haddinden fazla yük ve yolcu taşıması sırasında meydana gelen ve münhasıran aracın istiap haddinin aşılmasından kaynaklanan zararlar.
9. 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj sonucunda oluşan veya bu eylemleri önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen biyolojik ve/veya kimyasal kirlenme, bulaşma veya zehirlenmeler nedeniyle oluşacak bütün zararlar.
10. Zorunlu haller (tedavi veya yardım amaçlı sağlık kuruluşuna gitme, can güvenliği nedeniyle uzaklaşma vb) hariç olmak üzere 4. ve 5. Maddelerin ihlali nedeniyle, sürücünün kimliğinin tespit edilmesini engellemek için kaza yerinden ayrılması.

# 2.6.5 Sigorta Bedeli, Tazminat Hesabı ve Ödenmesi

Sigorta şirketi aracı hasar tarihi itibariyle rayiç değerine kadar teminat altına almıştır. Sigorta tazminatının hesabında sigortalı menfaatlerin rizikonun gerçekleşmesi anındaki rayiç değerleri esas tutulur (Öksüz 2016: 56). Bu maddeye göre, bir araç kasko poliçesi yapılırken rayiç değerinden poliçe yapılacak ve bir hasar durumunda bu rayiç değeri üzerinden ödeme yapılacaktır anlamı çıkmaktadır.

# 2.6.6 Muafiyetler

Sigorta poliçesinde, tespit olunan bir miktara veya hasar ile sigorta bedelinin belli bir oranına kadar olan zararın sigortacı tarafından tazmin edilmeyeceği kararlaştırılabilir. Bir tutar belirlenir ve meydana gelen hasar bu tutarının altında kalırsa sigortacı tazminat ödemez. Fakat üstünde kalırsa tazminatın tamamını öder (Kaya (Ed.), 2014: 381). Burada amaç küçük miktarda hasarların sigortalı tarafından karşılanması ile sigortacının finansal kaybının önlenmesi ve işlem yükünün azalmasıdır.

# 2.6.7 Hasar ve Tazminatın Sonuçları

Rizikonun geçekleşmesi ile tam hasar meydana geldiği takdirde sigorta teminatı sona erer. Kısmi hasar anında, sigorta bedeli, rizikonun gerçekleştiği tarihten itibaren, ödenen tazminat tutarı kadar eksilir. Sigorta bedelinin madde veya gruplara ayrılmış olması halinde aynı yöntem uygulanır. Sigorta bedelinin eksildiği hallerde, sigorta ettirenin istediği tarihten itibaren gün esası ile prim alınmak suretiyle sigorta bedeli yükseltilebilir (Özkan 1998: 110).

# 3. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ

# 3.1 Yapısal Eşitlik Modelinin Tanımı Ve Özellikleri

Yapısal eşitlik modelinin temeli biyoloji ve sosyal bilimlere (psikoloji ve sosyoloji) dayanmaktadır. Günümüzde bu bölümlere ilaveten eğitim bilimleri, davranış bilimleri, pazarlama, ekonomi ve sağlık bilimlerinde de kullanımı hızla artmaktadır. Özellikle pazarlama alanında, dolaylı ölçülebilen yapılarda ölçümlerin analizi için uygun bir model olarak benimsenmiştir.

Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ya da çoğu İngilizce literatürde geçen adıyla Structural Equation Modeling, gözlenebilen veya ölçülebilen değişkenler ve gözlenemeyen (gizil) veya ölçülemeyen değişkenler arasındaki nedensel ve korelasyonel ilişkileri beraber barındıran modellerin analizinde kullanılan kapsamlı bir istatistik yaklaşımdır (Hoyle 1995: 158-177).

Yapısal eşitlik modellemesinin AMOS ve temel istatistiksel analiz programlarından biri olan SPSS programı ile uyumlu olması bir zamanlar sadece uzman kişilerin anlayabileceği kompleks çok değişkenli istatiksel yöntemleri artık her araştırmacının kullanabilmesine imkan vermiştir. YEM gerek kullanım kolaylığı gerek de nedensel ilişkilerin deneysel olmayan araştırma modelleri ile analiz edebilmesiyle sosyal bilimlerde çok fazla tercih sebebi olmuştur.

YEM’in günümüzde popüler olarak kullanılmasının en önemli sebebi gözlemlenilebilen ve gözlemlenemeyen değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etkilerin tek bir model içerisinde test edilebilmesidir. Bu haliyle YEM, aynı anda yapılan birden fazla regresyon analizi olarak da değerlendirilebilir. Bundan dolayı bazı yazarlar YEM’i, nedensel modelleme, nedensel analiz, eş zamanlı yapısal modelleme, kovaryans yapı analizi, yol analizi ya da doğrulayıcı faktör analizi gibi kavramlarla tanımladıkları görülmektedir. Fakat bugün uygulama şekli itibariyle baktığımızda yol analizi ve doğrulayıcı faktör analizinin aslında YEM’in özel bir uygulama tipi olduğu görülmektedir (Meydan, Şeşen 2015: 5).

YEM’in diğer bir tercih nedeni, herhangi bir modeldeki gözlenen değişkenlere (hem bağımlı, hem bağımsız) ilişkin ölçüm hatalarını açıkça dâhil eden bir yöntem olmasıdır. Fakat geleneksel regresyon analizinde açıklayıcı değişkenlerdeki muhtemel ölçüm hataları göz ardı edilmektedir. Bundan dolayı regresyon analizi hatalı ve yanıltıcı sonuçlar verebilmektedir. Ayrıca YEM, araştırmacıların çok değişkenli karmaşık modeller geliştirmesine, tahmin etmesine ve test etmesine imkân sağladığı gibi modeldeki değişkenlerin doğrudan ve dolaylı etkilerini de dikkate almalarına olanak tanımaktadır (Bayram 2013: 1).

YEM, bazı farklı özellikleri ile klasik çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden ayrılır. YEM, keşfedici bir yaklaşımın tersine doğrulayıcı bir yaklaşım şekli benimser ve hipotez testlerinde diğer istatistiksel yöntemlere göre daha başarılı sonuçlar verir. Geleneksel çok değişkenli yöntemler ölçüm hatasını hesaplayıp düzeltebilecek bir yönteme sahip değilken, YEM ölçüm hatalarını açık bir şekilde ortaya koyar. YEM ile sadece gözlenebilen değişkenler değil, aynı zamanda gözlenemeyen değişkenler de analiz edilebilir. Ayrıca bu gözlenebilen ve gözlenemeyen değişkenlerin tek bir model içerisinde direkt ve dolaylı etkilerini araştırabilen daha iyi bir metot bulunmamasıdır. Tüm bunlar YEM‘i günümüzde çok fazla tercih edilen bir yöntem haline getirmiştir (Meydan, Şeşen 2015: 6).

# 3.1.1 YEM’in Gelişim Süreci

Son yüzyılda sosyal bilimciler araştırmalarındaki değişkenleri sayısal ve istatistiki teknikler kullanarak kompleks hesaplamalar yaparak incelemeye çalışmışlardır. Bu yöntemler araştırmanın zor ve uzun zamanda tamamlanmasına sebep olmaktaydı. Fakat son 25 yılda gelişen bilgisayar teknolojisi ve artan paket programlar ile, çok değişkenli veriler daha kolay ve daha kısa zaman içerisinde analiz edilmeye başlanmıştır. Özellikle YEM tekniğinin kullanım kolaylığı araştırmacılar arasında tercih sebebi olmuştur.

YEM’in temeli Sewall Wright adlı biyoloğun 1918-1921 yılları arasında bulduğu yol analizine dayanır. Bu araştırmacıdan sonra 1928 yılında yol analizi ilk kez Burks adlı araştırmacı tarafından bir çalışmada kullanıldı. Bu çalışma yol analizinin psikolojideki ilk kullanımıdır (Akat, Taşkın 2010: 1).

YEM tekniğinin gelişiminde birden çok istatistik yöntemi etkili olduğundan tarihsel gelişimi tartışmalıdır. Fakat YEM’in ekonometride eşanlı denklem sistemlerinin kullanılmaya başlanması, psikometri ve psikoloji disiplinlerinde faktör analizinin geliştirilmesiyle ortaya çıktığı düşünülmektedir.

Aslında YEM, JKW (Jöreskog-Keesling-Wiley) modeli olarak bilinmektedir. 1973’de LISREL bilgisayar yazılımının geliştirilmesiyle “Doğrusal Yapısal İlişkiler Modellemesi” olarak isimlendirilmiştir (Bozkurt 2012: 4).

YEM’in tarihsel gelişimi; regresyon analizi, path analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellemesinin kronolojik gelişimiyle açıklanabilmektedir (Schumacker, Lomax 2004: 4).

Regresyon analizi, 1896’da Karl Pearson tarafından iki değişken arasındaki ilişkiyi belirtmesi için, korelasyon katsayısına ait bir formülün ortaya konmasıyla oluşturulmuştur. Regresyon ağırlıklarının belirlenmesinde korelasyon katsayısı ve en küçük kareler tekniğini kullanmıştır. Regresyon analizi ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki matematiksel bir fonksiyonla ifade edilebildiği için tahmin etmede uygun bir modeldir (Schumacker ve Lomax, 2004:5).

Regresyon analizinden sonra Charles Spearman’ıın korelasyon katsayıları yardımıyla faktör modeli oluşturması farklı bir yöntemin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Lawley ve Thurstone 1940’larda yaptıkları araştırmalar sonucunda gözlenebilen değişkenlerden hareketle hangi tür yapıların çıkarılabileceğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte anket, test ve ölçeklerin geliştirilmesine neden olmuşlardır (Meydan, Şeşen 2015:6-7).

İkinci model, doğrulayıcı faktör analizi (DFA); Howe (1955), Anderson ve Rubin’nin (1956) yaptığı çalışmalara dayanmaktadır. Jöreskog tarafından geliştirilen DFA ile alakalı ilk makale 1969 yılında yayımlanmıştır (Demiralay 2014: 7). Buna göre DFA, belirli değişken kümesi yardımıyla daha geniş bir yapının ifade edilip edilemeyeceğini ortaya koymaktadır.

Daha sonra üçüncü model olarak yol analizi (path modelleri) ilk olarak genetik alanında çalışmalar yapan biyolog Wright (1918) tarafından geliştirilmiştir. Wright (1918, 1921, 1934), gözlenen değişkenler arasındaki kompleks bağlantıları modellemek için korelasyon katsayısını ve regresyon analizini beraber kullanarak hala kullanılan path diyagramlarını geliştirmiştir (Demiralay 2014: 7). Yol analizinin ilk uygulamaları hayvan davranışlarının modellenmesi ile yapılmış, daha sonra 1950’lerde ekonomistler tarafından eş zamanlı eşitlik modellerini kullanmaları ve 1960’larda sosyologların path analizini çalışmalarında kullanmalarıyla sosyal bilimlerdeki kullanımı başlamıştır (Meydan, Şeşen 2015: 7).

Yol analizinden sonra yapısal eşitlik modeli geliştirilmiştir. YEM hem gözlenebilen hem de gözlenemeyen değişkenleri birlikte içerisinde barındıran yapısıyla yol analizini ve DFA’yı bütünleştirir. Yapısal eşitlik modellerindeki ilk gelişmeler Karl Jöreskog (1973), Ward Keesling (1973) ve David Wiley (1973)’in çalışmalarının ürünü olarak ortaya çıktığı için JKW modeli olarak adlandırıldı. Ancak 1973’de Jöreskog ve Thille’nin LISREL (Linear Structural Relations Model) yazılım programını geliştirmesiyle YEM tekniğinin araştırmacılar arasında hızla benimsenmesini başlatmıştır (Meydan, Şeşen 2015: 7-8).

1980’lerden itibaren YEM uygulamaları için pek fazla yazılım programı geliştirilmiştir. LISREL’in dışında en çok kullanılan yazılım programları James Arbuckle tarafından 1994’te geliştirilen AMOS ve Peter M. Bentler tarafından 1989’da geliştirilen EQS’dır (Schumacker, Lomax 2004: 6-9).

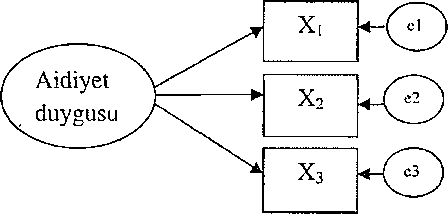
# 3.1.2 YEM’e İlişkin Temel Kavramlar

YEM gözlenebilir değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki nedensel ilişkiyi tespit etmek için kullanılır. Gözlenebilir değişkenler, yapılan istatistiki veri toplama yöntemleri ile sayısal olarak ölçümünü yapabildiğimiz değişkenlerdir. Gizil değişkenler ise, gözlenebilir değişkenlerin ölçümüne bağlı olarak yorumlanmaya çalışılan soyut kavramlardır. YEM gizil değişkenler arasında nedensel bir ilişki olduğunu ve gizil değişkenlerin gözlenebilir değişkenler vasıtasıyla sayısal olarak ölçülebileceğini ileri sürer. Gözlenebilen değişken ve gözlenemeyen değişken YEM’in en önemli kavramlarıdır (Akat, Taşkın 2010: 3). Sosyal bilimlerin neredeyse tümünde araştırmacılar, çalışma konularında gözlenemeyen değişkenleri dolaylı olarak gözlenebilir değişkenler yardımıyla ölçmek isterler. Örneğin pazarlamadaki algısal değer, tatmin ve memnuniyet kavramı, psikolojideki kaygı, kendilik ve motivasyon kavramları, sosyolojideki güçsüzlük ve istisna kavramı, eğitim bilimlerindeki sözlü ifade yeteneği ve öğretmen beklentisi kavramı, ekonometrideki kapitalizm, örgütsel davranış kavramı gizil değişkenlerdir.

Gizil değişkenler doğrudan ölçülemediğinden araştırmacı incelemek istediği faktörü (gizil değişkeni) gözlenebilen bir değişkene bağlayarak ölçebilir. Bir gözlenemeyen değişkeni tanımlamak için en az iki göstergeye ihtiyaç vardır. Tutum ve davranışların ölçülmesinde kullanılan Likert tipi ölçekte her madde gözlenebilen değişkenleri tanımlarken bazı maddeler bir araya gelerek bir gizil değişkeni oluşturabilir.

Genellikle bir gözlenemeyen değişkenin göstergesi olarak gözlenebilen ve ölçülebilen değişkenler kullanılır. Örneğin, fizik dersinin sınav sonucunun fizik algısının bir göstergesi olduğu düşünülebilir. YEM’in yapısında gözlenen değişkenler dikdörtgen sembolle, doğrudan gözlenemeyen değişkenler ise elips şeklinde ifade edilirler.

Gözlenen ve gözlenemeyen değişkene aşağıdaki gibi bir örnek verilebilir.



## Şekil 3.1 Gizil ve Gözlenen Değişkenler

Kaynak: (Bayram 2013: 3)

Burada  ile gösterilenler gözlenen değişkenleri ve aidiyet duygusu ise gizil değişkeni ifade eder. Yine e1, e2 ve e3 ile gösterilen semboller hata terimleridir. Hata terimlerinden gözlenen değişkenlere giden tek yönlü oklar, gözlenen değişkenler üzerinde ölçüm hatasının etkisini göstermektedir (Bayram 2013: 3). Yapısal eşitlik modelleri temel olarak kullanılan dört şekil ile şematik olarak gösterilebilir. Kullanılan bu temel şekiller ve anlamları Şekil 3.2’de verilmiştir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Şekil** | **Anlamı** |
|  | Daire veya elips: Gözlenemeyen değişkeni tanımlar. |
|  | Kare veya dikdörtgen: Gözlemlenen değişkenleri simgeler. |
|  | Tek yönlü ok: Bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki etkisini gösterir. |
|  | Çift yönlü ok: İki değişken arasındaki kovaryansı veya varyansı simgeler. |
|  | Gözlemlenebilen bir değişkenden gözlemlenemeyen bir değişken üzerindeki yol katsayısını gösterir. |
|  | Bir gözlenemeyen değişkenin diğer bir gözlenemeyen değişken üzerindeki yol katsayısını gösterir. |
|  | Gözlenen bir değişkenin ölçüm hatasını gösterir. |
|  | Gizil bir faktörün tahminindeki artık hatasını gösterir. |

## Şekil 3.2 YEM’de Kullanılan Bazı Semboller

Kaynak: (Meydan, Şeşen 2015: 11)

# 3.1.3 Yapısal Model Tipleri

Çeşitli kaynaklarda uygulanması açısından birçok farklı yapısal model şekilleri vardır. Fakat öne çıkan modeller; yol analizi modelleri, doğrulayıcı faktör analizi modelleri, yapısal regresyon modelleri ve gizil değişken değişim modelleridir.

**Yol Analizi Modeli:** Bu modelde yalnızca gözlenen değişkenler kullanıldığı için, bazı yazarlar tarafından bu model YEM olarak değerlendirilmez. Bu teknik ile gözlenen değişkenlerin gözlenemeyen bir değişkeni açıkladığı düşünülerek en az iki gizil değişkenin bir model içerisindeki bağlantısını analiz eder.

**Doğrulayıcı Faktör Analizi:** Bu analiz ile ortaya konulan yapıların, bir ölçme modeli olarak doğrulanıp doğrulanamadığı sorgulanır. Doğrulayıcı faktör analizinin, açıklayıcı faktör analizinden farkı, daha önceden araştırmacı tarafından saptanmış bir yapının doğrulanmasını test etmesidir. Bu model gözlenen değişkenlerin birden fazla gözlenemeyen değişkeni oluşturduğunu, gizil değişkenin, bir başka gizil değişken tarafından açıklandığı varsayılır ve bu varsayımın veriye uygunluğu test edilir (Kaya, 2013: 12).

**Yapısal Regresyon Modeli:** Doğrulayıcı faktör analizi modellerine benzemesine rağmen gözlenemeyen değişkenler farklı bir yapı üzerine regresyon edilirler. Bu model gizil değişkenlerin arasındaki açıklayıcı etkileşime ait kuramsal tahminlerin kabul edilebilirliğini araştırır. Yani teorik olarak var olan kavramsal modelin veri yardımıyla analizi sağlanır (Bayram 2013: 48).

**Gizil Değişken Değişim Modeli:** Bu model ile zamanla gözlenemeyen değişkende meydana gelen değişim gösterilir. Enflasyon rakamları, büyüme oranları, kişilerin akademik başarılarının gelişim süreci, bir futbol takımının son beş yıllık maç sonuçları gibi verilerdir. Bu modelle veriler uzun zaman dönemlerinde elde edilip araştırmacıya faktörün ya da faktörlerin zamanla izlediği süreci tanıma olanağı verir.

# 3.2 Yem’in Varsayımları Ve Adımları

İstatistiksel yöntemlerde bilimsel verilere dayalı olarak bazı varsayımlar ve belirli aşamalar ile analiz yapılır. YEM’in varsayımları ve adımları aşağıdaki gibidir.

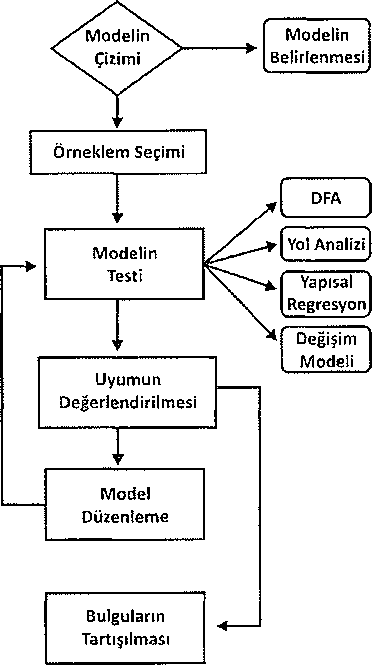
# 3.2.1 YEM’in Temel Varsayımları

YEM’e ait varsayımlar aşağıdaki gibi ele alınabilir (Bayram 2013: 49-51):

* Gözlenen değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olması gerekir
* Modeldeki her bir bağımlı gözlenemeyen değişkenin diğer gözlenemeyen değişkenlerin değerleri ile normal dağılıma sahip olmalıdır.
* YEM’de gözlenemeyen değişkenlerin arasında ve gözlenen değişkenler ile gözlenemeyen değişkenler arasında doğrusal bağlantının olduğu düşünülür.
* YEM modelinin anlamlılığının etkilenmemesi için aykırı (outlier) değerlerden arındırılması gerekir.
* Modeldeki tüm değişkenler genellikle gözlenemeyen değişkenlerden oluşur.
* Ölçülmek istenen modeldeki her bir gözlenemeyen değişkeni ölçmek için en az üç gözlenen değişkene (gösterge) ihtiyaç vardır.
* Regresyon analizindeki gibi hata terimlerinin korelasyonsuz olduğu varsayılır
* YEM’de tam çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmadığı varsayılır.
* YEM, kovaryans matrisindeki farkların anlamlılığına ve örneklem hacmine karşı duyarlı olan testlere dayandığı için bu modeller kurulurken örneklem hacminin küçük olmamasına dikkat edilir. Çok basit modeller için 100’den az, çok karmaşık olmayan modeller için 100-200 arası ve çok karmaşık modeller içinde 200’den fazla sayıda örneklem uygun olabilir.

# 3.2.2 YEM’in Adımları

Yapısal eşitlik modellemesinin kurulmasındaki amaç eldeki verilere en iyi uyan modeli bulmaktır. Genellikle kaynaklarda YEM’in adımları; model belirleme, model tanımlama, model tahmini, model testi ve model modifikasyonudur. Şekil 3.3’de bir YEM’in oluşturulma süreci verilmiştir.

****

## Şekil 3.3 YEM Süreci

Kaynak: (Meydan, Şeşen 2015: 19)

# 3.2.2.1 Yapısal Eşitlik Analizinde Modelleme

Bu aşama araştırma konusuyla alakalı elde bulunan bütün teori, araştırma ve bilgiyi kullanarak teorik bir model geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle veri toplama ya da veri, analizden daha önce gelir. Mevcut bilgi, teorik modele hangi değişkenlerin katılacağını ve bu değişkenlerin nasıl bağlantılı olduklarına karar vermede kullanılır. Model belirleme aşaması, araştırmacının takip ettiği modeldeki her bağlantı ve parametrenin belirlendiği  aşamadır (Schumacker, Lomax 2004: 62).Yani YEM’in ilk adımı teoriden hareket edilerek modelin belirlenmesidir.

YEM’de model belirleme sürecinde modeldeki tüm ilişkiler doğrusal varsayılmıştır ve model kurma süreci modeldeki değişkenlere ait tüm parametrelerin tanımlanması anlamına gelir. Parametrelerin tanımlanması ise modelde yer alacak bütün değişkenlerin ve ilişkilerin belirlenmesidir (Meydan, Şeşen 2015: 20).

