

CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ PERSONELİNİN ARAÇ KASKOSU İÇİN SİGORTA ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ¹

Mehmet DEMİR²

Sait BARDAKÇI³

Yılmaz GÜNEL⁴

ÖZET

Araştırmanın amacı, Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan personelin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçimlerini etkileyen faktörlerin belirlenen değişkenlere göre incelenmesidir. Sigorta şirketi seçiminde en önemli kriter olarak kuşkusuz fiyat faktörü akla gelmektedir. Bu çalışma, fiyat dışında belirlenen diğer faktörlerin sigorta şirketi seçimindeki etkisini çeşitli değişkenlere göre incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan 350 personele Günel (2017) tarafından geliştirilen 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. Elde edilen verilerin analizinde bağımsız gruplar için t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda sigorta şirketi seçimini etkilediği düşünülen şirket bilinirliği ve güven faktörleri hiçbir değişkene göre anlamlı bir farklılık göstermezken, acentenin tavrı, şirket imkânları, güvence, ek teminatlar ve kasko deneyimi faktörleri ise çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir. Bu bulgular doğrultusunda üniversite personelinin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçimlerinde en çok dikkate alınan faktörün ek teminatlar olduğu, bunu güvence ve acentenin tavrı faktörlerinin izlediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kasko, Sigorta Şirketi, ANOVA, t Testi

Investigation of the Factors Affecting the Choice of the Insurance Company for the Car Insurance of the Cumhuriyet University Personnel by Demographic Variables

Abstract

The purpose of the study is to examine the factors affecting the selection of the insurance company according to identified variables when Cumhuriyet University personel

¹ Çalışmanın örnekleme, anket formu ve verileri Doç. Dr. Yalçın KARAGÖZ'ün danışmanlığında yürütülen “Araç Kaskosu Yaptırma Düşüncesini Ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespitine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli İle Ölçek Geliştirme: Cumhuriyet Üniversitesi'nde Bir Uygulama” başlıklı yüksek lisans tezinden alınmıştır.

² Doç. Dr., Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Sivas, mehmet_demir01@hotmail.com

³ Arş. Gör. Dr., Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Sivas, sait_bardakci@hotmail.com

⁴ Öğr. Gör., Cumhuriyet Üniversitesi, Divriği Nuri Demirağ MYO, Sivas, yilmaz23gunel@gmail.com

are engaged in car insurance. It comes to mind that the most important criterion in choosing an insurance company is, of course, the price factor. This study aims to examine the effect of other factors, which are determined outside the price, on the selection of the insurance company according to various variables. In this context, the scale which is developed by Günel (2017) and consists of 7 factors affecting the selection of the insurance company and named as "Company Facilities", "Assurance", "Agency Attitude", "Additional Guarantees", "Company Popularity", "Safety" and "Insurance Experience" was applied to 350 employees working at Cumhuriyet University. For the analysis of the obtained data, independent samples t-test and oneway variance analysis were used. As a result of the analyzes while the company popularity and safety factors that are thought to affect the selection of the insurance company do not show any significant difference according to any variables, the factors of company facilities, agency attitude, assurance, additional guarantees and insurance experience show significant differences. According to direction of these findings it has been determined that the factor of additional guarantees is the foremost factor when the university personel are engaged in car insurance and the factors of assurance and agency attitude follows it.

Key Words: Car Insurance, Insurance Company, ANOVA, t Test.

GİRİŞ

Hayatı boyunca karşılaşılabileceği tehlikelere karşı insanların, oluşabilecek kayıpları bertaraf etme, tesirini azaltma, önleme ve geleceğe umutla bakma ihtiyacı sigortanın var olma sebebidir. Oluşabilecek rizikolara karşı tedbir alma ve bu risklerden dolayı yaşanabilecek ekonomik kayıpları önleme isteği, araç sahiplerinde kasko yaptırma ihtiyacını doğurmuştur.

Sigortanın temel amacı, oluşabilecek hasarları engellemek veya ortadan kaldırmak değil, meydana gelen hasarın maddi boyutunu, fona katılan kişiler arasında dağıtarak hasar yükünün taşınabilir hale getirmektir. Böylece fona katılan kişi sayısı arttıkça, oluşabilecek risk, daha fazla kişi arasında bölüneceğinden kişi başına düşen hasar yükü de küçülecektir.

Ülkemizde hızla artan araç sayısına paralel olarak, araç sahiplerinin araçlarını kasko yaptırma isteğindeki artış, sigorta sektöründe kasko sigortacılığının önemini ve sigorta şirketleri arasındaki rekabeti arttırmıştır. Bu noktada sigorta şirketlerinin müşteri ihtiyaçlarını, talep ve isteklerini göz önüne alarak tercihlerinde etkili olabilecek faktörleri belirlemeleri ve bunlara dayalı politikalar geliştirmeleri kaçınılmaz olmuştur.

Bireyler, sigorta şirketlerinin sunduğu kasko hizmetleri arasından, ihtiyaç ve isteklerini en üst seviyede sağlayabilen ve fiyat açısından en düşük rakamlı seçenekler sunabilen sigorta şirketleri arasında tercihte bulunmaktadır. Bu tercihler, sigorta şirketlerinin yoğun rekabet ortamında sektörde ayakta kalabilmesi adına müşteri odaklı hizmetler geliştirmelerine katkı sağlamaktadır. Müşteri açısından fiyat her ne kadar en önemli faktör olsa da sunulan hizmetin içeriğine bağlı olan farklı faktörler de müşteri tercihlerini etkileyebilmektedir. Bu bakımdan

sigorta şirketlerinin fiyat faktörünün yanında bu faktörleri de tespit ederek sundukları hizmetin içeriğini buna göre düzenlemeleri önem taşımaktadır.

Bu doğrultuda araştırma kapsamında, Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan personelin kasko hizmetine yönelik sigorta şirketi seçerken fiyat kriteri haricinde dikkate aldığı faktörler ve bu faktörlerin bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği ele alınmıştır. Bu bağlamda farklı demografik gruplara ait olan müşterilerin tercihlerini etkileyen ve kasko hizmetinin içeriğini oluşturan faktörler ortaya konularak literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

I. SİGORTA VE RİSK KAVRAMLARI

Sigorta kavramı, Latince “güvence” manasına gelen “sicurta” kelimesinden gelmektedir. Yapılan literatür taraması sonucunda, sigorta kavramını açıklayan birbirine yakın pek çok tanımın yapılmış olduğu görülmektedir.