# 3.2.2.2 Model Tanımlama

YEM’de model tanımlama yapılırken önce veri matrisindeki tüm sayısal değerler ve ölçülecek parametre sayısı belirlenir. Sonra modeldeki parametreler tanımlanır. Modeli tanımlayabilmek için modeldeki her bir parametre için tek bir sayısal çözüm elde edilmelidir. Belirlenen bu sayı bize toplam kovaryans ve varyans sayısını verir.

YEM’de modeller tam tanımlanmış, fazla tanımlanmış veya eksik tanımlanmış olabilmektedir. Tam tanımlanmış bir modelde hesaplanan eşitlik sayısı, modeldeki muhtemel bütün parametrelerin sayısı kadardır. Bu modelde tüm parametreler hesaplandığı için bu parametreler genellikle kovaryans matrisini harika bir şekilde yansıtır. Fazla tanımlanmış modellerde parametre hesaplanması için gerekenden daha fazla eşitlik kullanılır ve en az iki yolla tek çözüme ulaşılabilir. Eksik tanımlanmış modellerde ise parametre hesaplanması için gerekli bilgi yoktur, tek çözüm mevcut değildir ve parametre sayısı eşitlik sayısını geçer. Eğer model eksik tanımlanmışsa, herhangi bir çözümü yoktur. Tam tanımlanmış modelde, gözlenen korelasyon matrisiyle bütünüyle uyumlu değerler seti elde edilmektedir ve bu matris çok fazla hatayı da (örnekleme hatası, ölçüm hatası vb.) içermektedir. Eğer model fazla tanımlanmış ise birkaç muhtemel çözümü vardır ve kabul edilecek ölçüde bir hata oranı ile gözlenen veriyi açıklayacak en uygun çözüm seçilmektedir. Böylece her zaman modelin fazla tanımlanmış olması istenmektedir (Kelloway, 1998: 14-15).

Model tanımlanmasını anlamak için serbestlik derecesi temel oluşturur. Örneklem varyans- kovaryans matrisindeki (S) farklı değerlerin sayısı;



eşittir. Burada p gözlenen değişkenlerin sayısına eşittir. YEM’de serbestlik derecesi ortalama ve kovaryans yapı analizi modeli için, serbestlik derecesi;



şeklinde olup, kovaryans yapı analizi için, serbestlik derecesi;



şeklinde hesaplanır. Burada : tahmin edilen parametre sayısını göstermektedir (Bayram 2013: 52-53).

Serbestlik derecesi pozitif çıktığı zaman model aşırı tanımlanmış olup tahmin edilen parametrelerin sayısı gözlenen değişkenlerin varyans ve kovaryans sayısından daha azdır. Serbestlik derecesi sıfırsa model tam tanımlanmış olup gözlenen değişkenlere ait varyans ve kovaryans sayısı tahmin edilen parametre sayısı kadardır. Serbestlik derecesi negatif ise model eksik tanımlanmış olup modeldeki tahmin edilen parametrelerin sayısı gözlenen değişkenlerin varyans ve kovaryans sayısından daha fazladır. Şayet model tam veya aşırı tanımlanmış ise modeldeki parametre tahminlerine güvenilir fakat model eksik tanımlanmışsa parametrelerin tahminlerine güvenilmez (Bayram 2013: 53).

# 3.2.2.3 Yapısal Eşitlik Modelinin Kestirimi

Kaynaklarda öne çıkan model parametre tahminin yöntemleri şunlardır: Maksimum Olabilirlik Yöntemi, Genelleştirilmiş En Küçük Kareler Yöntemi, Olağan En Küçük Kareler Yöntemi, Ölçekten Bağımsız En Küçük Kareler Yöntemi ve Asimptotik Olarak Dağılımdan Bağımsız Tahmin Yöntemleridir.

Maksimum olabilirlik tekniğinin kullanılabilmesi için normal dağılım koşulunun sağlanması gerekir. Bu koşul sağlanmazsa amaca göre en küçük kareler tekniği de kullanılabilmektedir. Eğer seçilen teknik dikkate alınmazsa, eldeki veriyle önerilen modelin ne oranda uyuştuğuna bakılır. Yani gözlenen kovaryans matrisi ile model tanımlamayla elde edilen kovaryans matrisinin ne kadar benzeştiğine bakılır. Faktör analizindeki gibi her bir iterasyonda gözlenen ve tanımlanan matris arasındaki fark hesap edilir. Daha sonra bu farklardan oluşan matris maksimum seviyede küçülünceye kadar iterasyona devam edilerek artık küçülmenin mümkün olmadığı noktada çözüme ulaşılır (Tunalı 2012: 55-56).

# 3.2.2.4 Modelin Sınanması

YEM’de bir model için parametre hesaplamaları yapıldıktan sonra verinin modelle ne kadar uyumlu olduğu belirlenmelidir. İstatistiksel tekniklerin çoğundan farklı olarak YEM’de çok fazla model uyum indeksi bulunmaktadır. Bu model uyum indekslerinin çoğu, model kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisinin karşılaştırılmasına dayanmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2004: 69-70). Bu matrislerin arasındaki fark yüksek ise eldeki veriler teorik olarak ortaya konan yapıya uymaz, fark düşükse verilerin teorik yapıyla uyumlu olduğu düşünülür.

# 3.2.2.5 Modelde Modifikasyon Yapma

YEM’de uyum indekslerinden hemen sonra incelenen konu modelin modifikasyonu hakkında bilgi veren modifikasyon indeksleridir. Bu indeksler gözlenen ve gözlenemeyen değişkenler arasındaki kovaryansa bakarak araştırmacıya modele ilişkin modifikasyonlar önerir. Bu modifikasyonlar hata terimleri temelinde oluşturulur ve modelde orijinal olarak tahmin edilmeyen fakat gerekli düzenlemelerin yapılmasıyla modelde kazanılacak ki-kare miktarını gösterir. Böylece modifikasyonlar gözlenen veya gözlenemeyen değişkenler arasında önerilen yeni bağlantıları kapsar (Meydan, Şeşen 2015: 38). Şayet model kötü uyum indekslerine sahipse bu durumda teorik yapıya sadık kalarak modelin uyumunun geliştirilmesi için model modifikasyonuna ihtiyaç vardır. Böylece değişkenler arasındaki bağlantılar daha iyi tahmin edilecektir.

YEM’de model modifikasyonu işlemi için şu adımlar önerilmektedir (Bayram 2013: 61):

1. Önceki araştırmalar ve mevcut teori, oluşturulacak model için rehber niteliğinde olmalıdır ve teorik model test edilmelidir.
2. İlk önce ölçüm modeli için sonra yapısal model için belirleme araştırması yapılır.
3. Test edilen her modelin uyum iyiliği indeksleri kontrol edilmelidir. Böylece parametrelerin beklenen yönde olup olmadığı görülebilir.
4. Sabit olmayan parametrelerin bir sonraki modelde sabitlenip sabitlenmediğine bakılarak istatistiksel açıdan anlamlılığı test edilir.
5. Model modifikasyon indeksleri test edilerek bir modeldeki sabit parametrenin sonraki modelde serbest olup olmadığına bakılır.
6. Gözlenen bir değişkenin daha büyük bir değere sahip olup olmadığını görmek için standardize edilen kalıntı matrisi test edilir.
7. Kabul edilebilir bir model test edildiği anadan itibaren yeni bir örneklem veya örneklemin yarısı ile çapraz geçerlilik testi yapılır.

# 3.3 Faktör Analizi

Faktör analizi birbirleriyle ilişkili p değişkenden oluşan veri setinin birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni değişkenler içeren veri setlerine dönüştürmek, bu veri setindeki değişkenleri gruplayarak bir oluşumu ya da bir olayı açıkladıkları varsayılan ortak faktörler olarak belirlemek, oluşumu etkileyen değişken gruplarından majör ve minör faktörleri tanımlamak amacıyla başvurulan bir yöntemdir. Faktör analizinin iki amacı vardır. Değişken sayısını azaltmak ve asıl değişkenler arsındaki bağlantılardan faydalanarak aralarında ilişki olmayan fakat grup oluşturabilecek yapılar ortaya çıkarmaktır (Özdamar 2013: 209).

Kaynaklarda faktör analizi uygulanma amacına ve biçimine göre farklı isimlerde karşımıza çıkmaktadır. En yaygın olanları açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizidir.

# 3.3.1 Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)

Araştırmacının ölçme aracının ölçtüğü faktörlerin sayısı hakkında bir bilgi sahibi olmadığı, belli bir hipotezi test etmek yerine, ölçme aracıyla ölçülen faktörlerin doğası hakkında bir bilgi sağlamaya çalıştığı inceleme türüne açıklayıcı faktör analizi denir (Tavşancıl 2010: 46).

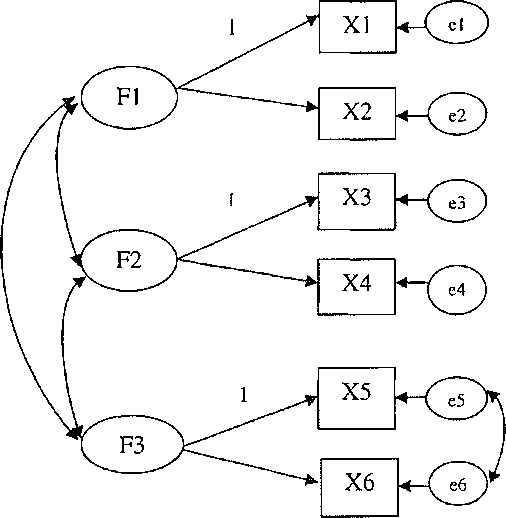
Açıklayıcı faktör analizi, çok fazla değişkeni, belirli sayıda gruplara ayırarak, grupların içindeki değişkenler arasındaki bağlantıyı maksimum, gruplar arasındaki bağlantıyı minimum yaparak, bu grupları yeni değişkenlere dönüştüren bir analiz türüdür. Oluşturulan bu farklı değişkenlere faktör adı verilmektedir (Karagöz 2016: 1001). Açıklayıcı faktör analizi ile değişkenler arasındaki ilişkilerden faydalanılarak faktörler ortaya çıkarılır. Yeni oluşturulan ölçeklerin güvenirliği ve yapı geçerliliği test edilir ve ölçekte gözlenen değişkenler arasındaki bağlantılardan faydalanılarak, gözlenemeyen daha az faktörlü bir yapıya ulaşılması amaçlanır.

# 3.3.2 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen faktörlerin, hipotezle belirlenen ya da teorik faktör yapılarına uygunluğunu test etmek üzere yararlanılan faktör analizidir. Varsayımsal olarak; faktörler ile bunları belirlemede majör rol oynayan değişkenler arasında önemli bağlantının olmadığı hipotezini test etmek amacıyla yararlanılan bir yöntemdir. Bu yaklaşım ile geçerliliği ve güvenirliği kanıtlanmış ölçeklerin yeni bir ülkede ya da alanda kullanılabilirliği, ülke ya da bilim alanı uyarlamalarının geçerliliğini kanıtlamak için asıl ölçekle belirlenen faktörlerin, yeni uyarlama alanında geçerliliği test edilir (Özdamar 2013: 210-211).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) genellikle ölçek geliştirme ya da geçerlilik analizlerinde kullanılır. Daha önce belirlenmiş bir yapının veri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını araştırır. DFA, gözlenen değişkenler ile onların deterministtik olmayan fonksiyonu olan örtük değişkenler arasındaki bağlantılar hakkında ön beklentilerin test edilmesine dayanır (Noyan 2009: 22).

Şekil 3.4’de doğrulayıcı faktör analizine örnek verilmiştir.



## Şekil 3.4 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Kaynak: (Bayram 2013: 44)

Şekil 3.4’de her gözlenen değişkenin ölçüm hatası e ile gösterilmiştir. Ayrıca tek yönlü oklar faktör yüklerini veya gözlenemeyen değişkenden gözlenen değişkenlere olan regresyon katsayılarını ve 1 ile gösterilen oklar ilgili gözlenemeyen değişkenin gözlenen değişkenle ölçeklendiğini gösterir.

# 3.4 Yol Analizi

Yol analizi, en az iki değişken arasındaki nedensel ilişkilerin analizinde, doğrudan ve dolaylı bağlantıların karşılaştırılmasında kullanılır. Ayrıca çoklu regresyon analizinin bir uzantısıdır. Gözlemlerin birbirine bağımlı olduğu gruplanmış verilerin varlığında ise çok aşamalı yol analizlerinden faydalanılır. Çok aşamalı yol analizinde gruplar arası ve gruplar içi yapılar için farklı yol modelleri ve araştırmacının nedensel ilişkileri daha iyi anlaması için yol diyagramlarından faydalanılır. Yol diyagramları, çok aşamalı gizil yapılar arasındaki çoklu ilişkiler ve birçok adımlı ölçme modeli ile beraber kullanıldığında çok aşamalı yapısal eşitlik modeli olarak adlandırılmaktadır (Loehlin 1992: 80). Yaygın bir şekilde yol analizinin çoklu regresyon analizinin özel hali olduğu düşünülmektedir.

Kaynaklarda yol analizinin, gözlenen değişkenlerle yapılan analiz ve gözlenemeyen değişkenlerde model kısmını analiz etmek üzere iki farklı türde yapıldığı gözlenmiştir. Gizil değişkenlerle yol analizi gözlenen değişkenlerle yol analizinden daha avantajlıdır. Çünkü gizil değişkenler tanımlanmadığı için değişkenlerdeki hata miktarı tahmin edilemez ve modelden çıkarılamaz.

Yol analizi gözlenen değişkenlerle ele alınmasına rağmen gizil değişkenlerle de ele alınabilir. Yani ele alınan modelin hem gizil hem de gözlenen değişkenler kullanılarak analiz edilmesi mümkün olabilir. Bunun gerçekleştirilebilmesi için gözlenen değişkenler ile model çalışmasında kullanılan ölçeğin daha önce geçerlilik ve güvenirlik çalışmasının yapılması gerekir (Bayram 2013: 42).

Regresyonda içsel ve dışsal değişkenler yer almazken yol analizinde yer alır. Bu durumlarda korelasyon ve regresyon, neden sonuç ilişkilerini ortaya çıkarmada yetersiz kalmaktadır. Çoklu regresyonda sadece bir bağımlı değişken kullanılabilmekte iken yol analizinde birden fazla bağımlı değişken aynı anda kullanılabilmektedir. Yol analizi kullanılan modellerde çoklu regresyon kullanılabilse de, analiz kompleks ve üstesinden gelinemeyecek kadar sayıda regresyon analizi gerektirir. Yol analizinde bazı varsayımlar şu şekilde sıralanabilir (Karagöz 2016: 1067-1069):

* Değişkenler arasındaki ilişkilerin doğrusal, toplamsal ve nedensel olması gerekir. Doğrusal olmayan veya etkileşimli ilişkiler yoktur.
* Artıkların diğer değişkenler ile ve modeldeki diğer artıklar ile ilişkisiz olduğu düşünülür.
* Ölçümler sayısal değişkenler ile elde edilmiş olmalıdır.
* Değişkenler hatasız bir şekilde ölçülür.
* Tek yönlü bir nedensel bir akış olmalıdır.

# 3.5 Yapısal Eşitlik Modelinin Uyum Ölçütleri İle Değerlendirilmesi

Önceden belirlenen modellerinveriyi ne derecede iyi açıkladığı uyum istatistikleri ile belirlenir. Modellerin birbirleriyle veya belirlenen bir model yapısı ile uyumunu test eden çok fazla uygunluk istatistiği vardır. Bu uyum istatistikleri, ileri sürülen modellerin parametreleri ile örnek verilerden elde edilen istatistiklerin uygunluğunu analiz eder. Model verilere uygunluk göstermiyorsa reddedilir. Eğer bu ileri sürülen model reddedilemiyorsa model gözlenen verilerin altında yatan nedensel yapıyı açıklama yeteneğine sahiptir (Özdamar 2013: 238). Herhangi bir modelin veri ile uyumunun analizinde farklı uyum indeksleri kullanılır. Bu uyum indekslerinden en çok kullanılan altı tanesi bu konu başlığı altında incelenmiştir.

# 3.5.1 Modelin Eldeki Veriyle Genel Uyumunu Test Etme

**Ki-Kare Uyum İndeksi (Chi-Square Goodness Of Fit,** **)**

Ki-Kare uyum indeksi örneğe ait kovaryans matrisi ile modele ilişkin tahmini kovaryans matrisi arasındaki uyum değerini inceleyerek varılan sonucu ki-kare dağılımı olarak hesaplar. Veri ile model arasındaki uyum, mükemmel ise elde edilen değer “0”a yakındır. Ki-kare değerlerinin büyüklüğü uyumun kötü olduğuna işaret eder. Örneklem yeterince büyük ve veriler çok değişkenli istatistiğin temel varsayımlarını karşılıyorsa bu durumda ki-kare doğru bir ölçüm verir. Ayrıca serbestlik derecesi büyük olduğu zaman ki-kare uyum iyiliği testi anlamlı sonuçlar verir. Bazen serbestlik derecesi değerinin ki-kare’ye oranı da uyum yeterliliğini sağlamada bir ölçüt olarak kullanılabilir. Bu oran 1/3 ve daha düşük ise iyi uyumu, 1/5’e kadar olan oranlar ise yeterli uyumu göstermektedir (Kaya 2013: 13-14).

YEM’de ki-kare istatistiği, modelin uyumunu test eden uyum iyiliği testlerinden istatiksel temeli olan tek ölçüt ve diğer uyum ölçümlerini hesaplamada kullanılan uyumun en temel ölçümüdür. Bu ölçü, gözlenen kovaryans matrisi ve model kovaryans matrisi arasındaki farkın ve örneklem hacminin bir fonksiyonudur. Ki-kare istatistiğinde 200’den fazla örneklemlerde istatiki açıdan anlamlı sonuçlar elde edilirken 200’den az örneklemlerde ise istatiki açıdan anlamlı sonuçlar elde edilememektedir (Bayram 2013: 71).

# 3.5.2 Bağımsız Modele Dayanan Uyum İndeksleri

**Normlandırılmış Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI)**

Normlandırılmış uyum indeksi (NFI) değeri, doymuş model ile bağımsız model arasındaki mevcut modelin göreli konumu ile verilir. Bağımsız bir modelde korelasyonların veya kovaryansların tümü sıfır olduğunda NFI değeri 0 ile 1 arasında değerler alır. NFI değeri 0,90-0,95 ise kabul edilebilir uyumu, 0,95’in üzerindeki değerler ise iyi uyumu gösterir. Bu ölçümde modele ilave parametreler olduğunda NFI değeri daha küçüktür. Böylece modele ilave edilen parametreler daha fazla indeks değerinin ortaya çıkmasına neden olur. Bu nedenle bu ölçüm pek fazla önerilmez (Bayram 2013: 75).

**Normlandırılmamış Uyum İndeksi (Non-Normed Fit Index, NNFI)**

NFI ‘da küçük örneklem hacminde değerin 1’e yaklaşmadığı bilinmektedir. Normlandırılmamış uyum indeksi normlandırılmış uyum indeksine modelin serbestlik derecesinin hesaba katmasıyla meydana gelir. Böylece indeksin hesaplanmasında örneklem sayısının etkisi azaltılarak, çok iyi uyum sağlayan küçük örnekleme sahip modellerin reddedilmesi önlenir. NNFI, 0 ile 1 arasında değerler almasına rağmen bazen 1’in üzerinde değer alabilir. NNFI değeri 0.90 ve üzeri ise iyi uyumu, 0.95 ve üzerindeki değerleri ise mükemmel model uyumunu gösterir. NNFI indeksine bazı kaynaklarda Tucker-Lewis İndeksi (TLI) olarak da rastlanılmaktadır (Meydan, Şeşen 2015: 33).

**Arttırmalı Uyum İndeksi (Incremental Fit Index, IFI)**

Arttırmalı uyum indeksi (IFI), TLI indeksinin geniş değişkenliğinden kaynaklanan problemleri ortadan kaldırmak için geliştirilmiştir. IFI’nın NNFI’dan farkı indeksin hesaplanmasında serbestlik derecesinin hesaba dâhil edilmemesidir. IFI indeksi 0.90 ve üzerinde değerler alıyorsa kabul edilebilir uyumu, 0.95 ve üzerinde değerler alıyorsa model uyumunun iyi olduğu söylenebilir (Karagöz 2016: 970).

**Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI)**

CFI indeksi, NFI değerinin altında ve NNFI değerinin üzerinde tahmin ettiğinden en fazla kullanılan indeks değeridir. CFI indeksi 0’dan küçük çıkarsa sıfır gibi, 1’den büyük çıkarsa da 1 gibi değerlendirilir ve TLI değerinden daha büyük değere sahip olur ve yüksek değerler iyi uyumun olduğunu gösterir. CFI indeksinin değeri 0.95 ve 0,97 arasında ise kabul edilebilir uyumu, 0.97 ve üzeri değere sahipse modelin daha güçlü uyum içinde olduğunu gösterir (Bayram 2013: 76).

Ayrıca Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error Of Approximation, RMSEA) için şunları söyleyebiliriz:

Gözlenen ve oluşturulan matrisler arasında en küçük hata payının olması istendiğinde RMSEA kullanılır. RMSEA 0 ile 1 arasında değer alırken, 0’a yakın değerler alması istenir. RMSEA indeksinin değeri 0.08 veya altında ise kabul edilebilir uyumu, 0.05 veya altında değerler alması mükemmel uyumu ve 0.10’dan daha fazla değer alması zayıf model uyumunu gösterir. RMSEA örneklem hacmine çok duyarlıdır. Örnekleminin 250’den az olduğu durumlarda tercih edilmemelidir (Meydan, Şeşen 2015: 34).

# 3.5.3 Kalıntılara Dayanan Uyum İndeksleri

**İyilik Uyum İndeksi (Goodness Of Fit Index, GFI)**

Uyum iyiliği indeksi (GFI), model ile açıklanabilen varyans ve kovaryansların nispi miktarı ile ilişkili bir ölçüdür. GFI, modelin açıkladığı örneklem varyansı kabul edilip örneklemdeki varyans kovaryans matrisini ne oranda ölçtüğünü gösterir. GFI indeksi 0 ile 1 arasında değerler alır. Bu değerler 0.90 ve üzerinde ise iyi uyumu, 0.85 ve üzerinde ise kabul edilebilir uyumu niteler (Karagöz 2016: 971).

**Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (Adjustment Goodness Of Fit Index, AGFI)**

Bu indeks daha az kısıtlanmış bir modelde, daha fazla parametreyi serbest bırakarak modelde yer alan serbestlik derecesinde düzeltmeye dayanır. GFI değeri düzeltilip örneklem hacmi dikkate alınarak bulunur. AGFI indeksi 0 ile 1 arasında değerler alırken, 0.90 ve üzeri değerler iyi model uyumu kabul edilir (Meydan, Şeşen 2015: 35).