Sigorta; sigorta şirketinin belli bir prim bedelinde, bireylerin para ile ölçülebilir bir çıkarını zarara uğratabilecek muhtemel bir riskin meydana gelmesi halinde tazminat ödemeyi veya bireylerin yaşamlarında meydana gelen hastalık, sakatlık ve ölüm gibi tehlikelere karşı tazminat ödemeyi yüklediği bir kontrattır (Bölükbaşı ve Pamukçu, 2009:1). Başka bir ifadeyle aynı riziko altında bulunan bireylerin sigorta şirketleri vasıtasıyla bir araya gelerek belli bir prim ödemesi şartıyla bir fon oluşturulması ve bu fondan riziko meydana geldiğinde hasarın karşılanmasıdır.

Türk Ticaret Kanunu'nun 1263. maddesinde: ‘Sigorta bir sözleşmedir ki bununla sigortacı bir prim karşılığında başka bir şahsın para ile ölçülebilir bir çıkarını bozacak bir riskin (bir tehlikenin) meydana gelmesi durumunda tazminat ödemeyi yahut bir veya birkaç kişinin yaşam süreleri sebebiyle veya yaşamlarında meydana gelen belli bir takım olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır’ şeklinde ifade edilmektedir (TTK, 2006:362).

Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği'ne göre ise sigorta; “Aynı çeşit risk ile karşı karşıya olan bireylerin, belirli bir ölçüde para ödemesi ile toplanan miktarın, sadece o rizikonun meydana gelmesinde zarara uğrayanların ziyanlarını karşılamak için kullanılan, bir risk transfer sistemidir. Bu sistem vasıtasıyla bireyler, karşı karşıya kaldıkları risklerin yol açabileceği, parayla ölçülebilen zararlarını, küçük miktarlarda ödemiş oldukları primler vasıtasıyla paylaşmaktadırlar” (TSB, 2017a).

Risk kelimesinin kökünün ise Latince'deki “risicum” sözcüğünden geldiği tahmin edilmektedir. Risk hakkında çok sayıda ve birbirinden farklı tanımlar yapılmıştır.

Genel kabul gören bir tanıma göre risk, tek bir oluşumun veya yitimin ihtimali olmayıp beklenenden farklı sonuçların gerçekleşme ihtimalidir. Risk, gelecekte olması muhtemel veya istenilen bir sonuçtan olumsuz yönde sapmanın ihtimali olarak nitelendirilebilir (Bölükbaşı ve Pamukçu, 2009:3).

II. KARA ARAÇLARI KASKO SİGORTASI

Kasko sigortası, belirli riskler sebebiyle motorlu kara taşıt araçlarında meydana gelebilecek hasarları teminat altına alan bir sigorta dalıdır. Kasko (Casco) sözcüğü, Fransızca kırılma manasına gelen casse ve çarpışma anlamına gelen Collision kelimelerinin ilk hecelerinden meydana gelmiştir (Günel ve Günel, 2002:111). Sigorta yaptıran tarafından ödenecek prime karşılık olarak, aracın maruz kalabileceği kasko rizikolarının, sigorta tarafından güvence altına alınmasını sağlayan sigorta akdine kasko sigortası denir (Taşyürek, 2001:5).

Kasko sigortası mal sigortaları kapsamında olup, motorlu kara taşıtının sigorta ettirenin iradesi dışında yanması, çalınması vb. hasara uğraması halinde, tazminat ödenmesini sağlamak amacı ile yaptırılır. Aynı zamanda kasko sigortası kaza sırasında karşı araçtaki hasarı değil, sigortalıya ait araçtaki hasarı güvence altına alan bir sigortadır (Çakıroğlu, 2007:49).

A. KASKO SİGORTASININ KAPSAMI

Sigortacı kasko sigortası ile sigortalının, poliçede ifade edilen ve karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlardan, römork veya karavanlar ile iş makinelerinden, lastik tekerlekli traktörlerden ve diğer zirai tarım makinelerinden oluşan çıkarının aşağıda belirtilen rizikoların gerçekleşmesi durumunda doğrudan maruz kalacağı maddi zararları karşılar (TSB, 2017b).

Kasko sigortası kapsamına giren riskler şu şekilde sıralanabilir (Günel ve Günel, 2002:112).

- Sigortalı bir aracın, hareket halinde veya duruyorken, aracı kullanan kişinin iradesi dışında meydana gelen dışsal ve ani etkilerin sonucu olarak sabit veya hareket halindeki bir cismin çarpması, düşme, devrilme, yuvarlanma gibi kazalardan doğan hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.
- Sigortalı bir aracın yangın, infilak, yıldırım çarpması veya bunların söndürülmesi ile oluşan kayıp ve hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.
- Sigortalı aracın veya lastiklerinin veya diğer aksamlarından birinin çalınması ya da çalınmasına teşebbüs edilmesi neticesinde oluşan kayıp ve hasarlar kasko sigortası kapsamındadır.
- Düzenli sefer yapan araba vapurları (feribot) ile sigortalı aracın taşınması sırasında oluşabilecek zararlar kasko sigortası kapsamındadır. Diğer taşıma şekilleri ise sigorta kapsamı dışındadır.

B. ARAÇ KASKOSU YAPTIRIRKEN SİGORTA ŞİRKET SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1. Demografik Faktörler

Sigorta şirketleri belli bir prim karşılığında belirsizlikler altında oluşabilecek riskler için kişilerin mallarını mali açıdan teminat altına alır. Sigorta şirketleri,

riskleri belirlemede demografik özellikler altında bazı parametrelerden faydalanarak kasko poliçesinin fiyatını belirlerler.

Araç sahibinin yaşı kasko poliçe fiyatını belirlemede önemli bir parametredir. Uzun yıllar trafikte araç kullanan, tecrübeli sürücüler için sunulan fiyat teklifi ile trafiğe yeni çıkan bir sürücüye sunulan fiyat teklifi farklıdır. Bazı sigorta şirketleri erkeklerin risk oranını kadınlardan fazla görerek kadın sürücüye fiyat avantajı sunarken bazı şirketler de kadın sürücüleri daha riskli bulmaktadır.

Kişinin eğitim durumu ve mesleği, bireylerin kasko sigortası satın alırken şirket seçimine etki eden faktörlerdendir. Sigortanın gerekli oluşunun ve rolünün yanlış anlaşılmasında, eğitim eksikliğinin sigorta satın almaya olan ilgiyi azalttığını Ioncica vd.(2012) yaptıkları çalışmalar ile ifade etmişlerdir.

Bireylerin aylık gelirleri, şirket seçimine etki eden diğer bir parametredir. Aylık geliri yüksek olan kişiler, en uygun kasko poliçe fiyatı sunan şirketlerden ziyade poliçe fiyatı yüksek olsa bile güvenilir şirketleri tercih etmektedir.