# 3.5.4 Koruyucu Uyum İndeksleri

**Sıkı Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Parsimony Normed Fit Index, PNFI) Ve Sıkı İyilik Uyum İndeksi (Parsimony Goodness Of Fit Index, PGFI)**

PNFI ve PGFI, NFI ve GFI’nın düzenlenmesiyle ortaya çıkmıştır. Her iki indekste 0 ile 1 arasında değerler alırken, 0,95 ve üzeri değer alıyorsa model uyumunun iyi olduğunu gösterir (Karagöz 2016: 972).

# 3.5.5 Artık Temelli Uyum İndeksi

**Ortalama Hataların Karekökü (Root Mean Square Residual, RMR)**

Ortalama hataların karekökü (RMR), elde edilen ve kapsayan korelasyonlar arasındaki farkların karelerinin aritmetik ortalamasının kareköküdür. RMR indeksleri 0 ile 1 arasında değerler alır. 0’a yakın değerler modelin uyumluluğunu gösterir. 0.05 ve daha ufak olması halinde mükemmel uyumu ve 0.08’e kadar olan değerlerin de kabul edilebilir olduğunu gösterir (Meydan, Şeşen 2015: 35).

# 2.5.6 Model Karşılaştırma Uyum İndeksleri

**Akaike Bilgi Kriteri (Akaike Information Criterion, AIC)**

Akaike bilgi kriteri (AIC) sadece serbestlik derecesini hesaplamaya dâhil ederek örneklem hacmini dikkate almaz ve standardize edilemediği gibi model için yorumlanamaz. AIC indeksinin küçük olan değerleri en iyi uyumu gösterir (Bayram 2013: 77).

**Tutarlı Akaike Bilgi Kriteri (Consistent Akaike Information Criterion, CAIC)**

Tutarlı Akaike Bilgi Kriteri aynı AIC’e benzer olup model karşılaştırmalarında kullanılmaktadır. Serbestlik derecesine karşı AIC çok duyarlı olduğu için geliştirilmiştir (Çelik, Yılmaz 2009: 46). CAIC ile AIC arasındaki fark CAIC’ın örneklem hacminin sonsuza gitme eğilimi taşıdığının düşünülmesidir. AIC’de olduğu gibi CAIC’de de en küçük indeks değerlerinde en iyi uyuma sahip model elde edilmiştir. AMOS programı CAIC değerini hesaplamaktadır (Meydan, Şeşen 2015: 36).

**Beklenen Çapraz Doğrulama İndeksi (Expected Cross Validation Index, ECVI)**

Beklenen çapraz doğrulama indeksi (ECVI), AIC gibi modellerin karşılaştırılması amacıyla kullanılan bir indekstir. AIC indeksi istatistiksel hesaplamalar sonucu bulunurken, ECVI eldeki model ile bu modele benzer sayıdaki bir örneklem sayısına sahip olan beklenen modelin kovaryans matrisleri arasındaki uyumsuzluk esasında hesaplanmaktadır. Yani ECVI, eldeki bir modelle kalibre edilmiş bir modeli karşılaştırır. Dolayısıyla en küçük ECVI indeks değerine sahip olan model gerçeğe en yakın modeldir (Karagöz 2016: 974).

^ Tablo 3.1’de YEM’in uyumuna ait indeks değerleri verilmiştir.

## Tablo 3.1 YEM’in Uyum İndeks Sınırları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uyum İndeksi** | **İyi Uyum** | **Kabul Edilebilir Uyum** |
| **Genel Model Uyumu** | | |
| **Uyum Testi** | Anlamlı olmaması |  |
|  |  |  |
| **Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri** | | |
| **NFI** | ≥0,95 | 0,94-0,90 |
| **NNFI** | ≥0,95 | 0,94-0,90 |
| **IFI** | ≥0,95 | 0,94-0,90 |
| **CFI** | ≥0,97 | ≥0,95 |
| **RMSEA** | ≤0,05 | 0,06-0,08 |
| **Mutlak Uyum İndeksleri** | | |
| **GFI** | ≥0,90 | 0,89-0,85 |
| **AGFI** | ≥0,90 | 0,89-0,85 |
| **Koruyucu Uyum İndeksleri** | | |
| **PNFI** | ≥0,95 | - |
| **PGFI** | ≥0,95 | - |
| **Artık Temelli Uyum İndeksi** | | |
| **RMR** | ≤0,05 | 0,06-0,08 |
| **Model Karşılaştırma Uyum İndeksleri** | | |
| **AIC** | Karşılaştırılan modeller arasında daha küçük değer alan | |
| **CAIC** | Karşılaştırılan modeller arasında daha küçük değer alan | |
| **ECVI** | Karşılaştırılan modeller arasında daha küçük değer alan | |

Kaynak**:** (Meydan, Şeşen 2015: 37)

# 4. YAPISAL EŞİTLİK MODELİ İLE ARAÇ SAHİPLERİNİN KASKO YAPTIRMA DÜŞÜNCESİNİ VE SİGORTA ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERE YÖNELİK ÖLÇEK GELİŞTİRME

# 4.1 Yöntem

Bu araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personelin, araç kaskosu yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitinde kullanılmak üzere yapısal eşitlik modeli ile ölçek geliştirilmesini içermektedir.

# 4.1.1 Araştırmanın Evren Ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, 2016 yılı Kasım ayı itibariyle Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli 1821’i akademik, 1581’i idari personel olmak üzere 3402 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen, Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli toplam 350 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Araştırma evreni içerisindeki akademik ve idari personele, anket formu ve yüz yüze yapılan görüşmelerle ulaşılmıştır.

# 4.1.2 Taslak Ölçeğin Hazırlanması

Ölçek ile ilgili soru havuzunun oluşturulabilmesi için konu ile ilgili literatür incelemesi yapılmış ve 66 adet sorudan oluşan deneme ölçeği oluşturulmuştur.

Kapsam geçerliliği, ölçme aracındaki maddelerin, ölçülmek istenen tutumu yeterince kapsayıp kapsayamadığının göstergesi olarak tanımlanabilir (Tezbaşaran 1996: 42). Kapsam geçerliliği için oluşturulan deneme ölçeği, ölçek geliştirme ile ilgili çalışması bulunan 8 akademisyene sunulmuş ve yapılan değerlendirmeler neticesinde ölçekteki soru sayısı 58’e düşürülmüştür. Yapılan ön anket sonucunda ölçekteki madde sayısı, bazı maddelerin akademik ve idari personel tarafından anlaşılmasında güçlük çıkarttığı için tekrar yapılan değerlendirme neticesinde 55 olarak son bulmuştur. Ayrıca bu formda yanıtlayıcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 8 soru sorulmuştur. Ayrıca maddelerin yazımında dil bilgisi yönünden düzenlemelerde yapılmıştır. Anketin ilk sayfasında araç sahiplerinin kasko yaptırma düşüncesini etkileyen faktörleri ölçmeye yönelik 27 ikinci sayfasında ise 10 ifade, yine anketin ikinci sayfasında sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörleri ölçmeye yönelik 18 ifade yer almaktadır. Hazırlanan anket formu Ek1’de verilmiştir.

Çalışmada ölçme aracı olarak; araştırma kapsamında yer alan araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimi ile ilgili hazırlanan ölçeklerin birleştirilmesiyle oluşturulan bir anket kullanılmıştır.

Araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespiti için geliştirilen bu ölçek, beşli Likert tipi bir ölçektir. Ölçekte yer alan maddelerin cevap seçenekleri “5= Kesinlikle Katılıyorum”, “4= Katılıyorum”, “3= Kararsızım”, “2= Katılmıyorum” ve “1= Kesinlikle Katılmıyorum” şeklindedir. Dolayısıyla ölçekteki maddelerin cevap puanları 1,00 ile 5,00 arasında değişmektedir. Cevap puanı, 5,00’e yaklaştıkça kişinin ilgili maddeye katılma düzeyinin yüksek olduğunu, cevap puanı 1,00’e yaklaştıkça kişinin ilgili maddeye katılma düzeyinin düşük olduğunu gösterir.

# 4.1.3 Verilerin Toplanması

Çalışmada analiz edilen veriler, Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü’nden alınan 28.11.2016 tarih ve 30182376 sayılı anket uygulama izni ile 29 Kasım 2016-12 Ocak 2017 tarihleri arasında, Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personele yönelik olarak kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen 410 kişiye uygulanmıştır. Yanıtlanan bu anketlerin içerisinde boş bırakılan soru sayısı 2 ve üzeri olan 60 anket yapılan analizlere dâhil edilmemiş ve nihai olarak toplam 350 anketten elde edilen veriler üzerinde değerlendirme yapılmıştır.

# 4.1.4 Verilerin Değerlendirilmesi

Hazırlanan taslak ölçeğin Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personele yönelik olarak uygulanmasından sonra elde edilen veriler, bilgisayar ortamında kodlanarak t Testi, ANOVA Testi, Faktör Analizi, YEM altında Doğrulayıcı Faktör Analizi ve iç tutarlılığı belirlemeye yönelik Cronbach Alpha Analizi ile değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada YEM tekniğinin kullanılma sebebi, açıklayıcı faktör analizi ile ortaya konan yapının doğrulayıcı özelliğe sahip olup olmamasıdır. SPSS 23.0 istatistik paket programı verilerin analizinde ve SPPS ile uyumlu AMOS programı da doğrulayıcı faktör analizinde kullanılmıştır.

# 4.2 Bulgular

# 4.2.1 Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılan akademik ve idari personele ait demografik bilgiler Tablo 4.1, Tablo 4.2, Tablo 4.3, Tablo 4.4, Tablo 4.5, Tablo 4.6, Tablo 4.7 ve Tablo 4.8’de verilmiştir.

## Tablo 4.1 Verilerin Cinsiyete Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cinsiyet** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **Erkek** | 238 | 68 |
| **Kadın** | 112 | 32 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.1’e bakıldığında ankete katılan erkek sayısı 238 kişi olup bu sayı katılımcıların %68’ini ve ankete katılan kadın sayısı 112 kişi olup bu sayı katılımcıların %32’sini oluşturmaktadır.

## Tablo 4.2 Ankete Katılanların Yaşa Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yaş** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **25 Yaş altı** | 9 | 2,6 |
| **25-44 Yaş** | 232 | 66,3 |
| **45-60 Yaş** | 99 | 28,3 |
| **60 Yaş üstü** | 10 | 2,9 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.2’ye göre ankete katılan kişilerin yaşa göre dağılımına bakıldığında “25 Yaş altı” gurubunda yer alan kişi sayısı 9 olup katılımcıların %2,6’sını, “25-44 Yaş” gurubunda yer alan kişi sayısı 232 olup katılımcıların %66,3’ünü, “45-60 Yaş” gurubunda yer alan kişi sayısı 99 olup katılımcıların %28,3’ünü ve “60 Yaş üstü” gurubunda yer alan kişi sayısı 10 olup katılımcıların %2,9’unu oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## Tablo 4.3 Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eğitim Durumu** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **Lise ve Öncesi** | 23 | 6,6 |
| **Ön lisans** | 29 | 8,3 |
| **Lisans** | 88 | 25,1 |
| **Lisansüstü** | 210 | 60,0 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.3’e göre ankete katılanların eğitim durumuna bakıldığında, “Lise ve Öncesi” gurubunda yer alan kişi sayısı 23 olup katılımcıların %6,6’sını, “Ön lisans” gurubunda yer alan kişi sayısı 29 olup katılımcıların %8,3’ünü, “Lisans” gurubunda yer alan kişi sayısı 88 olup katılımcıların %25,1’ini ve “Lisansüstü” gurubunda yer alan kişi sayısı 210 olup katılımcıların %60’ını oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## Tablo 4.4 Ankete Katılanların Görevlerine Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Görev** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **İdari Personel** | 125 | 35,7 |
| **Akademik Personel** | 225 | 64,3 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.4’e bakıldığında ankete katılanların %35,7’sini 125 kişi ile idari personel ve %64,3’ünü de 225 kişi ile akademik personel oluşturmaktadır.

## Tablo 4.5 Ankete Katılanların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aylık Gelir** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **3500 TL ve altı** | 113 | 32,3 |
| **3501-7000 TL arası** | 208 | 59,4 |
| **7001 TL ve üzeri** | 29 | 8,3 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.5’e göre ankete katılanların aylık gelirlerine bakıldığında, “3500 TL ve altı” grubunda yer alan kişi sayısı 113 olup katılımcıların %32,3’ünü, “3501-7000 TL arası” grubunda yer alan kişi sayısı 208 olup katılımcıların %59,4’ünü ve “7001 TL ve üzeri” grubunda yer alan kişi sayısı 29 olup katılımcıların %8,3’ünü oluşturduğu gözlenmiştir.

## Tablo 4.6 Ankete Katılanların Bölgelere Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bölge** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **Akdeniz** | 14 | 4,0 |
| **Doğu Anadolu** | 27 | 7,7 |
| **Ege** | 8 | 2,3 |
| **Güneydoğu Anadolu** | 9 | 2,6 |
| **İç Anadolu** | 259 | 74,0 |
| **Karadeniz** | 22 | 6,3 |
| **Marmara** | 11 | 3,1 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.6’ya göre ankete katılanların bölgelere göre dağılımına bakıldığında “Akdeniz” grubunda yer alan kişi sayısı 14 olup katılımcıların %4’ünü, “Doğu Anadolu” grubunda yer alan kişi sayısı 27 olup katılımcıların %7,7’sini “Ege” grubunda yer alan kişi sayısı 8 olup katılımcıların %2,3’ünü, “Güneydoğu Anadolu” grubunda yer alan kişi sayısı 9 olup katılımcıların %2,6’sını, “İç Anadolu” grubunda yer alan kişi sayısı 259 olup katılımcıların %74’ünü, “Karadeniz” grubunda yer alan kişi sayısı 22 olup katılımcıların %6,3’ünü, “Marmara” grubunda yer alan kişi sayısı 11 olup katılımcıların %3,1’ini oluşturduğu gözlenmiştir.

## Tablo 4.7 Verilerin Araç Sahipliğine Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Araç Sahipliği** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **Evet** | 308 | 88 |
| **Hayır** | 42 | 12 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.7’ye bakıldığında ankete katılanların %88’i olan 308 kişinin daha önce araç sahibi olduğu ve %12’si olan 42 kişinin ise hiç araç sahibi olmadığı gözlenmiştir.

## Tablo 4.8 Verilerin Kasko Yaptırılmasına Göre Dağılımları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aracınıza Daha Önce Kasko Yaptırdınız mı?** | **Sayı** | **Yüzde** |
| **Evet** | 240 | 68,6 |
| **Hayır** | 110 | 31,4 |
| **Toplam** | 350 | 100 |

Tablo 4.8’e bakıldığında ankete katılanların %68,6’sı olan 240 kişi daha önce aracına en az bir kere kasko yaptırmıştır. Fakat katılımcıların %31,4’ü olan 110 kişi ise aracına hiç kasko yaptırmamıştır.

# 4.2.2 Ölçeğin Yapı Geçerliliğine İlişkin Faktör Analizi

Faktör analizi ölçek geliştirme çalışmalarında ölçeğin yapı geçerliğini ortaya çıkarmak için araştırmacıların sıklıkla başvurduğu bir yöntemdir. Faktör analizi; çok sayıdaki değişkeni, belirli sayıda gruplara ayırarak, her bir grubun içindeki değişkenler arasındaki ilişkiyi maksimum, gruplar arasındaki ilişkiyi ise minimum yaparak, bu grupları yeni değişkenlere dönüştüren bir analiz türüdür. Türetilen bu yeni değişkenlere faktör adı verilmektedir. Faktör analizi, çok sayıdaki değişken arasında ilişkilere dayanarak, birbirinden bağımsız ve daha az sayıda, daha anlamlı ve özet bir biçimde yeni değişkenler bulunmasını sağlar(Karagöz 2015: 650).

Regresyon analizinde olduğu gibi, bağımlı değişken ve bu değişkeni açıklamaya çalışan bağımsız değişkenler seti, faktör analizinde yer almaz. Faktör analizinde aralarında yüksek korelasyon olan değişkenler setinin bir araya getirilmesi suretiyle faktör adı verilen genel değişkenlerin oluşturulması söz konusudur. Burada iki amaç vardır (Kalaycı (Ed.), 2010: 321):

1. Değişken sayısını azaltmak.
2. Değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya çıkararak değişkenleri sınıflandırmaktır.

Bu çalışmada taslak ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi suretiyle faktör analizi uygulanmıştır.

# 4.2.2.1 Veri Setinin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Faktör analizi yöntemi tüm veri grupları için yapı geçerliliğinin sağlanmasında uygun olmayabilir. Faktör analizi yapılabilmesi için veri grubunun bazı kriterleri sağlaması gerekir. Faktör analizi için verilerin uygun olup olmadığını değerlendirmek amacıyla; Barlett testi, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ve korelasyon matrisi oluşturulur. Değişken sayısının fazla olduğu durumlarda korelasyon matrisinin yorumlanması zordur. Bu yüzden analiz için Barlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır.

# 4.2.2.1.1 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) İstatistiği

Örneklem büyüklüğü açısından faktör analizi için veri yapısının uygunluğunu test etmeye yönelik bir ölçüt olarak Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) istatistik yöntemi kullanılmaktadır. KMO değerinin yüksek olması ölçekteki her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceğini göstermektedir. Değerlerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması durumunda, korelasyon katsayılarının dağılımında, bir dağınıklık olduğu için bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2014:207). KMO testinin sonucunun 0,50’den büyük olması beklenir. KMO istatistiğine ait örneklem yeterlilik dereceleri Tablo 4.9’daki gibidir.

## Tablo 4.9 KMO Değerlerine Göre Örneklem Yeterliği Dereceleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Kaiser-Meyer-Olkin İstatistiği** | **Örneklem Büyüklüğünün Yeterliliği** |
| 1,00-0,90 | Mükemmel |
| 0,89-0,80 | İyi |
| 0,79-0,60 | Vasat |
| 0,59-0,00 | Kabul edilemez |

Tablo 4.9'da görüldüğü gibi Kaiser, örneklem büyüklüğü için hesaplanan değerin 1,00-0.90 arasında ise mükemmel, 0,89-0,80 arasında ise iyi, 0,79-0,60 arasında ise vasat, 0,59 ve altında ise kabul edilemez olduğunu bildirmektedir (Tavşancıl 2010: 50). KMO ve Bartlett testlerinin sonuçları Tablo 4.10’da verilmiştir.

## Tablo 4.10 KMO ve Bartlett Testlerinin Sonuçları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KMO ve Bartlett Testi** | | |
| Örneklem Uygunluğunun Ölçümü. | | ,845 |
| Bartlett Küresellik Testi | Ki Kare | 6767,492 |
| Serbestlik Derecesi | 1485 |
| P | ,000 |

Bu aşamada Tablo 4.10’da elde edilen bulgular doğrultusunda taslak ölçeğe ait verilere ilişkin KMO istatistiği %84,5 (0.845) olarak bulunmuştur. Bulunan 84,5 değeri 0,50’den büyük olduğundan veri setinin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir. Bu değer örneklem büyüklüğü için "iyi" sınıflandırmasına karşılık gelmektedir. Dolayısıyla hazırlanan taslak ölçeğe ait verilerin örneklem büyüklüğünü iyi derecede yansıttığı görülmektedir.

Açıklayıcı faktör analizinin örneklem büyüklüğünün bir diğer ölçütü ise kabaca; “çok kötü: 50”, “kötü: 100”, “orta: 200”, “iyi: 300”, “çok iyi: 500”, “mükemmel: 1000 ve daha fazlası” şeklinde belirtilmiştir (Comrey, Lee: 1992; akt: Dede, Yaman 2008: 23). Bu derecelendirme ölçütüne göre taslak ölçekte ele alınan örneklem sayısı (N=350) olup “iyi” şeklinde ifade edilebilecek bir değere sahiptir.

# 4.2.2.1.2 Bartlett Küresellik Testi

Bir veri setine açıklayıcı faktör analizi uygulanabilmesi için gerekli olan bir diğer test ise ana kütlenin bütünlüğünü test eden ve Bartlett tarafından geliştirilen küresellik (sphericity) testidir. Açıklayıcı faktör analizinde regresyon analizinin tersine değişkenler arasında yüksek korelasyon ilişkisi aranır. Dolayısıyla ana kütle içindeki değişkenler arasında anlamlı ilişki olup olmadığı Bartlett Küresellik Testi ile analiz edilmektedir (Nakip 2006: 428; akt: Demir 2016: 63).

Yapılan analiz sonucunda Bartlett Küresellik Testi sonucunun mümkün olduğu kadar yüksek çıkması ve anlamlı olması beklenir (Tavşancıl 2010: 151). Test sonucunun düşük ve anlamsız çıkması halinde faktör analizine devam etmenin bir anlamı olmaz ve değişkenler gözden geçirilerek tekrar düzenlenir. Yapılan analiz sonucunda hazırlanan taslak ölçeğe ait Bartlett Küresellik Testi istatistiği B=6767,492 ve p değeri p=0,000<0,001 olarak hesaplanmıştır (Tablo 4.10). Buna göre değişkenler arasında yüksek korelasyon olup veri setinin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir.

# 4.2.2.1.3 Faktör Sayısının Belirlenmesi ve Ortak Varyans

Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personelin araç kaskosu yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitine yönelik ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacıyla Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimaks Rotasyon yöntemleri kullanılmıştır. İlk başta faktör yükü birden fazla olan faktörde birbirinden fark edilemeyecek kadar (iki faktöre ait madde yükleri arası fark 0.10'dan daha küçük) yakın olan ve toplam açıklanan varyansı olumsuz yönde etkileyen maddeler tespit edilerek ölçekten çıkarılmıştır.

Faktör analizinde her gizil değişkeni ölçen en az üç değişken bulunuyorsa uyum indeksleri iyi çıkar. Bu sebeple herhangi bir faktör altında üç veya daha fazla değişken olmasına dikkat edilmiştir. Bu sebeple her defasında bir faktöre ait olmayan, iki faktörde binişik olan maddeler ölçeğe dâhil edilmeyerek ölçekten çıkarılmıştır. Sonuç olarak ölçekte 28 madde kalmıştır.

Faktör sayısının belirlenmesinde öz değer istatistiği 1’den büyük olan faktörler anlamlı olarak belirlenmiştir. Faktör analizi yöntemine bu 28 maddenin tabî tutulması sonucu öz değeri 1’den büyük yedi faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Yapılan analizler neticesinde oluşan faktörler ve bunlara ilişkin bulgular Tablo 4.11’de verilmiştir.