Kişilerin daha önce edindikleri deneyimler ve çevrelerinden edindikleri bilgiler sigorta şirketi seçimine etki eden faktörlerdendir.

2. Reklam

Sigortacılık sektöründe reklam, şu amaçları gerçekleştirmek için yapılır (Aktaş, 1992:167):

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

Bu amaçlar doğrultusunda yoğun rekabet ortamında kişilerin sigorta şirketi seçimini etkileyerek pazar payını arttırmak isteyen sigorta şirketleri, reklama ciddi bütçeler ayırmakta ve çok önem vermektedirler.

3. Referans

Kasko poliçesi satın alırken bireyler, çevrelerindeki kişilerin sigorta şirketleriyle yaşadıkları olumlu veya olumsuz deneyimleri ya da sigorta acentesinde çalışan tanıdıklarının referansı doğrultusunda şirket seçiminde bulunurlar. Ayrıca kişiler, daha önce sigorta şirketleri ile yaşadığı olumlu veya olumsuz tecrübelerini referans olarak sigorta şirketi seçiminde bulunurlar.

Kasko şirketinin ismi, büyük bir bankaya yâda önemli bir kuruluşa bağlı olması, medyada şirket hakkında çıkan haberler şirket seçiminde kişilerin referans aldığı diğer hususlardır.

4. Hizmet

Kasko poliçesi satın alma düşüncesine sahip bireyler, sigorta şirketinin sunacağı hizmetlerin kalitesine, niteliklerine, yerine getirilme zamanına ve şirketin sahip olduğu yaygın hizmet ağına önem verirler. Sigorta şirketleri müşterilerin talepleri doğrultusunda istek ve ihtiyaçlarına uygun bir pazarlama karmasına sahip olmalıdır. Günümüzde sigorta pazarlaması, müşteri odaklı ve daha nitelikli hizmet anlayışı ile tüketicilere en uygun fiyat ve ödeme koşullarını sunma gayreti içerisinde. Tüketiciler sigorta şirketi seçiminde hizmet parametresine çok önem vermektedirler.

5. Fiyat ve Ödeme Kolaylığı

Kasko sigortası satın alma düşüncesine sahip kişiler sigorta şirketi seçimi açısından, kasko poliçesinin fiyatı ve bu primi ödeme şartlarını değerlendirmede ilk sıralarda tutmaktadırlar. Dünyada kasko sigortası yaptırırken ödenecek prim tutarını hesaplanmasında kullanılan risk ölçütleri çok çeşitli olmakla beraber, bunlardan bazılarının uygulanması Türkiye’de de yapılmaya başlanmıştır. Örneğin; lüks sınıf kategorisine giren araçlar daha az kaza yaptığı veya çocuk sahibi olanlar aşırı hızdan kaçındığı için bu kişilerin primleri daha düşük olabilmektedir (Alma ve Erol, 2016:152).

6. Anlaşma Şartlarına Uyum

Tüketiciler, kasko poliçesi satın alırken poliçede yer alan şartların yerine getirilmesine azami önem verirler. Poliçede yer alan yükümlülükleri yerine getirmeyen sigorta şirketleri bireylerin şirket seçiminde olumsuz etkilere sahip olmakta aynı zamanda tüketicinin 5684 sayılı sigortacılık kanuna göre dava açması ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu kanun ile sigorta sözleşmesinde yer alan bireylerin hak ve menfaatini koruyarak sigortacılık sektörünün etkin bir şekilde çalışması için bu kanuna tabi şahıs ve işletmelerin, işe başlama, teşkilat, yönetim, çalışma esas ve şekilleri ile faaliyetlerinin sona ermesi ve denetlenmesi ile alakalı hususlar ile sigorta sözleşmesinden doğan anlaşmazlıkların çözümüne yönelik usul ve esasları düzenlemektedir (TSB, 2017a).

7. Teminatlar

Sigortacılık sektöründe rekabet ortamının sunduğu ürünlerin farklılığı beraberinde farklı teminatları getirmiştir. Tüketiciler, araçlarının sahip olduğu özelliğe göre sigorta şirketlerinden ek teminat isteğinde bulunabilmektedir. Araç üzerinde bulunan ek aksesuarların da teminat kapsamına alınması, ücretsiz olarak mini onarım hizmetinden faydalanılmak istenmesi, kaza sonrası araç tahsis edilmesi, hasarın hızlı ve eksiksiz ödenmesi, teminat tutarı ve teminatların yeterince açıklanması gibi faktörlerin kişilerin sigorta seçiminde satın alma davranışını etkilediği düşünülmektedir.

8. Acente Personelinin İlgisi

Araç sahipleri kasko poliçesi satın alırken acente personelinin ilgisi, samimi ve güven verici davranışları, bilgi verme konusundaki yetkinliği ve işlemleri zamanında yerine getirmesi gibi faktörleri göz önüne alarak şirket seçiminde bulunurlar.

III. YÖNTEM

A. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini 2016 yılı Kasım ayı itibariyle Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan 1821'i akademik, 1581'i idari personel olmak üzere 3402 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme yöntemi ise kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan toplam 410 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Araştırmada mümkün olduğu kadar çok personele en kısa süre içinde ulaşmak amaçlandığından dolayı kolayda örnekleme yöntemi yeterli olarak görülmüştür.

B. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak Günel (2017) tarafından araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespiti için geliştirilen 5'li Likert tipi bir ölçek ve demografik bilgilerden oluşan anket formu kullanılmıştır. Literatürde sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespiti için geliştirilen başka bir ölçeğe rastlanmamış, bu yüzden söz konusu ölçek tercih edilmiştir. Ölçekte yer alan maddelerin cevap seçenekleri "5=Kesinlikle Katılıyorum", "4=Katılıyorum", "3=Kararsızım", "2=Katılmıyorum" ve "1=Kesinlikle Katılmıyorum" şeklindedir. Dolayısıyla ölçekteki değişkenlerin cevap puanları 1 ile 5 arasında değişmektedir. Cevap puanı 5'e yaklaştıkça kişinin ilgili değişkene katılma düzeyinin yüksek olduğunu, cevap puanı 1'e yaklaştıkça kişinin ilgili değişkene katılma düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir.

Söz konusu ölçek 7 alt faktörden oluşmaktadır ve bu faktör yapısı toplam varyansın yaklaşık %60'ını açıklamaktadır. Bu faktörler sırasıyla, "Şirket İmkânları", "Güvence", "Acente Tavrı", "Ek Teminatlar", "Şirketin Bilinirliği", "Güven" ve "Kasko Deneyimi" faktörleridir. Aslında sigorta şirketi seçiminde en önemli faktörün fiyat faktörü olduğu düşünülebilir. Çalışma kapsamında belirgin bir faktör olan fiyat faktörü yerine şirkete ve poliçe içeriğine ilişkin söz konusu 7 faktör incelenmeye çalışılmıştır. Bu 7 alt faktöre ve ölçeğin tamamına ait değişken sayıları ve Cronbach Alpha katsayıları Tablo1'deki gibidir:

Tablo 1: Ölçek ve Alt Faktörlerinin Cronbach α Katsayıları

Faktörler	Değişken Sayısı	Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı (α)
Faktör 1: Şirket imkânları	8	0,877
Faktör 2: Güvence	5	0,712
Faktör 3: Acente tavrı	3	0,705
Faktör 4: Ek teminatlar	3	0,758
Faktör 5: Şirket bilinirliği	3	0,682
Faktör 6: Güven	3	0,653
Faktör 7: Kasko deneyimi	3	0,530
Toplam	28	0,868

Tablo 1'deki verilere göre alt boyutlardan Faktör 2, Faktör 3, Faktör 4, Faktör 5 ve Faktör 6'nın oldukça güvenilir olduğu, Faktör 1'in yüksek derecede güvenilir olduğu ve Faktör 7'nin ise düşük derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Ölçeğin bütünü göz önüne alındığında ise genel Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,868 olarak hesaplanmıştır. Bu değer ölçeğin yüksek iç tutarlılığa ve dolayısıyla da yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin faktör yapısına ilişkin yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ise uyum indeksi değerleri sırasıyla $\chi^2/df = 1,961 < 3$; $0,85 < GFI = 0,886$; $0,90 < IFI = 0,903$; $0,95 > CFI = 0,902$; $RMSEA = 0,052 < 0,08$ şeklinde hesaplanmıştır. Bu uyum indeksi değerlerine göre ölçeğin yapı geçerliğinin olduğu ortaya konulmuştur.

Tüm bu bilgiler doğrultusunda Günel (2017) tarafından geliştirilen ölçeğin çalışma kapsamında araç sahiplerinin kasko sigortası yaptırma düşüncesini ve sigorta şirketi seçimini etkileyen faktörlerin tespiti için kullanılabileceğine karar verilmiştir.

C. VERİLERİN TOPLANMASI

Çalışmada kullanılan veri toplama aracı, 29 Kasım 2016-12 Ocak 2017 tarihleri arasında, Cumhuriyet Üniversitesi'nde görevli 410 akademik ve idari personele uygulanmıştır. Cevaplanan bu anketlerin arasında boş bırakılan soru sayısı 2 ve üzeri olan 60 anket analizlere dâhil edilmemiştir ve nihai olarak toplam 350 anketten elde edilen veriler üzerinde değerlendirme yapılmıştır.

D. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Öncelikle elde edilen verilerin normallik varsayımının analizinde Kolmogorov-Smirnov testi dikkate alınmıştır. Farklı grupların kasko sigortası için sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi alt faktöre ait ortalama puanlarının karşılaştırılmasında ise grup sayısı dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda bağımsız iki grubun ortalamalarının karşılaştırılması için bağımsız gruplar için t testi kullanılmış, üç veya daha fazla sayıda grubun ortalamalarının karşılaştırılması için

ise tek yönlü varyans analizi-Oneway Analysis of Variance (ANOVA) testi kullanılmıştır. ANOVA testinin sonucunda varsa farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için ise çoklu karşılaştırma testleri dikkate alınmıştır. Bu bağlamda eğer grupların varyansları homojen ise Tukey çoklu karşılaştırma testi, grupların varyansları homojen değilse Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır.

Tukey testi grup varyanslarının homojen olduğu durumda Tamhane T2 testi ise grup varyanslarının heterojen olduğu durumda k adet ortalamayı ikili olarak ortak bir hata payıyla eş zamanlı karşılaştıran çoklu karşılaştırma testleridir (Karagöz, 2016:419-421).

Söz konusu istatistiksel tekniklerin uygulanmasında IBM SPSS 22 paket programından yararlanılmıştır.

IV. BULGULAR

A. DEMOGRAFİK BULGULAR

Araştırmada demografik değişken olarak yer verilen değişkenler ve bu demografik değişkenlere yönelik çalışma grubundan elde edilen frekans ve yüzde değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Demografik Değişkenlere Ait Frekans Tablosu

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	238	68
Kadın	112	32
Yaş	Frekans	Yüzde
25 Yaş altı	9	2,6
25-44 Yaş	232	66,3
45-60 Yaş	99	28,3
60 Yaş üstü	10	2,8
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise ve Öncesi	23	6,6
Ön lisans	29	8,3
Lisans	88	25,1
Lisansüstü	210	60,0
Görev	Frekans	Yüzde
İdari Personel	125	35,7
Akademik Personel	225	64,3
Aylık Gelir	Frekans	Yüzde
3500 TL ve altı	113	32,3
3501-7000 TL arası	208	59,4
7001 TL ve üzeri	29	8,3
Kasko Yaptırma Durumu	Frekans	Yüzde
Evet	240	68,6
Hayır	110	31,4

B. KASKO ŞİRKETİ SEÇİMİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN BULGULAR

Katılımcıların araç kasko sigortası için sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi alt faktöre ait hesaplanan ortalama puanlarına ilişkin bazı betimleyici istatistikler Tablo 3'te verilmiştir. Ayrıca yine yedi alt faktörün ortalama puanlarının normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov Normallik testi ile incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 3: Faktör Puanlarına Ait Betimleyici İstatistikler

Faktörler	N	Ort.	ss.	Çarpıklık	Basıklık	Min.	Maks.
Şirket imkânları	350	4,28	0,48	-0,273	0,315	2,50	5
Güvence	350	4,20	0,56	-0,675	1,019	1,80	5
Acente tavrı	350	3,84	0,67	-0,625	0,397	1,67	5
Ek teminatlar	350	4,19	0,59	-0,570	0,992	2	5
Şirket bilinirliği	350	3,77	0,71	-0,196	0,279	1	5
Güven	350	3,43	0,75	-0,383	0,317	1	5
Kasko deneyimi	350	3,97	0,63	-0,322	-0,236	2	5

Tablo 4: Kolmogorov-Smirnov Normallik Testi Sonuçları

Faktörler	Test İstatistiği	Serbestlik Der.	p
Şirket imkânları	,137	350	,000
Güvence	,100	350	,000
Acente tavrı	,187	350	,000
Ek teminatlar	,182	350	,000
Şirket bilinirliği	,142	350	,000
Güven	,129	350	,000
Kasko deneyimi	,138	350	,000

Tablo 4'teki Kolmogorov-Smirnov Testi sonuçlarına göre yedi faktörün de ortalama puanlarının normal dağılım göstermediği görülmektedir ($p < 0.05$). Bu durumda özellikle likert ölçek üzerinden elde edilen değişkenlerin normallik sınaması için literatürde kabul gören bir diğer kriter çarpıklık katsayısının ± 1 aralığında, basıklık katsayısının ise ± 2 aralığında değer almasıdır (Tabachnick ve Fidell, 2007; Akt: Ilgaz, 2015:878). Bu bağlamda, Tablo 3'teki yedi faktörün çarpıklık ve basıklık değerleri göz önüne alındığında normal dağılım gösterdiği kabul edilebilir.