## Tablo 4.11 Ölçeğe Ait Toplam Açıklanan Varyans

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Toplam Açıklanan Varyans** | | | | | | | | | |
| Bileşen | Başlangıç Özdeğeri | | | Ekstraksiyon Kareler Toplamı | | | Dönüşüm Kareler Toplamı | | |
| Toplam | Varyansın Yüzdesi | Kümülatif Yüzde | Toplam | Varyansın Yüzdesi | Kümülatif Yüzde | Toplam | Varyansın Yüzdesi | Kümülatif Yüzde |
| 1 | 7,359 | 26,280 | 26,280 | 7,359 | 26,280 | 26,280 | 4,681 | 16,720 | 16,720 |
| 2 | 2,051 | 7,326 | 33,606 | 2,051 | 7,326 | 33,606 | 2,477 | 8,847 | 25,566 |
| 3 | 1,948 | 6,956 | 40,562 | 1,948 | 6,956 | 40,562 | 2,027 | 7,240 | 32,807 |
| 4 | 1,652 | 5,899 | 46,461 | 1,652 | 5,899 | 46,461 | 1,987 | 7,096 | 39,903 |
| 5 | 1,380 | 4,928 | 51,389 | 1,380 | 4,928 | 51,389 | 1,956 | 6,984 | 46,887 |
| 6 | 1,156 | 4,127 | 55,516 | 1,156 | 4,127 | 55,516 | 1,840 | 6,570 | 53,458 |
| 7 | 1,113 | 3,974 | 59,490 | 1,113 | 3,974 | 59,490 | 1,689 | 6,032 | 59,490 |
| 8 | ,953 | 3,402 | 62,892 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | ,918 | 3,279 | 66,171 |  |  |  |  |  |  |
| 10 | ,878 | 3,137 | 69,308 |  |  |  |  |  |  |
| 11 | ,782 | 2,791 | 72,099 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | ,757 | 2,705 | 74,804 |  |  |  |  |  |  |
| 13 | ,736 | 2,627 | 77,431 |  |  |  |  |  |  |
| 14 | ,604 | 2,158 | 79,589 |  |  |  |  |  |  |
| 15 | ,599 | 2,139 | 81,728 |  |  |  |  |  |  |
| 16 | ,567 | 2,025 | 83,754 |  |  |  |  |  |  |
| 17 | ,533 | 1,902 | 85,655 |  |  |  |  |  |  |
| 18 | ,498 | 1,780 | 87,435 |  |  |  |  |  |  |
| 19 | ,450 | 1,606 | 89,041 |  |  |  |  |  |  |
| 20 | ,420 | 1,501 | 90,542 |  |  |  |  |  |  |
| 21 | ,408 | 1,457 | 91,999 |  |  |  |  |  |  |
| 22 | ,400 | 1,430 | 93,429 |  |  |  |  |  |  |
| 23 | ,385 | 1,374 | 94,804 |  |  |  |  |  |  |
| 24 | ,352 | 1,257 | 96,061 |  |  |  |  |  |  |
| 25 | ,335 | 1,197 | 97,258 |  |  |  |  |  |  |
| 26 | ,290 | 1,035 | 98,293 |  |  |  |  |  |  |
| 27 | ,281 | 1,005 | 99,298 |  |  |  |  |  |  |
| 28 | ,197 | ,702 | 100,000 |  |  |  |  |  |  |

Tablo 4.11’deki bilgilere göre öz değerlerin; Faktör 1 için 7,359, Faktör 2 için 2,051, Faktör 3 için 1,948, Faktör 4 için 1,652, Faktör 5 için 1,380, Faktör 6 için 1,156 ve Faktör 7 için 1,113 şeklinde olduğu görülmüştür.

Ölçeğin yapı geçerliliğini sağlamada ve faktör sayısını belirlemede, toplam açıklanan varyans oranı önemli bir kriterdir. Sosyal bilimlerde bu oranın en az % 60 olması gerekmektedir (Hair 1995, akt: Nakip 2006: 432). Kline’a göre % 40’ın üzerinde olması kabul edilebilir düzeydir (Ceyhan, Namlu 2000: 77-93; akt: Demir, 2016: 69).

Bir değişkenin analizde yer alan diğer değişkenlerle paylaştığı varyans miktarı ortak varyans olup Tablo 4.11 incelendiğinde; açıklanan toplam varyansı, dönüşümden önceki ve sonraki öz değerleri vermekte ve yedi faktörlü bir yapının çıktığını göstermektedir. İlk faktör toplam varyansın %16,72’sini, ikinci faktör %8,847’sini, üçüncü faktör %7,24’ünü, dördüncü faktör %7,096’sını, beşinci faktör %6,984’ünü, altıncı faktör %6,57’sini ve yedinci faktör %6,032’sini açıklamaktadır. Öz değerlerin açıkladıkları birikimli varyans miktarı, hesaplanan toplam açıklanan varyansın %59,49’dur.

Taslak ölçek üzerinde yapılan bütün bu analizler sonucunda ölçeğin yapı geçerliliğine sahip olduğu söylenebilir.

# 4.2.2.1.4 Rotasyon Aşaması

Bir değişken, hangi faktör altında mutlak değer olarak büyük ağırlığa sahipse, o değişkenin, o faktör ile yakın ilişki içinde olduğu söylenebilir. 350 ve üzerindeki veri (gözlem) sayısı için faktör ağırlığının 0,30 ve üzerinde olması gerekir. 0,50 ve üzerindeki ağırlıklar ise oldukça iyi olarak kabul edilir (Hair v.d. 1998: 385; akt: Kalaycı 2010: 330). Yorumlanabilir ve anlamlı faktörler elde etmek için rotasyona başvurulur. Tablo 4.12’de faktör analizinin nihai sonucu olarak döndürülmüş faktör matrisi gösterilmiştir. Bu matriste orijinal değişken ve onun faktörü arasındaki korelasyonlar görülmektedir.

## Tablo 4.12 Taslak Ölçeğin Döndürülmüş Matrisi

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Döndürülmüş Bileşen Matris** | | | | | | | |
|  | Bileşen | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| B18 | ,746 |  |  |  |  |  |  |
| B11 | ,711 |  |  |  |  |  |  |
| B17 | ,708 |  |  |  |  |  |  |
| B13 | ,699 |  |  |  |  |  |  |
| B12 | ,685 |  |  |  |  |  |  |
| B15 | ,681 |  |  |  |  |  |  |
| B16 | ,664 |  |  |  |  |  |  |
| B9 | ,567 |  |  |  |  |  |  |
| A20 |  | ,697 |  |  |  |  |  |
| A8 |  | ,664 |  |  |  |  |  |
| A19 |  | ,651 |  |  |  |  |  |
| A10 |  | ,633 |  |  |  |  |  |
| A9 |  | ,598 |  |  |  |  |  |
| A7 |  |  | ,822 |  |  |  |  |
| A17 |  |  | ,816 |  |  |  |  |
| B10 |  |  | ,544 |  |  |  |  |
| B3 |  |  |  | ,733 |  |  |  |
| B4 |  |  |  | ,705 |  |  |  |
| B2 |  |  |  | ,663 |  |  |  |
| B6 |  |  |  |  | ,788 |  |  |
| B5 |  |  |  |  | ,751 |  |  |
| B7 |  |  |  |  | ,658 |  |  |
| A34 |  |  |  |  |  | ,833 |  |
| A33 |  |  |  |  |  | ,783 |  |
| A37 |  |  |  |  |  | ,603 |  |
| A13 |  |  |  |  |  |  | ,713 |
| A12 |  |  |  |  |  |  | ,611 |
| A22 |  |  |  |  |  |  | ,570 |

Tablo 4.12’ye göre faktör yük değerlerinin 0,544-0,833 aralığında değişim gösterdiği görülmektedir. Maddelerin ait olduğu faktörle olan ilişkisini açıklayan faktör yük değeri, uygulamada madde seçimi için genel olarak 0.45 üzeri değerleri iyi bir ölçüt olarak önermektedir (Büyüköztürk 2002: 118).

Öte yandan Varimaks rotasyonu sonucunda elde edilen faktör yükleri, genel olarak 0.32-0.44 arası kötü, 0.45-0.54 arası normal, 0.55-0.62 arası iyi, 0.63-0.70 arası çok iyi ve 0.70 ve üzeri için mükemmel olarak kabul edilmektedir (Comrey ve Lee 1992; akt: Dede, Yaman 2008: 27). Tablo 4.11’deki veriler ışığında 1 madde “normal”, 5 madde “iyi”, 10 madde “çok iyi” ve 12 madde de “mükemmel” yönde değişim göstermektedir. Bu değerlere bakıldığında ölçeğin, araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma düşüncesi ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörleri ölçmede kullanılabilecek geçerli bir ölçek olduğu söylenebilir

# 4.2.2.1.5 Faktörlerin Adlandırılması

Açıklayıcı faktör analizinin yapılmasının temel nedeni, çok sayıdaki değişkenin daha az sayıdaki faktörlere indirgemek olduğundan ortaya çıkan bu faktörlerin adlandırılması gerekmektedir. Bu adlandırma işlemi faktörde yer alan değişkenlerin ortak özelliğine göre yapılmaktadır (Nakip 2006: 435). Aşağıda bu analizler neticesinde ortaya çıkan yedi faktöre ait maddeler ve bu maddelere uygun adlandırılmalar verilmiştir.

**Faktör 1;**

**Madde(B18):** Poliçedeki teminatların yeterince açıklanması, kasko şirketi tercihini etkiler.

**Madde(B11):** Acente personelinin, kaza yerine zamanında gelmesi şirket seçimini etkiler.

**Madde(B17):** Kaza sonrası araç sahiplerinin menfaatlerinin gözetilmesi, kasko şirketi tercihini etkiler.

**Madde(B13):** Kasko şirketlerinin sunduğu teminat tutarı, şirket seçimini etkiler.

**Madde(B12):** Kasko şirketlerinin sunduğu teminatlar, şirket tercihinde etkilidir.

**Madde(B15):** Kasko şirketinin, kaza sonrası orijinal parça sunması, şirket seçiminde etkilidir.

**Madde(B16):** Kasko şirketinin değiştirilmesinde, şirketin, işleri ağırdan alması etkilidir.

**Madde(B9) :** Şirketin sunduğu prim ödeme şartları, kasko şirketi tercihinde etkilidir.

Birinci faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, şirketin sunduğu hizmetler ile şirketin sigortalıya bulunduğu vaatlerin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple birinci faktöre “**şirket imkânları**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 2;**

**Madde(A20):** Kasko şirketinin, hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko yaptırmada etkilidir.

**Madde(A8) :** Kaskosuz araçla kaza yapıp yüksek tutarda hasar masrafı ödeyen kişilerde, kasko yaptırma eğilimi fazladır.

**Madde(A19):** Kaza ile oluşabilecek hasarı en aza indirebilmek için kasko yaptırılmaktadır.

**Madde(A10):** Modeli yüksek olan araç sahiplerinde, kasko yaptırma düşüncesi fazladır.

**Madde(A9) :** Kasko yaptırmada, malvarlığını güvence altına alma isteği etkilidir.

İkinci faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, kişilerin mal varlığını teminat altına alma isteğinin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple ikinci faktöre “**güvence**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 3;**

**Madde(A7) :** Kasko yaptırmada, acente personelinin bıraktığı olumlu izlenim etkilidir.

**Madde(A17):** Acente personelinin ilgisi kasko yaptırma düşüncesinde etkilidir.

**Madde(B10):** Acente personelinin bilgi verme konusundaki eksikliği, şirket seçimini etkiler.

Üçüncü faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, şirket personelinin sigortalıya gösterdiği güler yüz, ilgi ve verdiği bilgilerin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple üçüncü faktöre “**acente tavrı**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 4;**

**Madde(B3) :** Kasko şirketi tercihini, şirketin kaza sonrası araç tahsis etmesi etkiler.

**Madde(B4) :** Ek hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi şirket tercihini etkiler.

**Madde(B2) :** Kasko şirketi tercihini, şirketin araçtaki ek aksesuarları da teminat altına alması etkiler.

Dördüncü faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, şirketin bireye sunduğu ek hizmetler ile şirketin sigortalıya kaza sonrası araç tahsis etmesinin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple dördüncü faktöre “**ek teminatlar**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 5;**

**Madde(B6) :** Kasko şirketinin, büyük bir bankaya veya kuruluşa bağlı olması şirket tercihini etkiler.

**Madde(B5) :** Kasko şirketi seçiminde, şirketin ismi önemlidir.

**Madde(B7) :** Kasko şirketinin her ilde acentesinin olması şirket tercihinde etkilidir.

Beşinci faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, şirketin adı, bir kuruluşa bağlı olması ve şirketin her ilde acentesinin olmasının etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple bu faktöre “**şirketin bilinirliği**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 6;**

**Madde(A34):** Herhangi bir kaskolu araçla yolculuk yapanlar, kendilerini güvende hissederler.

**Madde(A33):** Kaskolu araç kullananlar kendilerini güvende hissederler.

**Madde(A37):** Kişilerde yaş ilerledikçe kasko yaptırma düşüncesi artar.

Altıncı faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, kişilerin yaşlarının ilerlemesine bağlı olarak kasko yaptırma düşüncesi ve kaskolu bir araçla seyahat ederken kendilerini güvende hissetmelerinin etkili olduğu görülmektedir. Bu sebeple bu faktöre “**güven**” adı uygun görülmüştür.

**Faktör 7;**

**Madde(A13):** Hasar tutarının düşük ödenmesi, kasko yenilemeyi olumsuz etkilemektedir.

**Madde(A12):** Kasko sigortasını yenilemede, hasarın hızlı ödenmesi etkilidir.

**Madde(A22):** Kasko şirketleri ile yaşanılan kötü deneyimler, kasko yaptırma düşüncesini olumsuz etkiler.

Yedinci faktör adı altında toplanan maddelere bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, kişilerin daha önceki kasko deneyimlerinde, şirket ile hasar tutarı konusunda yaşadığı memnuniyetsizliğin kasko yaptırma tercihini etkilediği görülmektedir. Bu sebeple bu faktöre “**kasko deneyimi**” adı uygun görülmüştür.

Son olarak bu yedi faktöre ait maddelerin numaraları, açıkladıkları toplam varyans ve faktör isimleri Tablo 4.13’de verilmiştir.

## Tablo 4.13 Taslak Ölçeğin Alt Faktörlerine Ait Açıkladıkları Varyans Değerleri Ve Madde Numaraları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faktörler** | **Madde Numaraları** | **Açıklanan Varyans Değeri** |
| **Faktör 1:** Şirket imkânları | B18,B11,B17,B13,B12,B15,B16,B9 | 26,28 |
| **Faktör 2:** Güvence | A20,A8,A19,A10,A9 | 7,326 |
| **Faktör 3:** Acente tavrı | A7,A17,B10 | 6,956 |
| **Faktör 4:** Ek teminatlar | B3,B4,B2 | 5,899 |
| **Faktör 5:** Şirketin bilinirliği | B6,B5,B7 | 4,928 |
| **Faktör 6:** Güven | A34,A33,A37 | 4,127 |
| **Faktör 7:** Kasko deneyimi | A13,A12,A22 | 3,974 |
| **Toplam** | 28 | 59,49 |

# 4.2.2.1.6 Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Yapılan analizler sonucu bulunan, faktörlere ait ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.14’de verilmiştir.

## Tablo 4.14 Faktörlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Faktörler** | **N** |  | **Standart Sapma** |
| **Faktör 1:** Şirket imkânları | 350 | 4,2771 | 0,47697 |
| **Faktör 2:** Güvence | 350 | 4,1977 | 0,56324 |
| **Faktör 3:** Acente tavrı | 350 | 3,8429 | 0,66886 |
| **Faktör 4:** Ek teminatlar | 350 | 4,1905 | 0,58847 |
| **Faktör 5:** Şirketin bilinirliği | 350 | 3,7657 | 0,71083 |
| **Faktör 6:** Güven | 350 | 3,4324 | 0,74751 |
| **Faktör 7:** Kasko deneyimi | 350 | 3,9676 | 0,63051 |

Tasarlanan bu ölçekte, maddelerden alınabilecek puanlar 1,00 ile 5,00 arasında değişmektedir. Yani faktörlerin ortalamalarının 5,00’e yakın olması araç sahiplerinin o faktördeki maddelere katılım düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Yine faktörlerin ortalamalarının 1,00’e yakın olması araç sahiplerinin o faktördeki maddelere katılım düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. Tablo 4.14’deki veriler göre, araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitinde kullanılan Faktör 1: Şirket imkânlarının en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Aynı şekilde Faktör 6: Güven en düşük puan ortalamasına sahiptir. Dolayısıyla araç sahiplerinde Faktör 1: Şirket imkânlarının Faktör 6: Güven’den daha fazla araç sahiplerini etkilediği söylenebilir.

# 4.2.2.2 Faktörlerin Bağımsız Değişkenlerle Analizi

Araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitine yönelik hazırlanan taslak ölçeğe bir takım bağımsız değişkenler eklenmiştir. Bu bağımsız değişkenlere göre araç sahiplerinin tercihlerinin değişip değişmediği araştırılmaktadır.

Yapılan araştırmalara göre genellikle ana kütle varyansı bilinmediği gibi, örnek hacminin de istenildiği kadar arttırılması zordur. Örnek hacminin 30’dan küçük olması halinde aşağıdaki şartlar da sağlanıyorsa t-testi yapılabilir (Kohler, 1988: 366; akt: Kartal, 2014: 55).

1. Örnekler bağımsız ve tesadüfi olmalı.
2. Örneğin alındığı ana kütle normal veya normale yakın bir dağılıma sahip olmalı.
3. İki ana kütlenin mukayesesi durumunda, ana kütle varyansları bilinmemesine rağmen birbirine eşit olmalı.

# 4.2.2.2.1 Faktörlerin Cinsiyete Göre Analizi

Açıklayıcı faktör analizi ile bulunan faktörlerin cinsiyete göre analizine ait bağımsız gruplar t testi yapılmış ve sonucu Tablo 4.15’de verilmiştir.

## Tablo 4.15 Faktörlerin Cinsiyete Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bağımsız Örneklemler t Testi** | | | | | | | | | | |
|  | | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için t-testi | | | | | | |
| F | Sig. | T | Serbestlik Derecesi | İki Yönlü Anlamlılık Düzeyi | Ortalama Fark | Standart Hata Fark | % 95 Farklılığın Güven Aralığı | |
| Alt | Üst |
| Birinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 8,398 | **,004** | -1,555 | 348 | ,121 | -,08482 | ,05454 | -,19210 | ,02246 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,468 | 189,476 | **,144** | -,08482 | ,05776 | -,19876 | ,02912 |
| İkinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,627 | **,429** | -1,274 | 348 | **,204** | -,08214 | ,06448 | -,20897 | ,04468 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,252 | 208,545 | ,212 | -,08214 | ,06559 | -,21144 | ,04715 |
| Üçüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,735 | **,392** | -3,529 | 348 | **,000** | -,26611 | ,07542 | -,41444 | -,11778 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -3,544 | 219,962 | ,000 | -,26611 | ,07508 | -,41407 | -,11814 |
| Dördüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 2,269 | **,133** | ,454 | 348 | **,650** | ,03064 | ,06751 | -,10214 | ,16341 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,427 | 188,354 | ,670 | ,03064 | ,07168 | -,11075 | ,17203 |
| Beşinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 4,054 | **,045** | -,253 | 348 | ,800 | -,02066 | ,08156 | -,18107 | ,13976 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -,238 | 187,273 | **,812** | -,02066 | ,08682 | -,19192 | ,15060 |
| Altıncı Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 3,231 | **,073** | -1,162 | 348 | **,246** | -,09944 | ,08561 | -,26782 | ,06894 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,216 | 244,372 | ,225 | -,09944 | ,08180 | -,26056 | ,06168 |
| Yedinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 2,012 | **,157** | 1,403 | 348 | **,162** | ,10119 | ,07215 | -,04071 | ,24309 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | 1,368 | 204,712 | ,173 | ,10119 | ,07394 | -,04460 | ,24698 |

Tablo 4.15’e göre sadece üçüncü faktörde cinsiyetler arasında farklılık vardır. Fakat diğer

faktörlerin sig. değerleri 0,05’den büyük olduğu için cinsiyetler arasında farklılık yoktur. Bu farklılığın tespiti için grup ortalamalarına bakılarak yorum yapılabilir. Tablo 4.16’da cinsiyetlere göre grup ortalamaları verilmiştir.

## Tablo 4.16 Faktörlerin Cinsiyete Göre Grup Ortalamaları

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grup İstatistiği** | | | | | |
|  | CINSIYET | N | Ortalama | Standart Sapma | Standart Hata |
| Birinci Faktör | Erkek | 238 | **4,2500** | ,44974 | ,02915 |
| Kadın | 112 | **4,3348** | ,52773 | ,04987 |
| İkinci Faktör | Erkek | 238 | **4,1714** | ,55410 | ,03592 |
| Kadın | 112 | **4,2536** | ,58076 | ,05488 |
| Üçüncü Faktör | Erkek | 238 | **3,7577** | ,66075 | ,04283 |
| Kadın | 112 | **4,0238** | ,65258 | ,06166 |
| Dördüncü Faktör | Erkek | 238 | **4,2003** | ,55503 | ,03598 |
| Kadın | 112 | **4,1696** | ,65607 | ,06199 |
| Beşinci Faktör | Erkek | 238 | **3,7591** | ,66867 | ,04334 |
| Kadın | 112 | **3,7798** | ,79608 | ,07522 |
| Altıncı Faktör | Erkek | 238 | **3,4006** | ,77536 | ,05026 |
| Kadın | 112 | **3,5000** | ,68298 | ,06454 |
| Yedinci Faktör | Erkek | 238 | **4,0000** | ,61547 | ,03990 |
| Kadın | 112 | **3,8988** | ,65887 | ,06226 |

Tablo 4.16’daki grup ortalamalarına bakıldığında üçüncü faktörde erkeklerin ortalaması (3,7577) ve kadınların ortalaması (4,0238) olup ortalaması yüksek olan kadınlar erkeklere göre daha fazla etkilenmiştir (ankette cevap puanı 1,00’e yaklaştıkça kişinin ilgili maddeye katılma düzeyinin düşük olduğu, cevap puanı 5,00’e yaklaştıkça kişinin ilgili maddeye katılma düzeyinin yüksek olduğunu gösterir). Dolayısıyla araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde üçüncü faktörde erkekler ve kadınlar arasında farklılık olup kasko yaptırırken, kadınların erkeklerden daha fazla acente personelinin tavrına önem verdikleri gözlenmiştir. Bu sonuçlar Tablo 4.17’e aktarılmıştır.

## Tablo 4.17 Faktörlerin Cinsiyete Göre Analizi

|  |  |
| --- | --- |
| Faktörler | Kasko Yaptırma ve Sigorta Şirketi Seçiminden Daha Fazla Etkilenme |
| Birinci Faktör | Farklılık Yok |
| İkinci Faktör | Farklılık Yok |
| Üçüncü Faktör | Kadın |
| Dördüncü Faktör | Farklılık Yok |
| Beşinci Faktör | Farklılık Yok |
| Altıncı Faktör | Farklılık Yok |
| Yedinci Faktör | Farklılık Yok |

# 4.2.2.2.2 Faktörlerin Yaşa Göre Analizi

İkiden fazla parametrik ana kütle ortalamasının birbirine eşit olup olmadığını test etmek için tek yönlü varyans analizi kullanılır. Tek yönlü varyans analizi, bağımsız örneklemler gerektirmekte olup, bağımsız gruplarda eşit varyanslı iki ortalama arasındaki farkın t testinin genelleştirilmiş şeklidir (Akgül, Çevik 2003: 197). Faktörlerin yaşa göre değerlendirilmesini içeren tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 4.18’de verilmiştir.