Bu durumda katılımcıların araç kasko sigortası için sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi faktöre ait hesaplanan ortalama puanlarının belirlenen demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesinde parametrik istatistiksel yöntemler kullanılmıştır.

Öncelikle üniversite personelinin sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi faktöre ait hesaplanan ortalama puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız gruplar için t testi ile test edilmiştir. Testin hipotezleri;

H_0 : İlgili faktöre yönelik erkek ve kadınların ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik erkek ve kadınların ortalama puanları farklıdır.

şeklinde kurulmuştur. Öncelikle dikkate alınan Levene varyansların homojenliği testi sonucuna göre cinsiyet gruplarının varyanslarının homojen olup olmadığı tespit edilmiş, bu doğrultuda hesaplanan t test istatistiği dikkate alınmıştır. Varyansların homojenliği varsayımının sağlanmasıyla birlikte yapılan bağımsız gruplar için t testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 5'teki gibidir.

Tablo 5: Cinsiyete Göre Faktör Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları

Faktör	Cinsiyet	N	Ort.	ss	Varyansların Homojenliği	t	p
Şirket İmkânları	Erkek	238	4,25	,44	Homojen Değil	-1,468	0,144
	Kadın	112	4,33	,52			
Güvence	Erkek	238	4,17	,55	Homojen	-1,274	0,204
	Kadın	112	4,25	,58			
Acente Tavrı	Erkek	238	3,75	,66	Homojen	-3,529	0,000
	Kadın	112	4,02	,65			
Ek Teminatlar	Erkek	238	4,20	,55	Homojen	0,454	0,600
	Kadın	112	4,16	,65			
Şirket Bilinirliği	Erkek	238	3,75	,66	Homojen Değil	-0,238	0,812
	Kadın	112	3,77	,79			
Güven	Erkek	238	3,40	,77	Homojen	-1,162	0,246
	Kadın	112	3,50	,68			
Kasko Deneyimi	Erkek	238	4,00	,61	Homojen	1,403	0,162
	Kadın	112	3,89	,65			

Tablo 5'teki bulgulara göre sadece "Acente Tavrı" faktörüne ilişkin görüşler için H_1 hipotezi kabul edilerek cinsiyete göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu faktöre ilişkin erkek ve kadınlara ait ortalamalar dikkate alındığında kadınların sigorta şirketi seçiminde acente tavrına daha çok önem verdiği söylenebilir.

İkinci olarak üniversite personelinin yedi faktöre ait hesaplanan ortalama puanlarının yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Testin hipotezleri;

H_0 : İlgili faktöre yönelik yaş gruplarının ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik yaş gruplarının ortalama puanları farklıdır.

şeklinde oluşturulmuştur. Yapılan ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 6'daki gibidir.

Tablo 6: Yaşa Göre Faktör Puanlarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Şirket İmkânları	Gruplar Arası	2,609	3	,870	3,919	,009
	Gruplar İçi	76,789	346	,222		
	Toplam	79,398	349			
Güvence	Gruplar Arası	6,149	3	2,050	6,781	,000
	Gruplar İçi	104,570	346	,302		
	Toplam	110,718	349			
Acente Tavrı	Gruplar Arası	7,020	3	2,340	5,430	,001
	Gruplar İçi	149,115	346	,431		
	Toplam	156,135	349			
Ek Teminatlar	Gruplar Arası	2,461	3	,820	2,397	,068
	Gruplar İçi	118,396	346	,342		
	Toplam	120,857	349			
Şirket Bilinirliği	Gruplar Arası	,830	3	,277	,546	,651
	Gruplar İçi	175,514	346	,507		
	Toplam	176,344	349			
Güven	Gruplar Arası	,405	3	,135	,240	,869
	Gruplar İçi	194,606	346	,562		
	Toplam	195,011	349			
Kasko Deneyimi	Gruplar Arası	,913	3	,304	,764	,515
	Gruplar İçi	137,831	346	,398		
	Toplam	138,744	349			

Tablo 6'daki bulgulara göre “Şirket İmkânları”, “Güvence” ve “Acente Tavrı” faktörleri için H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Dolayısıyla bu faktörlere yönelik görüşler yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Bu faktörlere ilişkin farklılığın hangi yaş grupları arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için çoklu karşılaştırma testi yapılmalıdır. Levene varyansların homojenliği testine göre her üç faktör için de varyansların homojen olduğu tespit edilmiş ($p > 0,05$) ve buna göre Tukey çoklu karşılaştırma testinin kullanılmasına karar verilmiştir. Yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Yaş Gruplarına Göre Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi Sonuçları

Faktörler	1.Grup	2.Grup	Ortalamalar Farkı	p
Şirket İmkânları	25 Yaş Altı	25-44 Yaş Arası	-,14230	,811
		45-60 Yaş Arası	,04924	,991
		60 Yaş Üstü	-,08056	,982
	25-44 Yaş Arası	25 Yaş Altı	,14230	,811
		45-60 Yaş Arası	,19154*	,004
		60 Yaş Üstü	,06175	,977
	45-60 Yaş Arası	25 Yaş Altı	-,04924	,991
		25-44 Yaş Arası	-,19154*	,004
		60 Yaş Üstü	-,12980	,840
Güvence	25 Yaş Altı	25-44 Yaş Arası	-,01782	1,000
		45-60 Yaş Arası	,27879	,465
		60 Yaş Üstü	,06667	,994
	25-44 Yaş Arası	25 Yaş Altı	,01782	1,000
		45-60 Yaş Arası	,29660*	,000
		60 Yaş Üstü	,08448	,964
	45-60 Yaş Arası	25 Yaş Altı	-,27879	,465
		25-44 Yaş Arası	-,29660*	,000
		60 Yaş Üstü	-,21212	,651
Acente Tavrı	25 Yaş Altı	25-44 Yaş Arası	-,01229	1,000
		45-60 Yaş Arası	,29966	,556
		60 Yaş Üstü	,22593	,877
	25-44 Yaş Arası	25 Yaş Altı	,01229	1,000
		45-60 Yaş Arası	,31196*	,001
		60 Yaş Üstü	,23822	,675
	45-60 Yaş Arası	25 Yaş Altı	-,29966	,556
		25-44 Yaş Arası	-,31196*	,001
		60 Yaş Üstü	-,07374	,987

Tablo 7’deki Tukey testi sonuçlarına göre hem “Şirket İmkânları”, hem “Güvence” hem de “Acente Tavrı” faktörlerine yönelik görüşler 25-44 yaş arası ile 45-60 yaş arası gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Buna göre 25-44 yaş arasındaki üniversite personelinin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçiminde şirket imkânlarına, güvenceye ve acente tavrına 45-60 yaş arasındaki personele göre daha çok önem verdiği söylenebilir.

Üniversite personelinin yedi faktöre ait ortalama puanlarının eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği yine tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir. Testin hipotezleri yine;

H_0 : İlgili faktöre yönelik eğitim durumu gruplarının ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik eğitim durumu gruplarının ortalama puanları farklıdır.

şeklinde oluşturulmuştur. ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 8'deki gibidir.

Tablo 8: Eğitim Durumuna Göre Faktör Puanlarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Şirket İmkânları	Gruplar Arası	,961	3	,320	1,414	,239
	Gruplar İçi	78,437	346	,227		
	Toplam	79,398	349			
Güvence	Gruplar Arası	2,109	3	,703	2,240	,083
	Gruplar İçi	108,609	346	,314		
	Toplam	110,718	349			
Acente Tavrı	Gruplar Arası	1,629	3	,543	1,216	,304
	Gruplar İçi	154,506	346	,447		
	Toplam	156,135	349			
Ek Teminatlar	Gruplar Arası	5,527	3	1,842	5,527	,001
	Gruplar İçi	115,330	346	,333		
	Toplam	120,857	349			
Şirket Bilinirliği	Gruplar Arası	2,820	3	,940	1,874	,134
	Gruplar İçi	173,524	346	,502		
	Toplam	176,344	349			
Güven	Gruplar Arası	3,585	3	1,195	2,160	,093
	Gruplar İçi	191,426	346	,553		
	Toplam	195,011	349			
Kasko Deneyimi	Gruplar Arası	3,383	3	1,128	2,882	,036
	Gruplar İçi	135,361	346	,391		
	Toplam	138,744	349			

Tablo 8'deki sonuçlara göre “Ek Teminatlar” ve “Kasko Deneyimi” faktörlerine yönelik görüşler katılımcıların eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Bu faktörlere ilişkin farklılığın hangi yaş grupları arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için çoklu karşılaştırma testi seçiminde yine Levene varyansların homojenliği testi dikkate alınmış ve “Ek Teminatlar” faktörü için varyansların homojen olmadığı ($p < 0,05$), “Kasko Deneyimi” faktörü içinse varyansların homojen olduğu ($p > 0,05$) tespit edilmiştir. Buna göre “Ek Teminatlar” faktörü için Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testinin “Kasko Deneyimi” faktörü içinse Tukey çoklu karşılaştırma testinin kullanılmasına

karar verilmiştir. Yapılan çoklu karşılaştırma testleri sonucunda elde edilen bulgular Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: Eğitim Durumuna Göre Çoklu Karşılaştırma Testlerinin Sonuçları

Faktörler	1.Grup	2.Grup	Ortalamalar Farkı	p
Tamhane T2 Testi				
Ek Teminatlar	Lise ve Öncesi	Önlisans	,32934	,239
		Lisans	,11957	,900
		Lisansüstü	-,07488	,975
	Önlisans	Lise ve Öncesi	-,32934	,239
		Lisans	-,20977	,664
		Lisansüstü	-,40421*	,030
	Lisans	Lise ve Öncesi	-,11957	,900
		Önlisans	,20977	,664
	Lisansüstü	-,19444	,110	
Tukey Testi				
Kasko Deneyimi	Lise ve Öncesi	Önlisans	,28986	,347
		Lisans	,02092	,999
		Lisansüstü	-,06729	,961
	Önlisans	Lise ve Öncesi	-,28986	,347
		Lisans	-,26894	,187
		Lisansüstü	-,35714*	,022
	Lisans	Lise ve Öncesi	-,02092	,999
		Önlisans	,26894	,187
	Lisansüstü	-,08820	,683	

Tablo 9’daki Tamhane T2 ve Tukey çoklu karşılaştırma testi sonuçları göz önünde bulundurulduğunda hem “Ek Teminatlar” hem de “Kasko Deneyimi” faktörleri için farklılığın ön lisans ve lisansüstü grupları arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Ortalamalar arasındaki farklar dikkate alındığında, eğitim düzeyi lisansüstü düzeyinde olan personelin ön lisans mezunu personele göre sigorta şirketi seçerken hem “Ek Teminatlar” hem de “Kasko Deneyimi” faktörlerine daha fazla önem verdiği söylenebilir.

Üniversite personelinin sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi faktöre ait hesaplanan ortalama puanlarının görev türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ise bağımsız gruplar için t testi ile incelenmiştir. Testin hipotezleri;

H_0 : İlgili faktöre yönelik idari ve akademik personelin ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik idari ve akademik personelin ortalama puanları farklıdır.

şeklinde kurulmuştur. Öncelikle dikkate alınan Levene varyansların homojenliği testi sonucuna göre grupların varyanslarının homojen olup olmadığı tespit edilmiş,

bu doğrultuda hesaplanan t test istatistiği dikkate alınmıştır. Varyansların homojenliği varsayımının incelenmesiyle birlikte yapılan bağımsız gruplar için t testi sonuçları Tablo 10'daki gibidir.