## Tablo 4.18 Faktörlerin Yaşa Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA** | | | | | | |
|  | | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ortalaması | F | Sig. |
| Birinci Faktör | Gruplar arası | 2,609 | 3 | ,870 | 3,919 | **,009** |
| Gruplar İçi | 76,789 | 346 | ,222 |  |  |
| Toplam | 79,398 | 349 |  |  |  |
| İkinci Faktör | Gruplar arası | 6,149 | 3 | 2,050 | 6,781 | **,000** |
| Gruplar İçi | 104,570 | 346 | ,302 |  |  |
| Toplam | 110,718 | 349 |  |  |  |
| Üçüncü Faktör | Gruplar arası | 7,020 | 3 | 2,340 | 5,430 | **,001** |
| Gruplar İçi | 149,115 | 346 | ,431 |  |  |
| Toplam | 156,135 | 349 |  |  |  |
| Dördüncü Faktör | Gruplar arası | 2,461 | 3 | ,820 | 2,397 | **,068** |
| Gruplar İçi | 118,396 | 346 | ,342 |  |  |
| Toplam | 120,857 | 349 |  |  |  |
| Beşinci Faktör | Gruplar arası | ,830 | 3 | ,277 | ,546 | **,651** |
| Gruplar İçi | 175,514 | 346 | ,507 |  |  |
| Toplam | 176,344 | 349 |  |  |  |
| Altıncı Faktör | Gruplar arası | ,405 | 3 | ,135 | ,240 | **,869** |
| Gruplar İçi | 194,606 | 346 | ,562 |  |  |
| Toplam | 195,011 | 349 |  |  |  |
| Yedinci Faktör | Gruplar arası | ,913 | 3 | ,304 | ,764 | **,515** |
| Gruplar İçi | 137,831 | 346 | ,398 |  |  |
| Toplam | 138,744 | 349 |  |  |  |

Tablo 4.18’e göre sig. değeri dördüncü faktör için (0,068), beşinci faktör için (0,651), altıncı faktör için (0,869) ve yedinci faktör için (0,515) olarak bulunmuştur. Bu değerler (0,05)’ten büyük olduğu için yaş açısından faktörler arasında farklılık yoktur. Fakat birinci (0,009), ikinci (0,000) ve üçüncü (0,001) faktörlerde sig. değerleri (0,05)’ten küçük olduğu için bu faktörlerde yaşlar açısından farklılık vardır. Bu farklılığı tespit etmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden hangisinin kullanılacağına karar vermede homojenlik testine bakılır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten büyük ise ana kütle varyanslarının aynı (homojen) olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit varyans yaklaşımını kullanan Tukey testi uygulanır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten küçük ise ana kütle varyanslarının farklı olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit olmayan varyans yaklaşımını kullanan Tamhanes T2 testi kullanılır. Tablo 4.19’da homojenlik testinin sonucu verilmiştir.

## Tablo 4.19 Faktörlerin Yaşa Göre Homojenlik Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Varyansların Homojenliği Testi** | | | | |
|  | Levene İstatistiği | Serbestlik Derecesi 1 | Serbestlik Derecesi 2 | Sig. |
| Birinci Faktör | ,622 | 3 | 346 | **,601** |
| İkinci Faktör | 1,977 | 3 | 346 | **,117** |
| Üçüncü Faktör | ,388 | 3 | 346 | **,762** |
| Dördüncü Faktör | 2,851 | 3 | 346 | **,037** |
| Beşinci Faktör | 2,238 | 3 | 346 | **,084** |
| Altıncı Faktör | ,518 | 3 | 346 | **,670** |
| Yedinci Faktör | ,508 | 3 | 346 | **,677** |

Tablo 4.19’a göre homojenlik testinin sig. değerleri birinci (0,601), ikinci (0,117) ve üçüncü (0,762) faktörlerde (0,05) değerinden büyük çıktığı için ana kütle varyanslarının aynı olduğuna karar verilir ve Tukey testi uygulanır. Tablo 4.20’de birinci, Tablo 4.21’de ikinci ve Tablo 4.22’de üçüncü faktöre ait Tukey testi sonuçları verilmiştir.

## Tablo 4.20 Yaşa Göre Faktör 1’e Ait Tukey Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) YAŞ | (J) YAŞ | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| Birinci  Faktör | 25 YAŞ ALTI | 25-44 YAŞ ARASI | **-,14230** | ,16005 | **,811** | -,5555 | ,2709 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,04924** | ,16402 | **,991** | -,3742 | ,4727 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **-,08056** | ,21645 | **,982** | -,6393 | ,4782 |
| 25-44 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **,14230** | ,16005 | **,811** | -,2709 | ,5555 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,19154\*** | ,05655 | **,004** | ,0455 | ,3375 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **,06175** | ,15215 | **,977** | -,3310 | ,4545 |
| 45-60 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **-,04924** | ,16402 | **,991** | -,4727 | ,3742 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,19154\*** | ,05655 | **,004** | -,3375 | -,0455 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **-,12980** | ,15632 | **,840** | -,5333 | ,2737 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | 25 YAŞ ALTI | **,08056** | ,21645 | **,982** | -,4782 | ,6393 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,06175** | ,15215 | **,977** | -,4545 | ,3310 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,12980** | ,15632 | **,840** | -,2737 | ,5333 |

Tablo 4.20’de Tukeytesti sonuçlarına göre 25 yaş altı grup ile 25-44 yaş arası grubunun sig. değeri (sig.=0,811), 25 yaş altı grup ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (sig.=0,991), 25 yaş altı grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,982), 25-44 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,977) ve 45-60 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,840) olup bu sig. değerleri (0.05)’den büyük olduğu için bu grupların ortalamaları arasında fark yoktur. Grup ortalamaları arasındaki fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca 25-44 yaş arası grup ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (0,05)’ten küçük olduğu için (sig=0,004<0,05) bu grupların ortalamaları arasında farklılık vardır. 25-44 yaş grubunun ortalaması 45-60 yaş gruplarının ortalamasından daha büyük olduğu için 25-44 yaş aralığında yer alan kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde şirketin sunduğu imkânları 45-60 yaş grubundaki kişilere göre daha fazla önemsemektedirler.

## Tablo 4.21 Yaşa Göre Faktör 2’ye Ait Tukey Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) YAŞ | (J) YAŞ | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| İkinci  Faktör | 25 YAŞ ALTI | 25-44 YAŞ ARASI | **-,01782** | ,18677 | **1,000** | -,5000 | ,4643 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,27879** | ,19140 | **,465** | -,2153 | ,7729 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **,06667** | ,25259 | **,994** | -,5854 | ,7187 |
| 25-44 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **,01782** | ,18677 | **1,000** | -,4643 | ,5000 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,29660\*** | ,06600 | **,000** | ,1262 | ,4670 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **,08448** | ,17755 | **,964** | -,3739 | ,5428 |
| 45-60 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **-,27879** | ,19140 | **,465** | -,7729 | ,2153 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,29660\*** | ,06600 | **,000** | -,4670 | -,1262 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **-,21212** | ,18241 | **,651** | -,6830 | ,2588 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | 25 YAŞ ALTI | **-,06667** | ,25259 | **,994** | -,7187 | ,5854 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,08448** | ,17755 | **,964** | -,5428 | ,3739 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,21212** | ,18241 | **,651** | -,2588 | ,6830 |

Tablo 4.21’e bakıldığında 25 yaş altı grup ile 25-44 yaş arası grupların sig. değeri (sig.=1,000), 25 yaş altı grup ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (sig.=0,465), 25 yaş altı grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,994), 25-44 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,964) ve 45-60 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,651) olup bu sig. değerleri (0.05)’ten büyük olduğu için bu grupların ortalamaları arasında fark yoktur. Grup ortalamaları arasındaki fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca 25-44 yaş ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (0,05)’ten küçük olduğundan dolayı (sig.=0,000<0,05) bu grupların ortalamaları arasında farklılık olduğu söylenebilir. 25-44 yaş grubunun ortalaması 45-60 yaş grubunun ortalamasından daha büyük olduğu için 25-44 yaş aralığında yer alan kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde güvenceyi 45-60 yaş grubundaki kişilere göre daha fazla önemsemektedirler.

## Tablo 4.22 Yaşa Göre Faktör 3’e Ait Tukey Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) YAŞ | (J) YAŞ | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| Üçüncü  Faktör | 25 YAŞ ALTI | 25-44 YAŞ ARASI | **-,01229** | ,22303 | **1,000** | -,5881 | ,5635 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,29966** | ,22856 | **,556** | -,2904 | ,8897 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **,22593** | ,30163 | **,877** | -,5528 | 1,0046 |
| 25-44 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **,01229** | ,22303 | **1,000** | -,5635 | ,5881 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,31196\*** | ,07881 | **,001** | ,1085 | ,5154 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **,23822** | ,21202 | **,675** | -,3091 | ,7856 |
| 45-60 YAŞ ARASI | 25 YAŞ ALTI | **-,29966** | ,22856 | **,556** | -,8897 | ,2904 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,31196\*** | ,07881 | **,001** | -,5154 | -,1085 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | **-,07374** | ,21783 | **,987** | -,6361 | ,4886 |
| 60 YAŞ ÜSTÜ | 25 YAŞ ALTI | **-,22593** | ,30163 | **,877** | -1,0046 | ,5528 |
| 25-44 YAŞ ARASI | **-,23822** | ,21202 | **,675** | -,7856 | ,3091 |
| 45-60 YAŞ ARASI | **,07374** | ,21783 | **,987** | -,4886 | ,6361 |

Tablo 4.22’ye bakıldığında 25 yaş altı grup ile 25-44 yaş arası grupların sig. değeri (sig.=1,000), 25 yaş altı grup ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (sig.=0,556), 25 yaş altı grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,877), 25-44 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,675) ve 45-60 yaş arası grup ile 60 yaş üstü grupların sig. değeri (sig.=0,987) olup bu sig. değerleri (0.05)’ten büyük olduğu için bu grupların ortalamaları arasında fark olmadığı söylenebilir. Grup ortalamaları arasındaki fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca 25-44 ile 45-60 yaş arası grupların sig. değeri (0,05)’ten küçük olduğundan dolayı (sig.=0,001<0,05) bu grupların ortalamaları arasında farklılık vardır. 25-44 yaş grubunun ortalaması 45-60 yaş grubunun ortalamasından büyük olduğu için 25-44 yaş aralığındaki kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde acente personelinin tavrını ve ilgisini 45-60 yaş grubundakilere göre daha fazla önemser.

# 4.2.2.2.3 Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Analizi

Eğitim durumuna göre tek yönlü varyans analizi Tablo 4.23’de verilmiştir.

## Tablo 4.23 Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA** | | | | | | |
|  | | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ortalaması | F | Sig. |
| Birinci Faktör | Gruplar arası | ,961 | 3 | ,320 | 1,414 | **,239** |
| Gruplar İçi | 78,437 | 346 | ,227 |  |  |
| Toplam | 79,398 | 349 |  |  |  |
| İkinci Faktör | Gruplar arası | 2,109 | 3 | ,703 | 2,240 | **,083** |
| Gruplar İçi | 108,609 | 346 | ,314 |  |  |
| Toplam | 110,718 | 349 |  |  |  |
| Üçüncü Faktör | Gruplar arası | 1,629 | 3 | ,543 | 1,216 | **,304** |
| Gruplar İçi | 154,506 | 346 | ,447 |  |  |
| Toplam | 156,135 | 349 |  |  |  |
| Dördüncü Faktör | Gruplar arası | 5,527 | 3 | 1,842 | 5,527 | **,001** |
| Gruplar İçi | 115,330 | 346 | ,333 |  |  |
| Toplam | 120,857 | 349 |  |  |  |
| Beşinci Faktör | Gruplar arası | 2,820 | 3 | ,940 | 1,874 | **,134** |
| Gruplar İçi | 173,524 | 346 | ,502 |  |  |
| Toplam | 176,344 | 349 |  |  |  |
| Altıncı Faktör | Gruplar arası | 3,585 | 3 | 1,195 | 2,160 | **,093** |
| Gruplar İçi | 191,426 | 346 | ,553 |  |  |
| Toplam | 195,011 | 349 |  |  |  |
| Yedinci Faktör | Gruplar arası | 3,383 | 3 | 1,128 | 2,882 | **,036** |
| Gruplar İçi | 135,361 | 346 | ,391 |  |  |
| Toplam | 138,744 | 349 |  |  |  |

Tablo 4.23’e göre sig. değeri birinci faktör için (0,239), ikinci faktör için (0,083), üçüncü faktör için (0,304), beşinci faktör için (0,134) ve altıncı faktör için (0,093) olarak bulunmuştur. Bu değerler (0,05)’ten büyük olduğundan dolayı eğitim açısından faktörler arasında farklılık olmadığı söylenebilir. Fakat dördüncü (0,001) ve yedinci (0,036) faktörlerde sig. değerleri (0,05)’ten küçük olduğu için bu faktörlerde eğitim açısından farklılık vardır. Bu farklılığı tespit etmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden hangisinin kullanılacağına karar vermede homojenlik testine bakılır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten büyük ise ana kütle varyanslarının aynı (homojen) olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit varyans yaklaşımını kullanan Tukey testi uygulanır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten küçük ise ana kütle varyanslarının farklı olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit olmayan varyans yaklaşımını kullanan Tamhanes T2 testi kullanılır. Tablo 4.24’de homojenlik testinin sonucu verilmiştir.

## Tablo 4.24 Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Homojenlik Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Varyansların Homojenliği Testi** | | | | |
|  | Levene İstatistiği | Serbestlik Derecesi 1 | Serbestlik Derecesi 2 | Sig. |
| Birinci Faktör | ,650 | 3 | 346 | **,583** |
| İkinci Faktör | ,814 | 3 | 346 | **,487** |
| Üçüncü Faktör | 1,656 | 3 | 346 | **,176** |
| Dördüncü Faktör | 3,351 | 3 | 346 | **,019** |
| Beşinci Faktör | ,312 | 3 | 346 | **,817** |
| Altıncı Faktör | 1,419 | 3 | 346 | **,237** |
| Yedinci Faktör | 2,326 | 3 | 346 | **,075** |

Tablo 4.24’e göre homojenlik testinin sig. değerleri yedinci (0,075) faktörde (0,05) değerinden büyük çıktığı için ana kütle varyanslarının eşit olduğuna karar verilir ve Tukey testi uygulanır. Ayrıca dördüncü (0,019) faktörde (0,05) değerinden küçük çıktığı için ana kütle varyanslarının farklı olduğuna karar verilir ve Tamhane T2 testi uygulanır. Tablo 4.25’de dördüncü faktöre ait Tamhane T2 ve Tablo 4.26’da yedinci faktöre ait Tukey testi sonuçları verilmiştir.

## Tablo 4.25 Eğitim Durumuna Göre Faktör 4’e Ait Tamhane T2 Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tamhane | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) EĞİTİM | (J) EĞİTİM | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| Dördüncü  Faktör | LİSE VE ÖNCESİ | ÖNLİSANS | **,32934** | ,15961 | **,239** | -,1086 | ,7673 |
| LİSANS | **,11957** | ,11888 | **,900** | -,2053 | ,4444 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,07488** | ,09966 | **,975** | -,3563 | ,2066 |
| ÖNLİSANS | LİSE VE ÖNCESİ | **-,32934** | ,15961 | **,239** | -,7673 | ,1086 |
| LİSANS | **-,20977** | ,14924 | **,664** | -,6194 | ,1999 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,40421\*** | ,13443 | **,030** | -,7809 | -,0276 |
| LİSANS | LİSE VE ÖNCESİ | **-,11957** | ,11888 | **,900** | -,4444 | ,2053 |
| ÖNLİSANS | **,20977** | ,14924 | **,664** | -,1999 | ,6194 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,19444** | ,08202 | **,110** | -,4136 | ,0247 |
| LİSANSÜSTÜ | LİSE VE ÖNCESİ | **,07488** | ,09966 | **,975** | -,2066 | ,3563 |
| ÖNLİSANS | **,40421\*** | ,13443 | **,030** | ,0276 | ,7809 |
| LİSANS | **,19444** | ,08202 | **,110** | -,0247 | ,4136 |

Tablo 4.25’deki Tamhane T2testi sonuçlarına göre lise ve öncesi grup ile ön lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,239), lise ve öncesi grup ile lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,900), lise ve öncesi grup ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,975), ön lisans grubu ile lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,664) ve lisans grubu ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,110) olup bu sig. değerleri (0.05)’ten büyük olduğu için bu grupların ortalamaları arasında fark yoktur. Grup ortalamaları arasındaki fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca ön lisans grubu ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,03) olup bu değer (0,05)’ten küçük olduğu için grupların ortalamaları arasında farklılık vardır. Lisansüstü grubunun ortalaması ön lisans grubunun ortalamasından daha büyük olduğu için lisansüstü eğitime sahip kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde şirketin sunduğu ek teminatları ön lisans mezunu kişilere göre daha fazla önemsemektedirler.

**Tablo 4.26 Eğitim Durumuna Göre Faktör 7’e Ait Tukey Testi Sonucu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) EĞİTİM | (J) EĞİTİM | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| Yedinci Faktör | LİSE VE ÖNCESİ | ÖNLİSANS | **,28986** | ,17464 | **,347** | -,1610 | ,7407 |
| LİSANS | **,02092** | ,14648 | **,999** | -,3572 | ,3991 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,06729** | ,13738 | **,961** | -,4219 | ,2874 |
| ÖNLİSANS | LİSE VE ÖNCESİ | **-,28986** | ,17464 | **,347** | -,7407 | ,1610 |
| LİSANS | **-,26894** | ,13393 | **,187** | -,6147 | ,0768 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,35714\*** | ,12391 | **,022** | -,6770 | -,0373 |
| LİSANS | LİSE VE ÖNCESİ | **-,02092** | ,14648 | **,999** | -,3991 | ,3572 |
| ÖNLİSANS | **,26894** | ,13393 | **,187** | -,0768 | ,6147 |
| LİSANSÜSTÜ | **-,08820** | ,07943 | **,683** | -,2932 | ,1168 |
| LİSANSÜSTÜ | LİSE VE ÖNCESİ | **,06729** | ,13738 | **,961** | -,2874 | ,4219 |
| ÖNLİSANS | **,35714\*** | ,12391 | **,022** | ,0373 | ,6770 |
| LİSANS | **,08820** | ,07943 | **,683** | -,1168 | ,2932 |

Tablo 4.26’ya göre lise ve öncesi grup ile ön lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,347), lise ve öncesi grup ile lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,999), lise ve öncesi grup ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,961), ön lisans grubu ile lisans gruplarının sig. değeri (sig.=0,187), lisans ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,683) olup bu sig. değerleri (0.05)’ten büyük olduğu için grupların ortalamaları arasında fark yoktur. Fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca ön lisans grubu ile lisansüstü gruplarının sig. değeri (sig.=0,022<0,05) olduğundan grupların ortalamaları arasında farklılık vardır. Lisansüstü grubunun ortalaması ön lisans grubunun ortalamasından daha büyük olduğu için lisansüstü eğitime sahip kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, önceki kasko deneyimlerini, ön lisans mezunlarından daha fazla ön planda tuttukları gözlenmiştir.

# 4.2.2.2.4 Faktörlerin Görevlere Göre Analizi

Açıklayıcı faktör analizi ile bulunan faktörlerin görevlere göre analizine ait bağımsız gruplar t testi yapılmış ve sonucu Tablo 4.27’de verilmiştir.

## Tablo 4.27 Faktörlerin Görevlere Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bağımsız Örneklemler t Testi** | | | | | | | | | | |
|  | | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için t-testi | | | | | | |
| F | Sig. | T | Serbestlik Derecesi | İki Yönlü Anlamlılık Düzeyi | Ortalama Fark | Standart Hata Fark | % 95 Farklılığın Güven Aralığı | |
| Alt | Üst |
| Birinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 1,349 | **,246** | -,150 | 348 | **,881** | -,00800 | ,05328 | -,11280 | ,09680 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -,145 | 229,917 | ,885 | -,00800 | ,05527 | -,11691 | ,10091 |
| İkinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 2,048 | **,153** | -2,133 | 348 | **,034** | -,13333 | ,06252 | -,25629 | -,01038 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -2,046 | 226,686 | ,042 | -,13333 | ,06516 | -,26174 | -,00493 |
| Üçüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 3,074 | **,080** | -,949 | 348 | **,343** | -,07081 | ,07463 | -,21759 | ,07596 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -,922 | 235,368 | ,357 | -,07081 | ,07680 | -,22212 | ,08049 |
| Dördüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 6,074 | **,014** | -3,098 | 348 | ,002 | -,20089 | ,06485 | -,32844 | -,07334 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -2,850 | 201,027 | **,005** | -,20089 | ,07049 | -,33988 | -,06190 |
| Beşinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,012 | **,911** | -1,898 | 348 | **,059** | -,14993 | ,07900 | -,30531 | ,00546 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,917 | 263,851 | ,056 | -,14993 | ,07822 | -,30394 | ,00409 |
| Altıncı Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 1,495 | **,222** | -1,955 | 348 | **,051** | -,16237 | ,08305 | -,32572 | ,00098 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,911 | 239,408 | ,057 | -,16237 | ,08498 | -,32978 | ,00504 |
| Yedinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,585 | **,445** | -,876 | 348 | **,382** | -,06163 | ,07036 | -,20001 | ,07676 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -,864 | 246,265 | ,388 | -,06163 | ,07131 | -,20209 | ,07883 |

Tablo 4.27’ye göre ikinci ve dördüncü faktörlerde görevler arasında farklılık vardır. Fakat diğer faktörlerin sig. değerleri (0,05)’ten büyük olduğu için görevler arasında farklılık yoktur. Bu farklılığın tespiti için grup ortalamalarına bakılarak yorum yapılabilir. Tablo 4.28’de görevlere göre grup ortalamaları verilmiştir.