Tablo 10: Görev Türüne Göre Faktör Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları

Faktör	Görev Türü	N	Ort.	ss	Varyansların Homojenliği	t	p
Şirket İmkânları	İdari	125	4,27	,51	Homojen	-0,150	0,881
	Akademik	225	4,28	,45			
Güvence	İdari	125	4,11	,61	Homojen	-2,133	0,034
	Akademik	225	4,24	,52			
Acente Tavrı	İdari	125	3,79	,71	Homojen	-0,949	0,343
	Akademik	225	3,86	,64			
Ek Teminatlar	İdari	125	4,06	,68	Homojen Değil	-2,850	0,005
	Akademik	225	4,26	,51			
Şirket Bilinirliği	İdari	125	3,66	,69	Homojen	-1,898	0,059
	Akademik	225	3,81	,71			
Güven	İdari	125	3,32	,78	Homojen	-1,955	0,051
	Akademik	225	3,49	,72			
Kasko Deneyimi	İdari	125	3,92	,64	Homojen	-0,876	0,382
	Akademik	225	3,98	,61			

Tablo 10'daki bulgulara göre sadece "Güvence" ve "Ek Teminatlar" faktörleri için H_1 hipotezi kabul edilerek bu faktörlere ilişkin görüşlerin görev türüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır ($p < 0,05$). Bu faktörlere ilişkin idari ve akademik personele ait ortalamalar dikkate alındığında sigorta şirketi seçiminde akademik personelin güvenceye ve ek teminatlara idari personele göre daha çok önem verdiği söylenebilir.

Üniversite personelinin yedi faktöre ilişkin ortalama puanlarının aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ise yine tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Yine test hipotezleri;

H_0 : İlgili faktöre yönelik idari ve akademik personelin ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik idari ve akademik personelin ortalama puanları farklıdır.

şeklinde kurulmuştur. Yapılan ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 11'deki gibidir.

Tablo 11: Aylık Gelire Göre Faktör Puanlarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Şirket İmkânları	Gruplar Arası	,037	2	,019	,082	,921
	Gruplar İçi	79,361	347	,229		
	Toplam	79,398	349			

Güvence	Gruplar Arası	1,560	2	,780	2,480	,085
	Gruplar İçi	109,158	347	,315		
	Toplam	110,718	349			
Acente Tavrı	Gruplar Arası	1,260	2	,630	1,411	,245
	Gruplar İçi	154,875	347	,446		
	Toplam	156,135	349			
Ek Teminatlar	Gruplar Arası	2,299	2	1,150	3,365	,036
	Gruplar İçi	118,558	347	,342		
	Toplam	120,857	349			
Şirket Bilinirliği	Gruplar Arası	,630	2	,315	,622	,537
	Gruplar İçi	175,714	347	,506		
	Toplam	176,344	349			
Güven	Gruplar Arası	2,137	2	1,068	1,922	,148
	Gruplar İçi	192,874	347	,556		
	Toplam	195,011	349			
Kasko Deneyimi	Gruplar Arası	,834	2	,417	1,050	,351
	Gruplar İçi	137,910	347	,397		
	Toplam	138,744	349			

Tablo 11'deki bulgulara göre sadece "Ek Teminatlar" faktörü için H_1 hipotezi kabul edilmiştir ve dolayısıyla bu faktöre yönelik görüşler aylık gelir durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Bu faktöre yönelik farklılığın hangi gelir grupları arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Levene varyansların homojenliği testine göre "Ek Teminatlar" faktörü için varyansların homojen olduğu tespit edilmiş ($p > 0,05$) ve bu doğrultuda Tukey çoklu karşılaştırma testinin yapılmasına karar verilmiştir. Yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda elde edilen bulgular ise Tablo 12'deki gibidir.

Tablo 12: Aylık Gelire Göre Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi Sonuçları

Faktörler	1.Grup	2.Grup	Ortalamalar Farkı	p
Ek Teminatlar	3500 TL ve Altı	3501-7000 TL Arası	-,17381*	,030
		7501 TL ve Üzeri	-,05534	,892
	3501-7000 TL Arası	3500 TL ve Altı	,17381*	,030
		7501 TL ve Üzeri	,11848	,563

Tablo 12'deki Tukey testi sonuçlarına göre "Ek Teminatlar" faktörüne yönelik görüşler aylık geliri 3500 TL altında olanlar ile 3501-7000 TL arasında

olanlara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Ortalamalar arasındaki fark dikkate alındığında ise aylık geliri daha yüksek olan 3501-7000 TL arası grubun ek teminatlara daha çok önem verdiği söylenebilir.

Son olarak üniversite personelinin araçlarına kasko yaptırıp yaptırmamasının sigorta şirketi seçiminde etkili olan yedi faktöre ait ortalama puanları etkileyip etkilemediği yine bağımsız gruplar için t testi ile incelenmiştir. Testin hipotezleri;

H_0 : İlgili faktöre yönelik kasko yaptıran ve yaptırmayan personelin ortalama puanları aynıdır.

H_1 : İlgili faktöre yönelik kasko yaptıran ve yaptırmayan personelin ortalama puanları farklıdır.

şeklinde oluşturulmuştur. Yine öncelikle Levene varyansların homojenliği testi dikkate alınarak grupların varyanslarının homojen olup olmadığı belirlenmiş ve buna göre hesaplanan t test istatistiği dikkate alınmıştır. Varyansların homojen olup olmamasının belirlenmesiyle birlikte yapılan bağımsız gruplar için t testi sonuçları Tablo 13'teki gibi elde edilmiştir.

Tablo 13: Kasko Yaptırma Durumuna Göre Faktör Puanlarına İlişkin t Testi Sonuçları

Faktör	Kasko Yaptırma	N	Ort.	ss	Varyansların Homojenliği	t	p
Şirket İmkânları	Evet	240	4,30	,45	Homojen	1,447	0,149
	Hayır	110	4,22	,52			
Güvence	Evet	240	4,20	,56	Homojen	0,561	0,575
	Hayır	110	4,17	,55			
Acente Tavrı	Evet	240	3,85	,66	Homojen	0,467	0,641
	Hayır	110	3,81	,69			
Ek Teminatlar	Evet	240	4,23	,56	Homojen	2,088	0,038
	Hayır	110	4,09	,63			
Şirket Bilinirliği	Evet	240	3,79	,69	Homojen	1,226	0,221
	Hayır	110	3,69	,73			
Güven	Evet	240	3,45	,73	Homojen	0,754	0,452
	Hayır	110	3,38	,76			
Kasko Deneyimi	Evet	240	3,97	,62	Homojen	0,384	0,701
	Hayır	110	3,94	,65			