## Tablo 4.28 Faktörlerin Görevlere Göre Grup Ortalamaları

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grup İstatistiği** | | | | | |
|  | Görev | N | Ortalama | Standart Sapma | Standart Hata |
| Birinci Faktör | İdari Personel | 125 | **4,2720** | ,51687 | ,04623 |
| Akademik Personel | 225 | **4,2800** | ,45447 | ,03030 |
| İkinci Faktör | İdari Personel | 125 | **4,1120** | ,61245 | ,05478 |
| Akademik Personel | 225 | **4,2453** | ,52939 | ,03529 |
| Üçüncü Faktör | İdari Personel | 125 | **3,7973** | ,71203 | ,06369 |
| Akademik Personel | 225 | **3,8681** | ,64388 | ,04293 |
| Dördüncü Faktör | İdari Personel | 125 | **4,0613** | ,68964 | ,06168 |
| Akademik Personel | 225 | **4,2622** | ,51165 | ,03411 |
| Beşinci Faktör | İdari Personel | 125 | **3,6693** | ,69238 | ,06193 |
| Akademik Personel | 225 | **3,8193** | ,71681 | ,04779 |
| Altıncı Faktör | İdari Personel | 125 | **3,3280** | ,78286 | ,07002 |
| Akademik Personel | 225 | **3,4904** | ,72240 | ,04816 |
| Yedinci Faktör | İdari Personel | 125 | **3,9280** | ,64976 | ,05812 |
| Akademik Personel | 225 | **3,9896** | ,61993 | ,04133 |

Tablo 4.28’deki grup ortalamalarına bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde birinci, üçüncü, beşinci, altıncı ve yedinci faktörlerde idari ve akademik personel arasında farklılık yoktur. Fakat ikinci ve dördüncü faktörlerde idari ve akademik personel arasında farklılık vardır. İkinci faktörde idari personelin ortalaması (4,112) iken bu oran akademik personelde (4,4253)’dür. Dördüncü faktörde idari personelin ortalaması (4,0613) iken bu oran akademik personelde (4,2622)’dir. Yani kasko yaptırırken akademik personelin idari personele göre daha fazla güvenceye ve şirketin sunduğu ek teminatlara önem verdiği gözlenmiştir. Bu sonuçlar Tablo 4.29’a aktarılmıştır.

## Tablo 4.29 Faktörlerin Görevlere Göre Analizi

|  |  |
| --- | --- |
| Faktörler | Kasko Yaptırma ve Sigorta Şirketi Seçiminden Daha Fazla Etkilenme |
| Birinci Faktör | Farklılık Yok |
| İkinci Faktör | Akademik Personel |
| Üçüncü Faktör | Farklılık Yok |
| Dördüncü Faktör | Akademik Personel |
| Beşinci Faktör | Farklılık Yok |
| Altıncı Faktör | Farklılık Yok |
| Yedinci Faktör | Farklılık Yok |

# 4.2.2.2.5 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Analizi

Faktörlerin aylık gelire göre değerlendirilmesini içeren tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 4.30’da verilmiştir.

## Tablo 4.30 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA** | | | | | | |
|  | | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ortalamsı | F | Sig. |
| Birinci Faktör | Gruplar arası | ,037 | 2 | ,019 | ,082 | **,921** |
| Gruplar İçi | 79,361 | 347 | ,229 |  |  |
| Toplam | 79,398 | 349 |  |  |  |
| İkinci Faktör | Gruplar arası | 1,560 | 2 | ,780 | 2,480 | **,085** |
| Gruplar İçi | 109,158 | 347 | ,315 |  |  |
| Toplam | 110,718 | 349 |  |  |  |
| Üçüncü Faktör | Gruplar arası | 1,260 | 2 | ,630 | 1,411 | **,245** |
| Gruplar İçi | 154,875 | 347 | ,446 |  |  |
| Toplam | 156,135 | 349 |  |  |  |
| Dördüncü Faktör | Gruplar arası | 2,299 | 2 | 1,150 | 3,365 | **,036** |
| Gruplar İçi | 118,558 | 347 | ,342 |  |  |
| Toplam | 120,857 | 349 |  |  |  |
| Beşinci Faktör | Gruplar arası | ,630 | 2 | ,315 | ,622 | **,537** |
| Gruplar İçi | 175,714 | 347 | ,506 |  |  |
| Toplam | 176,344 | 349 |  |  |  |
| Altıncı Faktör | Gruplar arası | 2,137 | 2 | 1,068 | 1,922 | **,148** |
| Gruplar İçi | 192,874 | 347 | ,556 |  |  |
| Toplam | 195,011 | 349 |  |  |  |
| Yedinci Faktör | Gruplar arası | ,834 | 2 | ,417 | 1,050 | **,351** |
| Gruplar İçi | 137,910 | 347 | ,397 |  |  |
| Toplam | 138,744 | 349 |  |  |  |

Tablo 4.30’a göre sig. değeri birinci faktör için (0,921), ikinci faktör için (0,085), üçüncü faktör için (0,245), beşinci faktör için (0,537), altıncı faktör için (0,148) ve yedinci faktör için (0,351) olarak bulunmuştur. Bu değerler (0,05)’ten büyük olduğu için aylık gelir açısından faktörler arasında farklılık yoktur. Fakat dördüncü (0,036) faktörde sig. değeri (0,05)’ten küçük olduğu için bu faktörde aylık gelir açısından farklılık vardır. Bu farklılığı tespit etmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden hangisinin kullanılacağına karar vermede homojenlik testine bakılır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten büyük ise ana kütle varyanslarının aynı (homojen) olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit varyans yaklaşımını kullanan Tukey testi uygulanır. Homojenlik testinin sig. değeri (0,05)’ten küçük ise ana kütle varyanslarının farklı olduğuna karar verilir ve çoklu karşılaştırmada eşit olmayan varyans yaklaşımını kullanan Tamhanes T2 testi kullanılır. Tablo 4.31’de homojenlik testinin sonucu verilmiştir.

## Tablo 4.31 Faktörlerin Aylık Gelire Göre Homojenlik Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Varyansların Homojenliği Testi** | | | | |
|  | Levene İstatistiği | Serbestlik Derecesi 1 | Serbestlik Derecesi 2 | Sig. |
| Birinci Faktör | 1,102 | 2 | 347 | **,333** |
| İkinci Faktör | ,621 | 2 | 347 | **,538** |
| Üçüncü Faktör | ,231 | 2 | 347 | **,794** |
| Dördüncü Faktör | 1,434 | 2 | 347 | **,240** |
| Beşinci Faktör | ,690 | 2 | 347 | **,502** |
| Altıncı Faktör | ,784 | 2 | 347 | **,457** |
| Yedinci Faktör | ,779 | 2 | 347 | **,460** |

Tablo 4.31’e göre homojenlik testinin sig. değeri dördüncü (0,794) faktörde (0,05) değerinden büyük çıktığı için ana kütle varyanslarının eşit olduğuna karar verilir ve Tukey testi uygulanır. Tablo 4.32’de dördüncü faktöre ait Tukey test sonuçları verilmiştir.

## Tablo 4.32 Aylık Gelire Göre Faktör 4’e Ait Tukey Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Çoklu Karşılaştırmalar** | | | | | | | |
| Tukey HSD | | | | | | | |
| Bağımlı Değişken | (I) GELİR | (J) GELİR | Ortalama Fark (I-J) | Standart Hata | Sig. | 95% Güven Aralığı | |
| Alt Sınır | Üst Sınır |
| Dördüncü  Faktör | 3500TL VE ALTI | 3501-7000TL ARASI | **-,17381\*** | ,06831 | **,030** | -,3346 | -,0130 |
| 7001TL VE ÜZERİ | **-,05534** | ,12168 | **,892** | -,3417 | ,2311 |
| 3501-7000TL ARASI | 3500TL VE ALTI | **,17381\*** | ,06831 | **,030** | ,0130 | ,3346 |
| 7001TL VE ÜZERİ | **,11848** | ,11586 | **,563** | -,1542 | ,3912 |
| 7001TL VE ÜZERİ | 3500TL VE ALTI | **,05534** | ,12168 | **,892** | -,2311 | ,3417 |
| 3501-7000TL ARASI | **-,11848** | ,11586 | **,563** | -,3912 | ,1542 |

Tablo 4.32’deki Tukeytest sonuçlarına göre aylık geliri 3500 TL ve altı grubu ile 7001 TL ve üzeri grubunun sig. değeri (sig.=0,892), 3501-7000 TL grubu ile 7001 TL ve üzeri gruplarının sig. değeri (sig.=0,563) olup bu sig. değerleri (0.05)’ten büyük olduğu için bu grupların ortalamaları arasında fark yoktur. Grup ortalamaları arasındaki fark rassal sebeplerden meydana gelmiştir.

Ayrıca aylık geliri 3500 TL ve altı grubu ile 3501-7000 TL gruplarının sig. değeri (sig.=0,030) olup bu değer (0,05)’ten küçük olduğu için grupların ortalamaları arasında farklılık vardır. 3501-7000 TL grubunun ortalaması 3500 TL ve altı grubunun ortalamasından daha büyük olduğu için aylık geliri 3501-7000 TL aralığında olan kişilerin kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde sigorta şirketinin sunduğu ek teminatları 3500 TL altı geliri olan kişilere göre daha fazla ön planda tuttukları gözlenmiştir.

# 4.2.2.2.6 Faktörlerin Bölgeye Göre Analizi

Faktörlerin bölgeye göre değerlendirilmesini içeren tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 4.33’de verilmiştir.

## Tablo 4.33 Faktörlerin Bölgeye Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA** | | | | | | |
|  | | Kareler Toplamı | Serbestlik Derecesi | Kareler Ortalaması | F | Sig. |
| Birinci Faktör | Gruplar arası | ,988 | 6 | ,165 | ,720 | **,634** |
| Gruplar İçi | 78,410 | 343 | ,229 |  |  |
| Toplam | 79,398 | 349 |  |  |  |
| İkinci Faktör | Gruplar arası | 2,868 | 6 | ,478 | 1,520 | **,171** |
| Gruplar İçi | 107,850 | 343 | ,314 |  |  |
| Toplam | 110,718 | 349 |  |  |  |
| Üçüncü  Faktör | Gruplar arası | 2,053 | 6 | ,342 | ,762 | **,601** |
| Gruplar İçi | 154,082 | 343 | ,449 |  |  |
| Toplam | 156,135 | 349 |  |  |  |
| Dördüncü Faktör | Gruplar arası | 1,842 | 6 | ,307 | ,885 | **,506** |
| Gruplar İçi | 119,015 | 343 | ,347 |  |  |
| Toplam | 120,857 | 349 |  |  |  |
| Beşinci Faktör | Gruplar arası | 3,832 | 6 | ,639 | 1,270 | **,271** |
| Gruplar İçi | 172,512 | 343 | ,503 |  |  |
| Toplam | 176,344 | 349 |  |  |  |
| Altıncı Faktör | Gruplar arası | 2,796 | 6 | ,466 | ,832 | **,546** |
| Gruplar İçi | 192,215 | 343 | ,560 |  |  |
| Toplam | 195,011 | 349 |  |  |  |
| Yedinci Faktör | Gruplar arası | 3,005 | 6 | ,501 | 1,266 | **,273** |
| Gruplar İçi | 135,739 | 343 | ,396 |  |  |
| Toplam | 138,744 | 349 |  |  |  |

Tablo 4.33’e göre sig. değeri birinci faktör için (0,634), ikinci faktör için (0,171), üçüncü faktör için (0,601), dördüncü faktör için (0,506), beşinci faktör için (0,271), altıncı faktör için (0,546) ve yedinci faktör için (0,273) olarak bulunmuştur. Bu değerler (0,05)’ten büyük olduğu için yedi faktörün tercih ortalamaları arasında fark gözlenmemiştir. Bu durumda kişilerin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde doğduğu bölgeler arasında bir fark oluşturmadığı gözlenmiştir.

# 4.2.2.2.7 Faktörlerin Araç Sahipliğine Göre Analizi

Açıklayıcı faktör analizi ile bulunan faktörlerin araç sahipliğine göre analizine ait bağımsız gruplar t testi yapılmış ve sonucu Tablo 4.34’de verilmiştir.

## Tablo 4.34 Faktörlerin Araç Sahipliğine Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bağımsız Örneklemler t Testi** | | | | | | | | | | |
|  | | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için t-testi | | | | | | |
| F | Sig. | T | Serbestlik Derecesi | İki Yönlü Anlamlılık Düzeyi | Ortalama Fark | Standart Hata Fark | % 95 Farklılığın Güven Aralığı | |
| Alt | Üst |
| Birinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 1,139 | **,287** | ,953 | 348 | **,341** | ,07481 | ,07847 | -,07952 | ,22914 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,846 | 49,515 | ,401 | ,07481 | ,08839 | -,10277 | ,25239 |
| İkinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,480 | **,489** | ,965 | 348 | **,335** | ,08939 | ,09266 | -,09284 | ,27163 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,893 | 50,553 | ,376 | ,08939 | ,10010 | -,11160 | ,29039 |
| Üçüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,200 | **,655** | -1,049 | 348 | **,295** | -,11544 | ,11000 | -,33180 | ,10092 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,076 | 53,646 | ,287 | -,11544 | ,10732 | -,33064 | ,09976 |
| Dördüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,105 | **,746** | 1,118 | 348 | **,264** | ,10823 | ,09676 | -,08209 | ,29854 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | 1,115 | 52,717 | ,270 | ,10823 | ,09705 | -,08645 | ,30291 |
| Beşinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,181 | **,671** | -,811 | 348 | **,418** | -,09488 | ,11698 | -,32496 | ,13520 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -,865 | 55,133 | ,391 | -,09488 | ,10965 | -,31461 | ,12485 |
| Altıncı Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,422 | **,516** | -1,656 | 348 | **,099** | -,20310 | ,12265 | -,44433 | ,03813 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | -1,558 | 50,995 | ,125 | -,20310 | ,13033 | -,46475 | ,05855 |
| Yedinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,078 | **,780** | ,254 | 348 | **,800** | ,02633 | ,10385 | -,17792 | ,23059 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,261 | 53,761 | ,795 | ,02633 | ,10099 | -,17616 | ,22883 |

Tablo 4.34’e göre bütün faktörlerin sig. değerleri 0,05’ten büyük olduğu için daha önce araç sahibi olma ile olmama arasında farklılık yoktur. Bunun daha iyi anlaşılması için grup ortalamalarına bakılarak yorum yapılabilir. Tablo 4.35’de araç sahibi olmaya göre grup ortalamaları verilmiştir.

## Tablo 4.35 Faktörlerin Araç Sahibi Olmaya Göre Grup Ortalamaları

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grup İstatistiği** | | | | | |
|  | Araç Sahipliği | N | Ortalama | Standart Sapma | Standart Hata |
| Birinci Faktör | Evet | 308 | **4,2861** | ,46701 | ,02661 |
| Hayır | 42 | **4,2113** | ,54625 | ,08429 |
| İkinci Faktör | Evet | 308 | **4,2084** | ,55598 | ,03168 |
| Hayır | 42 | **4,1190** | ,61535 | ,09495 |
| Üçüncü Faktör | Evet | 308 | **3,8290** | ,67125 | ,03825 |
| Hayır | 42 | **3,9444** | ,64986 | ,10027 |
| Dördüncü Faktör | Evet | 308 | **4,2035** | ,58799 | ,03350 |
| Hayır | 42 | **4,0952** | ,59028 | ,09108 |
| Beşinci Faktör | Evet | 308 | **3,7543** | ,71782 | ,04090 |
| Hayır | 42 | **3,8492** | ,65932 | ,10174 |
| Altıncı Faktör | Evet | 308 | **3,4080** | ,73817 | ,04206 |
| Hayır | 42 | **3,6111** | ,79945 | ,12336 |
| Yedinci Faktör | Evet | 308 | **3,9708** | ,63401 | ,03613 |
| Hayır | 42 | **3,9444** | ,61117 | ,09431 |

Tablo 4.35’deki grup ortalamalarına bakıldığında, gruplarda evet ve hayır ortalamalarının birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Yani kişilerin daha önce araç sahibi olup olmamalarının araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde gruplar arasında bir farklılığa yol açmadığı gözlenmiştir.

# 4.2.2.2.8 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Analizi

Açıklayıcı faktör analizi ile bulunan faktörlerin kasko yaptırılmasına göre analizine ait bağımsız gruplar t testi yapılmış ve sonucu Tablo 4.36’da verilmiştir.

## Tablo 4.36 Kasko Yaptırılmasına Göre Bağımsız Gruplar t Testi Sonucu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bağımsız Örneklemler t Testi** | | | | | | | | | | |
|  | | Varyansların Eşitliği için Levene Testi | | Ortalamaların Eşitliği için t-testi | | | | | | |
| F | Sig. | T | Serbestlik Derecesi | İki Yönlü Anlamlılık Düzeyi | Ortalama Fark | Standart Hata Fark | % 95 Farklılığın Güven Aralığı | |
| Alt | Üst |
| Birinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | 1,311 | **,253** | 1,447 | 348 | **,149** | ,07936 | ,05483 | -,02849 | ,18720 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | 1,373 | 187,094 | ,171 | ,07936 | ,05779 | -,03464 | ,19335 |
| İkinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,001 | **,975** | ,561 | 348 | **,575** | ,03644 | ,06492 | -,09124 | ,16412 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,567 | 216,731 | ,571 | ,03644 | ,06428 | -,09025 | ,16313 |
| Üçüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,463 | **,496** | ,467 | 348 | **,641** | ,03598 | ,07710 | -,11566 | ,18763 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,459 | 203,248 | ,647 | ,03598 | ,07839 | -,11858 | ,19055 |
| Dördüncü Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,880 | **,349** | 2,088 | 348 | **,038** | ,14078 | ,06743 | ,00815 | ,27341 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | 2,003 | 191,758 | ,047 | ,14078 | ,07030 | ,00213 | ,27944 |
| Beşinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,735 | **,392** | 1,226 | 348 | **,221** | ,10025 | ,08179 | -,06061 | ,26111 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | 1,202 | 201,907 | ,231 | ,10025 | ,08339 | -,06418 | ,26468 |
| Altıncı Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,493 | **,483** | ,754 | 348 | **,452** | ,06490 | ,08612 | -,10449 | ,23429 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,742 | 203,706 | ,459 | ,06490 | ,08748 | -,10759 | ,23739 |
| Yedinci Faktör | Varyansların Eşit Olduğu Varsayımı | ,659 | **,417** | ,384 | 348 | **,701** | ,02790 | ,07269 | -,11506 | ,17087 |
| Varyansların Eşit Olmadığı Varsayımı |  |  | ,377 | 202,260 | ,707 | ,02790 | ,07406 | -,11812 | ,17393 |

Tablo 4.36’ya göre sadece dördüncü faktörde araç sahiplerinin daha önce kasko yaptırıp yaptırmaması arasında farklılık vardır. Fakat diğer faktörlerin sig. değerleri 0,05’ten büyük olduğu için araç sahiplerinin daha önce kasko yaptırıp yaptırmaması arasında farklılık yoktur. Bu farklılığın tespiti için grup ortalamalarına bakılarak yorum yapılabilir. Tablo 4.37’de araç sahiplerinin daha önce kasko yaptırıp yaptırmamasına göre grup ortalamaları verilmiştir.

## Tablo 4.37 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Grup Ortalamaları

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grup İstatistiği** | | | | | |
|  | Kasko Yaptırılması | N | Ortalama | Standart Sapma | Standart Hata |
| Birinci Faktör | Evet | 240 | **4,3021** | ,45354 | ,02928 |
| Hayır | 110 | **4,2227** | ,52254 | ,04982 |
| İkinci Faktör | Evet | 240 | **4,2092** | ,56841 | ,03669 |
| Hayır | 110 | **4,1727** | ,55354 | ,05278 |
| Üçüncü Faktör | Evet | 240 | **3,8542** | ,66003 | ,04260 |
| Hayır | 110 | **3,8182** | ,69016 | ,06580 |
| Dördüncü Faktör | Evet | 240 | **4,2347** | ,56391 | ,03640 |
| Hayır | 110 | **4,0939** | ,63073 | ,06014 |
| Beşinci Faktör | Evet | 240 | **3,7972** | ,69840 | ,04508 |
| Hayır | 110 | **3,6970** | ,73578 | ,07015 |
| Altıncı Faktör | Evet | 240 | **3,4528** | ,73789 | ,04763 |
| Hayır | 110 | **3,3879** | ,76962 | ,07338 |
| Yedinci Faktör | Evet | 240 | **3,9764** | ,62111 | ,04009 |
| Hayır | 110 | **3,9485** | ,65305 | ,06227 |

Tablo 4.37’deki grup ortalamalarına bakıldığında araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde sadece dördüncü faktörde farklılık olup diğer faktörler arasında farklılık görülmemiştir. Dördüncü faktörde evet cevabını verenlerin ortalamaları (4,2347) hayır cevabını verenlerin (4,0939) ortalamalarından daha yüksektir. Yani daha önce aracına kasko yaptıran kişilerin, şirketin sunacağı ek teminatlardan, daha önce aracına hiç kasko yaptırmayanlara oranla daha fazla etkilendikleri gözlenmiştir. Bu sonuçlar Tablo 4.38’e aktarılmıştır.

## Tablo 4.38 Faktörlerin Kasko Yaptırılmasına Göre Analizi

|  |  |
| --- | --- |
| Faktörler | Kasko Yaptırma ve Sigorta Şirketi Seçiminden Daha Fazla Etkilenme |
| Birinci Faktör | Farklılık Yok |
| İkinci Faktör | Farklılık Yok |
| Üçüncü Faktör | Farklılık Yok |
| Dördüncü Faktör | Evet |
| Beşinci Faktör | Farklılık Yok |
| Altıncı Faktör | Farklılık Yok |
| Yedinci Faktör | Farklılık Yok |

# 4.2.2.3 İç Tutarlılık Analizi

Ölçek geliştirme çalışmalarının temelinde güvenilir bir ölçme aracı geliştirme arzusu vardır. Güvenirlik, bir ölçekte yer alan her bir maddenin ölçülmek istenen tutum ile aynı şeyi ölçme derecesidir. Güvenirlik Analizi, Likert ve Q tipi ölçeklerle elde edilen verilerde kullanılır. Likert tipi ölçek geliştirme sürecinin temel varsayımlarından biri, ölçülmek istenen tutumla ölçekte yer alan her bir maddenin monotonik bir ilişkiye sahip olmasıdır. Başka bir ifadeyle her bir maddenin ölçeğin ölçmek istediği tutumla aynı yönde olmasıdır (Tavşancıl 2002: 152; akt: Arslan, 2014: 73). Güvenirlik düzeyini belirlemek için Likert tipi ölçeklerde, Cronbach tarafından geliştirilen α katsayısı kullanılması uygundur. Alfa katsayısı ile bir ölçekteki soruların, belirli gruplar halinde, türdeş bir yapıyı oluşturup oluşturmadıkları belirlenmeye çalışılır (Karagöz 2016: 941). Alfa değeri için Tablo 4.39’daki gibi yorum yapılabilir.

## Tablo 4.39 Cronbach α Değerlerine Göre Güvenirlik Düzeyleri

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronbach α değeri** | **Güvenirlik Düzeyi** |
| 1,00-0,80 | Yüksek Güvenilir |
| 0.79-0,60 | Oldukça Güvenilir |
| 0.59-0,40 | Düşük Güvenilir |
| 0,40-0,00 | Güvenilir Değil |

Kaynak: (Tavşancıl 2002: 29)

Tablo 4.39’a göre; α katsayısının 0.40’ın altında bir değer alması ölçeğin “güvenilir olmadığını”, 0.40-0.59 arasında olması ölçeğin “düşük güvenilirlikte” olduğunu, 0.60-0.79 arasında değer alması ölçeğin “oldukça güvenilir” olduğunu ve 0.80-1.00 arasında olması ölçeğin “yüksek güvenilirlikte” olduğunu ifade etmektedir (Tavşancıl, 2002; akt: Bardakçı, 2013; 72).

Bu çalışmada Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli akademik ve idari personelin araç kaskosu yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitine yönelik ölçeğin iç tutarlılığı hem faktörler olarak hem de ölçeğin bütününü oluşturan maddeler olarak Tablo 4.40’da verilmiştir.

## Tablo 4.40 Taslak Ölçeğin Alt Faktörlerine Ait İç Tutarlılık Katsayıları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faktörler** | **Madde Numaraları** | **Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı (α)** |
| **Faktör 1: Şirket imkânları** | B18, B11, B17, B13, B12, B15, B16, B9 | 0,877 |
| **Faktör 2: Güvence** | A20, A8, A19, A10, A9 | 0,712 |
| **Faktör 3: Acente tavrı** | A7, A17, B10 | 0,705 |
| **Faktör 4: Ek teminatlar** | B3, B4, B2 | 0,758 |
| **Faktör 5: Şirket bilinirliği** | B6, B5, B7 | 0,682 |
| **Faktör 6:Güven** | A34, A33, A37 | 0,653 |
| **Faktör 7:Kasko deneyimi** | A13, A12, A22 | 0,530 |
| **Toplam** | 28 | 0,868 |

Tablo 4.40’daki verilere göre güvenirlik düzeylerinin, Faktör 7 için düşük güvenilir olduğu söylenebilir. Faktör 2, Faktör 3, Faktör 4, Faktör 5 ve Faktör 6 için oldukça güvenilir olduğu ve Faktör 1 için ise yüksek güvenilir olduğu söylenebilir. Ayrıca ölçeğin bütünü göz önüne alındığında genel güvenirlik katsayısı Alfa=0,868’dir. Bu değer 0.80 ≤ α < 1,00 arasında olduğundan, hazırlanan ölçeğin yüksek iç tutarlılığa ve dolayısıyla da yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu söylenebilir.

# 4.2.3 Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakta ve önceden belirlenmiş veya kurgulanmış bir yapının doğrulanmasını amaçlamaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modellemesinin özel bir uygulama alanı olarak görülmekte ve ölçüm modeli de tipik bir doğrulayıcı faktör analizi olarak ele alınmaktadır (Sümer, 2000; Lynn vd., 2003; Bollen, 2007; Blunch, 2008; akt: Bayram, 2013; 42).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), daha önce bulunmuş ve daha az faktör altında birleştirilmiş ölçeklerin, araştırmanın yapıldığı örneklemde de benzer olup olmadığını test etmek üzere yapılmaktadır (Meydan, Şeşen 2015: 21).

Bu çalışmada açıklayıcı faktör analizi ile ortaya konan yedi faktörlü yapıya doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

# 4.2.3.1 Model Uyum İndeksleri

Önceden belirlenen modellerin, veriyi ne kadar iyi açıkladığı uyum istatistikleri ile belirlenebilir. Modellerin uyumunu test eden birden fazla uyum istatistiği vardır. Bu uyum istatistikleri, ileri sürülen modellerin parametreleri ile örnek verilerden elde edilen istatistiklerin uygunluğunu test etmektedir (Karagöz, 2016: 968).

Genel anlamda modelin veri ile uyumlu olup olmadığı uyum indeksleri değerlendirilerek yapılır. Bunun için Ki-kare uyum testi ( ile modelin genel uyumuna, İyilik Uyum İndeksi (GFI) ile model örneklemdeki varyans kovaryans matrisinin ne oranda ölçüldüğüne, Artık Temelli Uyum İndeksi (RMR) ile ortalama hataların kareköküne, serbestlik derecesi ihmal edilmesi gereken durumlarda Arttırmalı Uyum İndeksine (IFI) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökünü hesaplamada (RMSEA) uyum indekslerine bakılır. Ayrıca büyük örneklemler için Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI) ve örneklem küçüklüğünde daha az etkilenen Karşılaştırmalı Uyum İndeksine (CFI) bakılır. Model uyum indeks değerlerinin sınırları Tablo 4.41’de verilmiştir.

## Tablo 4.41 Uyum İndeks Sınırları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uyum İndeksi** | **İyi Uyum** | **Kabul Edilebilir Uyum** |
|  | ≤ 3 | ≤ 5 |
| **GFI** | 0,90 ≤ **GFI** | 0,85-0,899 |
| **RMR** | 0 < **RMR** ≤ 0,05 | 0,051-0,08 |
| **IFI** | 0,95 ≤ **IFI** | 0,90-0,949 |
| **RMSEA** | **RMSEA** ≤ 0,05 | 0,051-0,08 |
| **AGFI** | 0,90 ≤ **AGFI** | 0,85-0,899 |
| **CFI** | 0,97 ≤ **CFI** | 0,95-0,969 |

Yapılan çalışmanın doğrulayıcı faktör analizinin uyum indeks sonuçları Tablo 4.42’de verilmiştir.

## Tablo 4.42 Taslak Ölçeğin Uyum İndeks Sonuçları

|  |  |
| --- | --- |
| **Uyum İndeksi** | **Değerler** |
|  | 1,961 |
| **GFI** | ,886 |
| **AGFI** | ,859 |
| **RMR** | 0,038 |
| **CFI** | ,902 |
| **IFI** | ,903 |
| **RMSEA** | ,052 |

Tablo 4.42’deki bilgilere göre: Ki-kare Uyum Testi (1,961)<3 olduğu için iyi uyumu, İyilik Uyum İndeksi (GFI) 0,886<0,90 olduğu için kabul edilebilir uyumu, Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI) 0,859<0,90 olduğu için kabul edilebilir uyumu, Artık Temelli Uyum İndeksi (RMR) 0,038<0,05 olduğu için iyi uyumu, , Arttırmalı Uyum İndeksi (IFI) 0,903>0,90 olduğu için kabul edilebilir uyumu ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) değerleri 0,052<0,08 olduğu için kabul edilebilir uyumu gösterir. Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) değeri 0,902<0,95 olduğundan uyum sınırlarının dışında kalmaktadır. Fakat diğer uyum değerleri dikkate alındığında modelin genel uyumunun kabul edilebilir olduğu söylenebilir. Yani faktör analizi ile ortaya konan yedi faktörlü yapının geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile ortaya konmuştur. Böylece bu ölçek, Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli idari ve akademik personelin araç kaskosu yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitinde kullanılabilir.

# 4.2.3.2 Modelin Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

Doğrulayıcı faktör analizinde model uyumu için kullanılan yöntemlerden bir diğeri regresyon katsayılarının anlamlılığıdır. Regresyon katsayıları, gözlenen değişkenler yardımıyla gizil değişkenleri tahmin etme gücü olarak tanımlanabilir. Bu regresyon katsayılarının istatistiksel olarak anlamlılığına bakılır (Meydan, Şeşen 2015: 79; akt: Demir, 2016: 94). Tablo 4.43’de teorik modele ait regresyon ağırlıkları verilmiştir.

## Tablo 4.43 Teorik Modelin Regresyon Ağırlıkları

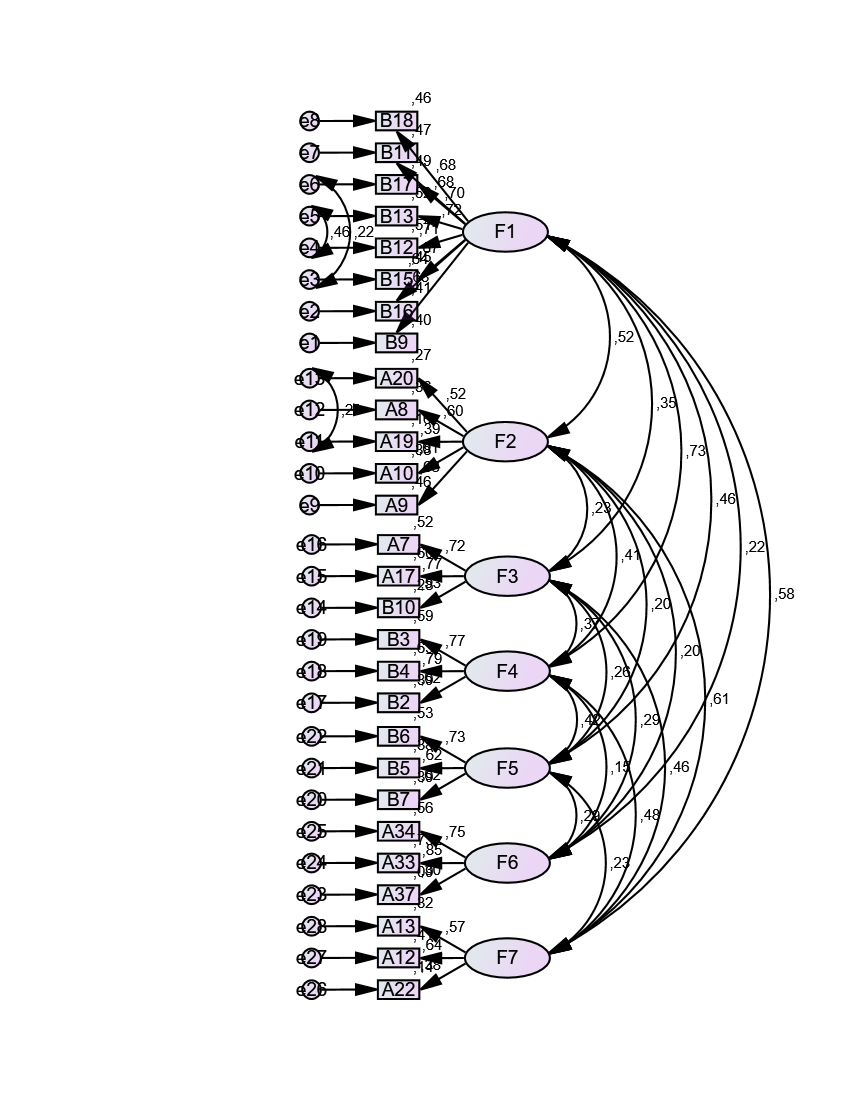
|  |  |  | Tahmin | Standart Hata | Kritik Oran | P |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B9** | **<---** | **F1** | 1,000 |  |  |  |
| **B16** | **<---** | **F1** | 1,179 | ,117 | 10,049 | \*\*\* |
| **B15** | **<---** | **F1** | 1,109 | ,107 | 10,402 | \*\*\* |
| **B12** | **<---** | **F1** | 1,078 | ,099 | 10,935 | \*\*\* |
| **B13** | **<---** | **F1** | 1,148 | ,104 | 11,039 | \*\*\* |
| **B17** | **<---** | **F1** | 1,055 | ,098 | 10,750 | \*\*\* |
| **B11** | **<---** | **F1** | 1,140 | ,107 | 10,635 | \*\*\* |
| **B18** | **<---** | **F1** | 1,149 | ,109 | 10,558 | \*\*\* |
| **A9** | **<---** | **F2** | 1,000 |  |  |  |
| **A10** | **<---** | **F2** | ,950 | ,109 | 8,677 | \*\*\* |
| **A19** | **<---** | **F2** | ,777 | ,130 | 5,969 | \*\*\* |
| **A8** | **<---** | **F2** | ,899 | ,105 | 8,558 | \*\*\* |
| **A20** | **<---** | **F2** | ,791 | ,103 | 7,682 | \*\*\* |
| **B10** | **<---** | **F3** | 1,000 |  |  |  |
| **A17** | **<---** | **F3** | 1,992 | ,246 | 8,086 | \*\*\* |
| **A7** | **<---** | **F3** | 1,905 | ,236 | 8,088 | \*\*\* |
| **B2** | **<---** | **F4** | 1,000 |  |  |  |
| **B4** | **<---** | **F4** | 1,065 | ,099 | 10,769 | \*\*\* |
| **B3** | **<---** | **F4** | ,946 | ,089 | 10,611 | \*\*\* |
| **B7** | **<---** | **F5** | 1,000 |  |  |  |
| **B5** | **<---** | **F5** | 1,418 | ,176 | 8,043 | \*\*\* |
| **B6** | **<---** | **F5** | 1,431 | ,171 | 8,351 | \*\*\* |
| **A37** | **<---** | **F6** | 1,000 |  |  |  |
| **A33** | **<---** | **F6** | 2,857 | ,589 | 4,849 | \*\*\* |
| **A34** | **<---** | **F6** | 2,606 | ,520 | 5,013 | \*\*\* |
| **A22** | **<---** | **F7** | 1,000 |  |  |  |
| **A12** | **<---** | **F7** | 1,517 | ,282 | 5,385 | \*\*\* |
| **A13** | **<---** | **F7** | 1,466 | ,280 | 5,231 | \*\*\* |

Tablo 4.43’e göre iki değişken (gizil ve gözlenen) için anlamlılık (p) değerlerinin tamamı 0,05’den küçük olduğu için regresyon katsayıları anlamlı çıkmıştır. Yani gözlenen değişkenler vasıtası ile gizil değişkenler iyi tahmin edilmiştir. Tablo 4.43’de üç yıldız (\*\*\*) gösterimi ile p değerlerinin 0,05’ten çok küçük olduğu anlaşılmaktadır. Regresyon ağırlıklarının yorumu ise standartlaştırılmış regresyon ağırlıklarına göre yapılır. Tablo 4.44’de standartlaştırılmış regresyon ağırlıkları verilmiştir.

## Tablo 4.44 Standartlaştırılmış Regresyon Ağırlıkları

|  |  |  | **Tahmin** |
| --- | --- | --- | --- |
| **B9** | **<---** | **F1** | **,634** |
| **B16** | **<---** | **F1** | **,637** |
| **B15** | **<---** | **F1** | **,669** |
| **B12** | **<---** | **F1** | **,712** |
| **B13** | **<---** | **F1** | **,721** |
| **B17** | **<---** | **F1** | **,697** |
| **B11** | **<---** | **F1** | **,684** |
| **B18** | **<---** | **F1** | **,678** |
| **A9** | **<---** | **F2** | **,682** |
| **A10** | **<---** | **F2** | **,614** |
| **A19** | **<---** | **F2** | **,394** |
| **A8** | **<---** | **F2** | **,601** |
| **A20** | **<---** | **F2** | **,523** |
| **B10** | **<---** | **F3** | **,530** |
| **A17** | **<---** | **F3** | **,772** |
| **A7** | **<---** | **F3** | **,720** |
| **B2** | **<---** | **F4** | **,622** |
| **B4** | **<---** | **F4** | **,793** |
| **B3** | **<---** | **F4** | **,766** |
| **B7** | **<---** | **F5** | **,624** |
| **B5** | **<---** | **F5** | **,616** |
| **B6** | **<---** | **F5** | **,729** |
| **A37** | **<---** | **F6** | **,302** |
| **A33** | **<---** | **F6** | **,854** |
| **A34** | **<---** | **F6** | **,752** |
| **A22** | **<---** | **F7** | **,379** |
| **A12** | **<---** | **F7** | **,639** |
| **A13** | **<---** | **F7** | **,565** |

Regresyon değerleri ile gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri tahmin etme gücü (faktör yüklenimleri) belirlenebilir. Tablo 4.44’e göre F1 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,634-0,721 arasında, F2 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,394-0,682 arasında, F3 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,530-0,772 arasında, F4 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,622-0,793 arasında, F5 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,616-729 arasında, F6 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,302-0,854 arasında ve F7 gizil değişkeninin faktör yükleri 0,379-0,639 arasında değişmektedir.



## Şekil 4.1 Teorik Modelin AMOS Diyagramı

Şekil 4.1’e bakıldığında, gözlenen değişkenler ile bu değişkenlere ait hata değerleri verilmiştir. Ayrıca gözlenen değişkenler ile gizil değişkenler arasındaki standartlaştırılmış regresyon katsayıları ve gizil değişkenler arasındaki korelasyon değerleri de verilmiştir. Bu korelasyon değerleri Tablo 4.45’de verilmiştir.

## Tablo 4.45 Faktörler Arası Korelasyon

|  |  |  | **Tahmin** |
| --- | --- | --- | --- |
| **F1** | **<-->** | **F2** | **,522** |
| **F1** | **<-->** | **F3** | **,352** |
| **F1** | **<-->** | **F4** | **,733** |
| **F1** | **<-->** | **F5** | **,465** |
| **F1** | **<-->** | **F6** | **,225** |
| **F1** | **<-->** | **F7** | **,579** |
| **F2** | **<-->** | **F3** | **,230** |
| **F2** | **<-->** | **F4** | **,413** |
| **F2** | **<-->** | **F5** | **,197** |
| **F2** | **<-->** | **F6** | **,200** |
| **F2** | **<-->** | **F7** | **,607** |
| **F3** | **<-->** | **F4** | **,370** |
| **F3** | **<-->** | **F5** | **,264** |
| **F3** | **<-->** | **F6** | **,285** |
| **F3** | **<-->** | **F7** | **,465** |
| **F4** | **<-->** | **F5** | **,420** |
| **F4** | **<-->** | **F6** | **,145** |
| **F4** | **<-->** | **F7** | **,481** |
| **F5** | **<-->** | **F6** | **,293** |
| **F5** | **<-->** | **F7** | **,226** |
| **e4** | **<-->** | **e5** | **,464** |
| **e11** | **<-->** | **e13** | **,289** |
| **e3** | **<-->** | **e6** | **,224** |

Tablo 4.45’e göre F1-F6 (0,225), F2-F3 (0,230), F2-F5 (0,197), F2-F6 (0,200), F4-F6 (0,145), F5-F7 (0,226) ve e3-e6 (0,224) faktörleri arasında aynı yönlü olan çok zayıf bir ilişki, F1-F3 (0,352), F1-F5 (0,465), F2-F4 (0,413), F3-F4 (0,370), F3-F5 (0,264), F3-F6 (0,285), F3-F7 (0,465), F4-F5 (0,420), F4-F7 (0,481), F5-F6 (0,293), e4-e5 (0,464) ve e11-e13 (0,289) faktörleri arasında aynı yönlü olan zayıf bir ilişki, F1-F2 (0,522), F1-F7 (0,579) ve F2-F7 (0,607) faktörleri arasında aynı yönlü olan orta dereceli bir ilişki, F1 ile F4 faktörleri (0,733) aynı yönlü olan yüksek bir ilişki gözlenmiştir.

# 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

# 5.1 Sonuç

Bu çalışmanın amacı, Yapısal Eşitlik Modeli tekniği ile Doğrulayıcı Faktör Analizi kullanılarak genelde tüm araç sahiplerinin özelde de Cumhuriyet Üniversitesi’nde görevli idari ve akademik personelin araç kaskosu yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespitini ölçmek amacıyla geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmektir. Araştırmanın ilk aşamalarında araç sahibi olup kasko yaptıran bireyler ve sigorta şirketi çalışanlarıyla yüz yüze görüşmeler yapılmış, bu konuda yapılmış son çalışmalardan ve çeşitli literatürlerden toplanan veriler ile madde havuzu oluşturulmuştur. Bu madde havuzunda biriken 66 madde, kapsam geçerliliğini sağlamak amacıyla ölçek geliştirme konusunda uzman 8 akademisyene sunulmuş ve yapılan değerlendirmeler neticesinde ölçekteki soru sayısı 58’e düşürülmüştür. Yapılan ön anket neticesinde ölçekteki madde sayısı, bazı maddelerin kişilerce anlaşılmasında güçlüğe yol açtığı için çıkarılmış ve taslak ölçekte 55 madde kalmıştır. Ayrıca bu formda yanıtlayıcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 8 soru sorulmuştur.

Hazırlanan taslak ölçekteki 55 madde örneklem grubuna uygulandıktan sonra korelasyona dayalı madde analizi yapılarak madde-toplam korelasyonu 0,20’nin altında olan 6 madde ölçekten çıkarılmıştır. Daha sonra taslak ölçekte kalan 49 maddeye alt-üst gruplara dayalı madde analizi uygulanmış ve taslak ölçekte yer alan 49 maddenin tümünün ayırt edicilik derecesinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu aşamada taslak ölçeğin ayırt ediciliğinin yüksek olduğuna karar verilerek herhangi bir madde ölçekten çıkarılmamıştır.

Sonrasında 49 maddeden oluşan taslak ölçeğin Faktör Analizine uygunluğunun tespiti için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmış ve Bartlett testi uygulanmıştır. KMO değerine göre (0,845) örneklem hacmini iyi derecede yansıttığını ve Bartlett testi sonucuna göre (B=6767,492; p=0,000<0,001) değişkenler arasında yüksek korelasyon olup veri setinin faktör analizine uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hazırlanan taslak ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak için Faktör Analizi yapılmıştır. İlk olarak eş kökenlik değerlerine bakılmış ve eş kökenlik değeri düşük olan, toplam açıklanan varyansı olumsuz yönde etkileyen, iki ve daha fazla faktörde binişik olan ya da hiçbir faktörde yer almayan 21 madde ölçekten çıkarılmıştır. Kalan 28 madde üzerinden yapılan Faktör Analizine göre ölçek 7 faktörden oluşmakta ve yaklaşık olarak toplam varyansın % 59,49’unu açıklamaktadır. Oluşan bu 7 faktörün maddeleri sınıflandırılarak ortak anlamlarına göre adlandırılmış ve YEM için teorik model olarak kullanılmıştır. Faktörlerin açıklanan varyans değerlerinin toplamı % 59,49 olduğundan, hazırlanan ölçeğin, yapı geçerliliğinin sağlandığı görülmektedir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktörler, bağımsız değişkenlerle analiz yapılarak şu bilgiler elde edilmiştir.

1. Araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde Faktör 3 (Acente tavrı)’te erkekler ve kadınlar arasında farklılık olup kasko yaptırırken, kadınların erkeklerden daha fazla, kasko şirketlerinin acente personellerinin sergilediği tavırlardan etkilendikleri gözlenmiştir. Diğer gruplarda ise cinsiyetler arasında farklılık bulunmamıştır.
2. 25-44 yaş aralığında yer alan kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde şirketin sunduğu imkânları, güvenceyi ve acente personelinin sergilediği tavrı 45-60 yaş grubundaki kişilere göre daha fazla önemsediği gözlenmiş.
3. Lisansüstü eğitime sahip kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde şirketin sunduğu ek teminatları ön lisans ve lisans mezunu kişilere göre daha fazla önemsedikleri tespit edilmiştir. Ayrıca lisansüstü eğitime sahip kişiler kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde, önceki kasko deneyimlerini, ön lisans mezunu kişilere göre daha fazla ön planda tuttukları gözlenmiştir.
4. Araç sahiplerinin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde Faktör 2 (Güvence) ve Faktör 4 (Ek teminatlar)’te idari ve akademik personel arasında farklılık olduğu gözlenmiştir. Kasko yaptırırken hem ikinci hem de dördüncü faktördeki akademik personelin idari personele göre daha fazla güvenceye ve şirketin sunduğu ek teminatlara önem verdiği gözlenmiştir. Diğer gruplarda ise kişilerin görevleri arasında farklılık gözlenmemiştir.
5. Aylık geliri 3501-7000 TL aralığında olan kişilerin kasko yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde sigorta şirketinin sunduğu ek teminatları 3500 TL altı geliri olan kişilere göre daha fazla ön planda tuttukları gözlenmiştir.
6. Kişilerin araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde doğduğu bölgeler arasında fark olmadığı gözlenmiştir.
7. Kişilerin daha önce araç sahibi olup olmamalarının araç kaskosu yaptırma ve sigorta şirketi seçiminde gruplar arasında bir farklılığa yol açmadığı gözlenmiştir.
8. Daha önce aracına kasko yaptıran kişilerin, şirketin sunacağı ek teminatlardan, daha önce aracına hiç kasko yaptırmayanlara oranla daha fazla etkilendikleri gözlenmiştir.

Ölçeğin iç tutarlılık analizinde, alt boyutlara ait Cronbach α değerleri 0,530 ile 0,877 arasında değer aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğin toplam Cronbach α değeri ise 0,868 bulunup ölçeğin yüksek iç tutarlılığa ve dolayısıyla yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu görülmüştür.

Faktör analizi ile ortaya konulan bu teorik yapıya Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA sonucunda model uyum indeksleri dikkate alındığında yapısal modelin teorik yapıya uyumunun kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür. Ayrıca standartlaştırılmış regresyon katsayılarının tamamının olasılık değeri 0,05’den küçük olduğu için anlamlı bulunmuştur. Sonuç olarak teorik modele ait regresyon değerlerinin tamamının ilgili gizil değişkeni tahmin ettiği görülmüştür. Son olarak DFA’da gizil değişkenler arasındaki ilişkiler şu şekilde gözlenmiştir:

F1 (Şirket imkânları) ile F6 (Güven) arasında, F2 (Güvence) ile F3 (Acente tavrı), F5 (Şirketin bilinirliği) ve F6 (Güven) arasında, F4 (Ek teminatlar) ile F6 (Güven) arasında, F5 (Şirketin bilinirliği) ile F7 (Kasko deneyimi) arasında aynı yönlü olan çok zayıf bir ilişki, F1 (Şirket imkânları) ile F3 (Acente tavrı) ve F5 (Şirketin bilinirliği) arasında, F2 (Güvence) ile F4 (Ek teminatlar) arasında, F3 (Acente tavrı) ile F4 (Ek teminatlar), F5 (Şirketin bilinirliği), F6 (Güven) ve F7 (Kasko deneyimi) arasında, F4 (Ek teminatlar) ile F5 (Şirketin bilinirliği) ve F7 (Kasko deneyimi) arasında, F5 (Şirketin bilinirliği) ile F6 (Güven) faktörleri arasında aynı yönlü olan zayıf bir ilişki, F1 (Şirket imkânları) ile F2 (Güvence) ve F7 (Kasko deneyimi) arasında, F2 (Güvence) ile F7 (Kasko deneyimi) faktörleri arasında aynı yönlü olan orta dereceli bir ilişki, F1 (Şirket imkânları) ile F4 (Ek teminatlar) faktörleri arasında aynı yönlü olan yüksek bir ilişki gözlenmiştir.

Sonuç olarak araştırma kapsamında geliştirilmiş olan araç sahiplerinin kasko yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkilediği düşünülen ölçek şu şekilde elde edilmiştir.

**Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespiti**

Bu çalışma, Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ danışmanlığında, “Cumhuriyet Üniversitesi Personelinin Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörler” adlı yüksek lisans tezi kapsamında yapılmaktadır. Ankette yer alan ifadelere vereceğiniz cevaplar, araştırmanın amacına ulaşmasında önemlidir. Elde edilen veriler tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Lütfen kimlik bilgilerinizi yazmayınız. İlgi ve yardımlarınız için teşekkür ederim.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MaddeNo** | **Faktörler** | **Kesinlikle Katılmıyorum** | **Katılmıyorum** | **Kararsızım** | **Katılıyorum** | **Kesinlikle Katılıyorum** |
|  | **Faktör 1:** Şirket İmkânları | | | | | |
| **B18** | Poliçedeki teminatların yeterince açıklanması, kasko şirketi tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B11** | Acente personelinin, kaza yerine zamanında gelmesi şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B17** | Kaza sonrası araç sahiplerinin menfaatlerinin gözetilmesi, kasko şirketi tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B13** | Kasko şirketlerinin sunduğu teminat tutarı, şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B12** | Kasko şirketlerinin sunduğu teminatlar, şirket tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **B15** | Kasko şirketinin, kaza sonrası orijinal parça sunması, şirket seçiminde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **B16** | Kasko şirketinin değiştirilmesinde, şirketin, işleri ağırdan alması etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **B9** | Şirketin sunduğu prim ödeme şartları, kasko şirketi tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 2:** Güvence | | | | | |
| **A20** | Kasko şirketinin, hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko yaptırmada etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **A8** | Kaskosuz araçla kaza yapıp yüksek tutarda hasar masrafı ödeyen kişilerde, kasko yaptırma eğilimi fazladır. |  |  |  |  |  |
| **A19** | Kaza ile oluşabilecek hasarı en aza indirebilmek için kasko yaptırılmaktadır. |  |  |  |  |  |
| **A10** | Modeli yüksek olan araç sahiplerinde, kasko yaptırma düşüncesi fazladır. |  |  |  |  |  |
| **A9** | Kasko yaptırmada, malvarlığını güvence altına alma isteği etkilidir. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 3:** Acente Tavrı | | | | | |
| **A7** | Kasko yaptırmada, acente personelinin bıraktığı olumlu izlenim etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **A17** | Acente personelinin ilgisi kasko yaptırma düşüncesinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **B10** | Acente personelinin bilgi verme konusundaki eksikliği, şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 4:** Ek Teminatlar | | | | | |
| **B3** | Kasko şirketi tercihini, şirketin kaza sonrası araç tahsis etmesi etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B4** | Ek hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi şirket tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B2** | Kasko şirketi tercihini, şirketin araçtaki ek aksesuarları da teminat altına alması etkiler. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 5:** Şirketin Bilinirliği | | | | | |
| **B6** | Kasko şirketinin, büyük bir bankaya veya kuruluşa bağlı olması şirket tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| **B5** | Kasko şirketi seçiminde, şirketin ismi önemlidir. |  |  |  |  |  |
| **B7** | Kasko şirketinin her ilde acentesinin olması şirket tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 6:** Güven |  |  |  |  |  |
| **A34** | Herhangi bir kaskolu araçla yolculuk yapanlar, kendilerini güvende hissederler. |  |  |  |  |  |
| **A33** | Kaskolu araç kullananlar kendilerini güvende hissederler. |  |  |  |  |  |
| **A37** | Kişilerde yaş ilerledikçe kasko yaptırma düşüncesi artar. |  |  |  |  |  |
|  | **Faktör 7:** Kasko Deneyimi |  |  |  |  |  |
| **A13** | Hasar tutarının düşük ödenmesi, kasko yenilemeyi olumsuz etkilemektedir. |  |  |  |  |  |
| **A12** | Kasko sigortasını yenilemede, hasarın hızlı ödenmesi etkilidir. |  |  |  |  |  |
| **A22** | Kasko şirketleri ile yaşanılan kötü deneyimler, kasko yaptırma düşüncesini olumsuz etkiler. |  |  |  |  |  |

# 5.2. Öneriler

Yapılan bu çalışma ile araştırmacılara aşağıdaki öneriler tavsiye edilmektedir.

1. Geliştirilen “Yapısal Eşitlik Modeli İle Araç Sahiplerinin Kasko Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlere Yönelik Ölçek” farklı üniversitelerde de uygulanarak farklılıklar ve benzerlikler ortaya konulabilir.
2. Sigorta şirketleri ile görüşülüp müşteri veri tabanlarından faydalanılarak bu “Yapısal Eşitlik Modeli İle Araç Sahiplerinin Kasko Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlere Yönelik Ölçek” geliştirilebilir
3. Toplumda kasko yaptırma düşüncesinin bir ihtiyaç olduğu algısının artmasıyla bireylerin diğer mal varlıklarını (ev, cep telefonu, beyaz eşya, makine vb.) kasko ile güvence altına alma isteğine yönelik tutumlarını ölçen bir ölçek geliştirilebilir.
4. Yapılan bu çalışma ile benzer çalışmaların sonuçları göz önüne alınarak sigorta şirketlerinin kazançlarını nasıl arttırabileceklerine yönelik bir ölçek geliştirilebilir.

# KAYNAKÇA

Akat Ömer ve Taşkın Çağatan (2010). *Araştırma Yöntemlerinde Yapısal Eşitlik Modelleme “Lısrel İle Marka Değeri Ölçümü Örnekleri”.* Bursa: Ekin Yayınevi.

Akgül Aziz ve Çevik Osman (2003). *İstatiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları”.* Ankara: Yeni Mustafa Kitapevi.

Arslan, Rahim (2014). *Ortaöğretim Öğrencilerinin Akıllı Tahta Kullanımına Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirilmesi, Güvenirlik Ve Geçerlik Çalışması: Sivas İli Uygulaması.* (Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014).

Bardakçı, Sait (2013). *İlköğretim Öğrencilerine Yönelik Sınıf İçi Etkinlik Ölçeği Geliştirilmesi, Güvenirlik Ve Geçerlilik Çalışması: Sivas İli Uygulaması.* (Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013).

Bayram, Nuran (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları.* İstanbul: Ezgi Kitabevi.

Bozkurt, Bilgehan (2012). *Yapısal Eşitlik Modeli Ve Turizm Üzerine Bir Uygulama: Marmaris Örneği.* (Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012).

Bölükbaşı Ayşe Gül ve Pamukçu E. Baturalp (2009). *Sigortanın Temel Prensipleri.* İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Büyüköztürk, Şener (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Çelik H. Eray ve Yılmaz Veysel (2009). *Lısrel İle Yapısal Eşitlik Modellemesi-I.* Ankara: Pegem Akdemi Yayınları.

Çipil, Mahir (2003). “ Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması”. *Hazine*

*Dergisi,* 16: 61-88.

Çokluk Ömay, Şekercioğlu Güçlü ve Büyüköztürk Şener (2014). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları.* Ankara: Pegem Akademi.

Dede Yüksel ve Yaman Süleyman (2008). Fen Öğrenmeye Yönelik Motivasyon Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi (EFMED)*. 2(1): 19-37.

Demir, Bekir (2016). *Yapısal Eşitlik Modeli İle Öğrencilerin İş Bulma Kaygılarına Yönelik Ölçek Geliştirme: Cumhuriyet Üniversitesi İİBF’de Bir Uygulama.* (Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).

Demiralay, Tülay (2014), *Hekimlerde Örgütsel Sessizliğin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi.* (Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014).

Demirelli, Cemalettin (2011), *Kurumsal Müşterilerin Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Uygulama.* (Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011).

Güvel Enver Alper ve Güvel Afitap Öndaş (2002). *Sigortacılık.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hoyle, R.H. (1995). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues And Aplication.* London: SAGE Publications.

Kalaycı Şeref (Ed.) (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri.* Ankara: Asil Yayın.

Karacan, Ali İhsan (1994), *Sigortacılık ve Sigorta Şirketleri,* İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Karagöz, Yalçın (2014), *SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik (Tıp, Eczacılık, Diş Hekimliği ve Sağlık Bilimleri İçin).* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Karagöz, Yalçın (2016), *SPSS 23 ve Amos 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler.* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Kartal, Mahmut (2014), *Bilimsel Araştırmalarda Hipotez Testleri Parametrik Ve Nonparametrik Teknikler.* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Kaya Ferudun (Ed.) (2014). *Sigortacılık.* İstanbul: Beta Yayıncılık.

Kaya, Murat (2013), *Üniversite Öğrencilerinin Gelecek Beklentisinin Yapısal Eşitlik Modeli Ve Chaid Analizi İle Belirlenmesi: Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama.* (Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013).

Kelloway, E. K. (1998), *Using Lisrel For Structural Equation Modeling.* USA: Sage Publications, Inc.

Kolcuoğlu, Vedat. “Sigortacılıkta Pazarlama ve Satış Semineri” , Erişim Tarihi: 26 Ocak 2017.

(http://vkolcuoglu.blogcu.com/sigortacilikta-pazarlama-ve-satis-semineri/3144903).

Kotler, Philip (1997), *Marketing Management: Analysis, Planning, İmplementetion and Control,* New Jersey: Prentice Hall İnternational Inc.

Loehlin, John C. (1992), *Latent Variable Models: An Introduction to Factor, Path, and Structural Analysis.* New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Meydan Cem Harun ve Şeşen Harun (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları.* Ankara: Detay Yayıncılık.

Mucuk, İsmet (2007), *Pazarlama İlkeleri.* İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Nakip, Mahir (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS) Destekli Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Noyan, Fatma (2009), *Çok Aşamalı Yapısal Eşitlik Modellerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Uygulaması*. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009).

Oluç, Mehmet. (2006), *Temel Pazarlama Kavramları.* İstanbul: Beta Yayıncılık.

Öksüz, Muharrem (2016), *Trafik ve Kasko Sigortalarının Sigorta Sektöründeki Uygulamaları, Sorunları ve Çözüm Arayışları.* (Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).

Özdamar, Kazım (2013). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.

Özkan, Mehmet (1998), *Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi.* İstanbul: Bilim Teknik Yayınevi.

Şeyranlıoğlu, Onur (2015), *Banka Sigortacılığının (Bankasürans) Yapısal Analizi ve Bir Etkinlik Araştırması.* (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015).

Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner’s Guide to Structural Equation Modeling.* Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

Taşyürek, Hayri (2001), *Kasko Sigortası,* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tavşancıl, Ezel (2010). *Tutulumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. (4. Baskı). Ankara: Nobel Basım Yayın.

Tezbaşaran, Abdullah Ata (1996). *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.

Tunalı, Duygu (2012), *Bir Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi: Çalışanlarda İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi.* (Doktora Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012).

Türk Dil Kurumu, Erişim Tarihi: 22 Ocak 2017.

(http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5884ff68335fe4.56133319).

Türk Dil Kurumu, Erişim Tarihi: 22 Ocak 2017.

(<http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5884ff68335fe4.56133319>).

Türkiye Sigorta Birliği, Erişim Tarihi: 22 Ocak 2017. (http://www.tsb.org.tr/turkiyede-sigortacilik.aspx?pageID=439).

Türkiye Sigorta Birliği, Erişim Tarihi: 27 Ocak 2017.

(http://www.tsb.org.tr/kara-araclari-kasko-genel-sartlari.aspx?pageID=1077).

Uralcan, G. Şebnem (2011), *Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi.* İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Yükselen, Cemal (2000), *Pazarlama-İlkeler-Yönetim-Örnek Olaylar,* Ankara: Detay Yayıncılık.

**EKLER**

**EK 1: Anket Formu**

**EK 1: Anket Formu (Birinci Sayfa)**

**Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespiti**

Bu çalışma, Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ danışmanlığında, “Cumhuriyet Üniversitesi Personelinin Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörler” adlı yüksek lisans tezi kapsamında yapılmaktadır. Ankette yer alan ifadelere vereceğiniz cevaplar, araştırmanın amacına ulaşmasında önemlidir. Elde edilen veriler tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Lütfen kimlik bilgilerinizi yazmayınız. İlgi ve yardımlarınız için teşekkür ederim.

**Yılmaz Günel**

**CÜ SBE İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi**

**A. Araç Sahiplerinin Kasko Sigortası Yaptırma Düşüncesini Etkileyen Faktörler**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bu bölümde kasko poliçesi yaptırma düşüncesine yönelik görüşlerinizi ölçmek amacıyla çeşitli ifadelere yer verilmiştir. İfadeye ait düşüncenizi ifadenin sağındaki kutucuğa X işareti koyarak belirtiniz.** | **Kesinlikle Katılmıyorum** | **Katılmıyorum** | **Kararsızım** | **Katılıyorum** | **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 1. Kasko yaptırmada kasko poliçesinin fiyatı etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırmada yakın çevredekilerin tavsiyeleri etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Bayanların kasko sigortası yaptırma düşüncesi erkeklerden fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Erkeklerin kasko sigortası yaptırma düşüncesi bayanlardan fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Aracının değeri yüksek olan araç sahiplerinde kasko yaptırma düşüncesi fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Aracının değeri düşük olan araç sahiplerinde kasko yaptırma düşüncesi azdır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırmada, acente personelinin bıraktığı olumlu izlenim etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kaskosuz araçla kaza yapıp yüksek tutarda hasar masrafı ödeyen kişilerde, kasko yaptırma eğilimi fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırmada, malvarlığını güvence altına alma isteği etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Modeli yüksek olan araç sahiplerinde, kasko yaptırma düşüncesi fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kaskonun isteğe bağlı oluşu, kasko yaptırma düşüncesini azaltmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko sigortasını yenilemede, hasarın hızlı ödenmesi etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Hasar tutarının düşük ödenmesi, kasko yenilemeyi olumsuz etkilemektedir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırma düşüncesi işletme sahiplerinde fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Servis yetkililerine ulaşım kolaylığı kasko yenilemede etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Dini açıdan uygun olmadığı düşüncesiyle kasko yaptırmayanlar vardır. |  |  |  |  |  |
| 1. Acente personelinin ilgisi kasko yaptırma düşüncesinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Aracının hayatında önemli yeri olanların kasko yaptırma eğilimi yüksektir |  |  |  |  |  |
| 1. Kaza ile oluşabilecek hasarı en aza indirebilmek için kasko yaptırılmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin, hata sürücüde olsa dahi ödeme yapması kasko yaptırmada etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kaskonun önemi ile ilgili bilgi eksikliği, kasko yaptırma düşüncesini olumsuz etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketleri ile yaşanılan kötü deneyimler, kasko yaptırma düşüncesini olumsuz etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko, maddi kayıpları önlediği için yaptırılması gereklidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko ile şahsın hem kendisi hem de sevdikleri güvence altında olur. |  |  |  |  |  |
| 1. Varlıklı/zengin kişilerde kasko yaptırma düşüncesi fazladır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırma bir çağdaşlık göstergesi olarak görülmektedir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kişilerin ekonomik durumu, kasko yaptırma düşüncesini etkiler. |  |  |  |  |  |

**EK 1: Anket Formu (İkinci Sayfa)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Kaza haberlerinin kişilerde oluşturduğu korku, kasko yaptırma eğilimini artırır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırılmasında iklim şartlarının etkisi vardır. |  |  |  |  |  |
| 1. Yaşanılan şehrin trafik yoğunluğu, kasko yaptırma düşüncesini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Krediyle araç alımında, kredi kurumu zorunlu tuttuğu için kasko yaptırılmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırmak gereksizdir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kaskolu araç kullananlar kendilerini güvende hissederler. |  |  |  |  |  |
| 1. Herhangi bir kaskolu araçla yolculuk yapanlar, kendilerini güvende hissederler. |  |  |  |  |  |
| 1. Eğitim seviyesi yükseldikçe kasko yaptırma düşüncesi artmaktadır. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko yaptırmada kişilerin yaşadığı bölge etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kişilerde yaş ilerledikçe kasko yaptırma düşüncesi artar. |  |  |  |  |  |

**B. Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörler**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bu bölümde kasko şirketi seçimini etkileyen faktörlere yönelik düşüncelerinizi ölçmek amacıyla çeşitli ifadelere yer verilmiştir. İfadeye ait düşüncenizi ifadenin sağındaki kutucuğa X işareti koyarak belirtiniz.** | **Kesinlikle Katılıyorum** | **Katılıyorum** | **Kararsızım** | **Katılmıyorum** | **Kesinlikle Katılmıyorum** |
| 1. Anlaşma şartlarının yerine getirilmemesi, şirket seçimini olumsuz etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketi tercihini, şirketin araçtaki ek aksesuarları da teminat altına alması etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketi tercihini, şirketin kaza sonrası araç tahsis etmesi etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Ek hizmetlerin zamanında yerine getirilmesi şirket tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketi seçiminde, şirketin ismi önemlidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin, büyük bir bankaya veya kuruluşa bağlı olması şirket tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin her ilde acentesinin olması şirket tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin her ilde servislerle anlaşmasının olması şirket tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Şirketin sunduğu prim ödeme şartları, kasko şirketi tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Acente personelinin bilgi verme konusundaki eksikliği, şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Acente personelinin, kaza yerine zamanında gelmesi şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketlerinin sunduğu teminatlar, şirket tercihinde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketlerinin sunduğu teminat tutarı, şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketleri hakkında medyada yer alan haberler, şirket seçimini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin, kaza sonrası orijinal parça sunması, şirket seçiminde etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kasko şirketinin değiştirilmesinde, şirketin, işleri ağırdan alması etkilidir. |  |  |  |  |  |
| 1. Kaza sonrası araç sahiplerinin menfaatlerinin gözetilmesi, kasko şirketi tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |
| 1. Poliçedeki teminatların yeterince açıklanması, kasko şirketi tercihini etkiler. |  |  |  |  |  |

**EK 1: Anket Formu (İkinci Sayfanın Devamı)**

**C. Demografik Özellikler**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cinsiyetiniz** | **Yaşınız** | | | | **Eğitim** **Durumunuz** | | | | **Göreviniz** | | | |
| Erkek ( ) | 25 yaş altı ( ) | | 25-44 yaş ( ) | | Lise ve Öncesi ( ) | | Önlisans ( ) | | İdari Personel ( ) | | | |  |
| Kadın ( ) | 45-60 yaş ( ) | | 60 yaş üstü ( ) | | Lisans ( ) | | Lisansüstü ( ) | | Akademik Personel ( ) | | | |  |
|  |  | |  | |  | | |  | |  | | | |  |
| **Aylık Geliriniz** | | | | | | **Doğduğunuz ilin Bölgesi** | | | | | |  | | |
| 3500 TL ve altı ( ) | | 3501-7000 TL arası ( ) | | 7001 TL ve üzeri ( ) | | Lütfen yazınız………………………….. | | | | |  | | | | |

**Hiç Araç Sahibi Oldunuz mu? KendiAracınıza Hiç Kasko**

**Yaptırdınız mı?**

Evet ( ) Hayır ( ) Evet ( ) Hayır ( )

# ÖZ GEÇMİŞ

**KİŞİSEL BİLGİLER**

Adı Soyadı : **Yılmaz GÜNEL**

Uyruğu : **T.C.**

Doğum Tarihi ve Yeri : **23.03.1985 / Seyhan**

e-posta : **yilmaz23gunel@gmail.com**

**EĞİTİM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Derece** | **Kurum** | **Mezuniyet Yılı** |
| Lisans | **Fırat Üniversitesi** | **2008** |
| Yüksek Lisans |  |  |

**İŞ TECRÜBESİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tarih** | **Kurum** | **Görev** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**YABANCI DİL BİLGİSİ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yabancı Dilin Adı** |  |  |

YÖK DİL ( 68,75)