Tablo 13'teki bulgular göz önünde bulundurulduğunda üniversite personelinin araç kaskosu yaptırırken sigorta seçiminde etkili olan yedi faktörden sadece "Ek Teminatlar" faktörüne ilişkin görüşler için H_1 hipotezi kabul edilerek bu faktörün personelin kasko yaptırıp yaptırmamasına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre grup ortalamaları dikkate alındığında kasko yaptıran personelin yaptırmayanlara göre sigorta şirketinin vereceği ek teminatlara daha çok önem verdiği söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında üniversite personelinin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçiminde etkili olduğu düşünülen “Şirket İmkânları”, “Güvence”, “Acente Tavrı”, “Ek Teminatlar”, “Şirket Bilinirliği”, “Güven” ve “Kasko Deneyimi” faktörlerinin çeşitli demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu bağlamda iki grup ortalamalarının karşılaştırılmasında bağımsız gruplar için t testi, üç ya da daha fazla grup ortalamalarının karşılaştırılması için ise varyans analizi yapılmıştır.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre, cinsiyet değişkeni, sigorta şirketi seçiminde etkili olduğu düşünülen faktörlerden sadece acente tavrı üzerinde etkili olmaktadır ve kadınlar sigorta şirketi seçerken acente tavrını erkeklere göre daha çok önemsemektedir. Yaşa göre ise şirket imkânları, güvence ve acente tavrı faktörlerine yönelik görüşler farklılık göstermektedir. Bununla birlikte grup ortalamaları da dikkate alındığında daha ileri yaş grubu sayılabilecek 45-60 yaş arasındaki personelin her üç faktöre verdiği önemin 25-44 yaş arasındaki personele göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yine bir diğer bulguya göre ise personelin eğitim durumu ek teminatlar ve kasko deneyimi faktörleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bu kapsamda eğitim düzeyi lisansüstü düzeyinde olan personelin ön lisans mezunu personele göre sigorta şirketi seçerken hem ek teminatlar hem de kasko deneyimi faktörlerine daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Personelin görev türüne göre ise güvence ve ek teminatlar faktörlerinde farklılık tespit edilmiş ve akademik personelin idari personele göre şirketin vereceği güvence ve ek teminatlara daha çok önem verdiği görülmüştür. Personelin aylık gelirin'e göre faktör puanları incelendiğinde sadece ek teminatlara yönelik görüşlerde farklılık olduğu belirlenmiş ve aylık geliri daha yüksek olan personelin şirketin vereceği ek teminatları daha çok dikkate aldığı tespit edilmiştir. Son olarak ise kasko yaptıran personelin yaptırmayanlara göre sigorta şirketinin vereceği ek teminatlara daha çok önem verdiği belirlenmiştir.

Bu bulgular doğrultusunda ele alınan demografik değişkenlere göre en fazla anlamlılık gösteren faktör olarak “Ek Teminatlar” faktörü ön plana çıkmaktadır. Buna göre kasko poliçesinde yer verilen ek teminatların üniversite personelinin kasko şirketi seçiminde önemli bir yerinin olduğu ve kasko şirketlerinin bu hususu göz önünde bulundurmaları gerektiği söylenebilir. Ön plana çıkan bir diğer faktör ise “Acente Tavrı” faktörüdür. Araştırmanın bulgularına göre kadın personel erkeklere göre ve ileri yaştaki personel genç yaştakilere göre acentenin tavrına daha çok önem vermektedir. Bu bakımdan sigorta şirketi acentelerinin bu hassasiyeti göz önünde bulundurarak müşterileriyle iletişim kurmaları da yararlarına sayılabilecek bir davranış olacaktır. Aynı şekilde araştırmanın diğer bulgularının da sigorta şirketleri için müşteri odaklı iletişim bağlamında ve müşteri tercihlerini olumlu yönde etkileme anlamında önemli bilgiler sunduğu düşünülmektedir.

Bu doğrultuda araştırmanın sonuçlarına göre sigorta şirketlerine ve araştırmacılara yönelik öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- Araştırma sadece Cumhuriyet Üniversitesi personelini kapsamaktadır ve bu durum araştırmanın bir sınırlılığıdır. Benzer çalışmalar ülke genelinde diğer üniversitelerde de yapılarak daha kapsamlı sonuçlar elde edilebilir.
- Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise sadece üniversite personeline yönelik olmasıdır. Yine farklı meslek gruplarına ve toplumun farklı kesimlerine yönelik benzer çalışmalar yapılarak sigorta şirketi seçimine yönelik daha geniş bilgilere ulaşılabilir.
- Araştırmanın bulguları doğrultusunda sigorta şirketleri müşteri memnuniyetini sağlama ve müşteri tercihlerini kendileri lehine olumlu yönde etkileme anlamında önemli bilgiler edinebilir.
- Bu bilgiler ışığında yeni hizmet politikaları üreterek daha müşteri odaklı adımlar atmanın sigorta şirketleri için önemli bir konu olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda sigorta şirketlerinin araştırma sonuçlarını derinlemesine tetkik ederek atacakları adımları belirlerken bu bulgulardan faydalanmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- AKTAŞ, Muzaffer (1992), Sigorta İstihalciliği, Çeltüt Matbaacılık, Londra.
- ALMA, Dilek ve DEMİRAY EROL, Ece (2016), “Kasko Sigorta Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Celal Bayar Üniversitesi Personeline Uygulama”, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 32; 149-167.
- BÖLÜKBAŞI, Ayşegül ve PAMUKÇU, Baturalp (2009), Sigortanın Temel Prensipleri, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- ÇAKIROĞLU, Feyiz (2007), Kasko Sigortaları Fiyatlandırması, Avrupa Ülkeleri ile Karşılaştırması ve Bir Model Uygulaması, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.
- GÜNEL, Yılmaz (2017), 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, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- GÜVEL, Enver Alper ve GÜVEL, Afıtap Öndaş (2002), Sigortacılık, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ILGAZ, Hale (2015), “Ergenler İçin Oyun Bağımlılığı Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlama Çalışması”, Elementary Education Online, Cilt:14, Sayı:2; 874-884.
- IONCĂ, Maria; PETRESCU, Eva-Cristina, IONCĂ, Diana ve CONSTANTINESCU, Mihaela (2012), “The Role Of Education On Consumer Behavior On The Insurance Market”, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol 46; 4154–4158.

KARAGÖZ, Yalçın (2016), SPSS ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler, 1. Basım, Nobel Yayıncılık, Ankara.

TAŞYÜREK, Hayri (2001), Kasko Sigortası, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Türkiye Sigorta Birliği, “Sigortacılık Kanunu”, İnternet Adresi <http://www.tsb.org.tr/default.aspx?pageID=654&yid=189>, Erişim Tarihi: 23.03.2017.

Türkiye Sigorta Birliği, “Kara Araçları Kasko Sigortası Genel Şartları”, İnternet Adresi <http://www.tsb.org.tr/kara-araclari-kasko-genel-sartlari.aspx?pageID=1077>, Erişim Tarihi: 28.03.2017.

Türk Ticaret Kanunu (TTK) (2006), 17. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara.