



**BİREYLERİN ONTOLOJİK GÜVENLİĞE YÖNELİK
GÖRÜŞLERİNİN SİGORTA SAHİP-YÖNETİCİLER ÜZERİNDEN İNCELENMESİ:
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ TEMELLİ BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Serhan GÜLER

Kütahya- 2019

T.C.
KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**BİREYLERİN ONTOLOJİK GÜVENLİĞE YÖNELİK
GÖRÜŞLERİNİN SİGORTA SAHİP-YÖNETİCİLER ÜZERİNDEN
İNCELENMESİ: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ TEMELLİ
BİR ARAŞTIRMA**

Danışman:
Doç. Dr. Hakan KARA

Hazırlayan:
Serhan GÜLER

Kütahya – 2019

Kabul ve Onay

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim/Anasanat Dalında YÜKSEK LİSANS
TEZİ ÇALIŞMA RAPORU olarak kabul edilmiştir.

Başkan.....

(İmza)

Doç. Dr. Hakan KARA

Üye.....

(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Remzi Reha DURUCASU

Üye.....

(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Meltem DİL ŞAHİN

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

İmza

Doç. Dr. Ayhan KAHRAMAN

Enstitü Müdürü

Bilimsel Etik Bildirimi

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım “Bireylerin Ontolojik Güvenliğe Yönelik Görüşlerinin Sigorta Sahip-Yöneticiler Üzerinden İncelenmesi: Müşteri İlişkileri Yönetimi Temelli Bir Araştırma” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

...../...../2019

Serhan GÜLER

Özgeçmiş

09.07.1988 yılında Kütahya’da doğdu. İlk ve orta öğrenimini Kütahya Fuat Paşa İlkokulu’nda tamamladıktan sonra, Lise öğrenimini yine aynı ildeki Kılıçaslan Lisesinde tamamladı. 2015 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme-İktisat Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü’nden mezun oldu.2016 yılında Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans öğrenimine başladı. 2006 yılında başladığı Sigortacılık sektöründeki çalışma hayatına Kütahya ilinde yetkili bir sigorta acenteliğinde yönetici olarak devam etmektedir.



ÖZET

BİREYLERİN ONTOLOJİK GÜVENLİĞE YÖNELİK GÖRÜŞLERİNİN SİGORTA SAHİP-YÖNETİCİLER ÜZERİNDEN BELİRLENMESİ: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ TEMELLİ BİR ARAŞTIRMA

GÜLER, Serhan

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Hakan KARA

Ağustos, 2019, 181 sayfa

Güvenlik, bireylerin var oldukları günden bugüne kadar var olan ve çok önem verilen bir kavram olduğu kadar, örgütler içinde önemli bir kavramdır. Güvenliğin tarihsel sürecinde birey ile başlayan sonrasında geleneksel güvenlik ile askeri boyutlara taşınan ve soğuk savaş döneminin bitişi ile değişen ve gelişen kavramın, sonrasında ekonomik, çevresel, küresel, siyasal, toplumsal vb. güvenlik şekillerinde ele alındığı izlenmiştir. Maslow'un gereksinimler piramidinde de izlendiği üzere bireyin tam gelişimini tamamlaması için güvenlik gereksiniminin en temel basamaklardan olduğu bir gerçektir.

Yapılan literatür araştırmalarında, varlık bilimi ve varlık felsefesi olarak adlandırılan ontolojinin temel problemlerinin başında varlığın var olup olmadığı gelmektedir. Ontoloji kavramı çerçevesinde gelişen ontolojik güvenliğin konusunu bireylerin karşılaştığı zorluklar ve riskler karşısında benlikleriyle ortaya koydukları mücadelelerin oluşturmakta olduğu ve bu kavramın yaklaşık elli yıllık bir geçmişe sahip olduğu görülmüştür.

Günümüzde daha yoğun olmakla birlikte geçmişten bu yana hem bireyler hem de örgütler açısından güvenlik gereksinimlerinin üst seviyeye çıkması ve çok çeşitlilik arz etmesi, bu gereksinimin karşılanmasında profesyonel bir yardımın gerekliliğini doğurmuştur. Bu gerekliliğin sonucu olarak bireylerin ve örgütlerin güvenlik gereksinimlerinin karşılanması hususunda hizmet vermekte olan sigorta örgütleri, içinde bulunulan ve karşılaşılabilecek olan rizikolara önceden kararlaştırılan bir prim karşılığı taraflar arasında yapılan sigorta akdi ile teminat sağlamakta ve yaşanılacak maddi kayıplar sonrası tazminat ödemeyi taahhüt etmektedir. Müşteri algısının gelişmesi, ekonomik şartlar, erişebilirlik vb. gibi nedenler sebebiyle örgütlerde pazar payı önemini yitirmiş, müşteri payı ön plana çıkmıştır. Müşteri memnuniyeti, tatmini ve sürekliliği müşteri payını artırmada önemli olan konu başlıklarını oluştururken, özellikle hizmet sektörü içinde bunu sağlamanın yolunun MİY(Müşteri İlişkileri Yönetimi) olduğu izlenmiştir.

Yapılan bu çalışmada, sigorta sahip-yöneticiler üzerinden müşteri ilişkileri yönetiminin ontolojik güvenliğe etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, çalışmanın ilk iki bölümünde literatür kısmına yer verilmiş olup; güvenlik, ontoloji, ontolojik güvenlik, sigorta, sigortacılık ve MİY kavramların tanımları yapılmış ve alt başlıkları incelenmiştir. Üçüncü bölümde, demografik faktörlerin ontolojik güvenlik ile MİY boyutları üzerine etkisi olup olmadığı sorgulanarak, oluşturulan hipotezler doğrultusunda MİY boyutlarının ontolojik güvenlik üzerine etkileri tespit edilmiş ve verilerin analizi edilmesinde SPSS 18.0 programı kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ontoloji, Güvenlik, Sigorta, Sahip-Yöneticiler.

ABSTRACT

DETERMINING INDIVIDUAL VIEWS ON ONTOLOGICAL SECURITY OVER INSURANCE OWNING MANAGERS: A CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BASED RESEARCH

GÜLER, Serhan

Master's Thesis, Department of Business Administration

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Hakan KARA

August, 2019, 181 pages

Security is an important concept in organizations as well as a concept which has been given importance since the day individuals existed. The concept which started with the individual in the historical process of security and then moved to the military dimensions with traditional security and changed and developed with the end of the cold war period, followed by economic, environmental, global, political, social and so on. security forms. As Maslow's needs pyramid shows, the need for security to complete the full development of the individual is one of the most fundamental steps.

As it is observed in the literature researches, one of the main problems of ontology called existence science and philosophy of existence is existence or not. It is seen that the subject of ontological security developed within the concept of ontology constitutes the struggles posed by the self in the face of the difficulties and risks faced by individuals and this concept has a history of approximately fifty years.

Though recently intensified the increase in security needs of both individuals and organisations has been a long-term issue and the abundance of services provided necessitated the emergence of professional care regarding such needs. Accordingly, insurance organisations that provide services for meeting the security needs of individuals and organizations provide assurance covering the present and possible risks in return for a foreordained risk premium on an insurance contract and losses are paid in case of financial loss. Due to changing customer perception, economic conditions, and accessibility market share has lost its importance while share of customer has gained importance. While customer satisfaction and loyalty emerge as important markers in increasing share of customer, especially in the service sector CRM (Customer Relationships Management) has a key role in achieving these.

In this study, it is aimed to examine the effect of customer relationship management on ontological security through insurance owner-managers. In this context, in the first two chapters of the study, literature is given; security, ontology, ontological security, insurance, insurance and CRM concepts are defined and sub-headings are examined. In the third chapter, the effects of demographic factors on ontological safety and CRM dimensions were questioned and the effects of CRM dimensions on ontological safety were determined according to the hypotheses and SPSS 18.0 program was used to analyze the data.

Keywords: Ontology, Security, Insurance, Owner-Manager

ÖNSÖZ

İlk çağlardan günümüze bireylerin güvenlik gereksinimleri ontoloji(varlık) ile başlamış, gelişim ve gereksinimler doğrultusunda askeri, ekonomik, siyasi, küresel ve çevresel güvenlikler şeklinde kavram genişliğine uğramıştır. Varlık konusunun yıllar boyu çözülememiş oluşu nedeniyle son yıllarda Türkiye’de de olmakla birlikte özellikle yabancı literatürde ontolojik güvenlik kavramı da geniş bir yer almaktadır. Bu çalışma da güvenlik, ontoloji, ontolojik güvenlik, sigorta ve müşteri ilişkileri yönetimi ile ilgili literatür araştırması yapılmış olup, bireylerin güvenlik gereksinimlerinin karşılanmasında Türkiye’de MİY yoğun olarak kullanıldığı sigorta sektörü acente sahip-yöneticiler üzerinde yapılan anket ile ontolojik güvenlikte MİY’ nin etkinlik analizi yapıp yorumlanmıştır.

Çalışmam sırasında bilgi ve deneyimini paylaşarak, yardımlarıyla büyük katkı sağlayan sayın hocam Doç. Dr. Hakan Kara’ya,

Yüksek lisans eğitimim için maddi ve manevi destekleri ile ilk günden son anına kadar yanımda olan işverenim Özlem Bahşi ve çalışma arkadaşlarıma,

Ve desteklerini asl eksik etmeyen değerli aileme,

Sonsuz teşekkürler ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM GÜVENLİK, ONTOLOJİ VE ONTOLOJİK GÜVENLİK KAVRAMLARININ GENEL ÇERÇEVESİ

1.1. GÜVENLİK KAVRAMI.....	5
1.1.1. Güvenliğin Tarihsel Süreci	8
1.1.2. Objektif ve Sübjektif Güvenlik	12
1.1.3. Güvenlik Türleri.....	13
1.1.3.1. Ulusal Güvenlik	14
1.1.3.2. Uluslararası Güvenlik	15
1.1.3.3. Bölgesel Güvenlik.....	16
1.1.3.4. Küresel Güvenlik	17
1.1.3.5. Bireysel Güvenlik	18
1.1.3.6. Askeri Güvenlik	19
1.1.3.7. Politik Güvenlik	19
1.1.3.8. Çevresel Güvenlik.....	20
1.1.3.9. Ekonomik Güvenlik	21
1.1.3.10. Toplumsal Güvenlik.....	22
1.1.4. Güvenlik Gereksinimi Üzerine Diğer Bazı Açıklamalar	23
1.2. ONTOLOJİ KAVRAMI	26
1.2.1. Varlık Sorunsalı	27
1.2.1.1. Nihilizm (Hiççilik).....	28
1.2.1.2. Taoculuk	29
1.2.1.3. Realizm (Gerçekçilik).....	30
1.2.2. Varlık Sorunsalı Üzerine Düşünceler	34
1.2.2.1. Materyalizm	35
1.2.2.2. İdealizm.....	35
1.2.2.3. Düalizm.....	36
1.2.2.4. Fenomenoloji.....	36
1.2.2.5. Oluşçuluk	37
1.2.3. Çağdaş Varlık Kuramları	38

1.2.3.1. Yeni Ontoloji	38
1.2.3.2. Pragmatizim	38
1.2.3.3. Existansiyalizm (Varoluşçuluk).....	39

1.3. ONTOLOJİK GÜVENLİK KAVRAMI46

1.3.1. Ontolojik Güvenlik ve Risk	48
1.3.2. Ontolojik Kaygı	49
1.3.3. Siyasi Erk ve Ontolojik Güvenlik	50

İKİNCİ BÖLÜM

SİGORTA VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ÜZERİNE LİTERATÜR DAYANAKLARI

2.1. SİGORTA.....53

2.1.1. Sigortanın Tarihi	54
2.1.2. Dünya ve Türkiye’de Sigortanın Gelişimi	56
2.1.3. Sigorta Kavramı	57
2.1.3.1. Sigortacı	58
2.1.3.2. Sigortalı/Sigorta Ettiren	58
2.1.3.3. Risk (Tehlike)	58
2.1.3.4. Lehtar	59
2.1.3.5. Sigorta Primi	59
2.1.4. Sigortanın Öğeleri ve Temel İlkeleri	60
2.1.4.1. Sigortanın Öğeleri.....	60
2.1.4.1.1. Fon Kaynağı Olma	60
2.1.4.1.2. Maddi Zarar ve Kayıpları Önleme	60
2.1.4.1.3. Vergi Kaynağı Olma	61
2.1.4.1.4. Riski Azaltma ve Önleme	61
2.1.4.2. Sigortanın Temel İlkeleri	61
2.1.4.2.1. Sigortalanabilir Menfaat	62
2.1.4.2.2. Azami İyi Niyet.....	62
2.1.4.2.3. Tazminat	62
2.1.4.2.4. Halefiyet (Rücu) ve Hakların Devri.....	63
2.1.4.2.5. Hasara Katılım	63
2.1.4.2.6. Yakın Neden	64
2.1.5. Sigorta Türleri ve Branşları	64
2.1.5.1. Sigorta Türleri	64
2.1.5.1.1. Sosyal Sigortalar	65
2.1.5.1.1.1. Türkiye’de Sosyal Sigorta Uygulamaları	65
2.1.5.1.2. Özel Sigortalar	66
2.1.5.1.2.1. Hayat Sigortaları.....	67
2.1.5.1.2.2. Hayat Dışı (Elementer) Sigortaları	69
2.1.5.1.2.3. Bireysel Emeklilik Sistemi (BES)	69
2.1.5.2. Sigorta Branşları	71
2.1.5.2.1. Sigorta Sektörü İş Görenleri	75
2.1.5.2.1.1. Sigorta Şirketleri.....	76

2.1.5.2.1.2. Acenteler.....	76
2.1.5.2.1.3. Brokerler.....	77
2.1.5.2.1.4. Eksperler.....	78
2.1.6. Türkiye’de Sigortacılık Örgütleri.....	78
2.1.7. Türkiye’de Sigorta Şirketleri	82
2.2. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	85
2.2.1. Müşteri Kavramı	86
2.2.2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı (MİY - CRM).....	87
2.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi	89
2.2.4. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Türleri	90
2.2.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçleri	91
2.2.6. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Boyutları	92
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	
ARAŞTIRMANIN PLANI ÖRGÜTLENMESİ VE UYGULANMASI	
3.1. ARAŞTIRMA HAKKINDA GENEL BİLGİLER	97
3.1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	97
3.1.2. Araştırmanın Yöntemi	98
3.1.2.1. Faktör Analizi	99
3.1.2.2. Bağımsız Örneklem t Testi ve Tek yönlü ANOVA Analizi	101
3.1.2.3. Korelasyon ve Regresyon Analizi	103
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	104
3.1.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları	104
3.1.5. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri	105
3.2. VERİ ANALİZİ	105
3.2.1. Betimleyici İstatistiklere İlişkin Bulgular	106
3.2.2. Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin Faktör Analizine İlişkin Bulgular	107
3.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin Uygulanan Faktör Analizi.....	108
3.2.4. Tek Yönlü ANOVA ve Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Bulgular.....	112
3.2.5. Hipotez Testleri.....	118
3.2.5.1. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	118
3.2.5.2. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....	120
SONUÇ.....	125
EKLER.....	128
KAYNAKÇA	161
DİZİN	181

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 2.1: Sigorta Türleri.....	64
Tablo 2.2: Son Beş Yıllık Döneme Ait Katkı Payı ve Fon Tutarları	70
Tablo 2.3: Sigorta Branşları	72
Tablo 2.4: Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Seyri.....	80
Tablo 2.5: Türkiye’de Yıllara Göre Sigortacılığın Gelişimi	81
Tablo 2.6: Uluslararası Sermayeli Şirket Sayısı.....	82
Tablo 2.7: Ruhsat Sahibi ve Faal Şirket Sayıları	83
Tablo 3.1: Betimleyici İstatistiklere İlişkin Bulgular.....	106
Tablo 3.2: KMO ve Barlett Küresellik Testi (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)	107
Tablo 3.3: Faktör Yükleri Matrisi (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)	108
Tablo 3.4: Toplam Açıklanan Varyans (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)	108
Tablo 3.5: KMO ve Barlett Küresellik Testi sonuçları (Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin	109
Tablo 3.6: Faktör Yükleri Tablosu (Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin)	110
Tablo 3.7: Faktör Analizinden Çıkarılan İfadeler	111
Tablo 3.8: Toplam Açıklanan Varyans	111
Tablo 3.9: Cronbach Alpha Katsayısı	112
Tablo 3.10: Normallik Testine İlişkin Bulgular	113
Tablo 3.11: Cinsiyet Değişkeni İçin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları.....	114
Tablo 3.12: Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları.....	115
Tablo 3.13: Yaş Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları	116
Tablo 3.14: Çalışma Süresi Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları	117
Tablo 3.15: Korelasyon Analizi Sonuçları	118
Tablo 3.16: Regresyon Model Özeti (Bilime Yatkinlik Boyutu İçin)	120
Tablo 3.17: Katsayı Tahmin Sonuçları (Bilime Yatkinlik Boyutu İçin).....	121
Tablo 3.18: Model Özeti (Dine Yatkinlik Boyutu İçin).....	122
Tablo 3.19: Model ANOVA Tablosu (Dine Yatkinlik Boyutu İçin)	123
Tablo 3.20: Katsayı Tahmin Sonuçları (Dine yatkinlik boyutu için).....	123

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: Maslow Gereksinimler Hiyerarşisi.....	24
Şekil 2.1: Müşteri İlişkileri Yönetimi.....	89
Şekil 2.2: Müşteri Etkileşim Döngüsü.....	93
Şekil 2.3: Müşteri Tatmini ve Sadakati İlişkisi	94
Şekil 2.4: Müşteri Değerinin Satın Alma Sonrası Meyilleri Üzerinde Müşteri Tatmini İle Etkisi.....	95



KISALTMALAR

A.Ş.	Anonim Şirket
BAĞ-KUR	Esnaflık ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu
BES	Bireysel Emeklilik Sistemi
Br	Birim
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetimi
DASK	Doğal Afet Sigortaları Kurumu
Doç.	Doçent
Dr.	Doktor
e-mail	Elektronik ortamda bu adres
F	F Testi Değeri
GSYİH	Gayrisafi Yurt İçi Hasıla
H	Hipotez
HDI	High Pressure Driect İnjection
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin – Faktör analizi uygunluk
MİY	Müşteri İlişkileri Yönetimi
MÖ	Milattan Önce
Öğr.	Öğretim
RA	Rekabet Avantajı
SEGEM	Sigortacılık Eğitim Merkezi
sig.	Significance - Anlamlılık
Sig.	Sigorta
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
Std. Hata	Standart Hata
T	t testi değeri
T.A.Ş.	Türk Anonim Şirketi
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TARSİM	Tarım Sigortaları Havuzu
TDK	Türk Dil Kurumu
TL	Türk Lirası
TRAMER	Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi kurumunun

TSB	Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği
Vb.	Ve Benzeri
Vd.	Ve Diğerleri
VIF	Varyans şişirme çarpanı
Vs	Vesaire
web	World Wide Web – Dünya çapında ağ
yy.	Yüzyıl





TEZ METNİ

GİRİŞ

Güvenlik kavramı ve gelişen güvenlik anlayışı ile ilgili yapılan çalışmalar literatürde oldukça önemli bir yere sahiptir. Güvenlik bireyler açısından geçmişten günümüze, varoluştan bu yana önemli bir kavram olmakla birlikte, ülkeler açısından da iç ve dış politika da önemli yere sahiptir.

Ontoloji ve ontolojik güvenlik kavramı, geçmişte başta Heidegger ve A. Giddens olmak üzere birçok felsefi düşünür tarafınca incelenmiş ve bu kavram üzerine çalışmaları olmuştur. Bu çalışmalar göstermektedir ki, güvenlik algısı değişen dünya şartları ile ekonomik ve beşeri gelişim sebebiyle farklılaşmakla birlikte temelde varlık üzerinedir. Bu ekonomik ve beşeri gelişimin her toplumda gelişim karşılığı aynı olmamakla birlikte bazılarında biri gelişirken diğer o gelişimin gerisinde seyreder durumda kalmaktadır. Bu da o toplumun tasarruf ile tüketim alışkanlıklarında dolayısıyla güvenlik kavramı ve sigorta konusuna bakışları ile sigortalılık durumlarına etki eder durumdadır. Şöyle ki; önceleri bireysel güvenliklerini önemseyen ve riskleri bireysel olarak değerlendiren insanların, toplumda gelişim gösteren ekonomik, beşeri, siyasi yönler sebebiyle; riskleri kümülatif olarak değerlendirmeleri ve de bireysel risk kavramından toplumsal risklere önem vermesine doğru bir gelişim söz konusudur. Bu riskler; ekonomik, siyasi, askeri, sosyal, çevre güvenliği şeklindedir. Önceleri geleneksel güvenlik kavramıyla sadece askeri riskler ön planda iken Soğuk Savaş yılları sonrası buna çevresel ekonomik küresel ve sosyal risklerinde dâhil edilmesi görüşünü savunan yeni güvenlik anlayışı hâkim olmuştur. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisinde de görüleceği üzere, ilk basamak olan fiziksel gereksinimlerden sonra ki basamak güvenlik gereksinimi olup bu gereksinim karşılanmadan üst basamağa geçiş söz konusu değildir. Üst basamak ta ise sosyal gereksinimlerin olduğu düşünüldüğünde ve bu sosyal gereksinimlerin de insanı aklı ile birlikte diğer varlıktan ayıran en önemli özellikleri olduğu bir kenara koyulduğunda güvenlik gereksiniminin insan için su ve hava kadar önemli olduğu söylenebilir.

Literatürde yer aldığı üzere sigorta, sigortacının belli bir prim karşılığı karşısında ki kimsenin para ile ölçülebilen herhangi değerini güvence altına alması ve güvence altına alırken mevcut olan risklerin oluşması halinde meydana gelen zararın maddi karşılığını ödemesi temeline dayalı bir sistemdir. Güvenlik gereksiniminin

profesyonel şirketlerce karşılanması akdi olan sigorta, günümüzde insanların güvenlik arayışında bilinçli ya da bilinçsiz olarak başvurdukları en önde gelen sistemdir. Gelişmekte olan ülkeler statüsünde olan Türkiye’de sigortacılık sistemi sürekli yapılan değişiklikler ve sigortalı tarafında sigorta bilincinin az gelişmiş olması nedeniyle de istenilen seviyelerde değildir. Siyasi erk eliyle uygulanan karlılık destekleri ve zorunlu sigorta uygulamaları, şirketlerin reklam uygulamaları ile ürünler ve teminatlarda genişlik sağlamaları vb. algı, destek ve değişimlerle sektörde fon büyüklüğü yaratılmak amaçlanmaktadır. Bu akdin satış noktasındaki en güçlü ayağını oluşturan sigorta acenteleri bireylerde bire bir temaslar da bulunur ve arz talep konusunda köprü görevi üstlenirler. Bireylerin güvenlik gereksinimlerinin karşılanması noktasında sigorta şirketlerinin pazarda ki yüzü olup verecekleri güven ve hizmet kalitesi ile acenteler, prim kazancı sağlanması konusunda şirketlerin en önemli iş ortağı pozisyonundadır.

Günümüzde gelişen ve değişen pazarlama anlayışında müşteri odaklılık oldukça önemlidir. Bu noktada, işletmelerin karlılıklarını üst seviyede tutmaları, rakiplerine karşı rekabet avantajı sağlamaları ve faaliyetleri istikrarlı bir şekilde devam ettirebilmeleri, tüm işletme süreçlerinde müşteriye odak noktasına yerleştirmeleri ve uzun vadeli, karlı ilişkiler içinde olmalarına bağlıdır. Müşteri profilinin değişmesi, bilgi teknolojilerinin gelişimi, rekabetin artması, hızlı değişimler, müşterilerin eskiye nazaran daha araştırmacı olmaları işletmeye olan sadakatin geçmişe oranla azalmasına sebep olurken, işletmeleri de pazarlama anlayışında köklü değişimler yapmaya yöneltmiştir. Bunu başarmanın en etkili ve kullanımı yaygın yolu olan MİY(Müşteri İlişkileri Yönetimi), müşterinin sadakatini ve memnuniyetini arttırmak amacıyla müşterilerle sürekli ilişki içerisinde olmayı ve müşterilerin beklentilerine uygun gereksinim ve istekleri belirleyip müşteriye sunabilmeyi sağlamaktadır.

Bu çalışmada, yeni pazarlama anlayışı ile birlikte ortaya çıkan Müşteri İlişkileri Yönetimi kavramı ve sigortacılık sektöründe bu yaklaşımın önemi ve bireylerin güvenlik gereksinimi karşılanmasında ontolojik güvenliğin rolünün bu yaklaşım temelli sigorta acente sahip-yöneticiler üzerinden etkisini ölçümlemek amacıyla, Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin Kütahya’da bulunan sigorta acenteleri üzerinde bir alan çalışması uygulanmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket çalışması yöntemi kullanılmıştır.

Bu çalışmanın amacı, sigorta acentesi sahip-yöneticilerinin ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığını müşteri ilişkileri yönetimi üzerinden araştırmaktır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, güvenlik kavramı ele alınmıştır. Güvenlik kavramının tanımı, tarihçesi, güvenlik türleri ile ilgili literatürde ki tanım ve verilere yer verilmiş olup, son kısmında da ontoloji ve ontolojik güvenlik kavramları ele alınmıştır. Bilim ve felsefe açısından varlıkla ilgili literatür kayıtlarından, ontoloji yaklaşımlarından, felsefi düşüncülerin ontoloji ve ontolojik güvenlik ile ilgili düşüncelerinden ve ontolojik güvenliğin siyasi erk ile olan ilişkisinden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde, sigorta ve müşteri ilişkileri kavramları ele alınmıştır. Sigortanın tanımı, tarihi, Dünya ve Türkiye’de sigortacılığın gelişimi, sigorta kavramları, fonksiyonları, temel prensipleri, sigorta türleri ve Türkiye’deki uygulamalarından sigorta sektörü iş görenlerine ve sigorta şirketleri ile sektörü etkileyen faktörlere yer verilmiştir. Müşteri ilişkileri yönetimi kısmında ise müşteri ve MİY tanımlarına, MİY önemi, türleri, boyutları ve süreçlerine yer verilmiştir.

Üçüncü ve son bölümde ise, sigorta acentesi sahip-yöneticilerinin ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığına yönelik uygulama kısmı yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın konusu, önemi, araştırma yöntemleri, evreni, kısıtları, veri toplama araçları, hipotezleri, kullanılan istatistiki analizler ve analizler sonucu elde edilen bulgu ve yorumlamalara yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

GÜVENLİK, ONTOLOJİ VE ONTOLOJİK GÜVENLİK KAVRAMLARININ GENEL ÇERÇEVESİ

1.1. GÜVENLİK KAVRAMI

Literatürde karşılaşılabildiği kadarıyla birbirinden bağımsız değişkenlerin olduğu varsayılarak güvenlik kavramının tanımının yapılması önem arz etmektedir. Diğer taraftan sürekli gelişim ve değişim halinde olan koşullara istinaden kavramın hatlarının tekrardan belirlenmesi ve herkesçe kabul edilen bir tanımın literatürde yer etmesi oldukça zor olmaktadır. Ayrıca, bir tehdidin bulunmaması ile tehlike ve korkulardan uzakta olmak gibi tanımlar güvenliğe dair benzer ve kabul gören ortak bir anlayışın var olduğunu göstermektedir (Sancak, 2017:124). Güvenlik, insanoğlunun var olduğu günden bu yana en temel ve öncelikli gereksinimlerinden biri olmuştur.

İnsanın, varlığını tehdit eden her şeyden korunmak adına yaptıklarının amacı ya da sonucu olan güvenliğin, birçok tanımı yapılmış ve yapılan birçok uygulama güvenlik adı altında anılmıştır. Bu tanımlamalardan bazıları aşağıda olduğu gibi literatürde izlenmektedir.

Güvenlik; bireylerin tehlikesiz bir ortamda rahatça ve yasal düzenin göz ardı edilmeden uygulandığı günlük toplumsal yaşamda emniyette olma hali olarak tanımlanabilir (www.tdk.gov.tr, 2018).

Güvenlik, eski çağlarda bireyin şahsını emniyette tutması anlamını taşıırken, günümüzde can ve mal emniyeti öncelikli olan akabinde bireyin temel hak ve özgürlüklerini de bünyesinde barındıran, demokrasinin yaşandığı her yerde sözü edilen bir olgu haline gelmiş ve her varlığı içine alacak şekilde kapsamlı olması farklı güvenlik tanımlarının yapılmasına neden olmuştur (Emiroğlu, 2011:20)

Bir başka kaynakta güvenlik kavramı; kurum, kuruluş ve kişilere dahili ve harici gelebilecek yangın, tehdit, hırsızlık vb. olaylara dair alınabilecek önlemler sarmalına denir, (www.turkcebilgi.com.tr, 2018) olarak geçmektedir.

Başka bir kaynakta da güvenlik; güven içinde olma, tehlike bulunmaması hali, emin ve rahat olma durumu şeklinde ifade edilmektedir. Geniş kapsamlı olan güvenlik; bireyin, grubun kendini sakınmasından, siyasi erkin, ülkenin korunmasına, kazaların önlenmesine kadar geniş bir alanı kapsamaktadır (Kaypak, 2008:3) şeklinde yer alır.

Literatür araştırmasında diğer kaynaklarda güvenliğe ilişkin tanımlamalar izlenmektedir.

Dietrich Fischer, savaşı engellemenin ya da savaştan kaçarak korunmanın bir başına güvenlik olmadığını güvenliğin huzuru ve birlikteliği engelleyen olası tehlikelerden sıyrılıp hayatta kalmayı da içerdiğinden bahseder. Fischer, ileri görüşlü olmanın olası çatışma ve savaş hallerinin önüne geçip sorunları öncesinde çözmek adına önem taşıdığından ve bunun askeri müdahalelere karşı koymaktan da daha öte bir yaklaşım olduğunu anlatır (Küçükşahin, 2006:10).

İnsan yaşantısını riske eden tehditlerin hafifletilmesi ya da tamamen yok edilmesinin günümüzde ki karşılığı güvenlik olarak tanımlanmaktadır (Karabulut, 2009:3).

Bu tanıımı barındıran bir kavram her ülke ve lisanda farklı olarak kullanılıyor olsa da uluslararası kullanımda güvenlik kelimesinin İngilizce karşılığı ‘security’dir. Latince de stres, hüzn, kaygıdan uzakta olma ve emniyetli olma vb. anlamlara gelen ‘securus’ kelimesinden türemiştir. Latince de ‘se’ eki ‘free from’ yani özgür ve uzak olma bulunma anlamı taşıırken, ‘cura’ eki ‘care’ yani stres kaygı hüzn anlamına gelmektedir. 1432 yılından bu tarafa ‘security’ kelimesine ‘securitas’ ve ‘securus’ dan türemiş haliyle rastlanmaktadır (Birdişli, 2011:151).

Yine literatür taramalarında görüldüğü üzere en yalın haliyle güvenlik tanımı yapılırken değer verilen her şeye karşın tüm tehditlerin hafifletilmesi ve ortadan kaldırılması tanımları kullanılmaktadır. Toplumsal tarafından bakılarak incelendiğinde düzensizlik, sorun, tehlike ve huzursuzluğun yerini düzen, rahatlık, korunma, güvenilir bir ortam ve huzurun yer aldığı güvenlikte temel yapının insan, hayvan ve diğer tüm varlıkların risklere karşı güvence altına alınması olarak belirlendiği görülmektedir. Anlamı, tanımı ve uygulanışını açısından oldukça tartışmalı olup genel kabul gören bir yapısı olmayan güvenlik ile ilgili benzer bakış açısına sahip kişi, kurum ve kuruluşlarda bile aynı ve yakın tanımları görmek oldukça güçtür (Ergüven, 2016:774).

Amacına yönelik bir anlam taşıması gerekliliği olan güvenliğin, varlığını koruma ve yaşatma amacı daim olan tüm davranım şekillerinde görülen bir olgu olduğu gerçekliği söz konusudur. Dâhili ve harici tehdit oluşumları algılanmasında amaç ve güvenlik arasındaki direkt ilişkiye istinaden amacın farklılaşması durumu oluştuğunda

yeni güvenlik gereksinimleri ortaya çıkmaktadır. Varlık, varlığını devam ettirme ve var oluş ile yakından ilişkili olan güvenlik, bu bağın oluşması açısından da strateji ile dirsek temasındadır (Gökbaş, 2009:1).

Sözlük anlamı olarak ‘güvenlik’, tehlike ve korkudan uzakta olma hali olarak tanımlanırken gereksinim temelli olup; siyasi erk, insan ve toplum kademelerinde değişkenlere sahiptir. Bu birçok değişkenler güvenliğin kavramsal olarak farklı boyutlardan oluşmasına neden olmaktadır (Yorulmaz,2014:106).

Başka bir kaynakta da güvenliğin tanımından ziyade güvenlik ile ilgili şu sorular merak edilmektedir; güvenlik, sadece askeri sorunlara mı indirgenecektir? Sağlık, çevre, ekonomi gibi diğer konular da bu kavram içerisine dâhil edilmeli midir? Güvenliğin öznesi kimdir? Nedir? Biz kimi kesinlikle koruma altına alacağız? Bu sorulara birçok kişinin farklı cevaplar vermesi olasıdır. Örneğin idealistler, ortak güvenlik kavramı ile dünya güvenliğini özne olarak ifade etmektedir. Dış politikaya göre ise güvenliğin öznesi ulus-siyasi erktir. Ancak her ne kadar güvenliğin öznesi ulus-siyasi erk olsa da bireyin güvenliğini ön plana çıkaran yaklaşımlar da mevcuttur (Efegil, 2018:65).

Arnold Wolfers’ın güvenliği, nesnel olarak ‘ edinilmiş değerlere yönelik bir tehdidin olmaması ‘ durumu olarak ifade ettiği araştırdığımız kaynaklarda izlenmiştir. Bu tanımda güvenlik, olumsuz bir ibareyle, yani bir şeyin yokluğuyla ifade edilmektedir. Ancak irdelendiğinde öznel olarak, genelde yapıldığı gibi güvenliğin olumsuzlama yöntemiyle resmedildiği esas olarak vurgu yapılanın, “edinilmiş değerlere yönelik bir tehdidin varlığına karşı korku taşımama hali” olduğu ortaya çıkmaktadır. Edinilmiş değerlere yönelen tehdidi ortadan kaldırmak ya da bu tehditlere karşı korku taşımama halinin sağlanması, başka bir deyişle güvende olma/hissetme hali realist düşünürlerce “güç” ile ilişkilendirilmektedir. Bu görüşe göre özetle, güvenliği söz konusu olan birim, güçlüyse güvendedir (Çıkrıkcı, 2017:218).

Her toplum ve birey için güvenlik gereksiniminin vazgeçilmez bir unsur olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bu gerçeklik çerçevesinde geçmişten günümüze yapılan tanımlar yukarıda ki gibi olup bu tanımlar çerçevesinde kanımızca bireyler güvende olabilmek adına bunu araştırmamızın konusu olan sigorta şirketleri aracılığı ile karşılama niyetindedirler.

1.1.1. Güvenliğin Tarihsel Süreci

Tarihi ilerleyişi iki basamaktan oluşan ‘güvenlik’ kavramının ilk basamağı kendi bünyesinde uyuşmazlıklar yaşayan ve dini karşılıklarla anılan Romalılarca securitas olarak bilinen ve tasvir edilen bu kavram Orta Çağ sonlarında certitudo kavramı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Thomas Hobbes ile başlayan ikinci basamakta da, Hobbes’un Felsefesi olan Leviathan doğuşu ile anılmış olan güvenlik dâhili savaşların engellenmesi gayesine hizmet ederken siyasi erkin yararcı kavramlarından biri olarak kendini önere çıkarmıştır. MÖ 5.yy da Atina emperyalizmi dâhilinde geçmiş Yunanca kavramların biri tekrar gündeme gelmiş ve Hobbes’un etkisinde kaldığı tarihçi Tukidides kavramın Hobbesci manasını etkilemiştir. Akabinde modern güvenlik kavramı; geçmiş dönem Atinalıların siyasi erklerinin yok olmasını önleme amaçları, Romalıların dini karşılıkları ve Hobbes felsefesinin dâhili savaşları engelleme amacı şeklinde üç ögenin birleşimi olarak meydana gelmiştir (Arends, 2009:4).

Tarihsel süreç göz önünde alındığında, insanoğlunun kendine korunaklı bir barınak inşa etme, söz konusu bu barınağı hem doğal afetlerden hem de yabancılardan koruma ve barınak içinde sürdürülen hayatın devamlılığı için gerekli malzeme ve ekipmanları sağlama ve yaşam standardını artırmak maksadıyla bu malzeme ve ekipmanların sürekli geliştirilmesine yönelik çabaları tamamen güvenlik arayışının bir yansıması olarak değerlendirilebilir. Bir diğer ifade ile her ne kadar yırtıcı hayvanları barınağından uzak tutmak amacıyla ateş yakan ilkel insan ile villasını çok uluslu bir şirketin sigorta planlarından birine göre koruma altına alan çağdaş insan arasında bu eylemlerin gerçekleşmesine yol açan dinamiklere dayalı farklar olmasına rağmen bu eylemlerin temelinde bir güvenlik arayışının yattığını ifade etmek yanlış olmayacaktır (Kırış, 2018:4)

Soğuk Savaş yıllarında gerçekçi dünya görüşünün hâkim olmasıyla, dâhili güvenlik çerçevesinde toplumsal ve sosyal sorunlarla, doğal çevre göç ve ekonomik vb. sorunlarla ilgilenilmeyip güvenlik idrakinin ciddi oranda askeri güvenlik tarafına kaydırıldığı görülmüştür (Erdoğan,2013:268-269).

Doğu bloğunun yıkılmasından sonra uluslararası arenada oluşan değişim, etkileşim ve dönüşümlerin sonucu olarak yeni güvenlik yaklaşımlar ortaya çıkmış ve

önemi artmıştır. Bunun öncesinde uluslararası ilişkiler düzeninde güvenlik konusu ile ilgili münakaşalar, güvenliği dar bir biçimde ele alarak ağırlıkla askeri güvenlik olarak algılayan geleneksel yaklaşım ile bu düzeni daha kapsamlı bir şekilde algılayan sorgulayan yeni/eleştirel yaklaşım arasında oluşmaktadır. Bu değişim ve dönüşümler neticesinde toplumsal güvenlik, dünya güvenliği, insan güvenliği, doğal yaşam güvenliği gibi yeni boyutlar ortaya çıkmıştır (Ağır, 2011:103-104).

“Realizmin dilimizde karşılığı “gerçekçilik”tir. Güvenlik görünüşü devamlı bir ‘güvende olamama’ ve ‘güvensizlik’ üzerinden tanımlanmaya çalışılan bu zihniyetin temelleri Machiavelli ve Hobbes’da görülmektedir (Ayhan, 2016:135).

Büyüyen güvenlik kavramı siyasi erklerin somut olarak ayakta kalmaları ile sınırlı kalmayıp bununla birlikte insanların yaşam şekilleri, değerleri, sosyal ilişkileri ve bunların korunması da küreselleşme ile birlikte bünyesine dâhildir. Bu küreselleşme içinde belirsizliklerin fazlalaşması sonrası güvenlik kapsama alanına yenileri dahil olmuş ve güvenlik çerçevesi farklılaşarak çevre güvenliğinden bilgi güvenliğine, milli güvenlikten kolektif güvenliğe dek gelişmiş ve yaygınlaşmıştır (Erenel ve Caymaz, 2014:119-120).

Geleneksel Güvenlik Kavramı

Büyük oranda suni tehditlerin güvenlik alanını oluşturduğu, askeri risk merkezli bir anlayışın hâkim olduğu siyasi erk odaklı bir geleneksel güvenlik kavramı anlayışı güvenliğin hatlarını belirlemiştir. Günümüzün güvenlik anlayışında küreselleşme ile birlikte gerçek korkular söz konusuysa, geçmiş Soğuk Savaş yıllarında suni korkular dâhilinde bu anlayış kabul görmüştür. Küreselleşme ile birlikte başlayan bu süreç geleneksel güvenlik anlayışının bırakılıp yeni bir güvenlik anlayışının hâkim olmasına ortam hazırlamıştır. Oluşan bu yeni güvenlik anlayışının belirmesinde ki en önemli etken Soğuk Savaş yılları sonrasında ki süreçte küreselleşme ile hızlanan değişim, gelişim ve dönüşümdür (Karabulut, 2009:2).

Uluslararası bir arena da şiddet ve güvensizliğin süreklilik arz ettiği alanda Realist kurama istinaden güvenli olmanın ilk basamağı kapasite ve güç artırımıdır. Ulusal gücü yükseltmenin olanak ve becerisine sahip olan ulus siyasi erklerinin realizme bakılarak ulusal güvenlik kavramından anladığı, siyasi erk güveliğidir (Emeklier ve Sandıklı, 2011:23).

Güvenlik olgusunun psikolojik bir kavram olmaktan çıkması, realizm tarafınca güvenliğin ticari nitelikli bir olgu olarak algılanması sebebiyle ilişkilidir. BU sebeptendir ki güvenlik üzerine yapılan çalışmalarda inşa/birey güvenliği çerçeve dışında bırakılmış ve önemsenmemiştir (Ergül, 2012:169).

Thomas Hobbes, güç odaklı bir güvenlik kuramı oluştururken, siyaset felsefesinin çıkış noktası olan ‘ Toplum Sözleşmesi’ teorisinde baskın bir güç olan siyasi erkin, toplum düzenini ontoloji temelli alarak güvenlik ve güvensizlik kavramlarıyla sorgularken, siyasi erkin meydana gelişi ve nedenlerinin incelemiştir. Hobbes ayrıca toplumsal güvenliği oluşturma bir vasıtası olarak dini inançlardan Hristiyanlığı görmektedirler. Hobbes’ a göre insanların İsa’nın yolunda yürüyebilmeleri için onun kaderini bilmeleri, sosyal ve toplumsal kuralların gereklerini yerine getirmeleri gerekmektedir (Emeklier, 2011:104-109).

Güvenlik kelimesi önceki bölümde tanımlandığı üzere zarardan, tehlikeden uzak olma, korunma halidir. Güvenlikle ilgili tartışmalar tarih boyunca devam etmiş ve güvenlik genellikle savaş ve barış kavramları üzerinden tartışılmıştır. 1980’lerin sonlarına doğru uluslararası sistemdeki değişimlerle beraber çevresel, ekonomik ve toplumsal sorunların mevcut güvenlik yaklaşımıyla ele alınamaması sonucu, uluslararası güvenlik tartışmalarında radikal değişiklikler yaşanmıştır. Geleneksel güvenlik anlayışına alternatif olarak "yeni" olarak adlandırılan güvenlik yaklaşımları ortaya çıkmıştır. Bakış açıları ve analiz metotları farklı olan yaklaşımlar, yalnızca askeri sorunların güvenlik konusu oluşunu eleştirmiştir. Bu eleştirilerin artışı ile güvenlik kavramı, içine yeni unsurları da alarak genişleme sürecine girmiştir. Bir sonraki bölümde güvenlik kavramının genişletilmesi, Kopenhag Okulu incelenecektir (Vural, 2018:23-24).

Kopenhag Okulu

Buzan ve Waever öncülüğünü yaptığı Elzbieta Tromer, Pierre Lemaitre, Kelstrup, Jaap deWilde ve Morten’ in de içinde bulunduğu Centre for Peace and Conflict Research’te görev alan bilim insanlarının yer aldığı güvenlik ile ilgili konular dahilinde araştırmalarda bulunan bir grup olan Kopenhag Okulunun, uluslararası güvenlik araştırmaları yazınına katkıda bulunduğu 3 önemli teori şöyledir; bölgesel

güvenlik kompleksi teorisi, güvenlikleştirme, güvenliksizleştirme ve sektör güvenlik yaklaşımı (Baysal ve Lüleci, 2015:70).

Güvenliğin genişletilme çabaları ile birlikte, güvenlik kapsamı içine birçok konu girmiştir. Konuların çeşitliliğiyle beraber ortaya şu soru çıkmıştır: Bu konulardan hangileri güvenliğin konusu olarak görülebilir, hangileri güvenliğin konusu olarak görülemez? Okula göre güvenlik var olmakla, varlıkla ilgili bir durumdur. Dolayısıyla başvuru nesnesinin var oluşuna, yani mevcudiyetine yönelik bir tehdit meydana geldiğinde, bu güvenlik sorunu olur. Sorunla birlikte başvuru nesnesine zarar gelmemesi adına önlem alma zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu önlemleri almanın meşruluğu ise söz konusu tehditlerin başarılı bir şekilde sunulması ve kabul görmesiyle sağlanmaktadır. Böylece güvenlikleştirme süreci gerçekleşmiş olur (Vural, 2018:24).

Güvenliği, toplumların ve siyasi erklerin risk ve tehlikelerden uzaklaşma arayışları, dış güçlere karşı kendi kimliklerini koruma, tanıtırma ve fonksiyonel birlikteliklerini sürdürme olarak tanımlayan Kopenhag Ekolü çok boyutluluğa önem verip güvenlik ile ilgili kavramsal çalışmaların odak noktası haline gelmiştir. Sonuç itibarıyla, güvenlik sadece siyasi erk tarafınca incelenen bir kavram olmaktan çıkıp bu kavramsal tanımlamalara toplumsal boyut ta eklenecektir. Refahın sağlanarak güvenliğin oturtulması, günümüz risk ağırlıklı toplumlarda dengenin kurulması fazlaca önem kazanmaktadır (Emeklier ve Sandıklı, 2011:33).

Kopenhag Okulu anlayışı güvenlik anlayışını bölümlere ayırırken bunlara sistemik bir takım açıklamalar getirmek maksadındadır. Bu anlayışa göre 5 temel bölüm mevcuttur. Bunlar; askeri, toplum, ekonomik, çevre ve siyasettir. Bu bölümlerin oluşturulmasında ana ölçüt risk/tehdit unsurunun hedefinin ne olduğudur. Örnek vermek gerekirse, toplumsal bölümde etnik grupların var oluşu tehdit sebebiyken, çevresel bölümde tehdide hedef konu doğadır. Göç meselesinde olduğu gibi her bölüm birbiriyle ilişkilidir, zira göç meselesi hem çevre hem toplum hem ekonomik hem siyasi tehdit sebebidir. Bundan sebeptir ki tüm bölümler birbirleriyle birlikte incelenmelidir (www.tuicakademi.org, 24.12.2018).

1.1.2. Objektif ve Sübjektif Güvenlik

Objektif ve sübjektif güvenliği tanımlarken, objektif ve sübjektifin kelime anlamlarına bakmak yerinde olacaktır.

Objektif, düşünce şekli, bahsi geçen konularla ilgili yansız fikir beyan etmek ve şahsi düşüncelerini yaptığı ve yapacağı bu değerlendirmelerin uzağında bırakmak olarak tanımlanırken; bunun tam tersine sübjektif kişinin öz fikirlerinin beyan edilmesi ve nesnellik karşıtı olup duygu ve düşünce temelli şeklinde tanımlanır (www.nedir.com., 22.12.2018).

Güvenlik kavramında objektiflik, herhangi bir tehlikenin söz konusu olmadığını, sübjektiflik ise endişe edilecek bir tehlikenin olmadığı görüşünü savunmaktadır (Sancak, 2013:124).

Arnold Wolfers'ın uluslararası ilişki düzenin de güvenliği kavramsal olarak ilk defa inceleyen kişi olarak güvenliğin objektif ve sübjektif tanımı şöyledir. Güvenlik objektif olarak mevcut kıymetlere karşılık herhangi bir tehdidin olmaması, sübjektif olarak ise bu kıymetlere tehdit var olsa bile bunun saldırı ihtimali barındırmamasıdır (Birdişli ve Başurğan, 2017:60).

Başka bir kaynakta ise korku ve endişenin bulunmadığı ve yaşanmadığı durum olarak sübjektif güvenlik tanımı yapılmıştır. Kişi ve kurumlar tarafından bazı anlarda fiili korkular (objektif güvenlik), bazı anlarda ise idrakler (sübjektif), kabul görüp önem kazanmaktadır (Nacak, 2015:3).

Başka bir kaynakta ise objektif ve sübjektif güvenlik şu ifadeler yer almaktadır; siyasi erkler sahip oldukları değerleri koruyarak temel korkularını azaltırlar ve bu da objektif güvenlik bakış açısını ortaya çıkarır. Sübjektif güvenlik anlayışına göre siyasi erklerin sahip olduğu değerlere ilişkin korkularının olmaması amaçlandığından siyasi erkler bazı durumlarda güvenli olmamasına rağmen kendilerini güvende hissederler (Güner, 2008:9).

1.1.3. Güvenlik Türleri

Yapılan literatür araştırmalarında kavram olarak güvenlik siyasi erk, birey ve sistem şeklinde ya da bunların aralarında da farklı şekillerde ele alan yaklaşımların yanında iç güvenlik ve dış güvenlik şeklinde ya da ekonomik, siyasi, askeri, sosyal, çevre güvenliği ile müşterek güvenlik tarzında kategorize ederek değerlendirilen yaklaşımlar mevcuttur (Sancak, 2013:125).

Güvenlik değişkenlerinin referans nesneleri ya da “sektör” ile bağlantısı olmadan aktardıkları birtakım paydaş özellikleri vardır. “Değişik güvenlik çeşitleri”, birbirlerinden o kadar çok etkilenirler ki bir aktörün en düşük güvenlik endişesi, başka siyasi erklerin ekonomik güvenlik endişesine sebep olabilir. Bu da karşı tedbirlere sebep olarak değişik güvenlik çeşitleri arasında bir güvenlik karmaşasına sebep olur. Anlatılan bu iki sebepten ötürü; askeri, ekonomik, siyasi, çevre güvenliklerini ve diğer tüm güvenlik çeşitlerini birlikte incelemek yararlı olacaktır (Waewer, 2008:152).

Bulunulan dönemin düşünürlerinin güvenlik kavramını sınıflandırma ve kategorize etme konusunda ki birbirine benzerlikler dikkat çekmektedir.

Güvenlik kavramının yanı sıra güvenliğin içeriğine ve koruma alanlarına göre sınıflandırılmasında da farklı yaklaşımlar bulunmaktadır.

Roy Godson, George Quester, Richard Shultz yaptıkları çalışmada güvenliği analiz düzeylerine göre sınıflandırırken güvenliği beş farklı seviyede ele almışlardır.

- a. Ulusal Güvenlik
- b. Uluslararası Güvenlik
- c. Bölgesel Güvenlik
- d. Ulus ötesi Güvenlik
- e. Küresel Güvenlik

Bu düzeylerde Ulus ötesi Güvenlik ve Küresel Güvenlik, küreselleşmeyle ortaya çıkan güvenlik düzeyleridir. Steve Smith ile John Baylis’ in güvenlik sınıflandırmaları ise şu şekildedir.

- a. Bireysel Güvenlik
- b. Ulusal Güvenlik
- c. Bölgesel Güvenlik
- d. Uluslararası Güvenlik
- e. Küresel Güvenlik

Jaap De Wilde, Barry Buzan ve Ole Weaver ise güvenliği daha iyi analiz edebilmek için sektörlere göre sınıflandırmıştır

- a. Askeri Güvenlik
- b. Politik Güvenlik
- c. Toplumsal Güvenlik
- d. Ekonomik Güvenlik
- e. Çevresel Güvenlik (Baskın, 2018:9-10).

1.1.3.1. Ulusal Güvenlik

Ulusal güvenlik, bir hükümetin parlamentolarıyla birlikte, siyasi erki ve vatandaşlarını siyasi güç, diplomasi, ekonomik güç, askeri güç gibi çeşitli güç gösterimleri yoluyla her türlü "ulusal" krize karşı koruması gerektiğini ifade eden bir kavramdır (www.wikiyours.com, 22.12.2018)

Bir başka kaynakta Ulusal güvenlik, “belirli bir kara parçasında yaşayan teşkilatlanmış insan topluluklarının var olan yaşamlarını devam ettirmelerine imkân sağlayan her türlü iç ve de dış tedbirler bütünü” şeklinde tanımlanmıştır (Nacak, 2015:4).

Yine başka bir kaynakta da Ulusal güvenlik ile ilgili felsefi düşüncülerin şu tanımlarına yer verilmiştir; Arnorld Wolfers, “bir ulusun varlığına karşı yapılan saldırıyı engelleyebilmesi veya bu saldırıya karşı harekete geçip üstün gelebilmesi” şeklinde açıklarken, Barry Buzan ise, “Toplumlar ile siyasi erklerin tehditlerden kurtulma çabaları ve rakiplerine karşı bağımsız kimliklerini ile işlevsel bütünlüklerini koruyabilme kabiliyetleridir.” şeklinde tanımlamaktadır (Özcan, 2011:449).

Güvenlik en yalın tanımlamayla; kaygılar, tehlikeler ve tehditlerden kaçabilme hissi anlamına gelmekte ve bu şekilde bireyin başkalarının oluşturabileceği zararlardan uzak olduğunu hissettiği bir ruh durumu olarak açıklanmakta ise “Ulusal Güvenlik” ten bahsedildiğinde, başkalarına duyulan güven, devamlı ve tekrarlanan şekilde bir psikolojik gereksinim olarak yerine getirilebilirse, birey ve toplum için güvende olmak olanaklı olabilecektir (Biçer, 2017:440).

Bireylerin, kurumların ve siyasi erklerin güvenliği ile özgürlüğü siber dünyada tam manasıyla sağlanmadan, ulusal güvenlikten bahsedilemez (Ünver, 2017:125). Zira siber dünya ile gerçek dünya arasında bir fark kalmadığı gibi siber dünyanın oluşumu için de binlerce yıla gerek olmadığı gibi bu dünyada var olmak ve dolaşmak için kimlik vb. belgelere de gerek yoktur. Teknoloji, bilişim ve bilginin sürekli artarak devam ettiği günümüzde siber dünya günden güne büyümekte bununla birlikte yeni siber riskler ve tehditler akabinde siber güvenlik önlemleri ve bunların akabinde de yeni siber tehditler oluşumunu sürdürmektedir.

1.1.3.2. Uluslararası Güvenlik

Uluslararası kuruluşların ve siyasi erklerin birbirlerini koruma ve güvenliklerini sağlamak için oluşturdukları önlemlere “Ulusal güvenlik” denir (Daban, 2017:85). Buzan’a göre, ulusal güvenlikten daha çok uluslararası güvenliğe önem verilen bir değişim, uygulanabilir ve bu değişim kesinlikle yararlıdır. Buzan’ın çalışmasında, en çok tartışılan konu, ulusal ve uluslararası güvenlik endişelerinin aralarında uyumlu olup olamayacakları ve siyasi erklerin işbirliğine uygun bir şekilde hareket etme kabiliyetlerine sahip olup olmadıklarıdır (Baylis, 2008:73-77). Güvenlik kapsamının genişlemesi siyasi erk dışı aktörleri de genişleterek kavramı derinleştirmiştir, ancak güvenlik kavramının aşırı genişlemesi ile güvenlik tanımı içerisinde her konunun veya olgunun güvenlik sorunu olarak algılanması gibi kavramsal ve analitik uyumsuzluk riski ortaya çıkabilir. Bu yüzden güvenlik kavramının sistematik ve mukayeseli bir şekilde açıklanması gerekmektedir (Bakan ve Şahin, 2018: 147).

Bir başka kaynakta kavram olarak uluslararası güvenlik; ulus-siyasi erklerin oluşturmuş olduğu uluslararası sistemin, güç kullanımı tehditlerinden, evrensel çatışma ve savaşlardan uzakta olup korunması olarak tanımlanmaktadır (Özcan, 2011:449).

Son zamanlarda, uluslararası güvenlik konusunda kendine has ve farklı bakış açıları geliştiren diğer normatif uluslararası ilişkiler yaklaşımlarının da ortaya atıldığı izlenmektedir. Bu konuda da yazarlar çoğunlukla dilin kullanımı ve ifade çözümlemesinde inşacı ontolojiyi eleştirel bir normatif bakışla birleştirirler. Bu şekilde teori üreten yazarlara genellikle “post-modernistler” denilmektedir. Post-modernistler, “yorum mantığı (logic of interpretation) ile düşünsel ifade’nin (ideas discourse) uluslararası güvenlik ve politikayı algılamada önemli bir yeri olduğunu savunurlar (Baylis, 2008:82).

1.1.3.3. Bölgesel Güvenlik

Bölgesel güvenlik konusu görece yeni bir yaklaşımdır ve henüz fikir birliği de sağlanamamıştır. Bu konuya ilişkin Barry Buzan’ın Bölgesel Güvenlik Kompleksi Teorisi dışında bölgesel düzen ve kalkınma bölgeselliği gibi farklı görüşler de savunulmuş ya da değerlendirilmiştir (Örki, 2016:218).

Bölgenin ve bölgesel güvenliği yeniden tanımlandırılması üzerine Ayoob, Buzan ve Rizvi bazı çalışmalarda bulunmuştur. Bu çalışmalar daha erken analizlerde görülen; bölgeleri sadece güvenlik ekseninde değerlendiren yorumları eleştirmektedir. Bölgesel güvenlik Buzan ve arkadaşlarına göre; salt coğrafi güvenlikten çok daha detaylı bir kavramdır. Bölgesel güvenlik siyasi erkler arasındaki dostluk ve düşmanlık ilişkilerinden ortaya çıkmaktadır. Şüphe ve korku bölgesel güvenliğin oluşmasında etkilidir (www.tuicakademi.org, 24.12.2018).

Uluslararası sistem ve siyasi erk güvenliklerinin arasında bulunan düzey olan bölgesel güvenliğe yönelik analizler de güvenliğin derinleşme eğilimine katkı bulunmaktadır. Uluslararası alanın bir alt sistemi olarak bölgelerin incelenmesi ülkelerin kümelenme eğilimlerinin neden olduğunu ve böylece neden benzer şekilde davrandıklarını ortaya koymada önemli bir analiz çerçevesini oluşturmakta ve birbirine komşu olan unsurlar arasında geçişliliğin daha fazla olması nedeniyle güvenlik gibi bağımlılık üzerine kurulu bir kavramın daha net anlaşılmasını sağlamaktadır (Çıtak, 2016:119-120).

1.1.3.4. Küresel Güvenlik

Küresel güvenliğin tanımına bakarken, küresel ve küreselleşmenin anlamlarını incelemek yerinde olacaktır. TDK'nin çalışma konumuzla alakalı tanımına göre küresel; “Dünya ölçüsünde geniş bir bakış açısıyla benimsenen, global”dır (tdk.gov.tr, 25.12.2018).

Küreselleşme ile ilgili bir kaynakta ki tanım ise şöyledir; en basit anlamda, yerkürenin farklı bölgelerinde yaşayan insan, toplum ve siyasi erkler arasında ki iletişim ve etkileşim derecesinin “karşılıklı bağımlılık” kavramı çerçevesinde giderek artması ‘küreselleşme’ olarak tanımlanabilir. Nüfuz alanı insan ve insan toplulukları arasındaki ilişkiler olan küreselleşme, bu itibarla ekonomik, siyasi/güvenlik, teknolojik/iletişimsel, çevresel/demografik ve kültürel boyutlara sahiptir (Bayar, 2008: 25-26).

Güvenlik kavramı yeniden şekillenmekte olup kapsamı ve boyutları değişmiştir. Küreselleşmenin etkisinde kalan birçok kavram gibi güvenlikte küreselleşmiştir. Ülke güvenliğinden küresel güvenlik boyutuna kaymıştır. Ekonomi ve küresel güvenlik birbirleriyle bağlantılı hale gelmiştir. Ayrıca güvenliğin kapsamı da genişlemiş savaş ve askeri boyutlara ek olarak ekonomi, enerji, çevre, toplumsal alanlarda güvenlik kavramına dâhil olmuştur (Ütenler, 2016:24)

Bir başka kaynakta ise küresel güvenlik algısı ile ilgili şu bilgilere yer verildiği görülmüştür; küreselleşmenin güvenlik boyutunda yarattığı bir başka etki ise savaşa yeni bir tanım kazandırmak olmuştur. Küreselleşme sürecine yön verebilme ve aktif olarak katkıda bulunabilme şansına sahip gelişmiş ülke demokrasileri birbirleri arasındaki ilişkiler söz konusu olduğunda savaşa yönelik dürtülerden arınmış haldeyken kendisini küreselleşme karşısında etkin değil edilgen bulan ve bu doğrultuda küreselleşmeyi kendi ulusal varlığına yönelmiş bir tehdit olarak algılayan kesim ise savaşı hala başvurulabilecek bir araç olarak görmektedir. Günümüzde yoksul bir ülkenin şiddetli bir çatışmaya dahil olma veya maruz kalma olasılığının zengin bir ülkeye göre 85 kat daha fazla olduğu dikkate alındığında aradaki uçurumun boyutları sanırım daha iyi anlaşılacaktır (www.foreignpolicy.org.tr, 25.12.2018).

1.1.3.5. Bireysel Güvenlik

Çalışmamızın da araştırma konusunu oluşturan bireysel güvenlik, kişinin kendi yaşamını yaşadığı çevredeki riskleri dikkate alarak düzenlemesi ve güvenlik bilincini geliştirmesi ile sağlanır. Kişisel güvenlik her birey için şahsi bir sorumluluk olup, ferdin sağduyusunu kullanması ve tedbirli olması ile güvenlik hususunda karşı karşıya kalacağı riskleri minimuma indirir (www.ispozelguvenlik.com.tr, 25.12.2018).

Güvenliğin bireysel veya insani olarak nitelendirilmesi İnsani Güvenlik kavramının ortaya çıkmasını da sağlamıştır (www.tuicakademi.org, 25.12.2018). Soğuk Savaşın bitimi ile güvenliğe yönelik tehditlerin değişmesi, daha doğrusu çeşitlenmesi ile birlikte uluslararası güvenlik de kapsam olarak değişime uğramıştır. Çünkü güvenlik tehditle tanımlanan bir kavramdır. Tehditlerin değişmesinin, onlara karşı alınacak önlemlerin de değişmesi sonucunu doğurması doğaldır. Bu değişim eskinin terkedilmesinden ziyade güvenlik kavramının kapsamının genişlemesi şeklindedir. Bu yeni güvenlik kavramsallaştırmasına “yeni güvenlik”, “insani güvenlik” isimlendirmesi yapılmaktadır. Yeni dönem ile birlikte siyasi erklerden ziyade insanların korunmasına yönelik yeni bir dünya düzeni yaratma imkanı bu güvenlik anlayışının sağlam temeller üzerine oturtulmasında önemli bir motivasyon olmuştur. Bu bağlamda insani güvenlik anlayışı, güvenlik kavramını askeri tehditler sarmalından çıkartıp insanların ve toplumların güvenliği boyutuna taşımıştır (Kanat, Kodaman ve İren, 2016:579-580-581).

Son yıllarda, güvenlik araştırmacıları ve uygulayıcıları, gönüllü ve bilinçli güvenlik davranışlarının teşvik edilebileceği birey merkezli güvenli işyeri konseptine odaklanmışlardır. Çalışanların sürdürülebilir bir refah seviyesine ulaşabilmeleri, yaptıkları işten tatmin olmaları ve organizasyonla uyumlu bir şekilde çalışabilmeleri için güvenli olduklarını hissettikleri bir ortamda çalıştıklarını bilmeleri gerekir (Derin ve İlkım, 2018:232)

Bireyi, kişi tanımıyla ele aldığımızda bazı kaynaklarda şu bilgiler yer almaktadır. Kişi güvenliği, kişilerin özgürlüğüne keyfi bir müdahale sonucunu doğuran durumlara karşı korunmasıdır. Bu bakımdan kişi özgürlüğü ve güvenliği temel hakkındaki özgürlük ve güvenlik ifadeleri birbirinden ayrılmaz bir bütünü ifade etmekte, kişinin güvenlik hakkı kişinin özgürlüğünün doğal bir sonucu olarak ortaya

çıkılmaktadır. Kişi özgürlüğü ve güvenliği hakkı bireyin bedensel olarak hareket edebilme özgürlüğüne ve bunun güvencesine sahip olmasını ifade etmektedir (Kartal, 2013:65).

1.1.3.6. Askeri Güvenlik

Siyasi erkin askeri saldırı ve savunma kabiliyetleri ve diğer siyasi erkleri bu çerçevede algılayışı askeri güvenlik kavramını oluşturur (Bandeoğlu, 2016:322).

Askeri Güvenlik iki durumla ilgilenmektedir. Bunlardan ilki siyasi erklerin, silahlı hücum ve savunma kapasiteleridir. İkincisi ise siyasi erklerin niyetidir (Niyet, diğer siyasi erklerin söz konusu siyasi erkle ilgili yapacağı planlar ve hamlelerdir) (Vural, 2018:25).

Askeri güvenlik ile ilgili bir kaynakta yer alan açıklama şu şekildedir; Geleneksel güvenlik anlayışı, askerî güvenlik açısından tek meşru gönderge nesnesi olarak siyasi erki öne çıkaran bir düşünce etrafında oluşturulmuştur. Bu nedenle, geleneksel güvenlik anlayışına göre güvenlik, siyasi erkler arası rekabet ve çekişme ile ilgilidir ve askerî tehditler, geleneksel güvenlik anlayışının ana konularıdır. Fiziksel güvenliğe vurguda bulunan geleneksel güvenlik anlayışına göre, ulusal güvenliğin en belirgin unsuru ulusal sınırların diğer siyasi erklerin tecavüzünden korunmasıdır. Bu, fiziksel bir değerdir ve yokluğu durumunda diğer hiçbir amaç sürdürülemez. Bu bağlamda, güvenliğe ilişkin geleneksel anlayış, Güvenlik Çalışmaları alanının yalnızca askerî kuvvetin kontrolü, kullanımı ve tehdit çalışmaları anlamında tanımlanmasında ısrar etmektedir (Ağır, 2015:104-105).

Buzan'ın askeri alandan başlattığı güvenlik tartışması politik, ekonomik, ekolojik ve toplumsal sektörlere doğru genişlemiş olup, bu mantık açıkça güvenliğin askeri sahadan başladığını, ancak artan bir şekilde bu yeni sektörlerce tehdit edilmeye başlandığını ortaya koymaktadır (Kurt, 2005:465).

1.1.3.7. Politik Güvenlik

Politik güvenlik kavramını açıklamak için öncelikle politik ve politika anlamına bakmak yerinde olacaktır. TDK'ya göre politik; belli bir hedefe ulaşabilmek için uzlaşmayı, iyi geçinmeyi amaçlayan ve siyasal anlamlarını içermektedir. Politika

için ise 3 farklı tanım yer almaktadır, bunlar; siyasi erkin etkinliklerini amaç, yöntem ve içerik olarak düzenleme ve gerçekleştirme esaslarının bütünü, siyaset, siyasa - Davranış biçimi, düşünce yapısı - Bir hedefe varmak için karşısındakilerin duygularını okşama, zayıf noktalarından veya aralarındaki uyumsuzlıklardan yararlanma vb. yollarla işini yürütme, şeklindedir (www.tdk.gov.tr, 27.12.2018).

Politik güvenlik ise, yukarıda ki tanımlamalardan yola çıkarak uzlaşmacı ve hedef odaklı bir güvenlik türü olarak anlamlandırılabilir. Özellikle uluslararası ilişkilerde politik güvenlik kavramı tam karşılığını bulmaktadır.

1.1.3.8. Çevresel Güvenlik

Çevre, bir canlının içinde var olduğu ortam ve koşullardır. Canlıların hayat işlevlerini sürdürdüğü canlı ve cansız öğeler arasındaki kimyasal ve fiziksel işlevlerin dengede olduğu bir ortamdır (Kaypak, 2013:15).

Çevresel güvenlik, bugün ve gelecekte ekosistemdeki yaşamın devamına temel sağlayan sistemler ve insan gereksinimleri için önemli olan her varlığın tedariki, erişebilirliği ve yönetimi gibi konuların sürdürülebilirliği ile yoksulluk ve çatışmaların azaltılması için katkıda bulunan süreçlerin belirlenmesi olarak ifade edilebilir (Ak, 2015:134)

Çevresel güvenlik kavramı, esas olarak, ekolojik sistemin ve bunun bir parçası olan bireyin varlığının güvence altına alınması düşüncesine dayanmaktadır. Bu yüzden çevresel güvenlik kavramının ilk çağrışım yaptırdığı kavram ekolojik güvenlik olmuştur. Ülkelerin çıkarlarına ve sınırları içinde yaşayan halkın varlığına ve geleceğine yönelik her türlü tehdidin önlenmesi olarak tanımlanan ulusal güvenlik kavramına; küresel ısınma, ormansızlaşma, türlerin devamı ve kirlilik gibi etkenlerden kaynaklanan tehditlerin eklenebilmesi sorusuna bir yanıt olarak ortaya sürülen “ekolojik güvenlik” kavramı, çevresel güvenlik kavramı yerine kullanılmaktadır. Güvenlik ve çevre bağlantısı 1980’lerden beri gelişmiştir (Kaypak, 2012:13).

Çevre ve güvenlik ilişkisini çevre sorunları ve toplumsal sorunlar bağlamında en iyi tanımlayan kavram ise "çevresel güvenlik" kavramıdır. "Çevresel Güvenlik" kavramı uluslararası güvenlik ortamının tarihsel süreci içerisinde değişen güvenlik ortamı ve bu yeni ortamda çevreye atfedilen değerin ne olduğuyla açıklanabilir.

Uluslararası güvenlik ortamında değişen aktörler ve süreçler, ulus-siyasi erkin aktör olduğu geleneksel güvenlik yaklaşımları ve tanımları dışında zamanla bireyi ön plana alan güvenlik yaklaşımları ortaya çıkmıştır. Bu süreç aynı zamanda çevresel güvenlik kavramının ortaya çıkmasında da etkili olmuştur. Çevresel Güvenlik ise yerel ve evrensel anlamda yeryüzünde yaşam bulunan tüm bölgelerin üstünde bir savunma sistemi oluşturmakla ilgilenmektedir. Çevresel güvenliğin alanı oldukça geniştir. Kaynak kıtlıkları, iklim değişikliği, kuraklık ve diğer çevresel felaketlerin hepsi ve bunların yarattığı tüm sorunlar çevresel güvenliğin konusu içine girmektedir (Vural, 2018:25).

1.1.3.9. Ekonomik Güvenlik

Bu güvenlik türünü açıklamak için ekonominin anlamına bakmak yerinde olacaktır. TDK verilerine göre ekonomi, insanların yaşayabilmek için üretme, ürettiklerini bölüşme biçimlerinin ve bu faaliyetlerden doğan ilişkilerin bütünü, iktisat, olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr , 29.12.2018).

Yapılan literatür araştırmalarında ekonomik güvenlik fikrinin hem kuramsal anlamda hem de siyasal oluşumu açısından kavranması zordur. Bu güvenlik türü, bir yandan, diğer güvenlik türleriyle çok yoğun bir bağlantı içindeymiş gibi görünür. Fakat diğer taraftan, piyasa bağlantılı neredeyse tüm eylemlerde bir derece güvensizlik mevcut olduğundan ekonomik olarak güvenli bir referans nesnesi aramak nafile gözüktür. Ekonomik güvenlik, bireylerin ve çeşitli sosyal toplulukların hayatlarının neredeyse her yönünü kapsayan oldukça geniş bir diğer fikir halini almaktadır. Ekonomik güvenlik, siyasi erkin varlığından başlayıp vatandaşların olumsuz yaşam şartlarına kadar uzanan oldukça geniş bir konu grubuyla ilintilendirilebilir. Ekonomik güvenlik kavramı, günümüz siyasetinde siyasi erk güvenliğinin parçası olarak oldukça sık kullanılmaktadır. Ekonomik güvenlik hakkında bir diğer tanım grubu, çeşitli toplumsal gruplar ve bireylerin yaşam koşullarıyla ve yoksulluğa karşı korunmayla doğrudan ilgilidir. Ekonomik güvenlik, bireylere ve ailelere, toplumlarına ekonomik, politik, sosyal, kültürel açılardan vakar ile katılabilecekleri yeterli düzeyde kaynaklar sunacak garantili ve istikrarlı bir yaşam düzeyi demektir (Mesjasz, 2008:126-143).

Ekonomik Güvenlik, piyasaya ve kaynaklara erişimlerle ilgilenmektedir. Finans ilişkileri, ticaret vb. üzerinden siyasi erkin gücünü ve refahını kabul edilebilir bir seviyeye getirme amacı bulunmaktadır (Vural, 2018:25).

Ekonomik güvenlik kadar önemli bir meselenin de “güvenliğin ekonomisi” olduğu unutulmamalıdır. 2001 senesinin 11 Eylül’ünde ABD’de gerçekleşen terörist saldırısının ardından “güvenliğin ekonomisi” kavramı, diğer bir deyişle güvenlik için yapılması gereken yatırımlar da tartışma konusu olmuştur (Zaidova, 2016:93).

Ulusal güvenliğin bir türü olan ekonomik güvenlik, Kopenhag Okulu temsilcilerinden Barry Buzan’a göre belirli bir refah seviyesinin ve ulusal gücün sürdürülebilmesi için gerekli kaynaklara, finansmana ve pazarlara erişimin sürdürülebilir olmasıdır (İnan ve Doğan, 2018:45).

1973 senesi ve izleyen senelerde Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal Konseyi “Ortak Ekonomik Güvenlik” sorunsalını tartışmaya açmıştır. Bundan önceki senelerde Birleşmiş Milletlerde güvenlik konusu sadece askeri meselelerle ilişkilendiriliyor ve konunun diğer boyutları pek tartışılmıyordu. 1973 senesinden sonra dünyanın ortak güvenliği dendiğinde giderek ekonomik meselelerin gündeme ağırlığını koyduğu gözlenmeye başlanmıştır. “Ekonomik güvenlik” meselesi gündemde öne çıkmaya başlayınca bazı yazarlar “ekonomik güvenlik” kavramı ile ilgili tanımlar geliştirmişlerdir. Günümüzde toplum hayatı ancak ekonomik faaliyetler ile sürdürülebildiğinden, mevcut ekonomik mekanizmanın işlerliğinin sürdürülmesi esastır. Ancak, bu mekanizmada meydana gelecek aksaklıklar gereksinimlerin giderilmemesine neden olmak suretiyle topluma açlık ve fakirlik olarak yansımaktadır. Bu nedenle, üretim aşamasından tüketim aşamasına kadar geçen sürecin mutlaka hızlı ve aksaklığa meydan vermeyecek şekilde sağlıklı, düzenli ve sürekli olarak işletilmesine gereksinim vardır. Bu sürecin güvenliği ise ekonomik güvenlik olarak isimlendirilmektedir (Zaidova, 2016:92).

1.1.3.10. Toplumsal Güvenlik

Toplumsal Güvenlik: dil, kültür, din, ulusal kimlik ve geleneklerin gelişimi için kabul edilebilir koşulların varlığı ile ilgilidir (Erdoğan, 2016:40).

Toplumsal güvenlik, siyasi güvenlikle yakından bağlantılıdır, ancak ondan farklıdır. Siyasi güvenlikle kastedilen; siyasi erklerin örgütsel istikrarı, hükümet sistemleri ve hükümetlere ve siyasi erklerle meşruiyet kazandıran ideolojilerdir. Toplumsal güvenlik ise bir kimliğin algılanan bir tehdide karşı savunulmasıdır, ya da daha açık söylemek gerekirse, bir topluluğun kimliğine yönelik algılanan bir tehdide karşı savunulması olarak tanımlanmaktadır. Toplumsal güvenlik, tanım olarak, siyasi erkten bağımsız olarak kendi kendilerini yeniden üretebilen büyük ve kendi varlıklarını devam ettiren kimlik gruplarıdır. Toplumsal güvenlik, sosyal güvenlikle aynı şey değildir. Sosyal güvenlik bireylerle ilgilidir ve büyük ölçüde ekonomiktir. Toplumsal güvenlik ise kolektif yapılar ve onların kimlikleriyle ilgilidir (Waewer, 2008:153-155).

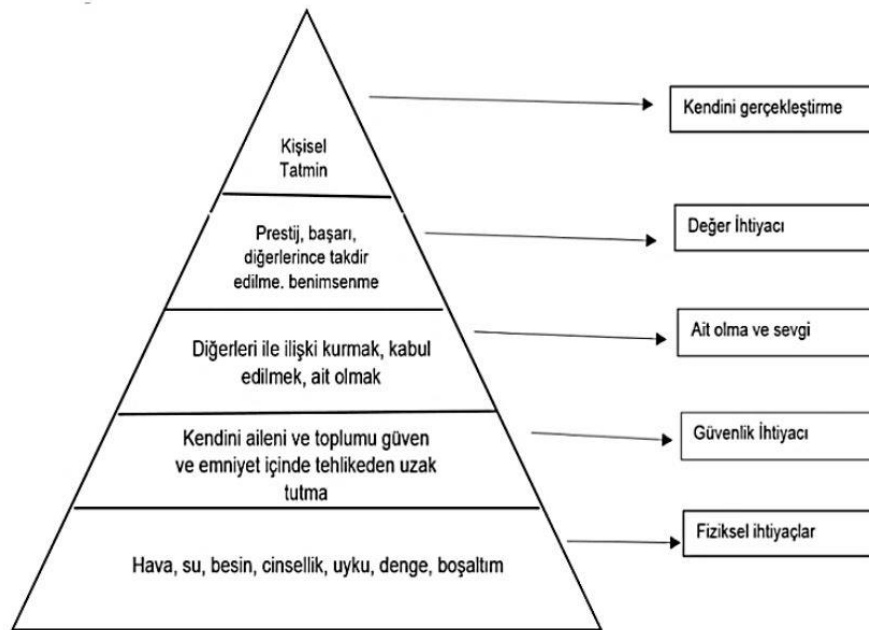
1.1.4. Güvenlik Gereksinimi Üzerine Diğer Bazı Açıklamalar

Güvenlik geçmiş çağlardan bu yana insanlığın önem verdiği ve bu konuda çeşitli yöntemler geliştirdiği en temel olguların başında gelir. Geçmiş çağlardaki insanların mağaralarda yaşamaya başlaması, hava şartlarından korunma kadar güvenlik endişesi sebebiyle de tercih ettiği bir durumdur. Eski Yunan ve Roma’da ekonomik gelişme sonucunda toprak sahibi ve tüccarların zenginleşip güçlenerek ülkenin yönetimini eline geçirmesi ve güvenliği sağlamak amacıyla kentlerin duvarlarla çevrelenmesi ve kaleler yapılması da güvenlik gereksiniminin insanlık için ne kadar önemli olduğunu gösteren örneklerdir. Bireyler güvenlik kavramını, yaşama dair gereksinimlerinin en başında görmektedirler. 11 Eylül 2001’de New York’ta yapılan terör saldırılarından sonra güvenlik harcamalarında dünya genelinde büyük bir artış meydana gelmiştir. Amerika bu saldırılardan sonra savunma sanayisinde milyarlarca dolarlık artırımlara gitmiş, özellikle dış politika ve iç güvenlik politikasında bazı belli başlı stratejik değişiklikler yapmıştır. 11 Eylül 2001 tarihinden sonra Amerika Birleşik Devletleri’nin, ulusal güvenlik savunma ve terörle mücadele kapsamında ki harcamalarında 18 milyar dolarlık bir artış yaptığı uzmanlarca belirtilmektedir (Gökulu, 2010:210-211). Bireylerin bütün gereksinimleri içinde “emniyet içinde olma gereksinimi” veya “güvenlik gereksinimi” önemli bir yere sahiptir. Güvenlik gereksinimi, insanın hayatta kalması için gereken gereksinimleri olan ve fiziksel olarak adlandırılan gereksinimlerden sonra ikinci sırada gelir (Uçkun, Yüksel ve Demir, 2012:23).

Maslow Gereksinimler Hiyerarşisi

Bir psikoloji profesörü olan Abraham Harold Maslow, kendi adı ile anılan “Maslow’un Gereksinimler Hiyerarşisi” kuramıyla bilinir. Psikolojide de motivasyonel bir kuram olan Gereksinimler Hiyerarşisi, bireylerin gereksinimlerini beş katlı bir piramit üzerinde hiyerarşik düzeyler olarak gösterir. İnsan gereksinimlerinin sınırsız olduğunu belirten Maslow, bireylerin belirledikleri gereksinimlerini karşılamaya yönelik motive olduklarını bu motive de bazı gereksinimlerin diğerlerinde önde olduğunu söylemektedir. Piramittin üst seviyesinde ki gereksinimlerin karşılanabilmesi için öncelikle alt sıralarda ki gereksinimlerin karşılanması gerekliliği savunan Maslow, ancak bireylerin bu şekilde doyuma ve huzura ulaşacaklarına inanmaktadır (Henden Şolt, 2018:218).

Şekil 1.1: Maslow Gereksinimler Hiyerarşisi



Kaynak: (Kula ve Çakar 2015:194).

Bu teoriye göre insan gereksinimleri önceliklerine göre beş başlıkta sıralanmıştır:

- Fiziksel gereksinimler (yiyecek, su, barınma...)
- Güvenlik gereksinimi (emniyet, korunma, sağlık...)
- Sosyal gereksinimler (bir topluluğa ait olma hissi, sevgi...)

- Değer gereksinimi (toplumda sayılma, sosyal statü...)
 - Kendini gerçekleştirme gereksinimi (Kişisel yaşamı zenginleştirme, kişisel hedefler ve kişisel idealleri ortaya çıkarma gereksinimi ...)
- (Aydiner Boylu ve Paçacıoğlu, 2016:138).

Güvenlik Gereksinimi

Gereksinim, insan doğasında var olan bir olgunun eksikliğinin hissedilmesi ile oluşan, kişiden kişiye farklılık gösteren biyolojik, fiziksel ve psikolojik olabilen gereksinimlerdir. Bu gereksinimler su, hava, yiyecek, uyku, cinsellik vb. gereksinimi gibi fizyolojik ya da korunma, şefkat, sevgi, öğrenme, başarı, dostluk vb. gereksinimi gibi psikolojik de olabilir. Bu eksikliklerin duyulmasına **gereksinim**; bu eksikliği gidermek için organizmada beliren güce **dürtü** (drive), organizmanın gereksinimi karşılamak adına bir şekilde tepki göstermesi haline de **güdü** (motif) denir. Güdüler insanın bu gereksinimini gidermek amacıyla harekete geçtiği bazı davranışlara sebep olur. Yani gereksinimler insanı hedefe doğru yönlendiren gücü oluşturur (Erçoşkun ve Nalçacı, 2005:355-356).

Maslow Gereksinimler Hiyerarşisinde fizyolojik gereksinimlerden sonraki basamak olarak güvenlik gereksinimini öngörmekte ve bireylerin güvenlik gereksinimi giderilmeden bir üst basamağa geçilemeyeceğinden söz etmektedir. Dolayısıyla, güvenlik gereksinimi karşılanmadan bireyin sosyal gereksinimleri şeklinde tanımlanan; bir topluluğa ait olma hissi, sevgi, toplumda sayılma, sosyal statü kendine saygı ve kişisel hedefler ve kişisel idealler ile kendini gerçekleştirme gibi gereksinimlerini karşılamak adına bir girişimde bulunması olanaklı görülmemektedir (Kula ve Çakar, 2015:193). Denildiği üzere bu gereksinim arzu edilen şekilde karşılanmayınca, diğer gereksinimler, gereksinim olarak ortaya çıkmaz. Bu sebeple, yapılacak ilk iş bireylerin can ve mal güvenliklerini sağlamaktır. Güvenlik gereksinimi karşılanmamış hiçbir birey, daha üst basamaklara, yani sosyalleşmeye, iş ve özel yaşantısında kişisel gelişim bütünlüğünü sağlayamaz ve başarıya ulaşamaz (Kaypak, 2008:4). İnsanlar kendilerini onları tamamlayan ve yabancı olmayan kişilerin yanında, onlara benzemeyen ve yabancı kişilerin yanında olduğunda daha rahat ve güvende hissederek. İnsanın çalışabilmesi, üretebilmesi, öğrenebilmesi ve kendini yetiştirebilmesi için güvenlik

endişesi yaşamıyor olması gerekmektedir. İnsan ruhsal, fiziksel ve zihinsel olarak rahat olmak için yaşamında belli bir düzene gereksinim duymaktadır. Öyle ki bu düzen insanlar için adeta bir ‘koruma kalesi’ işlevi görmektedir (Fahrioğlu, 2013:17-18). Sağlıklı bir birey karşılaştığı bir tehlike sonrası hemen bu basamağa geri döner. Maslow bunun gerileme mekanizmasının önemli bir biçimi olduğuna inanır (Erçoşkun ve Nalçacı, 2005: 363-364).

1.2. ONTOLOJİ KAVRAMI

İnsanların kendilerini varlık olarak bilmek ve anlamak konusu tartışıla gelmiştir. Tartışmalar, ontoloji gibi kavramlarla incelenmiştir (Kara, 2017:77). TDK’na göre varlık bilimi (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi:01.01.2019) olarak tanımlanan ontoloji bir kaynakta; temel sorunu varlık olan felsefi disiplin ve varlık ya da varoluş ile bunların temel kategorilerinin araştırılmasıdır. "Varlık" ve "varoluş" ayrımını; "Varlık vardır" ve "Varlık yoktur" fikirlerini tartışır, şeklinde açıklanmaktadır (tr.wikipedia.org,01.01.2019).

Ontoloji sözcüğünün kökeninde baktığımız da Yunanca on kelimesinden türemiştir. On "olmak" eylemine eş anlamda einai eyleminden türemektedir ve varlık anlamında kullanılmaktadır. İngilizce kökeni ise to be, yani olmak, eyleminden türetilen “being”dir. Britannica’ya göre ontoloji, genel olarak varlığı konu alan felsefi çalışma alanıdır ve ilk defa Aristoteles’in Metafizigi’nin 4. Kitabında ilk felsefe olarak ele alınmıştır. Latince ontologia terimi ise ilk defa Alman filozof Jacob Lorhard’ın 1606 yılındaki Ogdoas Scholastica adlı yayınında kullanılmış, fakat popüler olması Christian Wolff’un 1730 yılındaki Philosophia Prima sive Ontologia (İlk Felsefe veya Ontoloji) adlı yayını ile olmuştur (Erkal, 2017:21-22).

Ontoloji olarak da adlandırılan varlık felsefesi genelde varlığı kendisine konu yaparak, var olmanın doğasını, kaynağını ve sınırlarını araştırır. Var olanın yapısının ne olduğu sorusu üzerinde durarak, var olma türlerini sorgular. Metafizikle yakın bir ilişki içinde olan varlık felsefesi uzun süre metafizik olarak anlaşılmışsa da, varlık felsefesi metafizikten yararlandığı gibi, bilgi felsefesinden de yararlanır. Değişmez ve kalıcı varlığın ne olduğunu araştırırken, varlığın ilk nedenini göstermeye çalışır (Çüçen, 2001:24).

Ontolojinin temel sorunsalı var oluşla öz arasındaki ilgiyi tespit etmektir. Pozitif bilimlerin verilerinden yararlanarak madde, ruh, hayat gibi varlıkların ve bunların kombinasyonlarının kökenini araştırır. Ayrıca varlıkları veya fenomenleri bize göründükleri şekilde değil, özellikle kendi hâlleriyle araştırmayı konu edinen felsefenin ve metafiziğin bir kısmı anlamına da gelir; her ne kadar fenomenin ontolojisi yapılıyorsa da bu anlamda ontoloji fenomenolojiye karşıttır (Çelebi, 2014:79).

Daha ayrıntılı olarak ifade edersek eğer; ontoloji'nin konusu varlıktır ve varlığın iki türü söz konusudur.

- Real (gerçek) Varlıklar,
- İrreal (İdeal) Varlıklar.

Real Varlıklar, duyularla algılanır ve bilimin konusudurlar. Bilimler, varlığın var olup olmadığını sorgulamazlar ve varlığı bir bütün olarak değil de varlığın belli bir alanını incelerler. Örneğin, biyoloji, astronomi gibi. Mantık ve matematiğin dışındaki bilimler için varlık, uzayda yer kaplayan her şeydir. Felsefenin konusu olan irreal yani ideal varlıklar ise duyularla değil, sadece zihinde düşünülerek ve sezgiyle kavranabilen varlıklardır. Varlık Felsefesi olarak ontoloji, real varlıkları değil, irreal varlıkları ele alır (Akan, 2015:62-63).

Çalışma konumuz ile ilgisi olmamasına rağmen kaynaklarda yer almasına istinaden, bir bilgisayar bilimi olarak ise ontoloji Tom Gruber tarafından kavramsallaştırmanın kurallarla tanımlanmış hali olarak tanımlamıştır (Benzer, 2014:5).

1.2.1. Varlık Sorunsalı

Varlığın var olup olmadığı ontolojinin temel problemlerinden biridir. Bu konudaki görüşleri iki kümede toplamak anlamlı olacaktır. Bunlardan biri "Varlık var mıdır?" sorusunu "Yoktur" diye yanıtlayan görüşlerdir; Nihilizm ve Taoculuk bu kümede yer alırlar. Diğeri ise varlığın var olduğunu kabul eden öğretilerdir. Bunları da realizm adı altında tanımlayabiliriz; ancak bu kümede toplananlar "varlık" problemini çok çeşitli biçimlerde ele almışlar ve bu nedenledir ki bundan çok farklı öğretiler ortaya çıkmıştır (felsefeyapma.blogspot.com, 03.01.2019).

Heidegger'e göre, var olan ile kastedilen anlaşılan kadar açık değildir. Bu sorun tüm Batı metafiziğini ilgilendiren mühim bir sorudur. Varlığa ilişkin soru Batı metafiziği boyunca cevap verilmiş bir soru olarak varsayılmış ve tüm metafizik kurgulamalar bu varsayım üzerinden şekillenmiştir. Batı metafiziğinin birbiri üzerine inşa edilmiş yapısı göz önüne alındığında varlığa ilişkin sorunun ele alınması ve sorunun doğasının belirlenmesi oldukça zordur. Varlığın anlamına ilişkin sorunun bugün unutulmuş olmasında, Batı metafiziğinin başlangıcından beri süregelen şu 3 ön kabul önemli bir yer tutmaktadır; (1) "Varlık" en evrensel kavramdır, (2) "Varlık" kavramı tanımlanamazdır, (3) "Varlık" kendiliğinden açık kavramdır. Metafizik, bu şekilde Varlığın anlamı sorusu yerine "Varlık nedir?" sorusunu sormuş ve onu bir tür kavram şeklinde ele alarak bir "varolan"a indirgemıştır. Varlık her zaman bildiğimizi sandığımız, kendisiyle ne demek istediğimizin farkında olduğumuzu düşündüğümüz bir terimdir. Bu nedenle onun üzerine tekrar düşünmeyiz. Her zaman bir varlık anlayışı içinde, bir varlık bağlamında konuşuruz. Bir önerme dile getirdiğimizde, aslında bir varlığı da dile getirmiş, bir varlığa gönderme yapmış oluruz. Dahası "nedir?" sorusu ile karşılaştığımızda da aynı şekilde bir varlık sorusu ile karşılaşmış oluruz (Ünal, 2018:9-10).

Varlığın kendisine ait olduğu bir sorgulama gerekliliği, ontolojik varlık düşüncesi içi şarttır. Bu yapılmıca varlığın tarihsel zemini üzerinde şaşırtıcı noktalar ortaya çıkacaktır ve haliyle varlık algısı karşımıza farklı yanlarıyla çıkacaktır (Kahraman, 2013:10).

1.2.1.1. Nihilizm (Hiççilik)

Felsefede nihilizm, hiçbir şeyin var olmadığını, hiçbir şeyin bilinemeyeceğini savunan görüştür. Nihilizm hem bilgi felsefesiyle hem değerler felsefesiyle hem de varlık felsefesiyle ilgili bir öğretilerdir. Nihilizm öğretisi, bilgi felsefesinde her tür bilginin bir aldanma olduğunu, bilginin olmadığını; değerler felsefesinde insan eylemlerini belirleyen değerlerin olmadığını; varlık felsefesinde ise hiçbir şeyin var olmadığını savunur (www.felsefe.gen.tr, 03.01.2019).

Kavram olarak ilk defa Alman filozof Friedrich Heinrich Jakobi (1743- 1819) tarafından kullanılan Nihilizm; 19. yüzyıl ortalarında Rusya 'da, özellikle aydın gençler

arasında taraftar bularak yükselen felsefî bir yaklaşımdır. Nihilizm akımı, insanın yeniden aslına dönmesini ve Tanrı kavramından kendisini soyutlayarak “özüne”, “hiçliğine” dönmesini arzuladığı için bir başkaldırı hareketi olarak görülmüştür. Aslında savunduğu değerler itibariyle bir kadim dönem tutkunu olan Nihilistlere göre, yeni olan her şey hemen hemen bir yozlaşmaya karşılık gelir. Bu yüzden modern insana karşıdır. Zira Nihilizm insanın doğal halini öngörür ve insanın doğuştan getirdiği içgüdülerini kullanması gerektiğini ileri sürer. İnsan, doğal olmayan, tamamıyla kendisini reddeden bir iradeyle ve “ ahlaki değerler ” ile içgüdülerinden arındırılmıştır (Aydemir, 2013:125-126).

Ontoloji alanında nihilizmin, ilk temsilcisi ilk çağ sofist filozoflarından Gorgias’tır. Gorgias “varlık var mıdır?” sorusuna “yoktur” yanıtını verir. Gorgias’a göre; “Varlık yoktur, Olsa bile bilinemez. Bilinse bile başkasına aktarılamaz” (www.beycan.net, 05.01.2019).

Nihilizmin en büyük temsilcisi olarak kabul edilen Friedrich Nietzsche, Schopenhauer’ın nihilist felsefesi ile yola çıkmıştır. Ancak ona göre, nihilizm yanlış ve eksik anlaşılmaktadır. Nietzsche zamanla nihilizmi yeniden temellendirdi. Ona göre nihilizmin en eksik yanı, yaşamı olumsuzlamasıydı. Nietzsche, “yanlış nihilizm”i yaşayanları kitaplarında sıklıkla “pesimistler” olarak tanımladı. Ona göre bu pesimizmin aşılması gerekmektedir. Gerçek bir güç felsefesi için, yaşamı kesinlikle olumlayan bir felsefe gerekmektedir. Yaşamın değeri anlaşılmalı ve bu değer yüceltilmelidir (www.felsefe.gen.tr, 03.01.2019).

Nietzscheçi nihilizm, Batı kültür ve düşünce tarihinin iki bin yıllık süre içerisindeki oluşum ve kazanımlarının zorunlu sonucu olarak ortaya çıkan bir düşünme ve yaşama biçimini ifade eder. Böyle olduğu için de bir öğreti değil, tarihsel bir olay olarak görülmelidir. Bu nedenle Nietzsche, Batı kültür ve düşünce tarihi içinde ortaya çıkan din, felsefe, ahlâk ve bunlar adına üretilen ne varsa hepsinin nihilizme yol açtığını düşünmektedir (Çevikbaş, 2010:38-39).

1.2.1.2. Taoculuk

Taoizm, dış dünyadaki nesnelerin gerçekte var olmadığını savunan bir felsefî görüştür. Taoizm MÖ 6. yüzyılda Lao-Tse tarafından kurulmuştur. Bu görüşe göre her

şey Tao'dur, Tao'dan akar, Tao'ya döner. Bu anlayışa göre Tao evrendeki düzendir. Tao kendiliğinden var olmuştur. Betimlenemez, nesnesiz, cisimsiz, sonsuz olan akıldır. Bütün bu özellikler varlığı yokluğa götüreceğinden Tao, yokluk demektir. Varlığı yokluğa indirgediği için bu görüş de bir tür nihilizm olarak görülür (www.felsefe.gen.tr, 04.01.2019).

Bir başka kaynakta Taoculuk şöyle geçmektedir; "Varlık yoktur" diyen görüşlerden biriside Taoculuktur. Daha sonra din haline gelen öğretiyeye göre tüm varlıkların kendisinden çıktığı tek bir gerçek vardır, o da Tao'dur. Tao evrenin düzeni, doğanın yasalarıdır. Dış dünya aldatıcıdır. Tek gerçek değişmeyen Tao'dur. Dış dünyadaki varlıklar değiştiği için varlıktan yoksundur. Dolayısıyla da varlık yoktur. Taoculuğa göre birey doğaya (Tao'ya) uygun yaşarsa en büyük mutluluğa ulaşır (www.varlikfelsefesi.blogspot.com, 04.01.2019).

1.2.1.3. Realizm (Gerçekçilik)

Varlığın, gerçekten insan zihninden bağımsız olarak var olduğunu savunan görüşe denir. Genel olarak realizm, insan zihninden bağımsız, gerçek varlığın olduğunu savunan görüştür. "Varlığın var olup olmadığı" probleminin yanı sıra, varlığın nasıl olduğu problemi de varlık felsefesinde önemli bir yer tutmaktadır. Öte yanda, varlığın var olduğunun kabul edilmesi duyularımızla ya da aklımızla onun bilinebilme imkânını da beraberinde getirir. Realist düşünürler, ontolojik gerçekliğin var olduğunu ve bunun bilinebileceğini savunurlar (webders.net, 06.01.2019).

Realizmin güvenlik anlayışında siyasi erk temel aktör olarak yerini almakta ve siyasi erkin temel amacı bekasının sağlanması, çıkarının yerine getirilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Temel analiz birimi olan siyasi erkin bekasının sağlanmasındaki araç ise güç unsurudur. Realizmin güvenlik anlayışı siyasi erklerin sahip oldukları güç unsurları ve bu unsurların uluslararası ilişkileri "güç mücadelesi" üzerinden şekillendirmesine dayanmaktadır. Realizmin rekabetçi ve çatışmacı sistemsel yaklaşımının temelinde insan doğasının durağan, değişmez olarak algılanışı yatmaktadır. Söz konusu "davranışsalıcı" bakış açısı; rekabetçi, egoist ve çıkarıcı temellerde tanımlanan insan doğasının durağan veya kolaylıkla değişmez oluşundan hareket ederek uluslararası sistemin temel unsurları olan siyasi erklerin bireylerinden

çok da farklı bir anlayışta olamayacağı sonucuna varmaktadır (Kalkan Küçüksolak, 2012:203).

Bilim ve Felsefe Açısından Varlık

Bilim ve felsefenin varlığa bakış açıları şu noktalarda farklılaşır:

Bilime göre varlık tartışmasız vardır. Bilim, varlığın var olduğunu ön kabul olarak benimser ve var kabul ettiği varlıkla ilgili neden-sonuç ilişkileri kurar. Felsefe varlığın var olup olmadığını da tartışır. Olaylar arasında neden-sonuç ilişkileri kurmak yerine nedenlerin nedenlerini de araştırır. Bilimler konularına göre varlığı parçalayarak ve kedilerine özgü yöntemlerle inceler. Felsefe, varlığı bütün halinde görür ve bütün halinde açıklamaya çalışır (www.beycan.net, 05.01.2019).

Bilim, insan zihninden bağımsız olarak var olan varlığı konu edinir. Bilim bu nesnel dünyada olup bitenleri, deney ve gözlem yöntemini kullanarak açıklamaya çalışır. Varlığın her bir parçasını ayrı bir bilim dalı konu edinir. Örneğin; fizik, hareketi, ışığı, biyoloji, canlı varlıkların yapısını, sosyoloji, toplumu ele alır. Felsefe, varlığı bir bütün olarak inceler. Varlığın olup olmadığını, var ise ne türden (maddi, ideal ve ya düşünsel) bir varlık olduğunu sorgular. Felsefe varlığı akıl yoluyla ve temellendirerek açıklamaya çalışır. Varlık felsefesi tarihsel olarak ilk ortaya çıkan felsefe olarak bilinir. Varlıkla ilgili ilk problemler ele alındığı için ilk felsefe olarak da nitelenmiştir (www.felsefe.gen.tr, 06.01.2019). Felsefe için varlık; fiziksel, zihinsel ya da ruhsal olarak görülmektedir. Varlık felsefesi yani ontoloji, var olan şeyleri, temellerini ve varlıklar arasındaki bağları sorgulamaktadır (www.neoldu.com, 06.01.2019).

Batı Felsefesinde Reform ve Rönesans hareketleriyle başlayan ve Aydınlanma diye kavramlaştırılan düşünce değişimi, varlık sorgulamasını mutlak, bir ve tek olan Tanrı fikrinden insana ve onun bilme eylemine doğru yönelmesinin yolunu açmıştır. Epistemolojik bir ontoloji anlayışının başlamasını sağlayan bu değişim özellikle Descartes'in "cogito ergo sum" ifadesi ile kavramsallaştırılmıştır. "Biliyorum öyleyse varım" diye Türkçe 'ye çevrilen bu ifade varlıksal sorguyu insana ve insanın bilme edimine çevirmesini sembolize etmektedir (Erkal, 2017:31).

Varlık Felsefesi Temel Kavramları

- **Arkhe:** Bütün varlıkların ondan çıktığı düşünülen ilk madde (töz, cevher)
- **Metafizik:** Duyusal olarak algılanamayan, kanıtlanamayan varlıkları (Tanrı, ruh, öteki dünya...) inceleyen felsefe dalıdır.
- **Madde:** İnsan bilincinden bağımsız olarak var olan, duyuyla algılanan varlık.
- **İdea:** Değişmeden kalan, öncesiz ve sonrasız olan, var olmak için başka bir varlığa gereksinim duymayan, mükemmel varlık (www.felsefe.gen.tr, 06.01.2019).
- **Felsefi Sitem:** Filozofların evreni açıklamak için kurduğu kendi içinde tutarlı açıklamalar bütünüdür (varlikfelsefesi.blogspot.com, 11.04.2019).
- **Öz:** Tarih boyunca öz için birçok tanımlama yapılmıştır. Bu tanımlamalardan bazıları kısaca şu şekildedir; **Platon göre**, idea anlamında kullanılmıştır. Ona göre bütün varlıkların özleri ideadır. **Aristoteles** metafiziğinde öz deyimini töz ile anlamdaştır, "özdekle bitişik olmayan töz öz diyorum" der. Bu anlamda öz deyimini, töz deyiminden soyut ve varlık deyiminden düşünsel olmasıyla ayırır. Buna karşı Aristoteles mantığında öz somut varlıktır, "sözgelimi insan, at özdür. "der. Bu somut özleri de birinci ve ikinci özler olmak üzere ikiye ayırır. Birinci özler bireysel olarak, ikinci özlerse türdel olarak ele alınan özlerdir. Şöyle der "ikinci öz diye birinci anlamda alınan özlerin içinde bulundukları türlere denir. Ne var ki bu türlere cinslerini de eklemek gerekir. Sözgelimi birey olarak insan, insan türünün içine ve türün cinsi de hayvandır. Öyleyse ikinci öz diye bu sonuncu özler, yani tür olarak insan ve hayvan gösterilir. Fransız varoluşçusu **Sartre'a göre** öz, varlaşmayla meydana gelir ve varoluştan önce yoktur. İnsan, kendini ne yapar ve nasıl yaparsa odur. İnsandan başka bütün varlıklar önceden belli bir Öz'e göre varlaşırlar. Örneğin; bir masa yapmak için önce masanın özünü tasarlarız, sonra testereyi ve keresteyi alıp o özü varlaştıırırız. Bir bezelye taneciği bezelye özünden, bir papatya yaprağı papatya özünden meydana gelir. İnsansa bir insan özünden meydana gelmez, insanın özü varoluşundan sonradır. Sartre'a göre öz, varlığı belirleyen anlamındadır ve varlığın herhangi bir özle belirlenmediği dile getirilmiştir (www.felsefe.gen.tr, 22.04.2019).

- **Diyalektik:** Karşıt güçlerin uzlaşmasıyla (Tez-Antitez=Sentez) ilerleyen düşünme ve oluş yöntemidir. Diyalektik mantığa göre evrende ortaya çıkan her varlık kendi zıttıyla çatışmaya girer. Bu çatışmadan her ikisini de içine alan fakat her ikisini de aşan bir sentez meydana gelir. Zamanla bu sentez varlık, tez halini alır ve kendi zıttını yaratır.(Antitez) Onunla çatışmaya girer ve bundan yine yeni bir sentez meydana gelir. Bu süreç hiç bitmez. Diyalektiği ilk defa Herakleitos ortaya koymuş, Hegel geliştirmiştir. Marx'ta Hegel'in diyalektik anlayışını ters çevirerek kullanmıştır (www.felsefedersligi.com, 12.04.2019).

Örn:

siyah - beyaz = gri

(tez - antitez = sentez)

gündüz - gece = gün

(tez - antitez = sentez)

- **Töz:** Töz, değişen yüklemelere desteklik eden değişmez gerçeklik; kendi kendisiyle, kendi kendisinde var olan anlamındaki felsefi kavram. Öznede değil, kendinde var olan. Bağımsızca kendi içinde var olan (tr.wikipedia.org, erişim tarihi:23.04.2019). Spinoza, 'kendi başına var olan ve kendisi ile tasarlanan, yani kendisini teşkil edecek başka hiçbir fikrin yardımı olmaksızın hakkında fikir edinilen şeye töz' der.³ Tözün tanımından, mantıksal olarak şu sonuçlar çıkarılabilir: birincisi; töz kendi kendisinin nedenidir, yoksa kendinden başka bir nedenle var olur ve töz olmazdı. İkincisi; töz sonsuzdur, eğer sonlu olsaydı kendisini sınırlayacak olan ve dolayısıyla kendilerine tabi bulunacağı başka tözlerle ilişkide olurdu. Sonluluk, sınırlı olmayı ifade ettiğinden, tözün sınırlı olmadığını onun sonsuz olması ortaya koyar. Üçüncüsü; töz bir tanedir. Çünkü eğer iki töz olsaydı bunlar birbirlerini sınırlar ve bağımsız olmaz, yani töz olmazlardı. Bu yüzden, hiçbir şeye tabi olmayan ve her şeyin kendisine tabi olduğu bir tek töz vardır. Bunun dışında kalan bütün şeyler, ya bu tözün sıfatları ya da bunun görünüşleri olan tavırlarıdır. Töz tek olduğu ve hiçbir şeye tabi olmadığı için mutlak olarak özgürdür (Bayrak, 2015:189).

- **İmge:** Yunanca, meta: öte, aşırı ve pherein: taşımak, yüklenmek sözcüklerinin birleşmesi ile oluşmuş bir kavram olan imge (metaphor, metafor metafora), „öteye taşımak“ anlamına gelir. „Öte“ye taşınan, anlam olduğu gibi, metnin okuyanı / dinleyenidir de (Durmuş, 2011:746).
- **Tin:** Tdk verilerine göre; “ruh” olarak tanımlana tin; yine aynı kaynaktan felsefi olarak ise “birtakım fizikötesi kurucularının, gerçeği ve evreni açıklamak için her şeyin özü, temeli veya yapıcısı olarak benimsedikleri madde dışı varlık” şeklinde tanımlanmaktadır (tdk.gov.tr. 25.04.2019).
- **Erek:** Yapılan literatür taramalarında birden fazla anlamda kullanılan bir kelime olduğu görülen erek, çalışma konumuz ile ilgili olarak; gerçekleştirmek için tasarlanan ve erişmek istenilen şey, amaç, gaye, maksat, hedef (tdk.gov.tr, 24.04.2019) şeklinde yer almaktadır.
- **İndivüalizm:** Kökeni Fransızca 'ya dayanan bu kavram, bireyin özgürlüğüne büyük ağırlık veren ve genellikle kendine yeterli, kendi kendini yönlendiren, görece özgür bireyi yada benliği vurgulayan siyaset ve toplum felsefesi, bireycilik (tr.wiktionary.org, 28.04.2019) olarak kaynaklarda karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda ise bireycilik, bireylerin yararlarını toplumsal yararlardan daha üstün ya da daha önemli sayan öğretisi tutum, şeklinde ifa edilmektedir. (tdk.gov.tr, 28.04.2019).
- **Oluş:** Kaynak taramalarında varlığın gelişme süreci olarak tanımlanan oluş, felsefenin ilkel biçimi olan dinler, insanüstü bir gücün iradesine ve eylemine bağlarlar. Antikçağ Yunan düşüncesinde Hesiodos, Ferekides ve Orfeus'un teogonileri 'oluş'u dinle felsefe arası bir görüşle açıklamaya çalışır. Bu teogoniler, dinden felsefeye geçişin ilk adımlarıdır.(Dinsel felsefeden bilimsel felsefeye geçişin ilk adımlarıdır) (www.felsefe.gen.tr, 28.04.2019).

1.2.2. Varlık Sorunsalı Üzerine Düşünceler

Varlık felsefesinin konusu var olan her şeydir. İnsan, kendisini saran çevre içinde her şeyle ilgi kurmuş ya da kurma uğraşı içinde olmuştur. Var olanlarla hem felsefe hem de bilimlerin ilgilenmesi nedeniyle ‘Varlık Problemi’ felsefe ve bilimleri hep birbirine yakın tutmuştur.

Ontolojide varlığın ne olduğu üzerine değişik düşünceler geliştirilmiştir. Birbirinden tamamen farklı olan bu görüşler şunlardır (www.derki.com , 07.01.2019).

1.2.2.1. Materyalizm

Varlığı madde olarak kabul etme. Varlığın madde olduğunu ileri süren yaklaşıma ‘materyalizm’ denir. Materyalizm, maddecilik veya özdekçilik olarak da bilinir. Bu görüşe göre var olan veya gerçek olan sadece maddedir. Madde evrenin asli veya temel kurucu unsurudur. Maddelerin düşünceden bağımsız olarak var olduğunu ve her şeyin maddeden türediğini savunurlar. Varlığın madde olduğunu ileri süren düşünürlerin en önemlileri; Demokritos, T.Hobbes, La Mettrie ve K.Marx'dır (www.felsefesinifi.com, 07.01.2019).

Genel anlamda materyalist felsefi gelenek insanın zihninden bağımsız dışsal bir maddi gerçeklik olduğuna inanır. Varlık maddi olarak insan varlığından bağımsız bir şekilde bulunmaktadır. Materyalist felsefenin temel varsayımı evrendeki her şeyin maddeden oluştuğudur; bu yüzden bizim düşünce, idea, soyut vs. dediğimiz tüm kavramların özünde maddeden oluşan insan zihninin ürünleridir. Dolayısıyla maddeden bağımsız soyut bir gerçeklik bulunmamaktadır (Erkan, 2017:23).

1.2.2.2. İdealizm

Varlığı idea olarak kabul etme. Literatürde en genel anlamda idealizm, ideaların bilginin doğru nesneleri olduğunu varsayan felsefi yaklaşım olarak ifade edilebilir. İdealar, onların temsil ettiği şeylerin kendisinden önce gelir ve onların varlık zeminini oluşturur. Bu açıdan idealar, temsil ettikleri varlıklara nispetle metafiziksel ve ontolojik önceliğe sahiptir. Bilinen haliyle dışsal gerçeklik ise zihinsel hareketleri yansıtır. İdealizm, zihnin tözsel anlamda maddeyi ya da maddi dünyayı meydana getirdiğini iddia etmez. Dünya kendinde bir varlık olarak kesinlikle zihinden bağımsızdır. Ancak algılanan, düşünülen haliyle var olan dünya mutlak surette zihin tarafından inşa edilmelidir (Kınağ, 2018:714-715).

İdealist felsefe en önemli ilerleyişini tek tanrılı din olgusunun içerisinde bulmuştur. Buna göre varlık, mutlak olan Tanrı ve tanrısal hiyerarşi ile tanımlanmaktadır (Hilav, 2012:64).

1.2.2.3. Düalizm

Varlığı hem idea hem madde olarak kabul etme. Descartes tarafından temsil edilen bu yaklaşım idealizmle materyalizmi sentezlemeyi denemiştir. Ona göre varlığın özünde bir değil iki cevher bulunmaktadır: madde ve idea. Bu ikisini birbirinden ayırmak imkânsızdır. Bu yaklaşım iki cevher saptamasında bulunduğu için düalizm (ikicilik) adını alırken diğer yaklaşımlar varlığın özünü tek cevherle açıkladıklarından tekçilik(monizm) adını almışlardır (nenedir.com.tr , 07.01.2019).

Bireyleri düalizme götüren bir neden de inanılan Büyük Tanrı'nın gücüne ve kudretine rağmen tabiatta kötü olduğuna inanılan durumların yaşanmasıdır. İyi ve kötünün aynı tanrıdan gelmesi konusunda bir çözüm bulamama, başa çıkılamayan ve ortadan kaldırılamayan kötülük ve buna çözüm bulma çabaları Antik Arileri düalizme götürmüştür. Bu durum düalizmin monoteizmden ortaya çıkmış olduğunu gösterir. Düalizmin Dinler Tarihi içerisinde monoteizmin bozulmuş şekli olduğu araştırmacılar tarafından da belirtilmiştir. Buna göre Dinler Tarihi açısından Düalizm/Seneviyye, orijinal ve ayrı bir din olmaktan ziyade, Monoteizmin bozulmuş bir şeklidir. Yani Düalist dinlerin kuruluşu, kötülük probleminin ön plana çıkışıyla ilgilidir. Hayır ve iyiliğin tanrının en başta gelen sıfatı olarak kabul edilmesiyle birlikte, tanrıyı kötülüklerden tenzih etmek için onun yerine bu kötülükleri yaratan ve işleyen başka bir sebebin bulunması gerektiği düşünülmüştür. Bu sebebin de, Tanrı'nın karşısında, Tanrı gibi ezeli olan ve Tanrı'nın baş edemediği, Onun kudretini sınırlayan bir sebep olması gerektiği kabul edilmiştir. Bu da Düalizmin, Politeizmin küçülmüş bir şekli değil, Monoteizmin bozulmuş bir hali olduğunu göstermektedir (Kızıl, 2011:86-87). Kaynaklarda monoteizm, tek bir tanrının varlığına ya da Tanrı'nın birliğine duyulan inanç olarak tanımlanır. Monoteizm sözcüğü, etimolojik açıdan, Yunanca mono ve theoi sözcüklerinden türemiştir' (tr.wikipedia.org, 29.04.2019) şeklinde geçmektedir.

1.2.2.4. Fenemenoloji

Varlığı fenomen olarak kabul etme. Fenomenoloji kavramı, Kant'ın varlık anlayışında ortaya çıkan ve insan bilincinin bilgisine sahip olabileceği varlığı ifade eden fenomen kavramından türemiştir. Kant'a göre ikili varlık yapısı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi insanın bilgisi dışında olan ve insan bilincinin bilemeyeceği numen;

diğeri ise bilincin bilgisine açık olan fenomendir. Fenomenoloji, ontolojik bir sorgulama olarak Edmund Husserl'in çalışmalarında kendini bulmuştur. Husserl, Kant'ın varlıksal dualite anlayışına karşı çıkmış var olanın sadece fenomenler olduğunu savunmuştur. Var olan fenomenlerin ortaya çıkarılması için de fenomenolojik yöntemin kullanılması gerektiğini iddia etmiştir (Erkal, 2017:24).

Yapılan çalışmalar gösteriyor ki fenomenolog düşünürlerin eserleri son yirmi otuz yıldan bu yana yaygın bir ilgi konusu haline gelmeye başlamıştır, zira fenomenolojinin yeni yeni keşfedildiği hatta ve hatta bu keşfedilmenin İngilizce konuşan yazarlarca yapıldığı kaynaklarda izlenmektedir. Fenomenolojinin tek, bütünlüklü bir düşünce yapısı sergilediği söylenemez. Epistemoloji ontolojiyi, bilgi varlığı içerir; ve objektif olan şey ('real' olmasa da) bilinç yönelmedikçe hiçbir anlama sahip değildir (Giddens, 2003:39).

1.2.2.5. Oluşçuluk

Varlığı oluş olarak kabul etme. Herakleitos ve Whitehead tarafından temsil edilen bu yaklaşıma göre varlık sürekli bir oluş yokoluş ve yeniden varoluş süreci içinde olduğundan özünü saptamak imkansızdır. Herakleitos'a göre örneğin "her şey akar." (Panta Rai). Ona göre "bir dereye bir insan iki kez yıkanamaz; hem dere hem de insan değişim içerisindedir." Bu nedenle evrende değişmeden kalan hiçbir şey yoktur. Fakat bu değişme de tesadüfi bir değişme olmayıp belli bir mantığa bağlı olarak gerçekleşir. Yani değişmeden kalan tek şey değişme mantığı (logos)tur. Herakleitos her şeyi hızla değiştiren ama kendisi hiç değişmeyen ateş'i, bu niteliğinden ötürü arkhe (ilk-kök varlık) saymıştır (nenedir.com.tr, 28.04.2019). Birbirinden farklı varoluşçuluk tanımları yapılmıştır. Örneğin, "Weil'e göre varoluşçuluk bir bunalım, Mounier'ye göre umutsuzluk, Hamelin'e göre bunaltı, Banfi'ye göre kötümserlik, Wahl'a göre başkaldırı, Marcel'e göre özgürlük, Lukacs'a göre idealizm (düşüncülük), Benda'ya göre usdışıcılık (irrationalisme), Foulquie'ye göre saçmalık felsefesidir". Varoluşçuluğun birbirinden farklı olarak yapılan tanımları da bize gösteriyor ki, bu felsefe kendi içerisinde kavramsal bütünlüğü olan bir felsefe değildir. Bu yüzden varoluşçuluk, "adı geçen durumu yerine göre hem yansıtan, hem de ona tepki gösteren bir felsefedir (Gül, 2014:27-28).

1.2.3. Çağdaş Varlık Kuramları

1.2.3.1. Yeni Ontoloji

Bu kuramı ortaya çıkaran N.Hartmann'dır. N.Hartmann'ın bütün felsefi sorunların temelinde "ontolojik yapı" olduğunu kabul etmesiyle de, yeni-ontolojinin kurucusu olarak kabul edilmektedir. N. Hartmann tarafından yeniden temellendirilen ontoloji, bir bütün olarak varlığı ele alan ve var olanların en temel niteliklerini inceleyen bir felsefe dalıdır. Nicolai Hartmann'ın yeni ontolojisi dedüktif değil indüktif yoldan, ussal değil deneysel temellere dayanarak gelişmeye çalışan yani öznelci-idealizme karşı çıkan, nesnel idealizmi savunan bir akımdır. Diğer taraftan maddecilik ile idealizm arasındaki karşıtlığın üstünde yer almaya çalışması yeni ontolojinin başlıca özelliğidir (Çelebi, 2014:74-81).

1.2.3.2. Pragmatizm

Yapılan literatür araştırmalarında Pragmatizm'in 19.yy sonu ve 20.yy başlarında İngiltere ve Amerika'da ortaya çıkan ve daha sonra Amerika'nın milli felsefesi haline gelen bir felsefe akımı olduğu görülmektedir. Kapitalizmin İngiltere'de filizlenmeye başladığı sıralarda ilk izleri Jeremy Bentham'da görülen sonra John Stuart Mill tarafından biçimlendirilen bu düşünce daha sonra Amerika'da pragmatizm adı altında gelişme alanı bulmuştur. Temsilcilerinin W. James, J. Dewey, Charles S. Peirce olduğu bu felsefi akımda bilginin doğruluğu ve değeri verdiği faydayla ölçülür. Pragmatizm doğruluğu ve gerçekliği tek taraflı olarak sadece eylemlerin sonuçlarıyla değerlendirir ve onları yalnızca fayda açısından irdeler. Önemli olan sorunun çözümüne katkıda bulunmaktır (Bakır, 2016:51-53). "Pragmatizm" terimi ilk kez William James'in 1898'de kaleme aldığı "Philosophical Conceptions and Practical Results" adlı yazısında yayınlanmış ve bu yazıda James terimi ilk ortaya atan kişinin Charles Sanders Peirce olduğunu belirtmiştir. Peirce "pragmatizm" terimini ilk kez 1870'lerin başında düzenli olarak toplanan resmi olmayan bir arkadaş kulübü olan Cambridge Metafizik Kulübü'nün toplantılarında kullanmıştır. Peirce pragmatizmi tanımlamadan önce onun ne olmadığını açıklaması gerektiğini düşünmüş ve şunu söylemiştir: "... pragmatizm, kendi içinde, bir metafizik öğretisi, şeylerin doğruluklarını belirleme çabası değildir. O

sadece zor sözcüklerin ve soyut kavramların anlamlarını öğrenmek için bir metottur." (İnönü, 2008:32-33).

Pragmatizm, birçok felsefe akımını bir araya toplamaya çalışan yeni bir sentezdir. Bir otelin koridoru gibi, her oda ile ilgisi vardır. Birbirine zıt felsefe akımlarının her birinde bir gerçeklik payı olduğunu kabul ederek onların yalnızca pratik değerlerini bir araya toplamaya çalışır. Çocuk psikologu Claparède pragmatizmin, türlü anlayışların ve kavramların gerçeklik derecesini pratik etkilere ve sonuçlara göre ölçtüğünü belirtir. Ona göre pragmatizmin en başarılı olduğu alan eğitimidir. John Dewey, tıpkı Claparède'nin belirttiği gibi, pragmatizmin eğitimle çok başarılı bir biçimde örtüşeceğini düşündü. Öyle ki Dewey'in düşüncelerini, insan topluluğunun gereksinimleri, toplumun gelişmesi ve kişinin topluma uyumu konularına odaklamıştır. Bu yüzden onun pragmatizmi, bilgi ile aktivite arasında devamlılık, bilmekle eylemde bulunmak arasında güçlü bir bağlılık fikrini içerir (Bender, 2005:14).

1.2.3.3. Existansiyalizm (Varoluşçuluk)

Temsilcileri, M:Heidegger, S. Kierkegaard ile J:P: Sartre'dir. Heidegger'e göre, var oluş insan varlığı ile ortaya çıkar. Heidegger'in felsefesi, insan merkezli bir düşüncedir ve dünya varlığı insan varlığından sonra ikinci planda yer alır. İnsan Heidegger'e göre "Varlığın çobanıdır." Yalnızca insan gerçekten burada olandır, gerçek var olandır (Çelebi, 2014:78). Varoluşçuluk felsefenin temelini oluşturan iki kavram vardır. Bunlar öz ve varlık şeklindedir. Öz, bir varlığın ne olduğunu gösteren ve varlığı kendisi yapan şeydir. İlkçağ filozofları bu tanımdan hareket ile özün, varlıktan önce geldiğini ve her varlığın bir öze sahip olarak varlık âlemine geldiklerini söylemişlerdir. Bu düşünceler felsefede özcü felsefe adı altında varlığını sürdürmektedir. Varoluşçuluğa göre, varlığa ilişkin araştırma, var olanların aralarından bir seçim yapmak durumunda olduğu farklı olanaklarla karşı karşıya gelmeyi gerektirmektedir. Diğer bir ifadeyle, varoluşçu felsefe, geleneksel felsefenin öne sürdüğü tarzda, özün varoluştan önce değil de, varoluşun özden önce geldiğini savunurlar. İnsanların önce var olduğunu sonra ise kendisini tanımlayıp, özünü oluşturduğunu ifade ederler. **Kierkegaard**'a göre insan, Tanrı ne yapar ise yapsın önlem alamayacağı ölümsel hiçlik karşısında durumu pek iç açıcı olmayan, yalnız ve zavallı bir yaratıktır. Tanrı ve ölüm korkusuyla dolu olan bu insan, kendisinin ne olduğunu bilmiyor, sadece var olduğunu bilmektedir. Yani ben ile

varoluş özdeştir diyebiliriz. Bu nedenle, bu bedensel varoluş sorunu ölümsel hiçlik karşısına nasıl konulmalıdır şeklinde akla bir soru gelmektedir. **Sartre**'e göre; İnsan özünü kendi yaratır, özünü kendi yaratan tek nesne insandır. İnsandan başka diğer bütün nesnelerde yapış varoluştan önce gelir (Çavuşoğlu, 2017:772-773).

Literatürde varoluşçuluk ile ilgili **Hegel**'in fikirlerine baktığımızda, yaşam ve varoluş kavramlarını birbirinden ayırdığını görülmektedir. Hegel'e göre, "Yaşam kavramı yalnızca organizmanın yaşamını açıklarken; varoluş "yaşam bilinci" olarak anlam kazanmıştır. Sonuç olarak Hegel'in varoluş tanımını genel ve kesin olarak değerlendirmek ve düşünmek gerekir. "Varoluş" özsel varlıktır, olumsuzluk ve içsellikten doğmuş bir varlıktır. Varoluşun daha sonraki belirlenimleri ise, somut gerçeklik kavram, ideadır. (Bozkurt, 2003: 112).

Metafizik

Metafizik ve ontoloji aynı alanı ifade eden iki kavramdır. Metafizik, Aristoteles'in öğrencileri tarafından ortaya atılan fizikten sonra anlamına gelen bir kavramdır. Metafizik, Tanrı, ruh, ruhun ölümsüzlüğü, ölümden sonra yaşamın olup olmadığı vb. konularla ilgilenen felsefe dalıdır. Ontoloji ise, görünüşlerin arkasında kalan kendinde varlığı yani "mutlak olanı" arayan bir felsefe disiplindir (www.felsefe.gen.tr, 06.01.2019).

Aristoteles'in çalışmalarını inceleyen öğrencileri tabiatüstü, abstre ve varlıkla ilgili araştırmalarına metafizik kavramı demişler ve metafizik kavramı fizik yani doğa dışında kalan her şey için tanımlanır hale gelmiştir. Bu sebepten Ontoloji, çoğu düşünürlerce metafizik kavramı çerçevesinde gelişimini devam ettirmiştir (Mengüçoğlu, 2003:114).

Metafizik, varlıkla ilgili tümel açıklamalar yapabilmek için, varlık hakkında bilimler tarafından çözülemeyen birtakım sorulara cevap arar. Metafiziğin varlık hakkındaki temel soruları şunlardır:

Varlık nedir, varlık var mıdır, varlığın ana maddesi nedir, varlık değişken midir, varlık sonlu mudur, evrende bir düzen var mıdır, evrendeki bu düzenin anlamı nedir, ölüm nedir?

Metafizik, bu tür sorulara cevap aramaktadır. İnsan, bu tür soruları merak ettiği sürece de metafizik, varlığını koruyacaktır (www.webders.net, erişim tarihi: 06.01.2019).

Var olanın varlığını soran, ama aynı zamanda, bu sorusuyla varlığı hep gizleyen metafizik, kendi başlangıcından bu yana, var olanın varlığını, her zaman, temel, neden, ilke, (arkhe, aition, Prinzip) olarak kavramıştır. Metafizik var olanı var olan olarak incelerken, var olanın varlığını soru konusu edinir. Ama metafizik, var olan ile varlığın ayrımını göz önünde tutmaz. Bu nedenle, metafizik var olanın varlığını her soruşunda var olanı açıklığa kavuşturmayı denerken, varlığı gizlemektedir (Türkyılmaz, 2004:166).

Birçok filozofun temel bir disiplin olarak aldığı ve farklı çağlarda farklı biçimlerde tanımlanmış olan metafizik ise en genel anlamda gerçekliğin ya da hakikatin doğasını her yönüyle açıklığa kavuşturmaya çalışan felsefe dalı (hatta felsefenin kendisi) olarak bilinir. Metafizik, mutlak gerçekliğin en temelinde yaran değişmez ana ilkeleri bütün yönleriyle ele alan, diğer felsefe falları içinde ki en belirleyici kavramdır (Coşkun, 2011:33-35).

Felsefi Düşünürlere Göre Ontoloji

Platon; hakiki varlık ancak idealar olarak vardır” derken, metafizik ontoloji yapar (www.bilgeler.net, 03.01.2019).

Aristoteles ontolojisinde ise; varlık ile var olan ayrımı vardır. Varlık, ululaştırılır (metafizik yapar). Var olan ise; ‘şu an olandır’ der (www.bilgeler.net erişim tarihi:03.01.2019). "Var olanı var olan olarak" (on he on) ve var olan'ın öz-niteliklerini araştıran bir bilimden ilk söz eden Aristoteles "ilk felsefe" (prote philosophia) adını verdiği Metafiziğinde, bu bilimi "genel olarak varlığı, varlık olmak bakımından ele almakla", "varlığın yalnızca belirli bir parçasını inceleyen özel bilimlerden" ayırarak belirler (Çotuksöken, 2001:478).

N.Hartmann’a göre; yeni ontoloji kavramı ontolojiyi metafizik yaklaşımlardan uzaklaştırıp varlık bilimsel araştırmaları deneysel temele ve bilimsel bilgiye dayandırmıştır (Erkal, 2017:22).

Heidegger'e göre, var oluş insan varlığı ile ortaya çıkar. Heidegger'in felsefesi, insan merkezli bir düşüncedir ve dünya varlığı insan varlığından sonra ikinci planda yer alır. İnsan Heidegger'e göre "Varlığın çobanıdır." Yalnızca insan gerçekten burada olandır, gerçek var olandır (Çelebi, 2014:78). Varlık kendisini ancak zamansallığı ile ortaya çıkarabilir, yani Varlık'ı ortaya çıkaran zamandır. Şüphesiz buradaki zaman vurgusu insanın dünyasallığa müptelalığına, yani bilincin ve çevrenin biçimlenmesindeki diyalojik vurguya ilişkindir (Kahraman, 2013:10-11). Varlığın anlamı sorgulanmazsa, kendini gösterenin ardındaki hakikate ulaşamaz. Bu nedenle Heidegger varlığın anlamına ilişkin bir kazı çalışması yaparken, kendini gösterenin ardındaki hakikate yönelmekte ve insanın bu hakikatin ne olduğunu kavramadan içinde yaşadığı dünyayı da anlayamadığını ve anlamlandıramayacağını vurgulamaktadır. Heidegger'e için her şeyin temeli olan varlık, tüm var olanların kökeni ve olanağıdır. Varlık derken; tüm insanları kapsayan bir bütünselliği kasteden Heidegger'e göre varlık, başkalarıyla birlikte varlıktır. Kültürel bir birlikten değil de ontolojik bir birlikten bahseden Heidegger, insanın varlık sorusundan kaçarak hem kendini hem de varlığı anlayamayacağını ve başkalarıyla arasındaki bağı da göremeyeceğini belirtmektedir. Var olanlar üzerine olan düşüncenin özüne odaklanan Heidegger'e göre var olan, işaret edip, hakkında konuşabildiğim var olanlardır ve biz var olanlar arasında yaşıyoruz (Kocaman, 2017:501).

Parmenides'e göre, varlık hakkında onun var olduğu dışında başka hiçbir şey söylenemez. Parmenides varlık vardır, yokluk yoktur diyerek yokluğun varlık kavramının zıddı olmaktan öte bir varlığının olmadığını belirtir. O, bu değerlendirmesiyle düşünce tarihinin en önemli metafizik yorumlamalarından birini ortaya koyarak varlığın "Bir" olanın mutlak birliğini ve gerçekliğini ifade etmiştir. Var olan vardır veya diğer bir söyleyişle var olan vardır var olmayan var değildir diyerek varlık hakkındaki görüşünü ortaya koymuştur (Göz, 2018:360-361).

William James, hiçbir felsefi sistemin varlığı bütünüyle kuşatacak ve tek başına açıklayacak güce sahip olamayacağını, söz konusu sistemlerden her birinin, varlığı ancak bir yönüyle ve kısmen açıklayabilecek güçte olduğunu savunur. Bu husus, varlığı açıklama iddiasını taşıyan hiçbir felsefi sistemin ötekini dışarıda bırakmadığı, bütün sistemlerin entegre parçalar olarak görüleceği bütüncül bir varlık anlayışının

gerekliliğini ortaya koyar. İdealizm ve realizme karşı pragmatik bir duruş sergileyen James, pasif değil aktif, edilgen değil etken, soyut değil somut, statik değil dinamik, monistik değil plüralistik, aşkın değil içkin bir varlık anlayışını benimser. Bu yaklaşım, varlığın nesnel bir sabitlik olarak algılanması yerine özne ile nesne yahut nesneler arasındaki bağlantısallık yoluyla tezahür eden bir akış olarak görülebileceği bir ontolojiye işaret eder (Kınağ, 2018:727).

Farabi, varlık konusundaki görüşlerini “vacibül vücud” kavramı ile açıklar. Buna göre her şey Tanrı’nın tüm varlıkların kendisinden çıktığı “zorunlu varlıktır.” Onda özde tözde birdir. Ona göre Tanrı’nın kendi kendisi hakkındaki düşüncesinin bir sonucu olarak ondan çıkmış, taşmıştır. Tanrı’dan sırasıyla 10 akıl çıkmış ve faal(etkin) akıl dediğimiz 10.akıldan içinde yaşadığımız evren ve canlılar dünyası çıkmıştır. Dolayısıyla tüm varlıklar maddesel olmayan düşünsel(idea) olan faal akıldan çıktığı için gerçek varlık da düşünseldir. (idea biçiminde bir varlıktır.) Bu nedenle varlığın ilk ve en önemli ögesi ideadır (www.felsefedersligi.com , 28.01.2019).

Ontolojik Temellere Dayanan Felsefi Antropoloji

Literatürde ontolojik temeller üzerine felsefi antropolojiyi incelemeden önce antropoloji açıklamak yerinde olacaktır. Antropoloji, insan bilimi (tdk.gov.tr. erişim tarihi:04.03.2019)’dir. Yaptığımız araştırmalar sonrası antropolojinin kendi içinde ayrıldığı izlenmiştir. Antropoloji, fizik ya da biyolojik antropoloji ve sosyal / kültürel antropoloji olmak üzere iki büyük bölüme ayrılabilir. Bu bölümlerden birincisi, insanın fizik yapısının ve davranışının evrimi, eskinin ve günümüz insan topluluklarının birbirlerinden farklı biyolojik özellikleri ile ilgilenen biyolojik antropoloji; ikincisi, insan toplumlarını ve kültürlerini araştıran bölümdür. Bu bölüm de kendi içinde iki ana dala ayrılır. Bunlardan biri, toplumların ve kültürlerin tarihini ve tarih öncesini araştıran bir bilim olan arkeolojidir. Bu yöntemlerle arkeolog, insanın toplumsal ve kültürel geçmişinin öyküsünün büyük bir bölümünü yeniden kurabilir. Söz konusu dallardan diğeri, sosyal/kültürel antropolojidir. Sosyal ve kültürel antropologlar, günümüzün birbirinden oldukça farklı toplumlarıyla ve kültürleriyle, özetle, toplumların yaşam biçimleriyle ilgilenirler. Bu yaşam biçimleri ise, bireylerin, yaşadıkları toplum içinde nasıl eğitildikleri; birlikte yaşayacakları eşlerini nasıl seçtikleri; nasıl evlendikleri; kendi

toplumları ya da diğer toplumların üyeleriyle nasıl örgütlü ilişkiler kurdukları gibi konuları içerir (Erginer, 1972: 9-10).

Felsefi antropoloji ise çok çeşitli eğilimleri, yaklaşımları içeren bir alandır. Özellikle insanın varlık yapısı ve diğer canlılar arasındaki özel yeri sıkça tartışılan ve çeşitli yönlerden ele alınan sorunların başında gelir. Bununla birlikte bu alanda ortaya konulmuş yaklaşımları, insanı tanımladıkları zemin ve Takiyettin Mengüşoğlu'nun görüşleri ekseninde şu şekilde gruplandırılabilir: Biyoloji ve Psikolojiye dayanan Darwinist kaynaklı yaklaşımlar, insanı Geist ilkesiyle açıklamaya çalışan Max Scheler'in görüşü, biyolojik temellere dayanan Arnold Gehlen'in yaklaşımı ve kültür antropolojileri (Çıvgın, 2014:112). Mengüşoğlu, ontolojik temellere dayanan felsefi antropolojiyi şu şekilde açıklar: Nasıl doğa bilimleri doğal varlığın bütünü, onu belirleyen unsurları; tarihsel bilimler ise tarihsel varlığın bütünü, onu belirleyen unsurları araştıramıyorlarsa aynı şekilde insanı inceleyen bilimler de insan adını alan varlığın bütünü, başka bir deyişle, insanın somut varlığını, varlık özelliklerini, bunu yöneten unsurları araştıramıyor. Bundan farklı olarak insanın kendisinin ne olduğunu onun başka varlık alanlarıyla olan ilişkilerini; insanla birlikte varlık dünyasına dâhil olan anlam boyutlarıyla yeni varlık hareketlerinin ne olduğunu ve bunlarla insan arasındaki ilişki vb. gibi sorunlarla insanın evrende ki yeri ve problemlerini incelemeye, anlamaya ve açıklamaya yine hiçbir bilim çalışmamaktadır. Doğal varlık ve tarihsel varlık alanında olduğu gibi, burada da sorunları incelemek felsefenin ilgi alanıdır. Bu problemleri inceleyen felsefe dalına “insan felsefesi”, “felsefi antropoloji” ya da aynı anlama gelmek şartıyla “insan ontolojisi” adı veriliyor (Mengüşoğlu, 1992:253). Sayısız psikolog ve biyologların çeşitli hayvanlar üzerinde yaptıkları denemelerle, onlarda zekânın bulunduğu gösterilmeye çalışıldı. Scheler kendi çağındaki bilim ve felsefenin kabul ettiği bu görüşe dokunmayan, onu olduğu gibi bırakan yeni bir yol üzerinde çalışmalarını sürdürdü. Fakat bu yol, insanın psikovital varlığının içinden geçmeyen bir yol olmalıydı. Bunu Scheler, insan için, hayvanda bulunmayan ve bulunmasına da olanak olmayan yeni bir varlık alanının ortaya konmasında buldu. İnsan için öyle bir varlık alanı gösterilmeliydi ki, araştırılması, ne psikolojinin ne de biyolojinin kapsamı içinde bulunsun. İşte insanı hayvandan ayırt eden bu yeni varlık-alanı, geist alanıdır. Geist, ne ruha ne de bedene dayanır; onlar olmadan da vardır; örneğin Tanrıda olduğu gibi. A. Gehlen insanın doğadaki “özel yerini”, insanın varlık-yapısını biyoloji

açısından görmeye çalışıyor. Fakat Gehlen biyoloji kavramını özel bir anlamda kullanıyor ve iki türlü biyolojiden söz ediyor: Bunlardan birisi insan-biyolojisi, ötekisi de hayvan-biyolojisidir. “Morfoloji bakımından insan yüksek memeli hayvanlarla karşılaştırılırsa, onun bir “eksiklikler-varlığı” olduğu görülür; insanın organları belli bir işlev ile özelleşmemiştir. İnsanda bir organ ilkelliği vardır. İnsan düşmanından koşarak kurtulan hayvanlar gibi çevik değildir. Duyularının keskinliği, birçok hayvanınkinden daha aşağı bir düzeydedir Onu soğuktan koruyacak bir tüy örtüsü yoktur. Böyle bir organik yapıda olan insan, doğal koşullar altında, yırtıcı hayvanlar arasında yaşayamazdı; eğer o doğada ve doğal koşullar içinde kalsaydı, onun soyunun çoktan tükenmesi gerekirdi. İnsan bu eksikliklerini ancak sahip olduğu başka yeteneklerle, örneğin, işlevleri özelleşmemiş olan elleri, zekâsı ile dengeliyor. Bu beceriler insanda eksik olan organların yerine geçiyorlar. Şimdiye kadar yapılan betimlemeler, Gehlen’in biyolojik teorisinin, Scheler’in geist teorisi gibi havada durmadığını, bazı gerçek fenomenlere dayandığını gösterdiler. Nasıl ki Scheler, insanın “varlık yapısı”na ait fenomenleri geistın bir başarısı olarak görüyorsa, Gehlen de bu fenomenlerin temelini, insanın biyolojisinde görüyor. Bundan dolayı Gehlen, insanın dünyadaki “özel yerini” de, onun biyolojik yapıya dayatıyor. Bunu göstermek için insanla hayvan arasında yaptığı karşılaştırmayı genişleterek, her iki canlının embriyolarına da uyguluyor. Dünyaya yeni gelen çocukla, yeni doğan hayvan yavrularının ağırlıklarını ve bunların belli bir zaman süresi içinde aldıkları kiloyu karşılaştırıyor. İnsan yavrusu erken doğuyor; aslında onun yirmi ay sonunda doğması gerekirken, dokuz ay sonunda doğuyor ve yirminci aya kadar embriyonal durumunu sürdürüyor. Gehlen, yaptığı bu organik karşılaştırmalarla yetinmiyor, o insanla hayvan davranışlarını da karşılaştırıyor ve her iki canlı arasında ki farkı göstermek adına bu konu üzerinde de duruyor. Şöyle ki; hayvanda içgüdüsel davranışları meydana getiren veya onları durduran uyarı biçimleri vardır. Örneğin, büyük bir köpek, küçük bir köpeği ısırmas; büyük bir köpek tarafından kovalanan küçük köpek, sırtüstü yatar da boynunu ona uzatırsa, büyük köpek onu ısırmas; çünkü hayvanın davranışları, içgüdüleri tarafından dizginlenir. Bir eksiklikler varlığı olan insanda içgüdüler çok zayıftır. Fakat insan, bu eksikliklerini dengeleyebilecek yeteneklere sahiptir. Fakat insan bu eksiklikleri, davranışlarını etikleştirmekle ve rasyonelleştirmekle dengeliyor. Örneğin, insan hem cinsel hayatını düzenlemek hem de uzun bir bakıma gereksinimi olan çocuğun hayatta kalmasını

sağlamak için evlenme gibi bir kurum bulmuştur yine aynı şekilde savaşta teslim bayrağını çeken askerler düşman tarafından öldürülüyor. Bunlar gösteriyor ki insanlar davranışlarını rasyonelleştirmekte ve çevresine adapte olmakta adına bazı belli başlı hareketlerde bulunmaktadır (Mengüşoğlu, 2015:35-38).

1.3. ONTOLOJİK GÜVENLİK KAVRAMI

Ontolojik güvenlik üzerine yapılan çalışmaların elli yıllık bir geçmişi bulunmaktadır. İlk çıkışı ve kullanımı psikiyatri disiplini içinde olmuştur. Bireylerin zorluklar karşısında benlikleriyle nasıl mücadele ettikleri çalışmaların odağını oluşturmuştur. Diğer bir deyişle, benliğin başarısızlıklar karşısında nasıl bir refleks ürettiği, başa çıkma mekanizmaları, duygu ve davranışların derin etkileri vb. unsurlar sorgulanmıştır (Kara,2017:77).

Giddens'a göre, bireyler ontolojik (hem bedensel, hem de ruhsal varlıklarına dair) güvenliklerini sağlamak için birtakım rutin davranış kalıpları geliştirmiştir. Bu kalıplar sayesinde tehlikelere karşı mücadele edebilmekte, korkularını yenebilmektedirler. Korkuyla bağlantılı olan ve gerçeklerden ziyade algılara dayanan endişe, kontrol edilemeden büyüdüğü takdirde kişinin öz-kimliğini tehdit eden bir hal alacaktır. Sonuçta güvenlik çocukluk yıllarından itibaren bireyin en az açlık ve susuzluk kadar önemli bir gereksinimi hâline gelmektedir. Ontolojik güvenliğe ulaşmadaki en önemli faktörlerden biri karşı tarafa duyulan “güven”dir (Ertem, 2012:216-217). Giddens, belli alışkanlık ve rutinlerin bireyler için bir varlık çerçevesi oluşturarak gündelik hayatlarını devam ettirmelerini sağladığını vurgulamıştır. Bu varlık çerçevesi, olmak ya da olmamak, varoluşun doğası, insan hayatı ve evren arasındaki ilişki ve kimlik gibi temel varoluşsal soruların bir kenarda, bireyin gündelik hayatından ayrı tutulmasını sağlar (Rumelili ve Karadağ, 2017:79). İnsanın ilk bulunduğu ana rahmi ve dünyaya geldikten sonra gözünü açtığı gökyüzü daireseldir. Nesnenin mekânının, bulunduğu yer ve yöresi olduğunu ifade eden en güzel biçim dairedir. Bu ontolojik özellik daha ana rahmindeyken merkez ve çevre ilişkisi ve mahremiyet duygusu olarak gelişir. İnsan daha ana rahminde bulunduğu mekânı merkez ve çevre ilişkisi olarak tecrübe ederken daireyi de varlığın bulunduğu yeri merkeze alarak çizginin dışındaki sınırsızlıktan ve sonsuz açıklıktan, bir başka deyişle bilinmeyen belirsizlikten kendini koruyan, barındıran ve sarmalayan bir biçim olarak algılar. Bu bağlamda daire, varlığın

kendini bulunduğu mekânın merkezinde barınmış, korunmuş, güvenli ve mahrem hissetmesini sağlayan ontolojik bir biçimdir (Şentürk, 2010:108-109). Anthony Giddens ontolojik güvenlik kavramını yeni doğan bir bebek ve bakıcısı arasındaki ilişkiye benzetir. Yeni doğanlarda temel güven oluşumu rutin ve alışkanlıklara dayanır. Birey, bu rutin ve alışkanlıklar üzerinden çevresinde olup bitenlere bir anlam vererek kendi kimliğini oluşturur; böylelikle varoluşsal sorulara cevap bulur ve kendisine koruyucu bir çerçeve oluşturur (www.bisav.org.tr , 11.03.2019).

Ontolojik güvenlik ile ilgili olarak yaşanan risk ve tehlike toplumsal yaşamın diğer pek çok yönüyle birlikte dünyevileşmiş bulunmaktadır. Asıl olarak insanlık tarafından yaratılan risklerle yapılandırılan bir dünyada Tanrısal etkilere ya da kozmik güç ya da ruhların büyüyle yatıştırılmasına pek yer yoktur (Gidens, 1994:101).

Giddens'ın "ontolojik güvenlik" dediği şey de aslında bireyin "kendi olmak" ve "beklentilerini gerçekleştirebilmek" için istikrara gereksinim duymasıdır (Ertem, 2012:217). Giddens'ın bu ontolojik güvenlik anlayışını uluslararası ilişkilere adapte eden iki temel görüş vardır. Catarina Kinnvallve Stuart Croft'a göre bireylerin küreselleşme ile birlikte farklı bir dünya ile karşılaşmaları alıştıkları rutini sorgulamalarına neden olur ve nihayet farklılıkları bir tehdit olarak algılamaları milliyetçi birtakım söylemlere yol açarken ontolojik bir kimlik inşa edilir (www.bisav.org.tr , 01.04.2019).

Ontolojik güvenliği sadece bedenin değil, "öz"ün güvenliği olarak tanımlayan Mitzen'e göre, mesele kimliğin güvence altına alınması, araçlarla amaçların uyumlaştırılmasıdır; tercihler ve eylemler bu sayede gerçek anlamda hayata geçirilebilirler. Aksi takdirde yani beklenti ve gereksinimlerin karşılanmaması durumunda, korku ve endişe meydana gelir ki, bu durumun değişmesi için ya çıkar tanımları değişecek ya da çatışmaya gidilecektir (Ertem, 2012:217). Bireyler endişelerini kontrol altına almak için bunları korkuya çevirirler. Buna sebeple genellikle fiziksel güvenlik korku, ontolojik güvenlik ise endişe/kaygı duygusunu ortaya çıkarır. Endişe bilinmezlikten/belirsizlikten ileri gelir. (www.bisav.org.tr , 11.03.2019).

Tüm bunlar ortaya koymaktadır ki, ontolojik güvenlik gereksinimi, klasik anlamıyla önde görmeye alıştığımız fiziksel güvenlik gereksiniminin önüne geçmektedir. Bu tür durumlarda sırf karşıt kimliğin, diğer bir deyişle "öteki"nin varlığı

ve “öteki”yle olan çatışma hâinden beslenen “ben”, varlığını yeniden anlamlandırmakta, güvenliğini ve istikrarını bu sayede ayakta tutmaktadır (Ertem, 2012:218-219).

Bunaltıcı ekonomik zorunluluklar türünden sorunlar halinde olan kapitalist şehirleşme ile her günkü yaşamın içerisinde yer alan geniş etkinlik alanları ahlaki açıdan yoksundurlar. Bu durumlarda ontoloji güvenlik adı verilen rutinin düzeyi düşük kalır (Giddens, 2000:11). Ontolojik güvenlik bilişsellikten ziyade duygusallığı belirtmekte ve sosyal hayatın güvenilirliğine ve sürekliliğine duyulan inancı yansıtmaktadır. Giddens için ontolojik güvenlik insan varlığının önemli bir unsurudur. Bu kavram bir kişinin dünyada güvenlik altında olduğu duygusuna sahip olması ve diğer insanlara güvenmesi anlamına gelmektedir. Bu güvenlik duygusu çocukluktan itibaren gelişir ve yetişkinlik evresinde sosyal hayatın rutinleri arasında önem kazanır. Rutinler bozulduğu zaman insan kararsızlık, şaşkınlık veya kızgınlıkla karşılaşabilmektedir. İnsanların rutine gereksinimi olduğundan rutin pratikler geliştirirler ve bunları sosyalleşme aracılığıyla nesilden nesle aktarırlar (Yıldırım, 1999: 37).

Son olarak, 2000’li yılların sonuna doğru gelişen ontolojik güvenlik kavramı ise, güvenliğin beka, tehlike ve tehdit ile özdeşleştirilmesini eleştirdi. Bu arayışın, milliyetçi ve köktenci ideolojilerin yaygınlaşması, radikalleşme ve göçün güvenlileştirilmesi gibi birçok güncel siyasi ve sosyal süreci açıklayabileceğini öne sürdü (Rumelili ve Karadağ, 2017:72).

1.3.1. Ontolojik Güvenlik ve Risk

Ontolojik güvenliğin risk ile ilişkisine değinmeden risk in tanımını yapmak yerinde olacaktır. Risk, zarara uğrama tehlikesi, riziko (www.tdk.gov.tr, erişim tarihi:20.01.2019) olarak tanımlanmaktadır. Risk veya riziko, bir olayın gerçekleşme olasılığı ve olaydan etkilenme olanağı. Değerler fiziksel sağlık, toplumsal statü, duygusal durum ya da görülemeyen belirli bir eylem, aksiyon, ya da eylemsizlik sonucu risk alındığında kazanılabilir ya da kaybedilebilir (tr.wikipedia.org, 20.01.2019).

Öz-kimlik ya da bireysel-kimlik analiziyle risk toplumu arasındaki bağ, bireylerin radikalleşen modernlik aşamasında karşı karşıya oldukları güven ve risk durumlarıyla inşa edilmektedir. Giddens’a göre, yaşamımızı belirleyen şey artık, güven

ve risk ortamlarıdır. Güven ve risk ortamları modern-öncesi ve modern kültür açısından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla, risklerin ve imal edilmiş belirsizliklerin sosyal yaşamdaki olumsuzlukları da farklı bağlamlarda değerlendirilmelidir. Bunun öncelikli yolu, ontolojik kaygı karşısında ontolojik güvenlik kavramını yeniden tanımlayan bir öz-kimlik projesi geliştirmekten geçmektedir (Esgin, 2013:690).

İnsan etkinliğinin toplumsal yaşamın ötesinde Tanrısal bir olgu ile dışardan belirlendiğine inanılan çevrelerde olumsal durumların varlığından çok fazla söz edilemeyeceğini tanımlayan Giddens'in felsefesinde, modernite koşullarında belirlenimden ziyade, olumsallığın kabul gördüğü ve bu durumun da risk algısını yarattığı hipotez edilir. Modernite koşullarında şans ve risk olgularının eş zamanlarda ortaya çıktığını belirten Giddens'a göre fortuna kavramının yerini risk kavramı almıştır (Gündal, 2015:90-91).

1.3.2. Ontolojik Kaygı

Radikalleşen modernleşme, risk ortamlarını genişlettiğinden ontolojik güvenliğin yerini, ontolojik kaygılar almıştır. Bunun sosyal yaşama etkisi, sosyal ilişkilerin bağlamlarından kopmasıyla açıklanabilir. Modernliğin küresel yüzü, öz-kimliği dönüştürmüştür. Bu manada, ontolojik güvenliğin karşısı, güvensizlik değil, ontolojik kaygıdır (Esgin, 2013:690). Modern birey tüketim alanında yeni olanın her zaman daha kusursuz olduğu algısı veya 'güdü'süyle hareket eder. Sahip olduğu bir tüketim malının yerine yenisi çıktığı anda elindeki mal artık –refleksivitenin bir örtük beklenti yüzünden– gereksinimini karşılayan bir nesne olmaktan çıkar ve kişide yoksunluk duygusu oluşmaya başlar. Kişi hayat için gerekli tüm mallara fazlasıyla sahip olsa bile, içinde bulunduğu yoksunluk duygusu tam anlamıyla ortadan kalkmaz, çünkü tüketim kültürünün reklâm gibi çeşitli kanallar aracılığıyla yarattığı görelî yoksunluk döngüsü nedeniyle, yoksunluğu gidermeye yönelik her girişim çok geçmeden yine bir yoksunluk duygusuyla sonuçlanır. Bu durumun modern birey için iki başat sonucu beraberinde getirdiği söylenebilir. İlki, ne kadar çabalarsa çabalasın bitmek bilmeyen bir gereksinim, dinmeyen bir yoksunluk durumudur. İkincisi, sürekli bir yenilenme/yenileşme durumunun yarattığı süreksizlik algısıdır. Nitekim her iki durum da, anlaşılacağı üzere, ontolojik açıdan ciddi bir kaygı unsurudur (Baudrillard, 2008: 76-77).

Giddens modern yaşam biçiminin gerek benliklerimizin gelişme süreci gerek de makro düzlemde modern kurumsal düzeylerin nitelikleri açısından ortaya bazı sonuçlar çıkardığını ifade eder. Giddens’a göre bu sonuçlardan biri, tarihte olduğundan çok daha yüksek düzeyde kaygı hissiyle çevrelenmiş bir hayatı sürdürmek durumunda kalmamızdır. Giddens modern yaşam biçiminin içerdiği çeşitli dinamikler dolayısıyla bir varlıksal güvenlik problemi yarattığını iddia eder. Ve modern yaşam biçimi hayatın bir düzenlilik içinde sürüp gideceğine ilişkin güven sarsıcı ve nitekim ontolojik olarak kaygı uyandırıcı pek çok süreksizlikle kuşatılmıştır (Gündal,2015:9).

1.3.3. Siyasi Erk ve Ontolojik Güvenlik

Yapılan literatür çalışmalarından görülmektedir ki, güvenlik, nasıl bireysel anlamda “tehdit unsurundan uzak olma” anlamına geliyorsa, uluslararası sistem içinde de “siyasi erklerin ve toplumların bağımsız kimliklerini ve işlevsel bütünlüklerini korumaları”, bu anlamda herhangi bir tehditten uzak olmaları anlamına gelecektir. Jennifer Mitzen, birey ya da toplumlar gibi, siyasi erklerin de ontolojik güvenliğe ulaşma çabasında olduğunu öne sürmektedir. Bireyler gibi ontolojik güvenlik arayışındaki siyasi erkler de, üzerlerine kuruldukları değerlerden vazgeçmeden, içeride ve dışarıda istikrarın peşindedir. Mitzen, örneğin İsrail-Filistin çatışmasının bir türlü sonuçlanamıyor olmasını bu tarz bir reflekse dayandırmakta; bazı siyasi erklerin kendi istekleri ile içinde oldukları “güvenlik ikilemini” sürdürmeyi tercih ettiklerini belirtmektedir. Bu iddia realist söylemin “siyasi erkler daima güvenlik ikileminden kurtulma çabasıdadır” fikrine de karşı çıkan bir tezdır. Ancak çatışma nedeni ideoloji ve din gibi soyut ve üzerinde anlaşmaya varılması zor kavramlar olunca, Henry Kissinger gibi realistler dahi bu çözümsüzlük hâlinin neden devam ettirilmek isteneceğinin ipuçlarını vermektedir (Sarı Ertem, 2008: 216-218).

Jennifer Mitzen ve Brent J. Steele’e göre siyasi erklerin ontolojik güvenlik arayışı belirli durumlarda fiziksel güvenliklerini tehlikeye atabilecek davranışlarda bulunmalarına yol açabilir. Mitzen bu söylemini inatçı ihtilaflar örneği ile destekler. İhtilafın devamının fiziksel güvenliklerine tehdit teşkil etmesine rağmen ontolojik güvenlik arayışları dolayısıyla çatışmanın sürdürüldüğü İsrail-Filistin sorunu buna bir örnektir. Steele ise aynı anlayışı insani müdahaleler ile açıklar. Liberal siyasi erkler için insani yardım gerektiren durumlarda müdahale etmek her ne kadar fiziksel tehlike

yaratsa da kendi benlikleri ile çatışmamak adına, ontolojik kimlikleri gereği bu tehlikeleri göze alırlar. Son dönemlerde güvenlik çalışmalarında psikolojiden de faydalanılmaktadır (www.bisav.org.tr , 01.04.2019).





İKİNCİ BÖLÜM

SİGORTA VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ÜZERİNE LİTERATÜR DAYANAKLARI

2.1. SİGORTA

Yapılan literatür araştırmaları göstermektedir ki geçmişten günümüze sigorta, bireyler üzerinde güvenlik kavramının karşılık bulmasında en önemli araçlardan biri halini almıştır. Bireyler gerek kişisel güvenlikleri gerekse maddesel güvenlikleri konusunda bir güvenlik aracı olarak başvurduğu sigorta ile iç huzurlarını sağlamaktadır. Yaptığımız literatür araştırmalarına istinaden bu bölümde sigortanın tarihsel gelişiminden, sigorta ürünlerinden, sigorta şirketlerinden, Türkiye ve dünya istatistiklerden bahsedeceğiz.

6272 sayılı Türk Ticaret Kanunu 1263. Maddesindeki tanıma istinaden sigorta kavramının aşağıdaki gibi olduğu izlenmiştir.

Sigorta, sigortacının belli bir prim karşılığı karşısında ki kimsenin para ile ölçülebilen herhangi değerini zarara ya da kayba uğratan bir tehlikenin oluşması halinde değerini/karşılığını ödemeyi veya karşısında ki kimsenin yaşam süresi boyunca meydana gelebilecek risklerden ötürü belli oranlarda tazminat ödemeyi taahhüt ettiği akittir.

TSB (Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği) kaynaklarında geçen tanıma göre sigorta,

Risk aktarım sistemi olarak, benzer türden risklerle karşılaşma ihtimali olan bireylerin belirlenen miktarlarda ücret ödemesi karşılığında biriken tutarın, belirtilen tehlikenin oluşması halinde kayba uğrayanların zararını ödemekte kullanılmasıdır. Bu uygulama sayesinde bireyler yaşayacakları riskler sonrası para ile ölçülebilen zararlarını, bu zarara karşılık çok daha az oranlarda ödemiş oldukları primler ile karşılamaktadırlar. Yapılan literatür araştırmaları sigortayı, insanların risk çevrelerinin oluşturabileceği zararlarla başa çıkmalarına olanak tanıyan ve bunu da örf, adet, yönetmelik ve yasalarla sistemli bir şekilde devam ettiren bir yöntem olarak tanımlanmıştır. İnsanlara, kurumlara ekonomik, kültürel ve sosyal gelişimde taşıdığı özellikler sebebiyle katkı sağlayan sigorta büyük bir tasarruf aracı ve ekonomik zararların önleyicisidir. Her şey den önce hasarın oluşmamasına yönelik uyarılar ve ikazlarda bulunup devamında oluşabilecek riskler sonrası insanları ve işletmeleri korumaktadır (Şener ve Behdioğlu, 2014:524).

Tehlikenin kimi bulacağı, kimi nasıl ve ne şekilde zarara uğratacağının önceden bilinmesinin imkânsız olduğunu insanlara tecrübeleri öğretmiştir. Yine tecrübeler öğretmiştir ki; yıldırım hangi eve düşecek, deprem kimin evini yıkacak, hangi gemi batacak, hangi araç kaza yapacak, kim yaralanacak gibi olaylar belirsizliğini korurken, bu tehlikelere maruz kalanları maddi manevi olarak büyük kayba uğratarlar. Günümüzde değeri milyonları hatta milyarları bulan gemiler, evler, arabalar bulunmakta olduğu ve çoğunlukla bunların kredi ile alındığı düşünülürse yaşanacak ciddi hasarlar hem mülk sahibinde hem de kredi veren kuruma telafisi olanaklı olmayan zararlar yaşatabilir. Yine tecrübelerle sabittir ki, bu riskler riske maruz kalan kişilerce paylaşılır ise tüm risk altındakiler için çekilebilir oranda maliyet oluşturur. Örneğin; her yıl denizlerde sefere çıkan 10.000 Türk gemisi mevcuttur ve istatistikler göstermektedir ki, 10 yılda bu gemilerden yaklaşık 50 tanesi hasara ve kazaya uğramaktadır. Bu elli kişinin karşı karşıya kaldığı zararı 10.000 gemi sahibi arasında paylaştırılırsa gemi başına $10.000/50$ zarar yani, %5 oranda karşılık düşer. Bu da gemi bedellerinin milyarları bulduğu ve kazançlarının da o oranlarda olduğu göz önüne alınırsa gemi sahipleri için kabul edilebilir bir maliyettir. Tecrübeler ve gözlemler insanları sigorta fikrine yakın tutmuş ve sigortalanma oranını artırmıştır. Oldukça uzun zaman alan sigorta ve sigortalanma durumu Batı da çok önceleri başlarken Doğu da 19. Yy dan sonra kabul görmeye başlamıştır (Arseven, 1984:418).

2.1.1. Sigortanın Tarihi

Günümüzden tahminen 4000 yıl öncesinde Babiller uygarlığında Dünyamız sigortacılığı tarzı uygulamalar görülmektedir. O günün ticaret merkezi konumunda olan Babil’ de kervan sahiplerine borç veren sermayedarlar, fidye ödeme durumu ya da kervan soygunu yaşanması halinde tüccarın borcunu silmekte, buna istinaden tüccar borcunu ödediğinde üstlendikleri riskin karşılığı olarak da tüccardan borç tutarı karşılığı belli bir miktar ödeme almaktaydılar. Yazılı dayanağı olmayan bu durum bir süre sonra Kral Hammurabi tarafınca yasalarla sürekli hale getirildi. Bu kanunların en belirgin özelliği, soyguna uğrayan kervansarayların zararlarının diğer tüm kervanlarla ortak olarak paylaştırılması şeklindeydi. Kara taşımacılığında riskin tüm riske dâhil olanlar içerisinde paylaştırılmasının ilk örneği bu şekilde karşımıza çıkmaktadır. Hindu’lar M.Ö. 600’lü yıllarda sigorta mahiyetini taşıyan kredi sözleşmeleri düzenleye başladılar. Deniz

ticaretinin önem kazandığı ve daha sık görülen yerlerde sigortaya daha benzer sözleşmeler ve uygulamalar izlenmiştir. Basit özellikli bu uygulamalar sigorta düşüncesini toplumlarda yerleştirerek sigortacılığın ilk adımlarının atılması açısından önem arz etmektedir. İlk denizci milletlerden Kartacalılar, Yunanlılar, Romalılar aralarında taşıdıkları yüklere istinaden borç verip geminin varacağı limana varamaması riskini taşıyan ve gemilerin hasarsız bir şekilde limana döndüklerinde verdikleri borç ile birlikte taşıdığı riske istinaden faiz kapsamında aldıkları bir ücrette bulunmaktaydı. O dönemlerde Kilise bu durumu uygun görmeyip bu uygulamanın yapılmasını yasaklamıştır. Uygulamaya konulan bu yasak meydana gelebilecek risklere karşı önceden prim alınmasına haliyle sigortacılık oluşumunun belirmesine yol açmıştır. M.S 1250’li yıllarda prim esaslı sigorta türüne Cenova, Floransa ve Venedik şehirlerinde rastlanmıştır. Ancak günümüz sigortacılık anlayışına uygun türde sigorta ürünlerine ekonomik şartların da farklılaşmasıyla 14.yy ve sonrasında görülmektedir. Deniz sigortası kavramı ilk kez o dönem deniz ticaretinde önde olan İtalya’da gereksinim duyuldu ve orada ortaya çıktı. İlk deniz sigorta poliçesi olarak kabul edilen sözleşme 23 Ekim 1347 yılında ‘‘Santa Clara’’ adlı geminin İtalya’nın Cenova Limanı’ndan Mayorka’ya yapacağı nakliye için tanzim edilmiştir. Yine ilk sigorta şirketi İtalya’nın Cenova şehrinde kurulmuş olup ilk kanuni mevzuat Barselona Fermanı adıyla 1435 yılında yayınlanmıştır. Deniz sigortaları İtalya’da yapılan başlangıcın ardından gelişmeyi İngiltere’de göstermiştir. Sigortacılığın gelişmesine 17.yy sonlarında iki önemli olay sebep olmuştur. Bu olaylardan ilki istatistik ve metod tekniğinin sigortacılıkta kullanılmaya başlanması, diğer ise Londra’da 2 Eylül 1666 yılında meydana gelen ve 100 kilise ile 13.000 evin yanması ve kül olmasına neden olan büyük yangındır. Bu yangın halk üzerinde büyük korkuya yol açıp yarattığı etki ile böylesi felaketlerin zararlarına önlem olması düşüncesiyle kara sigortalarının ortaya çıkışına sebep olmuştur. Denildiği üzere kara sigortacılığının ortaya çıkışına yangın, modern sigortacılığa deniz, kaza sigortacılığına tren kazaları ve bunlara dâhil bireysel kazalar önderlik ederken, gelişen sanayi ile birlikte meydana gelen teknik hasarlar ise mühendislik sigortalarının ortaya çıkışı ve gelişimine neden olmuştur. Sigorta şirketleri her türlü sigortacılık faaliyeti ile tüm riskleri kapsar sigorta gereksinimlerini temin edebilme düzeyi ve imkânına 20.yy başlarında ulaşmışlardır (www.tsb.org.tr, erişim tarihi: 16.05.2019).

2.1.2. Dünya ve Türkiye’de Sigortanın Gelişimi

İnsanların tarih süresince farklı risk yönetim şekilleri ortaya çıkarması ve bunları geliştirmeye çalışması, hayatımızı sürdürdüğümüz bu gezegenin dahası evrenin birçok risk barındırması ve insanların tehlikelerle iç içe olmasıdır. Bu risk yönetim şekillerinden konumuzu ilgilendiren ve günümüzde de kabul gören kavramlardan biri de sigorta’dır. Bununla birlikte sigorta sisteminde işlerlik kazanan Büyük Sayılar Kanuna ile birlikte ölçme, değerlendirme ve denetleme sistemlerinde de uluslararası uyumun sağlanıp giderek artmasıyla maliyetler azalmış ve risk yönetimi evrenselleşerek etkinliği bu oranda yükselmiştir. Maliyetlerin düşük oluşu ve etkinliği yüksek oluşu sebebiyle talep artmış bu artış sigortalı sayısı ile prim miktarında artışa sebep olmuş böylelikle fonlar artmış ve ekonomi de gelişme ve büyüme yaşanmıştır. Olmazsa olmazlar listesinde kendisine yer eden sigorta sektörü 20.yy dan bu güne mikro ve makro işlevleri sayesinde farklı risk yönetim aracı hüviyetine kavuşmuş diğer türlerden ayrıcalıklı bir değer edinmiştir. Geçmiş dönemlerden günümüze ticaretin olduğu her yerde her dönemde sigorta benzeri risk yönetim araçları görülmektedir. Bu yöntemlerin bazıları süreç içinde işlerliğinden hiç bir şey kaybetmeyip tam tersine üstüne koyarak daha etkili şekilleriyle ulusal bir kurum/kuruluş haline gelmiştir. Sivil risklerin yangın sigortaları ile teminat altına alınmaya başlandığı 1666 yılında ki Büyük Londra Yangınından bu yana gelişen olasılık hesaplarının da etkisiyle sigorta neredeyse tüm bilimlerle ilişkili hale gelmiş ve büyü bir bilimsel çalışma alanı oluşmuştur. Günümüzde ise günlük yaşantımızda meydana gelen sigortalana bilirlilik şartlarına uygun olan bütün riskler teminat altına alınmaktadır (Uralcan ve G.Şebnem: 2012:126-127).

Avrupa Birliği Sigortacılığına istinaden Türkiye’de oldukça yakın tarihte uygulanmaya başlayan sigortacılık, 1860 yıllarında Türkiye’ye yatırım yapan bazı yabancı sermayeli sigorta şirketleri liderliğinde görülmeye başlanmış, 1870 yılı Beyoğlu yangını sonrasında önemi iyiden iyiye anlaşılmıştır. Türkiye İş Bankası 1929 yılında Milli Sigorta ile Compagnie Suisse Reassurance birleşmesi yaparak ‘ Milli Reasürans T.A.Ş ‘ yi kurdular. Hazineye gelir oluşturmak, reasürans primlerinin olanaklılık dahilinde Türkiye’de kalmasını sağlayıp döviz tasarrufu oluştururken, milli ve yerli sigortacılığın oluşmasına olanak sağlayan Türkiye’nin ilk reasürans’dır. 1983 yılında meydana gelen sektörel yenilenme söz konusu olurken, 1980 yılına gelene kadar

üretilem poliçe karşılığı primde artışlar olmuş ancak kabuğunda kendi halinde yaşayan bir sektör halini almıştır. 1990 yıllarında zorunlu sigorta ürünleri dışında tarifenin uygulanmayışı ile sektör de kabuk çatlamasına sebep olmuştur. Ayrıca 80 li yılların sonlarında sağlık sigortacılığının başladığı, günümüzde ise 1984 yılı itibariyle hayat sigortacılığı faaliyete girmiştir (Taşkın, 2005:996-999).

Türkiye sigortacılık piyasasının ivme kazanması ve bir toparlanma sürecine girmesi ve özellikle bunun elementer branşta 2014 yılı başlarına kadar artarak devam edişi 2008 ve 2009 yılları tüm dünya da meydana gelen kiriz sonrasında olmuştur. Buna karşın hayat sigortaları branşlarında bu durumun inişli çıkışlı ve kimi zaman durgun bir seyir halinde olduğu incelenen 2012 yılı ve sonrası verilerinde sabittir. Bu branşta ki net düşüşün iki temel sebebi vardır. Bunlardan ilkinde 2013 yılı bireysel emeklilik (BES) poliçesine girişte %25 siyasi erk katkısı ve bununla birlikte meydana gelen tasarruf içerikli hayat sigortası poliçeleri önemini yitirmiş, bu tarz poliçeler yerini BES'e bırakmaya, hem geçişlerin hem de yeni poliçelerin daha sık olduğu görülmeye başlanmıştır. BES teki bu hareketlilik ile emeklilik fonların gözle görülür artışlar olduğu gözlemlenmiştir. Diğer ana etken ise siyasi problemler ile birlikte Amerikan Merkez Bankası açıklamaları etkisiyle ülke ekonomisinde zincirleme bir tepki yaratarak dövizdeki artışlardır. Mevcut sigorta müşterisinin sigorta ürünlerine talebinin azalmasına ekonomik küçülme ve zayıflık sebep olurken tüm sigorta branşları bu durumdan az ve de çok etkilenmişlerdir (Saka, 2017:36).

2.1.3. Sigorta Kavramı

Sigorta, bireylerin her an karşı karşıya kalabilecekleri maddi kayıplara sebep olan olayların ekonomik boyutlarından korunmak ve bunu minimize etmek için içinde bulundukları riskleri belirlenen bir prime üzerlerinden devretme sistemidir. Bu sistem ile birlikte bireyler, karşılaşacakları tehlikelerin ortaya çıkarabileceği maddi olarak ölçülebilen kayıpları, ödeyecekleri bir miktar prim karşılığı güvence altına alabilirler. Ancak bu sistemin ortaya çıkışı için bazı unsur ve özelliklerin var olması gerekir (rabiarsy.blogcu.com, 04.07.2019). Ana işlevi, karşılaşılabilecek kaybı maddi olarak önemsiz hale getirmek olan Sigorta'nın sigortalıyı koruma mecburiyetine karşın, sigortalının aradaki akit sebebiyle mevcut olunan primi ödeme mecburiyeti söz

konusudur. Bu sistem, ‘‘sigorta ettiren’’, ‘‘sigorta şirketi’’ ve ‘‘ sigorta akdinden’’ meydana gelir (www.trsb.org.tr, 04.07.2019).

2.1.3.1. Sigortacı

Sigortacılık faaliyetinin baş aktörlerinden olan sigortacı tanımı kaynaklarda, rizikonun meydana gelmesi durumunda bu riski güvence altına almak için sigorta ettiren tarafınca daha önceden ödenen prime istinaden sigortalı kişi/kurum veya tazminat ödemesinden yararlanacağı sözleşme de önceden belirtilen kişiye rizikonun gerçekleşmesi durumunda tazminat ödemesini yapmayı kabul eden kurumdur, şeklinde geçmektedir (www.nenedir.com.tr, 04.07.2019).

2.1.3.2. Sigortalı/Sigorta Ettiren

Literatürde karşılaşılabildiği kadarıyla sigortalı ve sigorta ettirenin aynı ya da farklı kişiler olabildikleri sigorta akitlerinde, güvenceyi veren ve mevcut kanun ve sigortacılık mevzuatı hükümlerine istinaden sigortacılık faaliyetinde yetkili olan ve yasal olarak yer alan taraf ‘‘sigortacı’’ iken, risklerle sürekli karşı karşıya kalan taraf ise ‘sigorta ettiren’’dir. Sözleşmede belirtilen ve teminata konu risklerden birinin ortaya çıkması halinde oluşan hasarın karşılığını talep etmeye yetkili kişi ‘‘sigortalı’’dır (www.tsb.org.tr, 04.07.2019).

2.1.3.3. Risk (Tehlike)

Literatürde birçok tanımın yapıldığı risk kavramının içerik ve anlamına dair ortak karşılığı, güvensizlik ile aynı anlama geliyor olmasıdır. Ortak noktası, insanların kendine veya bir başkasına karşı güvensizliğinin, toplum tarafından bilinçli olarak ölçülmesi ve sorgulanarak çözüm bulunmaya çalışılması şeklinde gösterilebilir. Sigorta olgusunun temel ögesi olarak görülen risk, güvensizliğin en önemli ölçüsü olarak kabul edilmektedir. Günümüzde riskin nasıl ve hangi ölçüde en aza indirgenebileceği sorusunun paralelinde ki diğer önemli bir soru da birey, aile, işletme, kuruluş ve diğer tüm sosyal çevre için güvenliğin nasıl artırılacağıdır. Bu soruların yanıtları bulabilme çabaları bireyi güvenliğin tezat unsurlarını olan tehlike, kaza, güvensizlik, hastalık vb. araştırmaya yöneltmektedir (www.mevzuatdergisi.com, 07.07.2019).

Yakın zamana kadar özellikle ekonomik ve aynı zamanda siyasal ve sosyal sonuçları büyük kitlelere tesir etmeyen, sigortalının elinde olmayan sebepler ile tamamen tesadüfî gelişen hadiselerle istinaden meydana gelen riskler sigorta edilebilir nitelikteydi. Fakat gelişen sigortacılık faaliyetleri sebebiyle günümüzde terör, savaş ve küresel ısınmanın etkisiyle meydana gelen ve meydana geleceği teknolojik gelişmeler sayesinde önceden tahmin edilebilen riskler (tsunami, sel, hortum, kasırga) de artık sigortalanabilir riskler dâhilindedir (www.tsb.org.tr, 04.07.2019).

Sigorta açısından bir olayın risk değerlendirmesine tabi tutulabilmesi için en az şu 3 özelliği içerisinde bulundurması gereklidir:

- Risk, geçmiş vadeli değil gelecekte oluşabilecek türde olmalıdır.
- Risk, bireyin canını ya da malını tehdit eder nitelikte olmalıdır.
- Risk olarak değerlendirilen bir durumun meydana gelip gelmeyeceği belirsiz olmalıdır (Temur, 2018:307).

2.1.3.4. Lehtar

Literatürde ki tanımlamalarda sigortadan fayda sağlayan kişi olarak tanımlanan lehtar, yapılan sigorta akdinde akde direkt taraf olarak katılabildiği gibi, sigorta ettiren vasfındaki bir kişinin imzalamış olduğu akit vasıtasıyla da sigorta teminatından direkt ya da endirekt olarak yararlanabilir (www.tsb.org.tr, 07.07.2019).

2.1.3.5. Sigorta Primi

Sigortalı ya da sigorta ettiren aracılığı ile meydana gelebilecek olan bir riske karşın sigortacının vermiş olduğu teminat sebebiyle para olarak ödenen meblağ olan sigorta primi, akdin en mühim ögesidir. Zira sigorta priminin ya da en azından peşinatının ödenmemiş olması teminatı askıya alan ve akdin faaliyete geçmesini engelleyen bir sorundur. Primin maliyeti içerisinde ana etken risk primi olurken buna dâhil olarak yönetim giderleri, aracı komisyonları, şirketin katlanacağı maliyetler ve iş faaliyet karı da vardır. Bazı kaynaklar da tehlike primi olarak da geçen risk primi, mevcut istatistiki verilere istinaden hesaplanan muallak hasar miktarı ile hasar ödemelerini karşılamak üzere hesaplanan net prim miktarını kapsamaktadır (www.tsb.org.tr, 07.07.2019).

2.1.4. Sigortanın Öğeleri ve Temel İlkeleri

2.1.4.1. Sigortanın Öğeleri

Sigortanın, bireylere sağlamış olduğu güven ve riski azaltmada ki güvence fonksiyonun yanında makroekonomi açısından tasarruf düzeyinde ki artışlar, kaynakların kıymetlendirilmesi ile birlikte para piyasaları üzerinden yatırım araçlarına aktarılması büyük önem arz etmektedir (www.ekodialog.com, 07.07.2019). Literatür taramalarında izlendiği kadarıyla ülke ekonomisinin temel taşıını oluşturan bir sektör olan sigorta sektörü, riskler sebebiyle ekonomik kayıpların önüne geçmek, istihdam yaratarak sosyal rahatlık ve refah havası oluşturmak, tasarruflar yoluyla fon sağlamak, vergi kaynağı olmak oluşturmak, oluşan fonlar aracılığı ile bankalardan kredi sağlamak, ticaretin genişlemesi ve yayılmasını sağlayarak uluslararası ekonomik ilişkiler kurulmasını sağlamak gibi çok önemli katkılar sunan mali bir kurum niteliğindedir (Kamilçebe, 2012:49).

2.1.4.1.1. Fon Kaynağı Olma

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki ekonomisinde sigorta sektörünün çekici rolü üstlendiği ülkeler gelişmiş ve ileri seviyede ki ülkelerdir. Finans sektörünün en önemli öğelerinde olan sigorta sektörünün en etkili işlevi fon oluşturmaktır. Sigorta sektörünün en önemli işlevinin yatırımların finansmanında faydalanılabilir fonlar oluşturmak olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle sigorta fon oluşumunu küçük tasarrufları toplayıp birleştirerek yaratan bir sistemdir. Ticari ve sınai yatırımların finansmanında rahatlıkla kullanılabilen bu fonlar, riskler sonucu oluşan hasarın sebep olduğu maddi kaybın sigorta şirketleri tarafınca karşılanması, siyasi erki oluşabilecek vergi kayıplarından kurtararak kamuya fon oluşturulmasını temin etmektedir (www3.tcmb.gov.tr, 07.07.2019).

2.1.4.1.2. Maddi Zarar ve Kayıpları Önleme

Sigorta yapılabilen risklerin gerçekleşmesi sonucu maddi karşılığı olan malların alacağı hasar sonrası oluşan zararın teminat altına alınması ve kayıpların önlenmesi, hayat poliçelerinde vefat sonrası sigortalının lehtarına veya ailesine, sürekli sakatlık olması durumunda ise sigortalı kişiye ödeme yaparak güvence altına alınması

sigortacılığın zarar ve kayıpları önleme amaçlarındandır (www.acikders.org.tr, 12.07.2019).

2.1.4.1.3. Vergi Kaynağı Olma

Sigorta etkinliklerinin işletme düzeyinde oluşan fonksiyonları mikro seviye de fonksiyonlar, kalkınmaya olan tesirlerinin ülke ve ölçeğinde ekonomiye etkisi ile vergiye kaynak yaratmakta, ülkenin refah düzeyini iyileştirmekte ve ülkeler arası yapılan ekonomik temaslarla ticareti iyi seviye getirmektedir (www3.tcmb.gov.tr, erişim tarihi: 07.07.2019). Vergi gelirin sürekli arz etmesini sağlayan sigorta, kazanç birikiminin de korunmasını sağlayarak ekonomik kalkınma ve iyileşmede itici güç niteliği taşımaktadır (Kamilçelebi, 2012:51)

2.1.4.1.4. Riski Azaltma ve Önleme

Bireylerin, karşılarına çıkabilecek benzer özellikli tehlikelere karşın kendi başlarına üstlenemeyecekleri ekonomik kayıplar için birleşerek bir gruba risk dağıtımı ile önleme girişimleri, sigorta etkinliklerinin ana konusudur. Burada organizasyon rolünü üstlenen ve dayanışma konusuna öncülük eden sigorta şirkettir. Ekonomik zararın karşılanmasından önce sigorta, hasar önleme faaliyetlerinde bulunarak ekonomik kayıpların önlenmesine dolayısıyla zararın minimize edilmesine katkıda bulunur. Sigorta şirketleri ve iş birlikçileri önleme ve azaltma ile ilgili herhangi bir faaliyette bulunmazlarsa insanların yapısı nedeniyle ne de olsa sigorta eksiksiz tam ödeme yapacak düşüncesinden hareketle hasar oranları ve miktarları artacaktır. Bunun akabinde sigorta primleri aratacak ve artan primlere tepki ve ekonomik şartlar sebebiyle sigortalı sayısında gözle görülür bir düşüş yaşanacaktır. Sigorta şirketleri oluşan hasarların ödenmesinin karlarında ciddi oranda azalma oluşturacağını bildiklerinden hasar azaltma ve önleme faaliyetlerine önem vermişlerdir (Genç, 2002:10-11).

2.1.4.2. Sigortanın Temel İlkeleri

Sigorta, iktisadi refahın ve istikrarın sağlanmasında; olağan dışı kayıpların önlenmesinde; toplumsal ve iş hayatının desteklenmesinde oldukça önemli bir görev almaktadır. Sigorta sistemi bu görevi üzerine alarak aynı zamanda yasal olmayan ve haksız kazançlarının oluşmasına önüne geçmektedir. Günümüz koşullarında sigorta risk

yönetimi türleriyle kıyaslandığında daha kabul gören ve başarılı bir yönetim biçimidir. Sigortacılığın daha kabul gören ve başarılı bir yönetim biçimi olmasının arkasında ise uluslararası alanda yer alan düzenlemelere dayanması, uzun yıllara dayalı tecrübeler sonucunda uygulamaya konulması yatmaktadır. Bununla birlikte sigortanın temel ilkelere dayalı olarak sürdürülmesi sigortanın başarılı olmasına etki etmektedir. Bu başarıyı sağlayan ilkeler, azami iyi niyet, sigortalananabilir menfaat, halefiyet ve hakların devri, yakın sebep ve hasara katılım olarak literatürde izlenmiştir (Şahin, 2019:9).

2.1.4.2.1. Sigortalananabilir Menfaat

Sigorta ettirenin herhangi bir nesneyi güvence altına almak için sigortalatırken, o nesnenin sahibi konumunda olması gerekmediği gibi nesnenin üzerinde menfaatinin bulunması sigortalatma süreci ve hasar sonrası hak iddia edebilmesi adına yeterlidir. Örneğin; Sahibi tarafından bir bina sigorta ettirilebilir ve bu durumda sigorta ettiren mülk sahibi konumundadır. Yine bir binaya kredi kullanılarak alım-satım yapılıyor ya da bina üzerinden ipotek gösterilerek rehin koyuluyorsa, banka mülk sahibi olmamasına karşın yukarıda ki sebeplerden menfaat sahipliği hakkı doğar ve dain-i mürtein sıfatıyla binayı sigorta edebilir (www.senturk.com, 12.07.2019).

2.1.4.2.2. Azami İyi Niyet

Sigortacılıkta temel kurallardan biri olan mutlak iyi niyet ilkesi hukuktaki iyi niyet karinesine iş düşümü gibidir. Aksi ispat edilmediği sürece tarafların bu durumda sigortacı-sigortalı-sigorta ettiren iyi niyetli olduğu kabul edilir. Bu sebeptir ki taraflar birbirine azami iyi niyetle yaklaşır. Sözleşme de sigortalının sigortacıya verdiği beyanın tamamen doğru olduğu, sigortacının sigortalıyı tam ve doğru bilgilendirdiği durumu buna örnek gösterilebilir. Sigortacının poliçeyi tanzim etmeden önce sigortalıyı tam ve doğru bilgilendirdiğinin kanıtı olarak bilgilendirme formu verme ve bu formu saklama zorunluluğu vardır. Risk gerçekleşikten sonra tazminat hesaplaması döneminde tarafların mutlak olarak iyi niyetli hareket ettikleri kabul edilir (Külekçi, 2018:9).

2.1.4.2.3. Tazminat

Sigorta ürünlerini teminat ile birlikte ödeme türleri bakımından Tazminat Sigortaları ve Meblağ Sigortaları olarak 2'ye ayrılır. Meblağ sigorta ödeme teminatlı

sigorta poliçelerinde riskin gerçekleşmesi sonucu ödenecek rakam sigorta akdinde önceden belirlenmiştir. Ancak Tazminat ödeme teminatlı sigorta poliçelerinde ise bu durum sigorta akdinde belirlenen üst ödeme limitine kadar olup , hak sahibinin uğradığı zarar esas alınarak belirlenir. Bu ayrıma istinaden ferdi kaza ve hayat poliçeleri meblağ, mal ve sorumluluk poliçeleri ise tazminat özellikli poliçe türleridir. Tazminat poliçelerinde ilke yaşanan hasar sonrası mevcut durumu önceki maddi pozisyonuna getirmek iken amaç hasar sonrası kar sağlamak değil, zarara uğramasına engel olmaktır (mbs.aktuerya.hacettepe.edu.tr, 12.07.2019).

2.1.4.2.4. Halefiyet (Rücu) ve Hakların Devri

Halefiyet (Rücu) ilkesi, mal sigortalarıyla ilgili oldukça önemli bir prensip olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ilkeye göre sigorta şirketi tarafından poliçe de yer alan teminatlara göre zararın ödenmesinin ardından sigorta şirketi sigortalının yerine geçerek ödemiş olduğu tazminatı üçüncü kişiden talep etmektedir. Halefiyet ilkesi, sigortalının sigorta şirketi tarafından hasarının tazmin edilmesinden sonra hasara sebep olan üçüncü kişi veya kişilerden tazminat isteme hakkının sonlanması anlamına gelmektedir. Bu kapsamda üçüncü kişilerden hasar sebebiyle tazminat isteme hakkı sigorta şirketine devir olmaktadır. Sigorta şirketi tarafından zararı karşılanan sigortalının hasara sebep olan kişilere başvurarak tekrar bir tazminat alması ve böylelikle haksız bir kazanç elde etmesi bu prensiple birlikte engellenmiş olmaktadır (Şahin, 2019:14).

2.1.4.2.5. Hasara Katılım

Hasara katılım da prensip, sigortaya konu olanın birden fazla sigortacı ve sigorta şirketi tarafınca sigorta ettirilmesi durumunda oluşacak hasarın, tüm bu sigorta şirketleri üzerinden sigortacılar tarafınca sigorta akdindeki bir takım şartlar dâhilinde karşılanması halidir. Poliçe de ki şartlara istinaden hasara konu tazminatı ödeyen sigortacı mevcut hasar sebebiyle sorumlu olan diğer tüm sigortacıları bu hasar tazminatına dâhil olmaya çağırma hakkına sahiptir. Hasara katılımın olabilmesi için bazı şartların mevcut olması gerekliliği vardır.

- Poliçeler, tek bir sigortalının tek bir menfaat ilişkisini gerçekleştirmelidir
- Mevcut poliçeler de hasara katılımı engelleyecek klostlar yer almamalıdır

- Birden fazla tazminat sigorta poliçesi yürürlükte olmalıdır
- Mevcut poliçelerin tamamı, hasara sebep olan riski teminat olarak içermelidir
- Tüm poliçeler tek bir sigorta konusunu içermelidir (www.segem.org.tr, 17.07.2019).

2.1.4.2.6. Yakın Neden

Sigortalının uğradığı bir zarar sebebiyle kaybını sigorta şirketinden talep edebilmesi için oluşan hasarın poliçede teminat verilen risk ve riskler sebebiyle meydana geldiğinin kanıtlanması durumudur. Zira poliçe de teminat altına alınmamış bir risk ile doğrudan doğruya ilişkili bir hasar vuku bulursa bu hasardan sigortacı sorumlu olmaz. Bu nedendir ki oluşan hasarın ‘ yakın sebebi’nin poliçe de teminat altına alınan risklerden olması zorunludur (acikerisim.istanbul.edu.tr, 12.07.2019).

2.1.5. Sigorta Türleri ve Branşları

2.1.5.1. Sigorta Türleri

Sigorta, sosyal güvenlik ile ilişkisi sebebiyle sosyal sigortalar ve özel sigortalar olarak 2 başlık altında toplanır. Bu ayrım da kesin bir kaide olmamasına karşın bu durum ülkeden ülkeye farklılık gösterir (acikerisim.istanbul.edu.tr, 13.07.2019). Toplumda bireylerin karşı karşıya kaldığı risklere, siyasi erkin iştiraki ile güvence oluşturulabilmesi için uygulanan sigorta türü, Sosyal Sigorta’lardır. Bunun yanında kişi ya da kurumların karşı karşıya oldukları riskleri aktarmak amacıyla zorunlu ya da ihtiyari olarak yaptırılan sigorta ise Özel Sigorta’dır (www.segem.org.tr, 17.07.2019).

Tablo 2.1: Sigorta Türleri

Sosyal Sigortalar	Özel Sigortalar
Bazı belli gruplara hitap eder sadece bu gruplara açıktır	Herkese açıktır
Kanun temellidir	Sözleşme temellidir
Sigortalının gelir ve mesleğine göre prim belirlenir	Risk seviyesine göre prim belirlenir
Katılım mecburidir	Katılım istek doğrultusundadır
Ana düşünce toplumsal faydadır	Ana düşünce kişisel faydadır

Kaynak: Sağlam, 1996:37.

2.1.5.1.1. Sosyal Sigortalar

Sosyal sigortalar, bir ülkede çalışanların karşı karşıya kalabilecekleri tehlikelere karşı katılımı işçiler ve işverenlerce zorunlu olan siyasi erkin öncülüğünde kurulan kurumlardır. Genel anlamda sosyal sigorta, bireylerin risklere karşı ödedikleri primlerle değil, gelir seviyelerine istinaden risk oranları ölçüsünde ödedikleri primlerle finanse edilmektedir. Sosyal güvenlik ya sosyal yardım ve hizmetler yada sosyal sigortalar ile sağlanır. Bahsi geçen sosyal sigortalar, kanunla kurulan kurumlar vasıtasıyla yürütülür. Bireyler çalıştıkları yerlere istinaden, T.C. Emekli Sandığı, SSK, BAĞ-KUR gibi Sosyal Güvenlik kurumlarına dâhil olurlar (acikerisim.istanbul.edu.tr, 13.07.2019).

“Sosyal Sigorta” sisteminin oluşturulması ile modern anlamda ilk defa Sosyal Güvenlik alanında uygulama başladığı söylemek yerinde olacaktır. Sosyal sigorta sistemine yönelik ilk girişimler 19. Yy son çeyreğinde Almanya ‘da Bismarck önderliğinde bir kesim işçi grubunun sandık ve özel sigorta sistemleri yerine getirilmesi şeklinde başlamıştır. Bismarck’ın yeni sosyal sigorta sistemine geçiş ile ilgili işverenlerin yükümlülüklerinin tekrardan gözden geçirilmesinden ziyade sigorta kurulmasının daha uygun olduğu görüşünü savunmuş, ayrıca risk kabul şartlarının esnetilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu şekilde Bismarck’ın hazırladığı kanun tasarısı dâhilinde zorunlu sigorta sistemi Almanya’da aktif olmuştur. Sanayileşme süresini oldukça zor ve ağır geçiren ve 1877 ekonomi krizi Almanya’yı oldukça zor durumda bırakmıştır. İşçilerin gün geçtikçe kötüye giden hayat koşullarında sosyal risklere karşı güven ortamı oluşturmak adına sosyal sigorta düzenlemek için sosyal sigorta sisteminin ilki kurulmuştur. Bu yeni sistem Bismarck modeli olarak uygulamaya konulmuş olup, bir takım yeniliklerde şu şekildedir; 1883 tarihinde hastalık sigortasının kabulü, 1884 tarihinde iş kazası sigortası kabulü, 1889 tarihinde ise yaşlılık sigortasının kabulü yapılmıştır (Yenihan, 2017:181-187).

2.1.5.1.1.1. Türkiye’de Sosyal Sigorta Uygulamaları

Geçmişten günümüze Türkiye’de meydana gelen sosyal güvenlik alanında ki değişiklikler batıda ki ülkelerle aynı ilerlemeleri gösteriyor gibi görünse de, batı ülkelerinde ki ilerleme çok daha önce başladığı ve kaynaklarda da izlendiği kadarıyla

Türkiye’de ki ilerlemeler batılı ülkelere nazaran çok daha ileri tarihlerde yaşanmıştır. Bunun ana sebebinin Osmanlı devrinde sanayileşmeye geçilememesi ve devrimin gerçekleşmemesi olduğu söylenebilir. Batılı ülkelerde sanayi devrimi ile birlikte modern teknikler kullanılmaya başlanmışken, Osmanlı devrinde gerçekleşmeyen sanayi devrimi sebebiyle geleneksel sosyal güvenlik yöntemleri işlerliği kaybetmemiştir. Batılı ülkelerde modern sosyal güvenlik yöntemleri pratikleri yapılarak sosyal sigorta konusunda etkinlikler yapılırken, Osmanlı Devleti’nin son zamanlarında din temelli hayır kuruluşları, aile içi yardımlaşma ve dayanışma ile meslek grubu örgütleri tarafından sosyal güvenlik gereksinimleri karşılanmaktaydı. Yukarıda anlatılanları örnekleyecek olursak; Almanya’da Türkiye’ye nazaran oldukça erken denilebilecek bir zaman olan 19.yy. da sigorta bilinci ve sigortalanma süreci kaza, sakatlık, hastalık ve yaşlılık gibi bir takım sigorta ürünleri şeklinde ortaya çıkmıştır (Yenihan, 2017:184).

Türkiye’de 1936 yılında yürürlüğe giren ve sosyal güvenlik konusunda oluşturulan ilk çalışma olan iş Yasası ile birlikte literatürde izlendiği şekliyle bu durum sosyal sigorta ana unsurlarını pozitif yönde geliştirmeye başlamıştır. “Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Bu hakkı sağlamak için sosyal sigortalar ve sosyal yardım teşkilatı kurma ve kurdurmak siyasi erkin ödevlerindendir” şeklindeki Anayasa’nın 48. maddesi sosyal güvenlik konusunda Türkiye’de ilk defa anayasal hak olarak görülmektedir. BAĞ-KUR, SSK, Vakıf Sandıkları ve Emekli Sandığı kurum/kuruluşları 5502 sayılı SGK kanunu geçerlilik kazanan kadar Türkiye’nin sosyal güvenlik düzenini meydana getirmekteydi. Ve 5502 sayılı kanun ile yapılan düzenlemeye istinaden tüm bu kurum/kuruluşlar Sosyal Güvenlik Kurumu bünyesinde birleştirilmiştir. Sağlık ile emeklilik sisteminin bir elden takip edilip yürütüleceği bir işleyiş olacak olan SGK bu düzenleme ile eşitlik ve parasal olarak devamlılığın var olmasını destekler nitelikte kurgulanmıştır. 5502 sayılı kanun ile yürürlüğe alınan sosyal sigorta sistemi Türkiye İş Kurumu ile Sosyal Güvenlik Kurumu olarak iki ana temele dayanmaktadır (Fırat, 2016:319-320).

2.1.5.1.2. Özel Sigortalar

Türkiye’de, özel sigortanın mihenk taşı olan 7397 sayılı Sigorta Murakebe Kanunu 1959 tarihinde kabul edilmiştir. İki ana branş olan hayat ve hayat dışı sigortalar

şeklinde sınıflandırılan özel sigortanın günümüzde sınırlarını, işleyişini ve diğer faaliyet şekillerini belirleyen kamu kurumu Hazine bünyesinde bulunan Sigorta Genel Müdürlüğü'dür. Özel sigortaların direkt etkilendiği değişkenler, faiz ve enflasyon oranı, ekonomik krizler, hükümetin aldığı kararlar ve para arzı olmaktadır. Bu oluşturulan etki sonrası bireysel gelir miktarı ile birlikte özel sigortalılık oranı azalış yada artış yönlü değişebilmektedir. Sektörün lokomotif olarak görülen Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası, sigorta şirketlerinin prim üretiminin büyük kısmını oluşturmaktadır. Çok uluslu sigorta şirketleri tarafınca cazip ve büyük bir Pazar olarak görülen Türkiye de bu sigorta şirketleri 2009 yılında sermayelerini oluşturmuştur. Özel sigorta yapılabirliği durumuna etki eden değişkenlerin incelenmesi konusunda ki çalışmaların oldukça nadir olduğu Türkiye'de, literatürde izlendiği kadarıyla fon oluşumunda büyük katkı sağlayan hayat sigortalarının da payı Türkiye'de çok düşüktür. Bu çalışmaların genelinde gelir seviyesi ve refah düzeyinin özel sigortaların sahipliği konusunda belirleyici olduğu izlenmektedir (Demirci ve Astar, 2011:121).

2.1.5.1.2.1. Hayat Sigortaları

Denizde başlayan sigortacılığın gelişerek bir süre sonra hayat sigortası branşını da oluşturmasıyla geminin üzerlerinde ki yüklerle sigorta edildikten sonra gemi personelinin ve yolcularında sigortalanması gündeme geldi. Bir takım kişilerin toplanıp aralarında belirledikleri bir süre için ortaya para koyması ve belirlene süre sonunda hayatta kalan kişilerin toplanan parayı aralarında pay ettikleri bir sistem olan “Tontines”, 17. yy'da Tonti isimli İtalyan bir banker tarafından geliştirilmiştir. Toplum içinde kendinin diğerlerinden daha sağlıklı olduğunu düşünüp daha uzun süre yaşayacağı inancında olanların çok rağbet gösterdiği bu sistemin en büyük handikabı, ölenlerin yakınlarının ciddi bir mali kayba uğramasıydı. Bu eksikliğin görülmesiyle ölüm riski içinde prim ödenmesi fikri ortaya çıkmasıyla Hayat sigortalarına geçiş sürecini de başlatmış oldu (www.tsb.org.tr, 16.05.2019).

Konusunu insan yaşamının oluşturduğu hayat sigortalarında hastalık ya da kaza sonrası doğabilecek maluliyet ve ölüm ile yaşlılık için güvence sağlanmaktadır. Geçmişte sigortalı bireyin belirlene sigorta dönemi içerisinde vefatı söz konusu olduğunda, sigortalının kanuni mirasçısına ve yahut lehtarına akitte belirtilen tutar oranında defaten para ödenmesi maksatlı yapılan hayat sigortası, sonraki yıllarda

emeklilik sistemi tamamlayıcı hüviyetine bürünmesi ile yatırım ürünü olarak yaptırılmaya başlanmıştır. Türk Ticaret Kanununda izlendiği kadarıyla hayat sigortası tanımı; sigortacının hayat sigortası ile aldığı prim karşılığı sigortalı/sigorta ettiren ya da onun akitte belirttiği kişiye, sigortalının vefatı yahut yaşamda kalması durumunda sigorta bedelini ödemeyi üstlenmesidir, şeklinde yer almaktadır (Paçacı, 2017:316-319). Hayat sigorta poliçeleri, hayat dışı (elementer) sigortalarındaki gibi, sigortalı kişiyi hasar oluşumundan önceki mali konumuna getirme amacıyla ki sigorta akitleri değil, tutar ve menfaat akitleridir. Araç, ev, makine vb. gibi şeylerin sigortalanırken rayiç değer olarak bir karşılığının olduğu halde nisan hayatının para ile ölçülebilen bir mali karşılığı olmaması nedeniyle sigortalı, hayat poliçesinde kendi hayatı ile ilgili sigortacı/sigorta şirketi ile karşılıklı anlaşma neticesinde belirlenen bir değer üzerinde mutabık kaldığında bu değer akitte sigorta bedeli olarak geçer (www.tsb.org.tr, 26.07.2019).

Hayat sigortaları da genel olarak içerik ve uygulanış olarak 2'ye ayrılmaktadır. Bunlar risk etkili (birikimsiz) hayat sigortaları ve birikimli hayat sigortaları olarak literatürde izlenmektedir.

Risk Etkili (Birikimsiz) hayat sigortası: Sürenin genellikle bir yıl olduğu bu poliçelerde sigorta vadesi içerisinde, sigortalı kişinin vefat etmesi halinde sigorta akdinde önceden belirlenen tazminat ücretinin poliçede belirtilen lehtara veya kanuni varislerine ödenmesi şekli söz konusudur. Ayrıca poliçe de vefat durumu riski söz konusu olan sigortalı kişinin mevcut durumu sonrası sürekli sakat kalması ve maluliyeti halinde yaşayacağı maddi kayıplar için poliçe de yer alan maluliyet teminatı yer almaktadır. Bu akitlerde meydana gelen kaza ya da hastalık sonrası oluşan kısmi ya da sürekli maluliyet halinde akitte belirlenen tazminat sigortalıya ödenmektedir (www.tsb.org.tr, 26.07.2019).

Birikimli hayat sigortası: Hastalık veya kaza neticesinde meydana gelebilecek rizikolara karşı teminat veren ve bu rizikoların gerçekleşmemesi halinde, poliçede belirlenen sürenin sonunda sigortalıya birikim sağlayan sistemdir. Türk lirasına veya dövizde endeksli olabilir. Türk lirası ve döviz cinsinden yapılabilen kaza ya da hastalık rizikosu meydana geldiğinde teminat dâhilinde tazminat veren ancak bu rizikoların oluşmaması halinde akitte belirtilen süre bitiminde sigortalı kişiye birikim

şeklinde ödeme yapılan sistemdir. Sigorta akdi yapılırken sigortalının belirlediği bir tarihte, 10 yıllık süre sonunda ya da vadesi içerisinde içeride ki geliri alma hakkı mevcuttur. Bu süre bitiminde sigortalının ve yahut lehtarın tasarrufunda 5 ihtimal vardır. Bunlar (Paçacı, 2017:322);

- Toplu para alınmadan hayat boyu maaş alınabilir.
- Birikimin yarısı alınıp geriye kalan ile yaşam süresince maaş alınabilir.
- Birikim alınmayıp sigortalının belirleyeceği süre boyunca maaş alınabilir. Belirlenen süre içinde sigortalı vefat edecek olursa, kalan süre için hesaplanan toplu para kanuni mirasçıya ya da lehtara ödenir.
- Birikim alınmayıp sigortalının belirleyeceği süre boyunca yüksek maaş alınabilir. Anacak belirlenen süre içinde sigortalı vefat ederse kanuni mirasçıya ve yahut lehtara ödeme yapılmaz.
- Toplu para alınıp sigorta sonlandırılabilir.

2.1.5.1.2.2. Hayat Dışı (Elementer) Sigortaları

Hayat dışı (Elementer) sigortaları, sigortalının maddi karşılığı olan varlıklarında türlü risklerin hasar meydana getirmesi halinde oluşacak maddi zararları tazmin etmeyi öngören sigortalardır. Bunlar; yangın, kaza, nakliyat, tarım, mühendislik ve özel sağlık sigortalarıdır. Kısa süreli olan bu sigorta türleri Türkiye’de ağırlıklı 1 yıl süreli sigorta akitleri olarak düzenlenmektedir (Umut, 2014:12).

2.1.5.1.2.3. Bireysel Emeklilik Sistemi (BES)

Bireysel emeklilik sistemi (BES), ekonomik seviye ve yaşam standardının aktif çalışma döneminde olduğu gibi emeklilik döneminde de aynı kalabilmesi adına bugünden başlanarak uzun düzenli ve uzun süreli birikim oluşturmaya olanak sağlayan ve son zamanlarda siyasi erk desteğiyle birikimin %25 oranında desteklendiği bir yatırım ve tasarruf sistemidir. 18 yaşını doldurmuş Türk Medeni Kanun hükümlerince kısıtlı olmayıp ayırt etme gücü ile fiil ehliyetine sahip olan her birey BES’e katılım sağlayabilir (www.anadoluhayat.com.tr , 15.07.2019).

Kişilere tasarruf ettirerek yaşlandıklarında daha yüksek bir emeklilik aylığı elde etmelerini sağlamak amacı doğrultusunda Türkiye’de 1999 yılından itibaren sosyal

güvenlik sisteminde değişiklikler yapılmaya başlanmıştır. Yapılan bu değişiklikler BES'in temeli olarak kabul edilmektedir. Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sisteminin 07.04.2001 tarihli 4632 sayılı kanunu ile BES resmen var olmuştur. 2001 yılında kabul edilen sistem 2003 yılında uygulanmaya geçmiştir. Geçmişten günümüze BES'in tarihsel süreçte geçirdiği evreler aşağıda ki gibidir (Külekçi, 2018:56-57).

- 2001 ◇ 4632 sayılı Kanun kabul edildi.
- 2003 ◇ BES uygulanmaya başlandı.
- 2013 ◇ %25 siyasi erk katkısı geldi.
- 2015 ◇ Hayat boyu maaş ödemesi uygulaması geldi.
- 2017 ◇ Otomatik katılım uygulamaya girdi.

Yapılan istatistiki veri taramalarına istinaden Bireysel Emeklilik Sitemine dâhil katılımcıların kendi adlarına yaptıkları katkı payları ile siyasi erk tarafınca yapılan %25 lik destek ödemesinin 2017 yılı bitiminde toplam 62,0 milyar TL olduğu görülürken, bu rakam 2018 yılı bitiminde %12,1 oranında meydana gelen artışla 69,5 milyar TL olmuştur. Yıl genelinde toplam 20,5 milyar TL katkı payı birikim olmasına karşın, emeklilik veya diğer sebeplerden ötürü sistem çıkışları olduğundan, dâhili katılımcıların katkı payı artışları düşük seviyelerde izlenmiştir. BES katılımında oluşan fonların son beş yıllık süreçte hızla arttığı izlenmektedir. Gelişim gösteren bu sürece ilişkin temel bilgiler aşağıda ki tablo da gösterilmiştir (www.hmb.gov.tr, 16.07.2019).

Tablo 2.2: Son Beş Yıllık Döneme Ait Katkı Payı ve Fon Tutarları

(Milyon ₺)	2014	2015	2016	2017	2018	(Million ₺)
Toplam Katkı Payı	31.224	43.651	51.576	61.986	69.459	Total Contribution
<i>Katılımcı</i>	28.385	38.771	44.542	53.133	59.043	<i>Participants Contribution</i>
<i>Devlet Katkısı</i>	2.839	4.880	7.035	8.853	10.416	<i>Government Contribution</i>
Dönem Katkı Payı	11.615	15.079	16.820	18.779	20.454	Termly Contribution
Yeni Sözleşmeler	3.652	4.452	4.369	4.473	4.591	New Contracts
<i>Katılımcı</i>	3.316	3.991	3.831	4.006	4.050	<i>Participants Contribution</i>
<i>Devlet Katkısı</i>	336	460	538	467	541	<i>Government Contribution</i>
Eski Sözleşmeler	7.963	10.627	12.451	14.306	15.863	Older Contracts
<i>Katılımcı</i>	6.537	8.615	10.183	11.672	13.062	<i>Participants Contribution</i>
<i>Devlet Katkısı</i>	1.426	2.013	2.268	2.634	2.802	<i>Government Contribution</i>
Toplam Fon Tutarı	37.763	47.973	60.809	77.704	88.407	Total Accumulated Funds
<i>Katılımcı</i>	34.746	42.968	53.376	67.579	76.789	<i>Participants Contribution</i>
<i>Devlet Katkısı</i>	3.017	5.006	7.433	10.126	11.618	<i>Government Contribution</i>

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Denetleme Kurulu Sigortacılık ve BES Faaliyet Raporları (2014-2018).

2.1.5.2. Sigorta Branşları

Sigortacılığın branş itibarıyla sınıflandırılmasında en çok bilinen ayırım şekli, mal sigortası, can sigortası ve sorumluluk sigortası şeklindedir. Mal sigortalarında amaç riziko gerçekleştiğinde sigortalının mevcut ekonomik durumunu hasardan önceki seviyede tutmaktır. Buna karşılık can sigortalarında, sigortanın konusu insan hayatı olduğundan tazminat için belirli bir üst limit olmamaktadır. Sorumluluk sigortaları ise sigortalının üçüncü kişilere direkt veya dolaylı olarak verdiği zararın teminini konu alan sigortalardır (Demirbilek, 2015:35). Yukarıda ki yapılan ayrımı daha da genelleyecek olursak sigortacılıkta branşlar hayat ve hayat dışı olarak 2 ye ayrılmaktadır. Türkiye’de faaliyette olan sigorta branşları, 2007/1 sayılı Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ adı altında 11.07.2007 tarihli 26579 sayılı Resmi Gazete yayımlanmıştır. Bu tebliğ de yer aldığı üzere, aşağıda da yer aldığı haliyle sigorta branşları; Hayat Dışı (Elementer) Grubu ile Hayat Grubu olarak alt dallarıyla ayrılmıştır (www.segem.org.tr, 17.07.2019).

Tablo 2.3: Sigorta Branşları

I - HAYAT DIŞI GRUBU A. Sigorta Branşları ve Bu Branşlar Altında Yapılabilecek Tazminat Ödemeleri 1. Kaza (meslek hastalıkları dâhil) a) ölme veya yaralanma sonucu toplu veya irat şeklinde tazminat ödemesi b) zararın tazmini¹ c) (a) ve (b)'nin kombinasyonuna bağlı ödemeler 2. Hastalık/ Sağlık a) hastalık sonucu toplu veya irat şeklinde tazminat ödemesi (hastalık) b) tedavi masraflarının tazmini (sağlık) c) (a) ve (b)'nin kombinasyonu (hastalık ve sağlık) 3. Kara araçları a) motorlu kara araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi b) motorlu araçlar dışındaki kara araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi 4. Raylı araçlar Raylı araçlara gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi 5. Hava araçları Hava araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi 6. Su araçları (deniz, göl ve nehir araçları) a) nehir araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi b) göl araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi c) deniz araçlarına gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi 7. Nakliyat (ticari mal, bagaj ve tüm diğer mallar) Ulaşımın şekline bağlı olmaksızın nakliyat konusu mal ve bagaja gelen zararlar nedeniyle tazminat ödemesi.
--

Tablo 2.3: (devam) Sigorta Branşları

8. Yangın ve doğal afetler

- a) yangın
- b) patlama
- c) deprem
- ç) sel
- d) deprem ve sel dışındaki doğal afetler
- e) nükleer enerji
- f) toprak kayması nedeniyle doğan tazminat ödemeleri (3, 4, 5, 6 ve 7 kapsamındaki mallar için uygulanmaz).

9. Genel zararlar

- a) Dolu veya dondan kaynaklanan zararlar nedeniyle tazminat ödemeleri (3, 4, 5, 6 ve 7 kapsamındaki mallar için uygulanmaz)
- b) 8'de sayılan haller dışında hırsızlık ve diğer tüm olaylardan kaynaklanan zararlar nedeniyle tazminat ödemeleri

10. Kara araçları sorumluluk

Kara araçlarından kaynaklanan sorumluluklar (taşıyıcı sorumluluğu dahil) nedeniyle tazminat ödemeleri.

11. Hava araçları sorumluluk

Hava araçlarından kaynaklanan sorumluluklar (taşıyıcı sorumluluğu dahil) nedeniyle tazminat ödemeleri.

12. Su araçları sorumluluk (deniz, göl ve nehir araçları)

Su araçlarından kaynaklanan sorumluluklar (taşıyıcı sorumluluğu dahil) nedeniyle tazminat ödemeleri.

13. Genel sorumluluk

10, 11 ve 12 kapsamında sayılanlar dışındaki tüm sorumluluklar nedeniyle tazminat ödemeleri.

14. Kredi

- a) borcun ödenmemesine veya borçlunun aczine bağlı tazminat ödemeleri
- b) ihracat kredisine bağlı tazminat ödemeleri
- c) taksitle verilen kredilere bağlı tazminat ödemeleri
- ç) uzun vadeli konut kredisine bağlı tazminat ödemeleri
- d) tarım kredisine bağlı tazminat ödemeleri

15. Emniyeti su istimal**16. Finansal Kayıplar**

- a) istihdam risklerinden kaynaklanan tazminat ödemeleri,
- b) gelir yetersizliğinden kaynaklanan tazminat ödemeleri,
- c) hava şartlarının neden olduğu zararlardan kaynaklanan tazminat ödemeleri,
- ç) gelir kaybı nedeniyle tazminat ödemeleri,
- d) genel giderlerin devam ettirilebilmesine yönelik tazminat ödemeleri,
- e) beklenmeyen ticari giderler nedeniyle yapılan tazminat ödemeleri,
- f) piyasa değerindeki kayıp nedeniyle yapılan tazminat ödemeleri,
- g) kira veya gelir kaybına bağlı tazminat ödemeleri,
- h) ticari olan ya da olmayan diğer finansal kayıplardan kaynaklanan tazminat ödemeleri.

17. Hukuksal Koruma

Hukuksal çıkarların korunması için yapılması gereken giderlere bağlı ödemeler.

18. Destek

Seyahat ederken ya da evinden uzaktayken zarurete düşen sigortalıya yapılan ödemeler.

Tablo 2.3: (devam) Sigorta Branşları

B. Birden Fazla Branş İçin Verilen Ruhsat Tanımları	
I. Kaza ve Hastalık/Sağlık Sigortası	
1. Kaza (meslek hastalıkları dahil)	
2. Hastalık/Sağlık	
II. Kara Taşımacılığı Sigortası	
3. Kara araçları	
7. Nakliyat (ticari mal, bagaj ve tüm diğer mallar)	
10. Kara araçları sorumluluk	
III. Nakliyat ve Ulaşım Sigortası	
4. Raylı araçlar	
6. Su araçları (deniz, göl ve nehir araçları)	
7. Nakliyat (ticari mal, bagaj ve tüm diğer mallar)	
12. Su araçları sorumluluk (deniz, göl ve nehir araçları)	
IV. Havacılık Sigortası	
5. Hava araçları	
7. Nakliyat (ticari mal, bagaj ve tüm diğer mallar)	
11. Hava araçları sorumluluk	
V. Yangın Sigortası ve Diğer Zararlar	
8. Yangın ve doğal afetler	
9. Genel zararlar	
VI. Sorumluluk Sigortaları	
10. Kara araçları sorumluluk	
11. Hava araçları sorumluluk	
12. Su araçları sorumluluk (deniz, göl ve nehir araçları)	
13. Genel sorumluluk	
VII. Kredi ve Emniyeti Suistimal Sigortaları	
14. Kredi	
15. Emniyeti suistimal	
II - HAYAT GRUBU	
A. Sigorta Branşları ve Bu Branşlar Altında Yapılabilecek Ödemeler	
1. Hayat	
a) süre sonunda hayatta kalma halinde yapılacak ödeme (yaşama),	
b) ölüm halinde yapılacak ödeme (ölüm),	
c) (a) ve (b)'nin kombinasyonuna bağlı ödeme (karma),	
ç) geri prim iadesi,	
d) irat ödemesi,	
e) hayat sigortasına tamamlayıcı olarak akdedilen (a,b,c,d) profesyonel çalışma yoksunluğu dahil cismani zararlar nedeniyle yapılan ödeme.	
2. Evlilik Sigortası, Doğum Sigortası	
3. Yatırım Fonlu Sigortalar	
Yatırım fonları ile bağlantılı olarak verilen yaşama, ölüm, karma veya geri prim iadesi ile irat ödemeli hayat sigortalarına bağlı ödeme.	
4. Sermaye İtfa Sigortası	
Peşin ya da taksitli prim ödemeleri karşılığında, süresi ve miktarı açısından belirli olan taahhütleri kapsayan aktüeryal tekniğe dayanan birikim işlemlerine bağlı ödeme.	

Tablo 2.3: (devam) Sigorta Branşları

5. Fonların Yönetimi İşlemi - Emeklilik fonlarının yönetim işlemleri; ilgili müessese açısından yatırımların (plasmanların) yönetimine ve özellikle ölüm, hayatta kalma ya da faaliyetlerin durması ya da azalması hallerinde tazminat ödemeyi üstlenen kurumların rezervlerini temsil edici aktiflerin yönetimine dayanan işlemler, - Sermayenin korunması ya da asgari faiz ödemesine ilişkin sigorta ile birlikte yapılan yukarıdaki işlemler, 6. Kaza (meslek hastalıkları dahil) a) ölme veya yaralanma sonucu toplu veya irat şeklinde tazminat ödemesi b) zararın tazmini c) (a) ve (b)'nin kombinasyonuna bağlı ödemeler 7. Hastalık/Sağlık a) hastalık sonucu toplu veya irat şeklinde tazminat ödemesi (hastalık) b) tedavi masraflarının tazmini (sağlık) c) (a) ve (b)'nin kombinasyonu (hastalık ve sağlık)
--

Kaynak: www.resmigazete.gov.tr. Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ Tebliğ No: (2007/1)

2.1.6. Sigorta Sektörü İş Görenleri

Sigortacılığın, bazı koşullarda karşı karşıya kalınan, hasara ve maddi gelir kaybına sebep olan rizikoların mali sonuçlarından korunmak adına bir prim karşılığı risklerin devri ile oluşabilecek olumsuz sonuçların minimuma indirilmesi olarak tanımlandığı bazı kaynaklarda izlenmiştir. Sigorta, yaşanabilecek rizikolardan dolayı oluşacak hasar sonrası zarara karşın önceden önlem alınmasıdır. Sigorta akdi, sigortacının tahsil edeceği belli bir prim karşılığı, sigortalının mali olarak ölçülebilen koruması gereken bir menfaatine hasar sonrası zarara sebebiyet veren bir rizikonun oluşması halinde sigortacının teminat verdiği menfaatte oluşan zarara istinaden tazminat ödemesini öngören karşılıklı bir akittir

Sigortanın unsurları şöyledir; (Ömürbek ve Altın, 2008:106-107)

- Yasalarla belirlenen risklerin sözleşmede önceden yer alması,
- Sigorta konusunun mali karşılığının olması,
- Hasarın maddi sonuçları olan ve de mali olarak ölçülebilir olması,
- Hasarın tesadüfen gerçekleşmesi,
- Yakınlık

2.1.6.1. Sigorta Şirketleri

Sigorta şirketleri, olası risklerin sigorta havuzuna devredilmesi hizmetini icra ederler. Sigorta havuzları olası riskleri biriktirerek, ölçülebilen risklerin maliyetini havuzu oluşturan tüm sigortalılara, barındırdıkları riskler oranında devredilmesi hizmetini gerçekleştirirler. Bireyler ile işletmelerin maruz kaldıkları ya da kalacakları riskleri devralmak ve idare etmek amacıyla kurulan sigorta şirketlerinin görevi, risklerini üstlendikleri kişi/işletmelerin gelirleri ile varlıklarını korumaktır. İleri tarihlerde meydana gelecek olası hasarlar sebebiyle zarar oluşması halinde tazminat ödemeyi taahhüt eden sigorta şirketleri bu şekilde potansiyel sigortalılara poliçe yaparak prim kazancı elde ederken, sigortalılar da meydana gelebilecek zararlarının prim karşılığı yaptırdıkları poliçelere istinaden sigorta şirketlerince tazmin edileceği güvencesini alırlar (Yıldırım, 2014:7).

2.1.6.2. Acenteler

Sigorta iş görenleri arasında en büyük pay sahibi olanlar acentelerdir. Sektörün prim üretiminin %65-70'lik kısmı sigorta acenteleri vasıtasıyla sigorta şirketlerine aktarılmaktadır. Sigorta acenteleri, belli bir alan içinde sigorta şirketlerinin adına sigorta akitlerine aracılık eden ya da bu akitleri sigorta şirketleri adına tanzim etmeyi meslek haline getiren, akitten önce hazırlık sürecinde çalışmalar yapan ve akdin yürürlüğe alınması ile hasar sonrası tazminatın ödenme aşamasında zaman zaman süreci yöneten gerçek ya da tüzel kişilerdir. Sigortacılık faaliyetlerinin birçok bölümü (hasar, hasar sonrası müşteri memnuniyeti, tahsilat ve müşteri devamlılığı) ile ilgilenen sigorta acentesinin esas ilgili olduğu bölüm poliçenin yapım aşaması yani teknik bölümüdür. Sigorta yaptıracak kişi ya da kurumların, korunmaya gereksinimleri oldukları risklerle ilgili hangi sigorta ürününü seçecekleri konusunda bilgi vermek ve doğru kararı almalarında yön vermek sigorta acentesinin ana görevini oluşturur. Sigorta satın almak niyetinde olan kişi ya da kurumlar, türlü kanallar ile sigorta acentelerine ulaşabilirler. Sigorta acentesi, aracısı olduğu sigorta şirketinin yapı, istek ve gereksinimlerine uygun olarak, sigorta poliçelerinin pazarlamasının uygun şekilde yapılması sonrası satışı ile birlikte poliçenin eksiksiz oluşturulmasını sağlamaktadır. Sigortalı ve sigorta şirketi arasında köprü vazifesi gören acentelerin niteliği sigorta şirketinin pazarda ki yüzü olmalarından ötürü büyük önem taşımaktadır. Sigorta şirketine tabii olarak çalışan

sigorta acenteleri, mevcut kurallar etrafında, sigorta satın almak isteyen kişi ya da kurumlara sigorta şirketi adına ziyaretlerde bulunmak, yetkileri içerisinde poliçe tanzim etmek, sigortalıya farklı danışmanlık hizmetleri vermek ve yetkili oldukları oranlarda belirli bir seviyeye kadar tazminat ödemesi yapmak gibi çalışmalarda bulunmaktadır (Yılmaz, 2015:55-57).

2.1.6.3. Brokerler

Literatür incelemelerinden broker sözcüğünün dilimize İngilizce 'den geçmiş olduğu, İngiltere de tellal unvanının karşılığı olarak kullanıldığı ve sigorta tellalına da "Insurance broker" denildiği izlenmiştir. Fakat özellikle Alman hukukunda, sigorta tellalı ve broker unvanları genellikle aynı anlamı içermektedir. Sigorta iş görenlerinde en büyük payı alan acentelerle aynı pazarda faaliyet içinde olan diğer iş görenler Almanya ile Avusturya'da da tellal, İsviçre'de ise broker olarak tanımlanmaktadır. Sigorta broker 'inin sözleşmelere aracılık etme, bağımsızlık, mesleki sorumluluk poliçesi, süreklilik vb. gibi unsurları mevcuttur. Özetle bu unsurlara değinecek olursak (Ömürbek ve Altın, 2008:106-107);

Sözleşmelere aracılık etme; brokerler müşterilerinin talepleri istikametinde sigorta akdinin oluşmasını sağlamaktadırlar. Broker, müşterisi adına gereksinim olunan araştırma ve çalışmaları yaparak temsilci sıfatıyla müşterisi namına sigorta şirketleriyle görüşmeler yapıp, mantıklı ve kabul edilebilir olan akit koşullarını oluşturmak adına pazarlıklar yaparak kendi sigorta şirketi ile akdi imzalayıp oluşturabilir.

Bağımsızlık; Broker çalışmalarını ifa ederken bilhassa sigorta şirketlerine karşı bağımsız olmak durumundadır. Sigorta şirketinden asla komut ve yönerge almayan broker, çalışmalarını kendi organize eder ve hazırlar. Sorumluluğun kendisine olduğu bu çalışmalarında sonuca giden kararları kendisi belirtmektedir. Bu çalışma sistemi bakımından literatürde bağımsız tacir yardımcısı şeklinde gösterilen acente, tellal ve komisyoncu çerçevesinde yer alan broker, çalışma şekli bakımından diğerlerinden farklı bir noktadadır.

Mesleki sorumluluk poliçesi; brokerlerin, çalışmaları sırasında müşterilerine kusurlu oldukları durumlarda oluşturdukları zararlardan dolayı müşterilerine tazminat ödemeleri söz konusu olmaktadır. Meslekî sorumluluk sigortası bu ödemeleri güvence

altına almak maksadıyla brokerlere zorunluluk olarak getirilmiştir. Buna istinaden brokerler toplam teminat limiti, yıl genelinde iş gören olarak hizmet verdikleri akitler sebebiyle tahakkuk eden komisyon bedelinin yüzde 60'ından az olmamak kaydıyla her sene meslekî sorumluluk sigortası yapmak zorundadırlar.

Süreklilik; broker ve sigorta ettiren arasında yapılan çalışma sadece sigorta akdinin oluşturulması evresini değil, sözleşme sonrası süreci de kapsamaktadır. Akdin oluşturulmasından sonra mühim farklılıkları iletmek, gereksinim olunan işlemleri takip etmek ve riziko meydana geldiğinde tazminatın hak edildiğinin resmileştirilmesi ve tahsili için işlemleri yapmak da bu çalışmaya dâhildir.

2.1.6.4. Eksperler

Sigorta eksperlerinin, 11.05.1992 tarihli Resmi Gazete' de ilan edilen Sigorta Eksperliği Yönetmeliğinde, sigortaya konu rizikoların oluşması halinde meydana gelen hasar sonrası kayıpların nedenleri ve büyüklüklerinin tespiti ve bedellerde anlaşma sağlanması, ön inceleme ile raporlama işlemlerini yapan kişiler şeklinde tanımlandığı görülmüştür. Tamamıyla sigorta şirketlerinden bağımsız şekilde çalışan sigorta eksperleri faaliyette bulunabilmek için Hazine Müsteşarlığı'ndan belge almak zorundadırlar. Birden fazla sigorta şirketi ile anlaşma yapıp çalışabilen eksperlerin, inceleyip raporladığı hasarların ödenip ödenmeme konusunda ki son onay mercii sigorta şirketleri olup, bu konuda eksperin herhangi bir yaptırımı mevcut değildir (Leskay, 2010:27).

2.1.7. Türkiye’de Sigortacılık Örgütleri

Literatür de yer aldığı üzere, İngiliz sigorta şirketleri tarafınca 1872 tarihinde yürütülen çalışmalar, Türkiye’de ilk sigortacılık çalışmaları olma özelliğine sahiptir. İlk yerli sigorta şirketi 1893 tarihinde Osmanlı Umum Sigorta Şirketi adıyla kurulmuştur. Sigortacılığın ve Sigorta Şirketlerinin Teftiş ve Murakabesi ile ilgili kanun Cumhuriyet sonrası 1927 tarihinde kabul edilerek resmileştirilmiştir. Hemen akabinde Türk ekonomisi ve sigortacılığın gelişimine büyük katkısı olan Milli Reasürans T.A.Ş., 1929 tarihinde kurulmuştur (Demirci ve Astar, 2011:120).

Türkiye’de sigortacılık tam anlamıyla 19.yy ikinci döneminde Türk sigortacılığı olarak olmasa da yabancı sigortacılığı olarak başlamıştır. Bu durumda haliyle Türk kanunlarına göre işleyen bir sigortacılıktan bahsetmek söz konusu değildir. Türkiye’de sigortacılığın bu dönemde ve bu şekilde başlamasının esas nedeni o dönemler sürekli meydana gelen semt yangınlarının Beyoğlu’nda büyük hasarlara yol açması ve buralarda ki mülklerin genelinin gayri Müslim ve yabancılara ait oluşudur. 1.Dünya Savaşı sonrası kapitülasyonların tek taraflı feshi ile bu konularda bir gelişme olduğu görülse de savaş sonrası sorun, sıkıntı ve üzüntüler sebebiyle bu konularla uğraşma durumu söz konusu olmamış, ilk Türk sigorta şirketi ve ilk Türk sigortacılığı Cumhuriyet döneminde oluşturulup, kurulmuştur (Arseven, 1984:425).

Türkiye’de tabanı yardımlaşmayı içeren ve batıdan ayrı olarak geliştiği görülen birden fazla sigorta anlayışıyla karşılaşmak olanaklı olsa da modern anlamda sigortacılığın Avrupa’ya oranla daha yeni bir kavram olduğu görülmektedir. Avrupa’da sigortacılık büyük bir gelişim gösterirken, Osmanlı’da gelişim gösteremeyişinin ana sebebi, sigorta uygulamalarının haram olarak nitelendirilmesi ve dine uygun olmadığı gerekçesiyle yapılan propagandalardır (Özdoğru, 2017:40).

Sigorta sektörünün büyük bir gelişim gösterdiği dönem, Cumhuriyetin kurulmasından sonra ki dönemdir. Bu dönem 3 ana başlıkta incelenebilir (Sezal, 2017:1159) ;

- 1920-1960 arası Düzenleme Dönemi
- 1961-1980 arası Hareketsiz Dönem
- 1981 sonrası Gelişim ve Değişim Dönemi

Türkiye 2018 yılı sigorta sektörü verileri incelendiğinde 2017 yılına bakarak %17,3’lük bir prim artışı yaşandığı görülürken, 47,7 milyar TL’si hayat dışı, 6,9 milyar TL’si ise hayat grubu olmak üzere 54,6 milyar TL prim üretimi ile meydana geldiği görülmüştür. Kazanılan primlere istinaden yıl genelinde sigortalı kişilere verilen teminat, 6111 sayılı kanunla SGK’ ya devredilen tedavi gideri teminatı ile Riskli Sigortalılar Havuzuna devrolan teminatlar ile birlikte, sağlık ve hastalık ürünleri hariç olmak üzere 126,9 trilyon TL’yi bulmaktadır. Toplam prim kazancının 2018 yılında %87,3’lük kısmı hayat dışı ürünlerden olurken, 12,7’lik kısmı ise hayat grubundan oluşmaktadır. Hayat grubu ürünlerin toplam prim kazancında ki oranı 2003 yılında %20

dolaylarında iken, BES sonrası yıllar geçtikçe bu oran düşüş göstermiş ve 2014 yılından 2016 yılına kadar %12 seviyelerinde iken bireysel kredilere bağlı hayat sigortalarının etkisiyle 2017 yılında %14,7 seviyesine yükselmiş, 2018 yılında kredi hacmindeki daralma sonucunda %12,7 seviyesine düşmüştür (www.hmb.gov.tr, 16.07.2019).

Literatür araştırmaların görülmektedir ki, sigorta sektörünün bir yıl boyunca ürettiği toplam prim tutarının Türkiye'nin yıllık GSYİH'sının %1'ine denk gelmekteyken bu oran Avrupa Birliği Ülkelerinde %10'lara kadar çıkabilmektedir (Yayla, 2019:119).

Aşağıda yer alan tabloda, son beş yıllık döneme ait toplam prim kazancı ve teminat tutar verileri gösterilmektedir.

Tablo 2.4: Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Seyri

(Milyon ")	2014	2015	2016	2017	2018	(Million ")
Prim Üretimi						Premium Income
Hayat Dışı Prim Üretimi	22.711	27.296	35.450	39.712	47.669	Non Life Premium
Hayat Prim Üretimi	3.280	3.761	5.039	6.844	6.920	Life Premium
Toplam Prim	25.991	31.056	40.488	46.556	54.589	Total Premium
Hayat Dışı Payı (%)	87,38	87,89	87,55	85,30	87,32	Non Life Share (%)
Hayat Payı (%)	12,62	12,11	12,45	14,70	12,68	Life Share (%)
Teminat Tutarı						Insurance Coverage
Hayat Dışı Teminat (*)	75.961.929	85.389.071	89.115.156	106.268.467	125.886.835	Non Life Coverage (*)
Hayat Teminatı	564.914	670.804	746.487	918.264	1.005.270	Life Coverage
Toplam Teminat	76.526.843	86.059.874	89.861.644	107.186.731	126.892.104	Total Coverage

(*) Hastalık/Sağlık Branşı Hariç - Excluded Health and Sickness

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Denetleme Kurulu Sigortacılık ve BES Faaliyet Raporları (2014-2018).

Tablo 2.5: Türkiye’de Yıllara Göre Sigortacılığın Gelişimi

TARİH	
1839	Sigorta özel bir akit olarak, Tazminat-ı Hayriye’nin açtığı yenilik akımı dâhilinde kabul edildi.
1860	Sigorta ile alakalı ilk hukuksal tanzim, Ticaret Kanunname-i Hümayun’un 29. Maddesi ile yapıldı.
1864	Ticaret-i Bahriye Kanunu kayıtlarında sigorta sektörü ile alakalı bir karara yer verildi.
1872	Northern, North British ve Sun isimli sigorta şirketleri İngilizler tarafınca kuruldu.
1878	Bir Fransız sigorta şirketi olan La Fonciere İstanbul’da acentelik açtı.
1893	“Osmanlı Umum Sigorta Şirketi” Düyun-u Umumiye’ye bağlı olan hissedarlar tarafınca kuruldu.
1923	Şark Sigorta, İtalyan yatırım şirketi olan Riunione tarafınca kuruldu.
1924	Atatürk’ün talimatı ile “ Milli Sigorta Şirketi” kurulurken, sigorta şirket ve acentelerinin tüm yazışmalarında Türkçeyi kullanmaları mecburiyeti getirildi.
1925	Bir önceki yıl kurulan “Sigortacılar Kulübü” yerine “Sigortacılar Daire-i Merkeziyesi” kurulurken, Anadolu Sigorta T.A.Ş., Türkiye İş Bankası tarafınca kuruldu. 14 Mart tarihinde Güneş Sigorta T.A.Ş.’nin temelleri atıldı.
1929	“Milli Reasürans T.A.Ş.”, Milli Sigorta file Compagnie Suisse de Reassurance ile Türkiye İş Bankası birlikteliğiyle kuruldu.
1935	“Güven Sigorta”, Sümerbank tarafınca kuruldu.
1936	“Ankara Türk Sigorta Şirketi”, 16.05.1936 tarihli Bakanlar Kurulu onayı alınarak Türkiye İş Bankası tarafınca kuruldu.
1938	Bünyesinde Hayat grubu ürünleri bulunduran şirketler ile ilgili 3392 sayılı kanun yürürlüğe girdi.
1942	“Doğan Sigorta” adı altında Türk ve ilk özel varlıklı sigorta şirketi kuruldu.
1945	Türkiye İş Bankası girişi ile İstanbul’da Destek Reasürans Şirketi kuruldu.
1952	Destek Reasürans ve Anadolu Sigorta destekleriyle “ Türkiye Sigorta Şirketleri Birliği” adı altında bir meslek örgütü kuruldu.
1953	“Karayolları Trafik Kanunu” nun yürürlüğe girmesiyle Trafik Sigortası zorunlu hale geldi.
1955	Şeker sanayi ile tarımsal üretimin desteklenmesi adına Şeker Sigorta kuruldu.
1958	Ray Sigorta Şirketi ile Birlik Sigorta Şirketi faaliyete geçti.
1959	Başak Sigorta Şirketi kuruldu. 7397 sayılı kanun ile Sigorta Şirketleri Murakabe Kanunu’nun yürürlüğe girdiği resmi gazete de yayımlandı.
1987	“Sigorta Murakabe Kanunu” 3379 sayılı kanunla , Sigorta Şirketleri Murakabe Kanunu’nda yapılan değişiklikler sonrası yürürlüğe girdi.
1990	Tarifeli sitem terk edilerek serbest sisteme geçiş yapıldı.
2000	Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK) kuruldu.
2003	BES faaliyete başladı. 25318 sayılı Trafik Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezleri yönetmeliği uyarınca TRAMER sistemi kuruldu.
2005	5363 sayılı Tarım Sigortaları Kanunu ile TARSİM (Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi A.Ş) faaliyete geçti
2007	Sigortacılık Kanunu kabul edilerek, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri dâhilinde Güvence Hesabı oluşturuldu.
2008	Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri dâhilinde SEGEM(Sigortacılık Eğitim Merkezi) kurularak faaliyetlerine başladı.

Kaynak: www.tsb.org.tr , 16.07.2019.

2.1.7. Türkiye’de Sigorta Şirketleri

Türkiye’de sigorta yaptırımların oranının düşük olması, bunun tersi olarak sigorta yaptırabileceklerin potansiyelinin yüksek olması, uluslararası yatırımcıların Türkiye pazarına yönelik yatırımlarını artırmaktadır. Diğer bir ifadeyle, Türkiye’deki sigorta pazarının büyüme potansiyeli yabancı yatırımcıları ülkeye çekmektedir. Bu doğrultuda, Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta firmalarının çoğunluğu yabancı sermayeli firmalardır (Bolat, 2019:41-42).

Tablo 2.6: Uluslararası Sermayeli Şirket Sayısı

Yıl	Faal Şirket Sayısı <i>No. of Active Company</i>	Uluslararası Ortaklı Şirket Sayısı <i>No. of Company International</i>	Uluslararası Ortak Payı <i>International Partner Share</i>					Uluslararası Sermaye Payı >%50 <i>International Partner Share >50</i>
			%100	%90-%100	%50-%90	%20-%50	< %20	
2001	58	15	2	4	2	4	3	8
2002	52	14	2	4	2	3	3	8
2003	48	14	2	3	1	4	4	6
2004	47	16	2	3	2	4	5	7
2005	50	20	2	5	2	6	5	9
2006	51	24	5	4	6	8	1	15
2007	53	27	11	3	5	7	1	19
2008	54	39	15	10	7	6	1	32
2009	57	41	17	10	6	7	1	33
2010	58	43	20	13	3	6	1	36
2011	63	44	21	14	1	7	1	36
2012	60	43	21	13	1	7	1	35
2013	61	44	21	17	1	4	1	39
2014	63	44	23	14	2	4	1	39
2015	60	43	23	13	2	4	1	38
2016	61	45	25	13	2	3	2	40
2017	62	44	25	12	3	2	2	40
2018	62	42	24	11	3	2	2	38

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Denetleme Kurulu Sigortacılık ve BES Faaliyet Raporları (2001-2018).

2018 yılının son dönemi faaliyet raporlarından görüldüğü üzere, Türkiye’de bulunan 62 sigorta, emeklilik ve reasürans şirketinden 59 tanesi anonim şirket statüsünde, 1 tanesi kooperatif diğer 2 tanesi ise yurtdışı temelli şirketlerin şubesi olarak faaliyet göstermektedir. 2017 yılı son döneminde şirket sayısının 62 olduğu Türkiye’de, 1 şirketin hayat dışı grubunda faaliyet göstermeye başlaması ve 2 hayat dışı grubu şirketin birleştirilmesi sonrası sayı yine değişmeyip 2018 yılında da aynı kalmıştır. İstatistiki verileri incelediğimizde 2018 yılında Magdeburger Sigorta AŞ faaliyete başladığını, HDI Sigorta AŞ’nin Liberty Sigorta AŞ’yi tüm aktif ve pasifleri ile birlikte devralması sonucu Liberty Sigorta AŞ’nin infisah edildiğini görmekteyiz. Diğer yandan Groupama Emeklilik Sigorta AŞ emeklilik portföyünü Fiba Emeklilik AŞ’ye devretmiş

ve ticaret unvanı Groupama Hayat AŞ olarak değişmiştir. 2018 verilerine göre, sigorta sektöründe çalışmakta olan 62 şirketten; 38 tanesinin hayat dışı grubunda, 5 tanesinin hayat grubunda, 17 tanesinin hayat ve emeklilik grubunda, 2 tanesinin ise reasürans alanında ruhsat sahibi olduğu görülmektedir. Aşağıda yer alan tabloda prim üretimi yapıp yapmadıklarına (faal ile faal olmayan) göre faaliyette bulundukları gruplara istinaden son 3 yılda ki şirket sayıları gösterilmektedir (www.hmb.gov.tr, 16.07.2019).

Tablo 2.7: Ruhsat Sahibi ve Faal Şirket Sayıları

Şirket Türü	2016		2017		2018		Company Type
	Faal Active	Faal Değil Not Active	Faal Active	Faal Değil Not Active	Faal (*) Active	Faal Değil Not Active	
Hayat Dışı Sig.Şirketi	37	2	38	2	38	1	Non Life Ins. Companies
Hayat Sigorta Şirketi	4	1	4	1	5	1	Life Ins. Companies
Emeklilik Şirketi	18	-	18	-	17	-	Pension Companies
Reasürans Şirketi	2	1	2	1	2	1	Reinsurance Companies
Toplam	61	4	62	4	62	3	Total

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Denetleme Kurulu Sigortacılık ile BES Faaliyet Raporları (2016-2018).

Depremelerin yoğunlukla görüldüğü Türkiye’de dask (zorunlu deprem sigortası) için büyük bir pasta ve önemli bir açık söz konusudur. Türk sigortacılığının finans kesiminde istenilen oranda paya sahip olamamasının temel sebepleri içinde ekonomik istikrarsızlık ile insanların gelir seviyelerinin düşük oluşu gösterilse de, kriz ve de siyasi erk politikaları ile uygulanan koruma stratejileri sigorta şirketleri için büyük soruna sebep olup kayıplarını artırmaktadır (Kamilçelevi, 2012:50-51).

Türkiye sigorta sektörü gelişim seviyesi üzerinde tesiri olan etkenlerin analizi göstermektedir ki, sigorta sektörünün gelişimini içsel ve dışsal etkenler etkilemektedir. Sektörün gelişimini engelleyen temel dışsal etkenler, Türkiye’nin gelir düzey yetersizliği ve inanç gereği kadercı düşünce ile sigorta kültürünün gelişmemiş oluşudur. Aynı şekilde sektörün gelişimini engelleyen içsel etkenlerden en önemlileri ise eksik rekabet sorunu ile asimetrik bilgidir. Taraflar arası bilgi eşitsizliği anlamına gelen asimetrik bilgi, sektörün verimlilik seviyesini aşağıya çeken ters seçim ile ahlaki tehlike biçiminde etki etmektedir. Yasal uygulamaların yetersiz olduğu gelişmekte olan ülkelerde sektör mekanizmasını aksatan bu sorun, gelişmekte ülkeler sınıfında yer alan

Türkiye içinde büyük tehlike arz etmektedir. Taraflar arası güven ve inanırlığı azaltan bu durum sigorta sektörün gelişimine olumsuz yönde tesir etmektedir (Müslümov ve Aras, 2003:38).

Türkiye sigorta sektörünün istenilen ve kapasitesi oranında büyümemesinin nedeni sektörün kendi durumuyla ve ülke ekonomisi ile uygulamalarıyla birebir ilişkilidir. Bu ilişkiyi gösterir sebepler aşağıda ki gibidir(Yayla, 2019:120-121).

Siyasi erkin prim istemeyen sigortacı gibi davranması; siyasi erkin deprem, sel baskını kuraklık gibi durumlarda uğranılan zararları hazineden karşılamaya yönelmesiyle ortaya çıkan bir olgudur. Bu politika potansiyel müşterileri prim karşılığı sigorta hizmeti almaktan alıkoymaktadır. Kişileri bir tür bedavacı yapmaktadır. Zorunlu DASK sigortasına katılımın istenilen seviyelerde olmaması bu olgunun en tipik örneği ve de sonucudur. Zira oluşan doğal afetlerde halen siyasi erk hasarların giderilmesi adına katılımcı olmaya devam etmektedir. **Sektördeki aşırı regülasyon;** Türkiye’de siyasi erkin bazı durumlarda sigorta sektörüne aşırı müdahalelerde bulunmasıyla oluşan bu durum sektörün işleyişini şu yada bu şekilde az yada çok bozar. Taban ve tavan fiyatlar konması, ürün standartlarının üründe farklılık yaratarak rekabete yeni bir boyut kazandırmayı engelleyecek kadar sıkı bir şekilde regüle edilmesi sektörün gelişmesini engellemektedir. **Sektöre duyulan güvensizlik;** birçok sektörde olduğu gibi sigorta sektöründe de dürüst çalışan ve dürüst çalışmayan aktörler oluşu sebebiyle müşteri tarafında yaşanan en büyük sorunların başında yer almaktadır. İyi hizmet ve işleyişin çok yavaş yayılmasına karşılık kötü hizmetin çok hızlı yayılıp müşteri bilincinde yer etmesi sektörün aldığı en büyük darbedir. Burada sigorta şirketlerinin hasar ödemelerinde geç kalışı ve yaşanan aksaklıklar duyulan bu güvensizlik sorununun en önemli olumsuz kısmıdır. **Yoğun fiyat rekabeti,** günümüzde her işletmenin müşteri portföyünü genişletmek maksatlı fiyatlarını sürekli düşük tutma çabası içinde oluşu sigortacılık sektöründe de şirketler bazında ve acenteler ayağında da yaşanması sebebiyle sektörün gelişememe olgularından birine zemin oluşturmaktadır.

İnsanlar hayatları boyunca sahip oldukları değerleri olası tehdit ve tehlikelerden koruma arzusu duymaktadırlar. Temel gereksinimlerinden biri olarak güvenlik, sigorta ile doğrudan ilişkilidir ve sigortanın yaratmayı arzuladığı hizmet güvenlik hizmeti olarak anılmaktadır. Sigorta ve güvenlik arasındaki temel ilişki

nedenselliğe dayanır. Sigorta gereksinimi, güvenlik beklentisinden kaynaklanmaktadır. Varlıkların korunması arzusu, sigorta sahibi olmayı zorunlu kılmaktadır. Bu şekilde güvenlik gereksinimi, bir neden olarak sigortanın ortaya çıkmasına yol açmış ve sigorta, insanların ve kurumların yararına sunulmuştur. Güvenlik ve risk, sigortanın temel iki temel belirleyicisi olarak değerlendirilebilir. İnsanlar ve kurumlar risk altında bir hayat sürmekte ve güvenlik arzusu taşımaktadırlar. Buna olanak sağlayan sistem ise sigorta olmaktadır. Sigorta hesaplanabilen tüm riskleri belirli bir bedel karşılığında güvence altına almakta ve sigorta sistemine üye olanlar arasında riski paylaştırarak etkisi azaltmaya ve ortadan kaldırmaya çalışmaktadır. İnsanlar ve kurumlar varlıklarını sürdürdükçe, risk altında bulunmaya devam edecekler ve güvence arayacaklardır. Bu açıdan değerlendirildiğinde sigortanın uzun vadede insanlığa hizmet etmesi beklenen önemli bir organizasyon olarak varlığını sürdürmesi beklenmektedir. Türkiye’de sigorta sektöründe 1980’li yıllarda yaşanan reel büyümenin nedenleri arasında, ekonomik ve teknolojik gelişme, genel kültür düzeyinin artması ve sigorta bilincinin belirli ölçüde yayılması ile yasal düzenlemeler ile sağlanan bir takım kolaylıklar ve teşvik edici kurallar yer almaktadır. Bunun yanı sıra ekonomideki istikrarlı politikalar da nedenler arasında sayılmaktadır. Bu verilerden yola çıkarak, günümüzde sigorta sektörünün gelişmesini sağlayacak temel kriterlerin; ekonomik istikrar, teknolojik yeniliklerin sektöre uyarlanması ve sektörün desteklenmesi olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte sigortanın yaygınlaşmasına yönelik çabaların sektörün gelişmesine önemli katkılar sağlayacağı belirtilmelidir (www.mevzuat.dergisi.com, 07.07.2019).

2.2. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

İşletmeler, sürekli yeniliklerin olduğu, sıkı rekabet pazarının olduğu hareketli ortamlarda faaliyetlerini gösterirler. İşletmelerin sürekli olarak bu hareketli ortamlarda faaliyet gösterebilmeleri, başarılı olup ekonomik olarak üst seviyelere çıkarak kar marjlarını artırabilmeleri için müşterilerinin isteklerini ve kendilerinden neler beklendiğini iyi analiz etmeleri gerekir. Bu bakış açısında yola çıkarsak işletmelerin uzun süreli rekabet üstünlüğünü yakalayabilmeleri için müşterilerini faaliyetlerinin odağına koymaları gerekir. MİY, işletmelerin müşterilerle iyi ilişkiler geliştirerek, tatmin derecelerinin yükselmesini ve hayat boyu kendilerini değerli hissetmelerinin

sağlanmasını amaç edinen ve bu ilişkiler kurulurken de sürekli değişen ve gelişen teknolojiden en üst seviye de faydalanan yönetim stratejisidir (Anadolu Üniv., 2013:3).

2.2.1. Müşteri Kavramı

TDK verilerinde müşteri; mal ve hizmet alırken parasını ödeyen kişi (www.tdk.gov.tr, 23.07.2019) olarak geçmektedir. Buna karşılık günümüzde müşteri, ‘‘ daha fazla söz söyleme hakkına sahip, eskiye nazaran daha değerli ve özgür’ olarak tanımlanmaktadır (Özdağoğlu, Özdağoğlu ve Öz 2008:370). Geleneksel anlamda müşteri,’’ hizmet ve ürün alan kişi veya kurumdur’’. Toplam Kalite bakış açısıyla değerlendirildiğinde ise modern anlamda müşteriye 2’ye ayırabiliriz (www.iso10002belgesi.net, 23.07.2019).

- Dış müşteri; üretilen hizmet veya ürünü ücret karşılığı satın alan kişi veya kurumdur.
- İç müşteri; işletme de üretilen bir hizmet veya malı girdi olarak tekrar işletme içinde değerlendiren birim veya işçidir.

Müşteri Çeşitleri:

- Yeni müşteri; işletmenin hizmet ya da ürünün ilk kez alan kişi ya da kurumdur.
- Eski müşteri; farklı nedenlerle artık işletme müşterisi olmayan kişi ya da kurumdur.
- Bulunan müşteri; işletmenin hizmet ya da ürününü sürekli alan kişi ya da kurumdur.
- Hedef müşteri; işletmenin hizmet ya da ürünlerini alabileceği düşünülen kişi ya da kurumdur.
- Olası müşteri; işletmenin ürün ya da hizmet satmak için görüştüğü ancak henüz müşteri olmamış beklenen müşteridir.

Satış yapmak isteyen işletme ile ürün veya hizmet almak isteyen kişi ya da kurum arasında kurulan, satıştan önce ve sonra ki tüm faaliyetleri içine alan, her iki tarafında kazanç elde ettiği sürece ‘‘müşteri ilişkileri’’ adı verilir (Yücel, 2013:1643).

2.2.2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı (MİY - CRM)

Literatür de bilinen adıyla CRM(Müşteri İlişkileri Yönetimi)'nin tanımından önce niçin ve nasıl ortaya çıktığını incelemek yerinde olacaktır. Bu günümüz modern yönetim stratejisinin ortaya çıkışı nedenleri ile şu şekilde sıralamıştır(Duran, 2001).

- Sıkı bir rekabet ortamı olması,
- Şirketler için müşteri payının pazar payından öncelikli duruma gelmesi,
- Kitlese pazarlama yöntemlerinin zamanla şirketleri zorlayacak mali boyutlara ulaşması,
- Şirketlerin müşterilerinin değerini anlaması ile müşterileri elden kaçırmamak için azami dikkatin önem kazanması,
- Teknoloji alanında ortaya çıkan gelişmeler,
- Müşteri bağlılığının ve memnuniyetinin önem kazanması,
- Birbirinden farklı müşterilerin oluşu ve her müşterinin istek ve beklentisinin değişmesi sebebiyle, kişiye özel stratejiler geliştirilmesi gerekliliği.

İncelenen literatürde MİY ile ilgili epeyce tanımla karşılaşılmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda ki gibidir;

MİY (Müşteri İlişkileri Yönetimi) veya yabancı literatürde geçtiği adıyla, CRM (Customer Relationship Management, müşterilerin öneri, istek, gereksinim ve beklentilerini önemseyen ve ileride oluşabilecek gereksinim ve istekleri sezerek uzun süreli ilişkilerin oluşmasını sağlayan bir yaklaşımdır (Yıldırğan, Met ve Batman 2016:57).

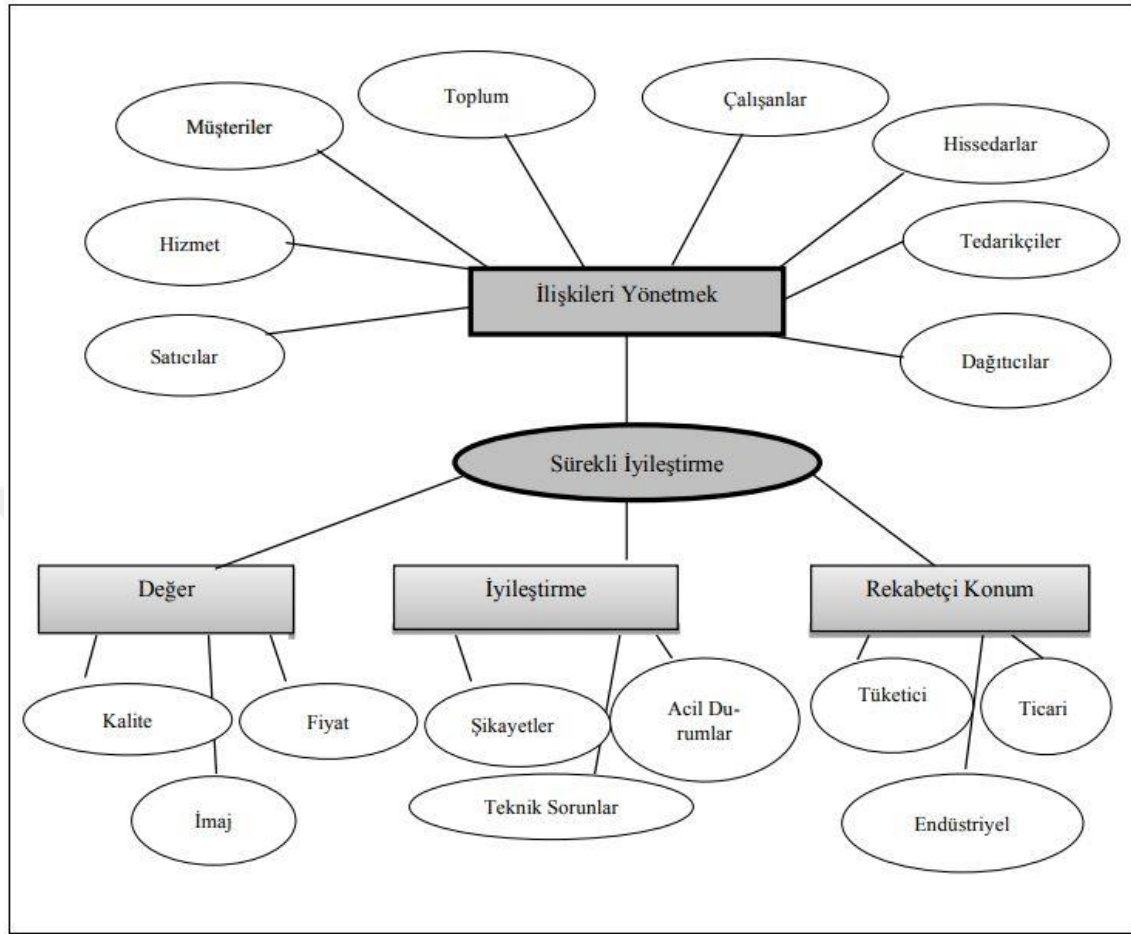
- MİY, pazarlama ve satış evrelerinin daha aktif hale getirilmesi için üzerinde çalışılmış işletme stratejisidir.
- MİY, müşteriye faaliyet merkezine alan ve onunla her şartta samimi ilişki kurmayı amaçlayan bir idare felsefesidir.
- MİY, müşteri ile işletme arasında ki ilişkileri yönetmek adına uygulanan tüm yöntemleri içinde barındırır.
- MİY, şirket ile müşterinin etkileşimde bulunduğu her an ve sahada müşterinin beklenti ve gereksinimlerini iyi anlama çerçevesinde işletmenin daha iyi yönlenme sürecidir.

- MİY, iş akışındaki tüm yöntemlerin birincil olarak müşteri istek ve gereksinimleri doğrultusunda, daha sonra şirket gereksinimleri çerçevesinde tasarlanması stratejisidir.
- MİY, müşteriye maddi manevi her yönüyle tanımak, gereksinim ve isteklerini algılayıp anlamak ve kişiye uygun ürün ve hizmet sunmaktır.
- MİY, müşteri ile iletişimin iyileştirilmesi ve bütünleşme sürecidir.
- MİY, müşteri ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri tek bir sisteme tanıtip, bunu müşteri ile etkileşim süresinde doğru bir şekilde kullanmaktır (Güleş, 2004:233-234).

İlgili literatür araştırmalarından MİY (Müşteri İlişkileri Yönetimi) anlayışının, bugüne kadar alışlagelmiş pazarlama uygulamalarından epeyce değişik bir yaklaşım şekli olduğu izlenmektedir. MİY birçok işletmenin günümüzde ki en önem verdiği pazarlama stratejisi konumundadır. Alışlagelmiş pazarlama uygulama yöntemleri; üretim anlayışı evresi, ürün anlayışı evresi, satış anlayışı evresi ve modern pazarlama anlayışı evresi şeklinde 4 başlıkta incelenebilir. Temelinde ürüne ve satışa odaklanma anlayışının egemen olduğu bütün bu yaklaşımlar yavaş yavaş popülerliğini kaybetmektedir. Günümüzde kabul gören modern pazarlama anlayışında ise, işletmenin varlık nedeni olarak müşteri odaklı hizmet anlayışı görülmektedir. Çağdaş pazarlama anlayışında müşteri ulaşıp elde edilmesi gereken bir hedef değil, sürecin merkez noktasında yer alan ortak olarak nitelendirilir. Günümüz modern müşteri yapısı; daha seçici, daha duyarlı, daha özgür ve daha katılımcı bir duruş sergilemektedir. Bu şartlar dâhilinde, müşterilerin istek ve gereksinimlerini karşılayıp iyi ve sürdürülebilir bir ilişki kurmanın yolu, müşteriler ile etkili ve beklentilerini karşılayacak şekilde iletişime geçmektir (Çiçek, 2005:60).

Müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) ile ilgili literatürde oldukça fazla tanım bulunmaktadır. Bu tanımların temelini; uzun dönemli ilişkiler geliştirmek suretiyle müşteriye tanıma, anlama, bölümlendirme oluşturmakta, bu sayede kişiye Hizmet ve ürünlerin tanıtımını yaparak müşteri tatminini sağlama, işletmeye bağlılığı artırıp teknolojiyen yararlanarak azalan maliyetler ile karlılığı artırma amaçlanmaktadır (Dikici, 2018:345).

Şekil 2.1: Müşteri İlişkileri Yönetimi



Kaynak: Dikici, 2018:346

Sonuç olarak literatürde Müşteri İlişkileri Yönetimi'nin kapsam ve tanımlamalarında farklılıklar olsa da hepsinin ortak paydada bulunduğu, müşteri istek, gereksinim ve beklentilerinin analizi, işletmelerin bu analizler dâhilinde müşteriyi daha etkili iletişime geçmesi ve bu bahsedilenlerin oluşabilmesi için MİY' in işletme tarafınca benimsenip tam anlamıyla uygulamaya başlanması olarak özetlenebilir (Dikici, 2018:347).

2.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi

Günümüz iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler sonucu oluşan rekabetçi ortam, müşterilerin her birinin farklı ve özel gereksinimlerine göre işlem yapmanın zorunlu hale gelmesi, müşteri payı öneminin pazar payının yerini alması, müşteriyi kaybetmemeye önem verilmesi, müşteri tatmini ve işletmeye karşı bağlılığı

kavramlarının önemli hale gelmesi ile birlikte MİY (Müşteri İlişkileri Yönetimi) gündemde ki yerini almıştır (Sosyal, Doğan ve Baynal, 2017:41).

Özellikle son yıllarda, rekabette başarı sağlama noktasında firmalar, geleneksel pazarlama anlayışından vazgeçtiği için, müşteri merkezli olan ilişkilerin pazarlama faaliyetlerine yön verdiği, MİY uygulamaları önemli hale gelmiştir. Günümüzde büyük öneme sahip olan bu yönetim yaklaşımının tüm işletmelerde kullanımı görülse de hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde daha yaygın olduğu görülmektedir. Finans sektöründe ise; banka ve sigorta firmaları gibi, müşterilerle iletişimin çok olduğu firmalar açısından, başarıya ulaşmak ve onu sürdürülebilir kılmakta MİY, olmazsa olmaz bir uygulama olmaya başlamıştır. Sigorta firmalarının; piyasadaki diğer firmalarla rekabet edebilmesi ve başarılı olabilmesi için, sigortalı ile bu işlemi gerçekleştiren sigorta firması arasındaki ilişkinin güvenilirliği ve devamlılığı esastır. Rekabet Avantajı (RA) sağlamada, MİY ile sigorta firmalarının ilişkisi, bu noktada önem arz etmektedir (Pancaroglu ve Kumkale, 2018:205).

2.2.4. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Türleri

Literatür araştırması sonucu kaynakların birçoğunda CRM türleri analitik, operasyonel ve işbirlikçi (etkileşimli, paylaşımsal) olarak üçe ayrılırken, bazı kaynaklarda ise stratejik CRM' in de eklenmesiyle dört başlık altında ele alınmaktadır. Bazı kaynaklarda ise, stratejik CRM'in analitik CRM olarak anıldığından bahsedilmektedir. Bu çalışmamızda ise CRM türleri; stratejik, operasyonel, analitik ve işbirlikçi olmak üzere dört başlık altında incelenmiştir. Stratejik Müşteri İlişkileri Yönetiminde, her müşterinin işletmeye sağladığı ekonomik katkının birbirinden bağımsız ve farklı olduğu, müşterilerin eşit olmadığı görüşü işletme felsefesi olarak hâkimdir. Müşterinin ömür boyu değerinin yükseltilmesi amacıyla işletme ile müşteri arasındaki iletişim ve etkileşimi arttırmak, stratejik CRM'deki ana hedeftir. Operasyonel Müşteri İlişkileri Yönetimi, birebir müşteriyle iletişim halinde olan pazarlama ve satış bölümünde görev alan personelin müşteriyi bir bütün olarak algılayıp görmelerini sağlayan bir otomasyon sistemidir. Operasyonel CRM'in ana faaliyeti ise tahminler yapılması, fiyat tekliflerinin ve siparişlerin hazırlanması, müşteri bölümlendirme, satış fırsatları ile ilgili bilgi yönetimi, verilerin işlenmesi, sipariş teyit vb. dir. Analitik Müşteri İlişkileri Yönetiminde ana fikir, müşterilere ait verilerin

toplanması ve bu verilerin belli kurallara göre işlenerek çeşitli analiz ve tahminler şeklinde raporlanmasıdır. Analitik CRM de müşteri iletişimleri ve müşteriyle gerçekleştirilen ticari faaliyetler sonucu elde edilen verilerin analizi sonrası yorumlanması ile müşteri ilişkilerinin düzenlenmesi amaçlanmaktadır. İşbirlikçi (Etkileşimli, Paylaşımıcı) Müşteri İlişkileri Yönetimi, günümüz yoğun ve zorlu rekabet şartlarında işletmeler müşterilerine karşı iyi ürün, kaliteli hizmet ve uygun fiyattan daha fazlasını sağlamak zorunda oldukları için büyük öneme sahiptir. Bu söylemden hareketle önemi gitgide artan işbirlikçi CRM de amaç, işletme ile müşteri arasında etkileşime sebep olacak her türlü fonksiyonun yaratılmasıdır. Bunun için çeşitli telefon, faks, e-posta, sosyal medya vb. iletişim kanallarından yararlanılmaktadır. Müşterilerle oluşan etkileşimler sonrası elde edilen veriler, ilgili birimler ve tedarikçilere aktararak, müşteri değeri arttırılmaya çalışılmaktadır (Heptazeler, 2018:15-16-17).

2.2.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçleri

İşletmelerin MİY' ni uygulamaya koyabilmeleri için birtakım evreleri tamamlamaları gerekmektedir. Bu evreler; müşteri seçimi, müşteri kazanma, müşteri yoğunlaştırma ve müşteri koruma şeklinde 4 ana başlıktan oluşmaktadır.

- Müşteri Seçimi: Bu evrede en dikkat edilen husus işletmeye en yüksek kar marjını sağlayacak müşterinin tayinidir.
- Müşteri Kazanma: “Müşteriye en hızlı şekilde nasıl satış yapabiliriz” sorusuna cevap aranan bu evrenin temel amacı, işletmenin satış işlemlerine başlayabilmesidir.
- Müşteri Yoğunlaştırma: Bu evrede mevcut müşterinin bağlılığı ve sağladığı kazancın uzun süre devam ettirilmesi ve harcamalarında oranın yükseltilerek karlılığın daha da artırılması ile elde edilen sürekli ilişkiden yeni kazançlar sağlanması ana hedefi oluşturur.
- Müşteri Koruma: Bu evrede dikkat edilecek hususlardan olan taleplerin yönlendirilmesi, sorun çözümü ve sipariş yönetiminin en iyi şekilde yapılarak, müşterinin işletmeye bağlanması ve aidiyetinin sağlanması ana amaçtır (Soysal, Doğan ve Baynal, 2017:42-43).

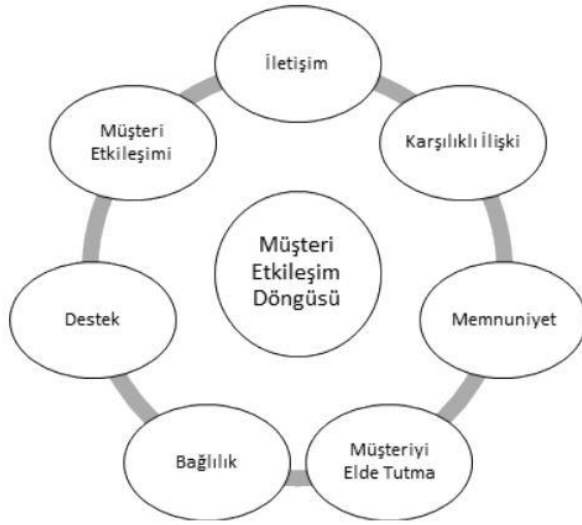
2.2.6. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Boyutları

Müşterilerle bireyselleşmiş ilişkilere ve şeffaf, samimi bir ortama imkân sağlayan, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve kazançların yükseltilmesi, en kazançlı müşterilerin tespiti ve onlara en iyi düzeyde hizmetin götürülmesini amaç olarak gören müşteri ilişkileri yönetimi etkili bir yönetim stratejisidir (Demirel, 2007:126). Başarılı bir MİY'nin boyutları aşağı gibidir.

Müşteri ile iletişim; Müşteri ilişkileri yönetiminin en alt basamağı konumunda ki iletişim, MİY in en önemli ve de başarılı olabilmesi için baş aktörüdür. İletişim, işletmelerin ve de müşterinin içlerinde yer aldıkları toplumsal sistemle birlikte sistem içinde ki farklı müşteri ve işletmelerle arada ki ahenk ve frekansı oluşturan bir süreçtir (Demirel, 2017: 127).

Müşteri ile etkileşim; Etkileşim kavramı, örgütsel davranış literatüründe örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık kavramlarını açıklamanın bir aracı olarak ve işletmelerin finansal performansı hakkında tahmin yürütmek için kullanılmıştır. Etkileşimin temelinde karşılıklı iletişimin olması kavramı anlamada ve kavramın çerçevesinin çizilmesinde oldukça önemlidir. Müşteri etkileşimi, müşterilere üstün değer sağlayarak uzun dönemde müşterilerinin gözünde saygınlığı ve bağlılığı artırmak için müşterilerin tatmin edilmesine odaklanır. Müşteri etkileşimini kurma süreci ve sonrası birbirini tamamlayan adımlardan meydana gelmektedir. Bu adımlar müşteri etkileşim döngüsünü oluşturmaktadır. Literatürde müşteri etkileşim döngüsünün basamakları iletişim, karşılıklı ilişki, memnuniyet, müşteriye elde tutma, bağlılık, savunma ve nihayetinde müşteri etkileşimi şeklinde incelenmiştir. Aşağıda ki şekilde görüleceği üzere müşteri etkileşimi ile başlayan döngü destek ve savunmayla son bulur.

Şekil 2.2: Müşteri Etkileşim Döngüsü



Kaynak: Bektaş ve Durmuşoğlu, 2019:234-237.

Müşteri Sadakati; müşterinin, birçok alternatifin bulunduğu bir piyasada, bir ürün, hizmet ve satıcıya ya da bir işletmeye duyduğu aidiyet, rastgele olmayan satın alma eylemi ile tercihidir. Müşteri sadakati, dâhili müşterilerin devamlılığı kalıcılığı ilkesini temel alır, öncelikle mevcutlara değer verilmeli ve tatminleri sağlanmalıdır, tabi ki bu yeni müşterilerin önemsenmemesi anlamına gelmemelidir, aradaki ince çizgi göz önüne alınıp her iki müşteri sınıfı içinde gerekli olan yaklaşımlar yapılmalıdır. Müşteri tatmini ve sadakati literatürde birçok çalışma da birlikte kullanılmış ve ele alınmış iki kavramdır. Bu iki kavram arasında ki önem, müşteri tatmininin sadakate yol açan büyük bir etken olarak görülmesi olarak açıklanmaktadır (Bayuk ve Küçük, 2007:287-288). Aşağıda ki şekilden de anlaşılacağı üzere müşteri memnuniyeti tatmini, müşteri tatmini ise sadakati getirmektedir.

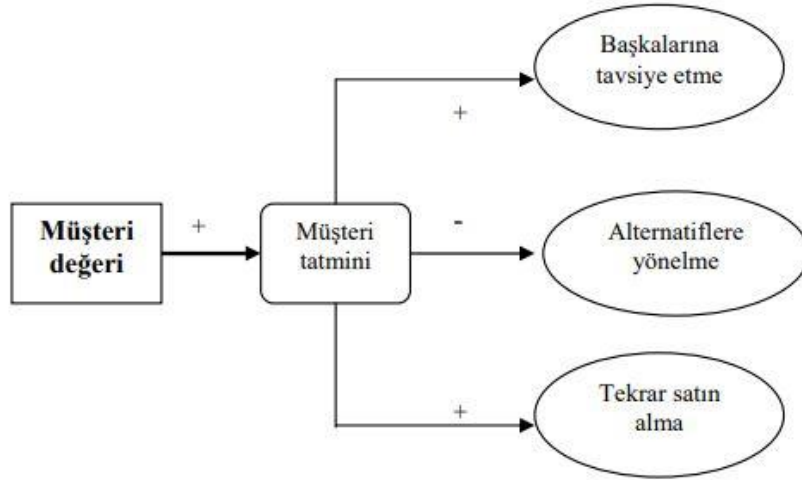
Şekil 2.3: Müşteri Tatmini ve Sadakati İlişkisi



Kaynak: Bayuk ve Küçük, 2007: 289.

Müşteriye Verilen Kıymet; Müşteri için kıymet kazandırmanın başrol aldığı müşteri ilişkileri yönetiminde bu durum oldukça fazla önem arz etmektedir. Geleneksel anlayışta müşteri kıymet zincirinin ilk halkasında ürün yer alırken modern anlayışta bu zincirin ilk halkasını müşteri oluşturmaktadır. Durum böyleyken müşteri ile sağlanan samimi ve uzun soluklu ilişkiler, müşteriye ulaşmada ki en akıldi yol olarak karşımıza çıkmaktadır (Çiçek, 2005:69). Müşterinin sağladığı fayda genel olarak müşteriye verilen kıymet olarak algılanırken, müşterinin bu süreçte yüklendiği maliyetler ve fayda oranı bu algıyı daha anlamlı kılmaktadır (Uzkurt, 2007:2). Günümüzde minimum maliyet en yüksek fayda talebi içinde olan müşteriler rekabet koşullarının bir sonucu olarak hizmet alıp ürün tedarik ettikleri işletmeleri incelemektedirler. Sürekli gelişim halinde olan teknoloji karşısında gücünü kaybeden işletmeler ortaya çıkan rekabet koşullarında ayakta kalabilmek ve istikrarlarını sürdürebilmek adına müşteri kıymeti oluşturmaldırlar. Yukarıda da bahsedildiği üzere müşteri tarafında değer kavramı, yaptığı harcamadan daha fazla fayda alması şeklindedir. Yaratılacak bu değer müşteri ile işletme arasında samimi ve duygusal bir bağ kuracak bu da müşteri tatmini ve sadakatini sağlayacaktır (Alagöz ve Başaran Alagöz, 2003:40).

Şekil 2.4: Müşteri Değerinin Satın Alma Sonrası Meyilleri Üzerinde Müşteri Tatmini İle Etkisi



Kaynak: Uzkurt, 2007:7.

Müşteri Veri Bankacılığı; Önemli bir etmen olan bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen hayranlık uyandıran gelişmeler ile bu gelişmelerin işletmeler üzerindeki tezahürü günümüz işletme çalışmalarını yönlendiren ve işletmeleri müşterilere yönlendirmektedir. İşletmelerin en önemli gereksinimlerinden olan müşteri bilgilerinin istatistikî veriler halinde toplanıp saklanması ve incelenmesi durumu bilgisayarların çalışma hayatında işletmelerde kullanılmasıyla karşılanmış olup bu durum pazarlama ve daha birçok iş süreci konusunda işletmelere ivme kazandırmıştır. Veri akışı ve bilgi paylaşımı konusunda internetin işletmelerde kullanılmasıyla bahsedilen bu gereksinimler ve süreçlerde işlem hızı oldukça artmış ve iş yükü hafifleyerek işletmelere kolaylık getirmiştir. Elde olunan bu veriler ışığında geliştirilen müşteri veri tabanları mevcut müşterilerle uzun vadeli ve birlikte ilişkiler kurarak iş sürekliliği devamında sadakatini kazandırılmasını gaye edinen uygulamalara olanak sağlayan bir argüman olarak kullanılabilir. (Çoban, 2005:296).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN PLANI ÖRGÜTLENMESİ VE UYGULANMASI

3.1. ARAŞTIRMA HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Çalışmanın bu bölümünde, ilk iki bölümde sırasıyla güvenlik, ontoloji, ontoloji güvenlik, sigorta ve müşteri ilişkileri yönetimi konularında yapılan kuramsal açıklamalar çerçevesinde, Kütahya’da aktif olarak faaliyet gösteren sigorta acente sahip-yöneticileri üzerinden ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığının belirlenmesine yönelik nicel bir araştırma yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, çalışmanın bu bölümünde öncelikle araştırmanın konusu ve önemi açıklanmış olup daha sonra araştırma verilerinin analizi yapılarak bulgular yorumlanmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

İlk çağlardan günümüze kadar insanlar hep güvende olma gereksinimi içinde olmuşlardır. Yeme, içme ve barınma anlarında; yırtıcı hayvanlar, yabancılar ve doğal afetlerden korunma gereksiniminde olan ilk insanların bu güvenlik algıları yerini daha objektif olan askeri, ekonomik, politik, çevresel ve toplumsal güvenlik anlayışına bırakmıştır. İnsanın varlığı, var oluşu ve varlığını sürdürme isteği ile iç içe olan güvenlik, bu bakımdan ontoloji ile aynı noktalara temas etmektedir. Geçmişte güvenlik gereksinimlerini bireysel uğraşları ile giderme isteğinde olan insanların riziko ve tehlikelerini devrettiklerinden sigorta örgütleri, bu risklere profesyonel olarak 14.yy’ dan bu yana Dünya’da, 1860 yılından bu yana ise Türkiye’de olmak üzere teminat sağlamaktadırlar. Sigorta örgütleri ve acenteleri gibi hizmet sağlayıcı konumunda olan örgütler için, mevcut rekabet ortamında ve alternatiflerinin fazla oluşu sebebiyle pazar payından ziyade müşteri payına odaklanma gereksinimi doğmuş buna istinaden, müşterilerin eskiye oranda daha katılımcı, söz sahibi ve duyarlı oluşlarından dolayı memnuniyet sadakat ve karlılıklarını artırmak adına MİY kavramının uygulanması zorunluluğuna yol açmıştır.

Literatürde MİY ve sigortacılık ile ilgili yapılan çalışmalar mevcut olsa da, bu iki kavrama dâhil ettiğimiz Ontolojik Güvenliğin de yer aldığı ve gözlenebildiği kadarıyla bir çalışma bulunmamakla birlikte, sadece ontolojik güvenliğin içeriğini oluşturduğu çalışmalar da yine gözlenebildiği kadarıyla oldukça azdır.

Gelişmekte olan ülkeler sınıfında yer alan Türkiye’de sigorta bilincinin henüz tam anlamıyla oluşmamış olması, gerek sigorta örgütleri gerekse siyasi erk tarafınca sektör ile ilgili sıklıkla düzenleme ve değişiklikler yapıyor olması ile insanların zorunlu olan sigorta ürünleri de dâhil olmak üzere sigortayı niçin yaptıklarını ve ne satın aldıklarını bilmiyor oluşları, bu çalışmayı önemli hale getiren diğer noktalardır. Varlık güvenliğinin insanın güvenlik gereksiniminin temelini oluşturduğunu düşündüğümüz bu araştırmada, müşteri ilişkileri yönetimi temelinde ontolojik güvenliğin, güvenlik gereksinimlerinin karşılanmasına etkisi olup olmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Böylece bu araştırma güvenlik gereksinimlerinin karşılanmasında sigorta acenteleri sahip-yöneticileri üzerinden, uyguladıkları MİY süreçlerinin ontolojik güvenlikte etkisi olup olmadığını gösterir bir araştırma özelliği göstermektedir.

3.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada anket uygulamasından yararlanılmıştır. Ontolojik güvenlik ölçeği ile ilgili M.Farias ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve 2013 yılında “Bilimsel İnanç: Stres Karşısında Bilime İnanç ve Varoluşsal Kaygı Artıyor” makalelerinde kullandıkları ölçek ve MİY ölçeği ile ilgili S. Swaminathan ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve 2004 yılında “Müşteri ilişkileri yönetimi: Boyutları ve müşteri sonuçları üzerindeki etkisi” makalelerinde kullandıkları ölçek alınan izinler ile kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekleri belirlemek amacıyla açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Belirlenen ölçekler yardımıyla ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla öncelikle müşteri ilişkileri yönetimi ölçeği içerisinde yer alan alt boyutlar ile ontolojik güvenlik ölçeği içerisinde yer alan alt boyutları arasında ilişki bulunup bulunmadığını belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi ile boyutlar arasında anlamlı bir ilişkinin bulunması halinde; doğrusal regresyon çözümlemesi yardımıyla sigorta sahip-yöneticiler açısından ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkisi hakkında bilgi sahibi olunabileceği düşünülmüştür. Ayrıca elde edilen faktörlerin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği ANOVA ve bağımsız örneklem t testi yardımıyla incelenmiştir. Araştırmanın uygulama kısmında SPSS 18 paket programı kullanılmıştır.

3.1.2.1. Faktör Analizi

Faktör analizi güvenilirlik ve geçerlilik çalışmalarında başvurulan temel istatistiki araçlar içerisinde yer aldığı bilinmektedir. Ancak faktör analizi yardımıyla güvenilirlikle ilişkili bir katsayıya ulaşılamamaktadır. Faktör analizi araştırmacıya ölçüm verilerinin faktöriyel yapısı hakkında bilgi vererek güvenilirliğin hangi boyutlarda ele alınması gerektiği hakkında bilgi sağlamaktadır.

Faktör analizi genel itibariyle ele alındığında şu amaçlara hizmet ettiği söylenebilir (Şencan, 2005: 355):

- Bir testteki maddelerin hangi temel bileşenleri içerdiğini belirlemek.
- Test maddelerini etkileyen arka plandaki gizli yapıyı ve
- Faktörler ile değişkenler arasındaki ilişkinin niteliğini belirlemek

Faktör analizi keşfedici veya doğrulayıcı faktör analizi olmak üzere iki gruba ayrıldığı kabul edilmektedir. Keşfedici faktör analizinde araştırmacının asıl amacı ölçüm modelinin güvenilirliğini test etmekle ilgilenmez. Ölçüm değişkenlerin ne şekilde gruplaştığını ya da bu maddelerin arka planında hangi bileşenlerin yer aldığını tespit etmektir. Ölçeği kaç faktör veya bileşen içerdiği bilinmiyorsa ya da varlığından şüphe edilen gizli değişkenler varsa keşfedici faktör analizi kullanılmalıdır. Bu amaçla çalışmada keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Keşfedici faktör analizi yardımıyla araştırmacı faktör veya bileşen sayısı, değişkenlerin faktör yükleri ya da faktörle olan korelasyon katsayısı, değişkenlerin elde edilen faktörleri temsil etme bilgileri yardımıyla ölçeğin yapısal özelliği ve içerdiği boyutlar hakkında bilgi sahibi olabilecektir. Keşfedici faktör analizi ile araştırmacı hem ölçeğin faktör yapısını belirleyebilecek hem de maddelerin güvenilirliği hakkında bilgi sahibi olabilecektir (Şencan, 2005: 361).

Faktör analizi 4 aşamadan oluşmaktadır. Sırasıyla; veri setinin faktör analizi için uygunluğu araştırılmış ve faktörler elde edilmiştir. Faktör rotasyonu (eksen döndürme) işlemi uygulanmış, faktörler isimlendirilmiştir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi seçilen örneklemin faktör çıkarımına uygunluğunu gösterilmektedir. Korelasyon ve kısmi korelasyon analizine dayanan KMO testi 0 ile 1 arasında yer almaktadır. KMO değerinin artması ölçekte yer alan her

bir maddenin ölçekte bulunan diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde açıklanabileceğini gösterilmiştir. KMO testinin 0,50'den yüksek olması faktör analizine devam edilebileceğini gösterdiği bilinmektedir. Barlett Küresellik Testi ise ki-kare istatistiğine dayanır. Bu testte test istatistiğinin anlamlılık değeri incelenmiştir. Bu konuda bir çalışma konu ile ilgili şu açıklamaları yaptığı bilinmektedir, anlamlılık değerinin 0,05'ten büyük olması matriste paylaşılan varyans bulunmadığının ve söz konusu örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu belirtmektedir (Şencan, 2005: 384).

İkinci aşama olan faktörlerin elde edilmesi amacıyla öncelikle faktör analizi yöntemi belirlenmiştir. Bu doğrultuda iki temel yöntem belirlenmiştir. Bunlar şöylece sıralanabilir: ortak faktör yöntemi ve temel bileşenler yöntemi. Açıklayıcı (keşfedici) faktör analizinde hangi yöntemin kullanılacağı çalışmanın varsayımlarına ve amacına göre değişmektedir. Temel bileşenler analizi değişkenleri temsil etme, özetleme ve toplama olgusuyla açıklanmıştır. Bu yöntem yardımıyla birkaç maddeler gruplandırılarak her grubu açıklayan farklı bileşenler ortaya çıkmaktadır (Şencan, 2005: 367). Bunun için bu çalışmada temel bileşenler yöntemi benimsenmiştir. Yöntem belirlendikten sonra faktör sayılarını belirlemek amacıyla öz değer ölçütüne başvurulmuştur. Teorikte belirlenebilecek maksimum faktör sayısı ele alınan madde sayısı kadardır. Fakat bu durumda faktör analizinden elde edilen yarar sağlanamayacaktır. Çünkü faktör analizinde temel amaç toplam varyansı olabilecek kadar az değişkenle açıklamaktır. Öz değer ölçütü faktör sayıları belirlenirken sıkça başvurulmuş bir yöntemdir. Öz değer ölçütünde bir faktörün temsil gücünün en az bir değişkenin temsil gücü kadar olması beklenir. Dolayısıyla, 1'den büyük öz değeri bulunan faktörler önemli faktörler olarak adlandırılmaktadır (Alpar, 2017: 269).

Faktör sayısının belirlenmesinin ardından faktörleri oluşturan maddelere karar verilmelidir. Faktör yükleri matrisi yardımıyla her bir bileşende (faktörde) yer alan maddenin önemi ve o faktördeki ağırlığı tespit edilmektedir. Faktör yükleri değişkenler her bir bileşene ait özü ya da gizli değişkeni içerme oranıdır. Genel kabul görmüş bir orandan fazla faktör yükü bulunan maddelerin o faktörü temsil ettiğine karar verilir. Faktör yükleri standardize edilmiş regresyon katsayılarını temsil etmektedir ve madde ile faktör arasındaki ilişkiyi temsil eder. Bir maddenin kavramsal yapı ile ilişkisi

bulunup bulunmadığını tespit etmek için en az $\pm,40$ faktör yüküne sahip maddeler dikkate alınmalıdır. Negatif faktör yükleri söz konusu madde ile faktör arasında ters yönlü bir ilişkinin bulunduğunu göstermektedir (Şencan, 2005: 391). Ancak bu çalışmada $\pm,50$ faktör yüküne sahip maddeler dikkate alınmaya değer maddeler olarak karar verilmiştir.

Faktör matrisini elde etmek için eksen döndürme işlemi uygulanmıştır. Döndürme işlemi ile faktör eksenlerinin basit ve pratik bir şekilde daha anlamlı çözümler sağlayacak şekilde çevrilmesini ifade etmektedir. Elde edilen faktörlerin birbirleriyle ilişkili veya ilişkisiz olmasına göre faktör döndürme yöntemi iki grupta incelenmiştir. Dik açılı döndürme yönteminde bileşenlerin ilişkisiz olduğu kabul edilmiştir. Faktör elde edilirken, eksenler 90 derece açı ile döndürülerek birbirleri ile ilişkisi bulunmayacak şekilde konumlandırılmıştır. Araştırmacı faktörlerin her birini bağımsız alt boyutlar olarak ele alacak ve bu boyutlar arasında regresyon yapacaksa dik döndürme işlemlerini tercih etmelidir. Varimax ve kuartimaks dik döndürme yöntemleri arasında yer almaktadır. Eğik açılı döndürme yöntemlerinde ise faktörlerin birbirleri ile ilişkili olduğu kabul edilir. Bu yöntemler faktörleri beklenenden daha fazla ilişkili haline getirir. Direct oblmin, Kuartimin ve Promaks eğik döndürme yöntemleri içerisinde yer almaktadır (Şencan, 2005: 396-398).

Faktör analizinde son aşamada ise elde edilen faktörler isimlendirilmelidir. Bu aşamada ilgisiz maddelerin bir arada yer alması ihtimali ile en zor aşama olarak kabul edilmektedir. İlgisiz maddelerin aynı faktörde yer alması durumunda yüksek faktör yüküne sahip maddeler esas alınmalıdır (Astar ve Güriş, 2015: 417).

3.1.2.2. Bağımsız Örneklem t Testi ve Tek yönlü ANOVA Analizi

İki bağımsız örneklemden ulaşılan ortalamalar arasındaki farkın anlamlılığını test etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi kullanılır. Bağımsız örneklem t testi parametrik bir test olduğu için parametrik testlerin tüm varsayımlarını taşımaktadır. Varsayımlar olduğu aşağıda şöylece sıralanmıştır (Büyüköztürk, 2013:159):

- İki grup birbirinden bağımsız olmalıdır.
- Bağımlı değişken aralık ve oranlı ölçek durumunda olmalıdır.

- Her örneklem normal dağılıma sahip olmalıdır. Örneklemin 30'dan büyük olması durumunda kabaca bir normal dağılım göstermesi yeterli görülmektedir.
- Örneklem tarafından temsil edilen evrenlerin varyansları homojendir. Rastgele seçilen bir örneklemdeki varyans değerinin başka bir örneklemin varyans değerine eşit olması halinde varyansların homojenliği sağlanmış olur. Ancak bağımsız örneklem t testi varyansların homojenliği sağlanmaması durumunda da kullanılabilir.

Bağımsız örneklem t testi varsayımlarının karşılanamaması halinde teste devam edilmesi hatalı sonuçların elde edilmesine neden olmaktadır. Elde edilen verilerin parametrik test varsayımlarını karşılamaması durumunda bağımsız iki ortalamaların anlamlılığını test etmek için Mann-Whitney U testi kullanılır. Diğer bir ifade ile; Mann Whitney U testi t testinin parametrik olmayan karşılığıdır. Mann Whitney U testinin kullanılabilmesi için gruplar birbirinden bağımsız olmalıdır ve bağımlı değişken oran veya sıralamalı ölçek konumunda olmalıdır(Büyüköztürk, 2013:159).

Varyans analizi olarak da bilinen ANOVA analizi iki veya daha fazla evrene ait ortalama puanların karşılaştırılmasında başvurulacak parametrik bir testtir. ANOVA analizi ile bağımsız değişken bağımlı değişkene göre karşılaştırılması yapılmaktadır. Bağımlı değişken üzerinde etkisi test edilen bir açıklayıcı değişken olması halinde tek yönlü ANOVA analizi kullanılır. anova testi normal dağılıma sahip olmayan örneklemelerde, homojen olmayan ve yanlı olan örneklemelerde de kullanılabilir. Varsayımların olduğu aşağıda şöylece sıralanmıştır (Büyüköztürk, Çokluk ve Köklü, 2013: 178-179):

- Bağımlı değişken en az eşit aralık düzeyinde olmalıdır.
- Örneklem evrenden yansız olarak belirlenmelidir.
- Örneklem normal dağılıma sahip olmalıdır.
- Rastgele seçilen örneklemelerin varyansları eşit olmalıdır.
- Bağımsız değişken kategorik yapıda olmalıdır.

Varyans analizi ile F testinin anlamlı olması bazı grupların ortalamaları arasında anlamlı farklılıkların bulunduğunu belirtmektedir. Hangi grupların birbirinden anlamlı bir şekilde farklılaştığını belirlemek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma

testleri uygulanmalıdır. Scheffe, Duncan, Tukey HSD, Tukey-Kramer, Fisher-LSD bu testler arasında yer almaktadır (Büyüköztürk, Çokluk ve Köklü, 2013: 186).

Örneklem parametrik test varsayımlarını karşılamıyorsa; bağımsız ikiden fazla gruba sahip ortalamalar arasındaki farkın anlamlılığı Kruskal Wallis testi ile test edilebilir. Kruskal-Wallis testi tek yönlü ANOVA testinin parametrik olmayan testler içerisindeki karşılığıdır. Kruskal-Wallis testi veriler aralık veya oran ölçeği düzeyinde ise dağılımın normallik varsayımını sağlamaması halinde aralık ya da oran ölçeği düzeyindeki ölçümlerin sıra değerlerine dönüştürülmesi ile ikiden fazla gruba sahip ortalamaları arasındaki fark olup olmadığının araştırılmasında kullanılır. İki'den fazla k tane grup birbirinden bağımsız olmalıdır. Bağımlı değişken en az aralık ölçeğinde olmalıdır (Büyüköztürk, Çokluk ve Köklü, 2013: 217-218).

3.1.2.3. Korelasyon ve Regresyon Analizi

Bireyler iki değişkene ait değerlere sahip olduğunda iki değişken arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizleri kullanılır. İki değişken arasındaki korelasyonu belirlemek amacıyla aynı bireye ait X ve Y değerleri elde edilir ve her bir X değerine karşılık gelen Y değeri belirlenir (Büyüköztürk, Çokluk ve Köklü, 2013: 79). Korelasyon katsayısı ise ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi vermektedir. Çalışmada korelasyon Katsayısı olarak Pearson katsayısına başvurulmuştur. Korelasyon analizinde regresyon analizinden farklı olarak bağımlı ve bağımsız değişkenlere göre korelasyon katsayısı değişmemektedir. Korelasyon katsayısı -1 ile 1 arasında değer alır. Katsayı 1'e yaklaştıkça iki değişken arasında önemli pozitif bir ilişki -1'e yaklaştıkça önemli negatif bir ilişki olduğu kabul edilir. X ve Y arasında tam doğrusal bir ilişkinin bulunması halinde korelasyon katsayısı iki uç değerden birini alır (Öztürkcan, 2006: 226-227).

Bir veya daha çok değişken arasındaki istatistiksel ilişkinin niteliğini belirlemek için en çok kullanılan yöntem regresyon çözümlemesidir. Değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin bulunması halinde doğrusal regresyon çözümlemelerine başvurulmalıdır. Sadece iki değişkenin bulunması halinde basit doğrusal regresyon; bir bağımlı birden fazla açıklayıcı değişken olması halinde ise çoklu doğrusal regresyon çözümlemesine başvurulmalıdır. Nokta diyagramında noktalara en yakın geçen doğru

belirleme yöntemi en küçük kareler yöntemidir. Basit doğrusal regresyon modeli aşağıdaki gibidir (Öztürkcan, 2006: 211-213):

$$\hat{Y}=a+bx$$

$\hat{Y}$: denklemden elde edilen Y değeridir.

a: uygun regresyon doğrusunun y eksenini kestiği noktadır.

b: doğrunun eğimidir.

Korelasyon analizlerinde asıl amaç iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin gücünü ve yönünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda korelasyon analizi yardımıyla korelasyon katsayısı elde edilir. Regresyon analizlerinde ise değişkenler arasındaki ilişkinin gücü ve yönü hakkında bilgiler elde edilmesi amaçlanmaz. Regresyon çözümlemesinde bir değişkenin tahmini değerinden bağımlı değişken hakkında kestirimde bulunmak amaçlanır. Regresyon çözümlemelerinde bağımlı değişken rassal olduğu kabul edilirken bağımsız değişkenlerin tesadüfi değerler aldığı kabul edilir. Korelasyon analizlerinde ise her iki değişkenin de olasılıklı olduğu varsayılmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Zaman ve maliyet külfetleri düşünülerek çalışmanın amacına varması için gerekli veriler, Kütahya'da faaliyet gösteren sigorta acentelerinden elde edilmiştir. Kütahya'da faaliyet gösteren 84 sigorta acentesinin hepsi hedeflenmiş ve birebir iletişime geçilmiş, içerisinden toplam 72 tane anket elde edilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın evreni Kütahya'da faaliyet gösteren sigorta acenteleri iken; örneklem anket uygulamasına katılan 72 adet sigorta sahip - yöneticisidir.

3.1.4. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri ölçek uygulaması sonucunda elde edilmiştir. Çalışma da kullanılan ölçeklerde ilk bölümde katılımcıların iş yerinde çalıştıkları süre, yaş, cinsiyet ve eğitim durumlarını belirlemeye yönelik sorular yer alırken ikinci bölümde toplam 32 adet soru bulunmaktadır. 1-10. sorular ontolojik güvenlik ölçeğini içerirken; 11-32. Sorular müşteri ilişkileri yönetimi ölçeğini içermektedir. İkinci bölümde yer alan ilk 10 soru Farias vd.(2013) geliştirdikleri ve Hakan Kara'nın (2017) ontolojik (benlik)

güvenlik duygusu ve oluşmasında etkili olabilecek bilim e teolojik eğilimlerin yönetici ve çalışanların bulundukları rutin çevreler üzerinden sorgulanması adlı çalışmada kullandığı bilim ve teolojik düşünceleri içeren ölçekten alınmıştır. 11-32. Sorular ise müşteri ilişkileri yönetimi ölçeğini içeren sorular yer almaktadır. Bu ölçek Çildağ (2007) tarafından Anderson(2004) ve Madran ve Canbolat (2006) hazırladıkları çalışmalardan elde edilen soruların düzenlenmiş halini içermektedir.

3.1.5. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı: sigorta sahip -yöneticilerin ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığını araştırmaktır. Dolayısıyla çalışmanın odak noktasını Kütahya’da yaşayan sigorta sahibi olan yöneticiler oluşturmaktadır. çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler şunlardır:

H₀: Sigorta sahip - yöneticiler açısından müşteri ilişkileri yönetiminin ontolojik güvenlik üzerinde etkisi yoktur.

H₁: Sigorta sahip - yöneticiler açısından müşteri ilişkileri yönetiminin ontolojik güvenlik üzerinde etkisi vardır.

3.2. VERİ ANALİZİ

Bu bölümde sigorta sahip - yöneticilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve iş yerinde çalışma süresine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları verilmiştir. Faktör analizi yardımıyla daha önce geliştirilen ve güvenilirliği sağlanan ontolojik güvenlik ve müşteri ilişkileri yönetimi ölçeklerinin alt boyutlarını belirlemek ve söz konusu ölçeklerin yapısal geçerliliğini test etmek için açımlayıcı (keşfedici) faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda belirlenen alt boyutların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma sürelerine göre istatistiki açıdan anlamlı farklılığın bulunup bulunmadığını belirlemek için ANOVA ve bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Sigorta sahip - yöneticilerin ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığını belirlemek için öncelikle her iki ölçeğin alt boyutları arasında korelasyon olup olmadığı tespit edilmiştir. İki ölçek arasında korelasyon belirlenmiş ve doğrusal regresyon analizi yardımıyla müşteri ilişkileri yönetiminin ontolojik güvenlikte etkili olup olmadığı belirlenmiştir.

3.2.1. Betimleyici İstatistiklere İlişkin Bulgular

Tablo 3.1: Betimleyici İstatistiklere İlişkin Bulgular

Cinsiyet					
		Sıklık	Yüzde	Yüzdelik Değer	Birikimli Yüzdelik
Değer	Erkek	53	67.1	73.6	73.6
	Kadın	19	24.1	26.4	100
	Toplam	72	91.1	100	
Çalışma Süresi					
		Sıklık	Yüzde	Yüzdelik Değer	Birikimli Yüzdelik
Değer	6 ay-1 yıl	4	5.1	5.6	5.6
	2 yıl-4 yıl	19	24.1	26.4	31.9
	5 yıl-9 yıl	10	12.7	13.9	45.8
	10 yıl ve üstü	39	49.4	54.2	100
	Toplam	72	91.1	100	
Eğitim Seviyesi					
		Sıklık	Yüzde	Yüzdelik Değer	Birikimli Yüzdelik
Değer	Temel Eğitim	29	36.7	40.3	40.3
	Önlisans/Lisans	40	50.6	55.6	95.8
	Lisansüstü	3	3.8	4.2	100
	Toplam	72	91.1	100	
Yaş					
		Sıklık	Yüzde	Yüzdelik Değer	Birikimli Yüzdelik
Değer	18-22 yaş	4	5.1	5.6	5.6
	23-27 yaş	17	21.5	23.6	29.2
	28-32 yaş	14	17.7	19.4	48.6
	33 ve üstü	37	46.8	51.4	100
	Toplam	72	91.1	100	

Tablo 3.1’de çalışmanın odak noktasını oluşturan Kütahya’da yaşana ve sigorta sahip - yöneticilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma sürelerine ilişkin değişkenlerin betimleyici istatistiklere ilişkin bulguları yer almaktadır. Örneklemin %67.1’inin erkeklerden oluştuğu kadınların ise erkeklere kıyasla daha az olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde büyük çoğunluğun ön lisans veya lisans mezunu olduğu (40 kişi) temel eğitim seviyesine sahip kişilerin 29, lisansüstü eğitim seviyesine sahip 3 kişi bulunduğu belirlenmiştir. Sigorta sahip - yöneticilerden %95’inin lisans ve daha az eğitim düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir.

Sigorta sahip - yöneticilerin %48.6'sının 32 ve daha az yaşa sahip olduğu %46.8'inin ise 33 ve üstü yaşa sahip olduğu belirlenmiştir. Sigorta sahip - yöneticilerin çoğunlukla (%49.4) 10 yıl ve daha fazla süredir çalıştıkları katılımcıların %45.8'inin ise 6 ay ve 9yıl arasında çalıştıkları belirlenmiştir.

Çalışmanın ilerleyen aşamalarında uygulanan faktör analizi ontolojik güvenlik ölçeği ve müşteri ilişkileri yönetimi ölçeği için ayrı ayrı işletilmiştir. Her iki ölçek için de ayrı faktör analizi uygulanmıştır.

3.2.2. Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Veri setinin faktör analizi için uygunluğunu test etmek için elde edilen KMO ve Barlett Küresellik testi tablo 3.2'de verilmiştir.

Tablo 3.2: KMO ve Barlett Küresellik Testi (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,811
Bartlett's Küresellik (Sphericity) Testi	Approx. Chi-Square	270,017
	df	36
	Sig.	,000

KMO değerinin yüksek olması her bir değişkenin diğer değişkenler tarafından iyi bir şekilde açıklandığını göstermiştir. Barlett küresellik testi olasılık değerinin 0,05'ten büyük olması verilerin normal dağılıma sahip olduğunu kanıtlamıştır ve bu durumda faktör analizi için gerekli olan iki varsayımında sağlandığı belirlenmiştir. Faktör analizinin ikinci aşamasında faktör yükleri matrisi elde edilmiştir. Ancak bu matrisin elde edilebilmesi için öncelikle faktör analizinin yöntemi belirlenmiştir. Bu çalışmada yapı geçerliliğini sağlamak ve olabilecek gizli boyutların belirlenebilmesi amacıyla keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Ayrıca temel bileşenler (Principal Components) yöntemine başvurulmuştur. Faktörlerin daha yorumlanabilir nitelikte olması için faktör döndürme işlemi uygulanmıştır. Faktör döndürme işlemi uygulanırken faktörler arasında korelasyon ilişkisinin de olabileceği göz önüne alınarak direct oblmin yöntemine başvurulmuştur. Faktör sayılarını belirlerken de öz değer ölçütü dikkate alınmıştır. Öz değeri en az 1 olan faktörler uygulanabilir nitelikte kabul edilerek öz değeri en az 1 olan faktör dikkate alınmıştır.

Tablo 3.3: Faktör Yükleri Matrisi (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)

	Bileşenler	
	Bilime Yatkınlık	Dine Yatkınlık
Bilim, insan kültürünün en değerli parçasıdır.	,889	
Bilim gerçeğe ulaşmanın en etkili yoludur.	,887	
Sahip olabildiğimiz gerçek tek bilgi türü, bilimsel,818 bilgidir.		
Bilim, insanlarına ve bilime modern toplumlarda daha,642 fazla saygı gösterilmelidir.		
Bilimsel yöntem, bilgiye giden tek güvenilir yoldur.	,548	
Bilimsel olarak ispatlanabilir olanlara, rasyonel olarak inanabiliriz.		,926
İblis perili dünyada, bilim karanlıkta bir mumdur.		,740
Bilim dinden ziyade bize evrenin daha iyi anlaşılmasını sağlar.		,717
Bilim gerçeğin neye ait olduğunu bilmek için bize her şeyi anlatır.		,706

Yukarıda bahsedilen yöntemler benimsenerek elde edilen faktör yükleri matrisi tablo 3.3’de verilmiştir. Faktör yükleri matrisi elde edilirken 0,50’den büyük faktör yüküne sahip maddeler dikkate alınmıştır. Bu sebeple “insanın karşılaştığı tüm işler/sorunlar bilim tarafından çözülebilir.” Maddesi (anketteki 5. soru) 0,50’den daha az faktör yüküne sahip olduğu için analizden çıkarılmıştır. Faktör yükleri matrisi ontolojik güvenlikte iki boyutun olduğunu göstermektedir. Maddelerin içeriğine göre boyutlara “bilime yatkınlık” ve “dine yatkınlık” olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 3.4: Toplam Açıklanan Varyans (Ontolojik Güvenlik Ölçeği İçin)

Bileşenler	İlk Özdeğer			Kare yüklerin toplamaları		
	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzde	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
1	4,242	47,128	47,128	4,242	47,128	47,128
2	1,437	15,965	63,094	1,437	15,965	63,094
3	,913	10,145	73,239			

Tablo 3.4’de ilk iki bileşenin özdeğerinin 1’den fazla olması ontolojik güvenlik ölçeğinde iki faktörün olduğunu kanıtlamaktadır. Ayrıca iki faktör toplam değişimin %63.094’ünü açıklamaktadır.

3.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin Uygulanan Faktör Analizi

Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek için elde edilen KMO ve Barlett küresellik testi sonuçları tablo 4.5’de verilmiştir.

Tablo 3.5: KMO ve Barlett Küresellik Testi sonuçları (Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin)

KMO and Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,764
Bartlett's Küresellik (Sphericity) Testi	Approx. Chi-Square	539,749
	df	120
	Sig.	,000

KMO değerinin nispeten 1'e yakın olması her bir maddenin diğer maddeler tarafından iyi bir şekilde açıklandığını belirtmektedir. Barlett küresellik testi X^2 olasılık değerinin 0.05'ten büyük olması verilerin normal dağılıma sahip ana kütleden elde edildiğini kanıtlamaktadır. Bu durumda müşteri ilişkileri yönetimi ölçeğini içeren maddelerin boyutlarını belirlemek için uygulanacak faktör analizinin varsayımları gerçekleşmiştir. İkinci bir aşamada faktör yükleri matrisi elde edilmelidir. Faktör yükleri matrisi elde edilirken gizli boyutların belirlenmesi ve/veya yapı geçerliliğinin sağlanması amacıyla açımlayıcı (keşfedici) faktör analizine başvurulmuştur. Açımlayıcı faktör analizi uygulanırken temel bileşenler yöntemi tercih edilmiştir. Elde edilecek faktör yükleri matrisinin daha uygulanabilir olması için faktör döndürme işlemi uygulanmıştır. Faktör döndürme işleminde diğer döndürme işlemleri denenmiş olup veri setinin nispeten az olması sebebiyle en uygun çözümün varimax faktör döndürme yöntemi olduğuna karar verilmiştir.

Tablo 3.6: Faktör Yükleri Tablosu (Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İçin)

	Bileşenler			
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	Müşteri tutma	Müşteri iletişimi	Müşteri analizi
Müşterilerimize daha iyi hizmet sağlayacak doğru bilgisayar donanımına sahibiz.	,867			
Müşterilerimize daha iyi hizmet sunmayı sağlayacak doğru bilgisayar yazılımına sahibiz.	,835			
Müşteri ilişkilerini geliştirmek için bilgisayar teknolojisi konusunda bilgili teknik personele sahibiz.	,674			
Müşterilerimizle karşılıklı (çift yönlü) iletişim kuran bir yapıya sahibiz.	,642			
Müşterilerimizle ilgili bilgileri saklamak için veri ambarı kullanmaktayız. (veri ambarı: müşteriye ait her türlü bilginin bir araya getirildiği sistemlerdir.)	,637			
Çalışanlarımızın müşteri ilişkilerini daha iyi anlayabilme becerilerini geliştirebilmek için eğitim programları düzenlemekteyiz.		,854		
Şirketimiz için önemli olan müşterilerimizin bayramlarını, yılbaşılarını, doğum günlerini vb. Sebeplerle arıyoruz.		,828		
Verdiğimiz hizmetten sonra müşterilerimizi arayarak hizmetimizden memnun olup olmadıklarını kontrol ediyoruz.		,719		
Şirketimiz için önemli olan müşterilerimizi düzenli olarak ziyaret ediyoruz.		,546		
Her bir müşteri için değer analizi yapmaktayız (müşteri değer analizi: müşterinin işletmeden alışveriş yaptığı süre içerisinde işletmenin karlılığına sağladığı katkıdır).			,835	
Müşterilerimizin ihtiyaçlarının neler olduğunu sürekli araştırmaktayız.			,709	
Şirketimiz için önemli olan müşterilerimizi yeni ürünler çıktığında bilgilendiriyoruz.			,690	
Müşterilerimizi özelliklerine(finansal açıdan değerlerine, yaşam şekillerine, gelir düzeylerine, ihtiyaçlarına göre) sınıflandırıyoruz.				,792
Müşterilerimizle ilgili tutulan bilgilerden yararlanarak müşterilerimizi tanıyabiliriz.				,766
Farklı özellikteki (finansal, yaşam şekilleri açısından vb. Farklı) müşterilerimize farklı hizmetler sunar ve değerli olan müşterilerimiz için hizmetlerimizi kişiselleştiririz.				,678

Faktör analizi sonucunda müşteri ilişkileri yönetiminin 4 boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Elde edilen boyutlar (bileşenler) içerdiği maddelerle uyumlu olacak şekilde şu şekilde isimlendirilmiştir: Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, müşteri tutma, müşteri iletişimi ve müşteri analizi. Faktör yükleri matrisi elde edilirken 0,50'den büyük faktör yüküne sahip maddeler uygulanabilir nitelikte kabul edilip 0,50'den daha az faktör yüküne sahip maddeler analizden çıkarılarak tekrar faktör analizi uygulanmıştır. 0.50'den daha az faktör yüküne sahip olduğu için çıkarılan 7 ifade tablo 3.7'de verilmiştir.

Tablo 3.7: Faktör Analizinden Çıkarılan İfadeler

1. Ürün ve hizmetlerin satışını yaparken internetten de faydalanmaktayız.
2. Hedeflerimiz müşteri kazanma, müşteri elde tutma ve müşteri tatmini üzerine yoğunlaşmıştır.
3. Müşterilerimizin şikâyetlerini dikkate alıyor ve sonuçlarını mutlaka onlara bildiriyoruz.
4. Sattığımız sigorta hizmetinin kapsamını müşterilerimize detaylı olarak anlatıyoruz.
5. Çalışanlarımızın performansını, müşteri ihtiyaçlarını ve hizmetlerini başarılı bir şekilde karşılayabilmeye göre değerlendirmekteyiz.
6. Müşterilerimizle iletişim kurmak için tüm temas kanallarını (telefon, fax, e-mail, web vb.) kullanmaktayız.
7. Müşteri ilişkilerinde başarılı ve yeterli satış elemanlarına, pazarlama uzmanlarına ve kaynaklarına sahibiz.

Faktör analizi uygulanırken faktör sayılarını belirlemek için öz değer ölçütü esas alınmıştır. Her bir faktörün öz değerinin 1'den büyük olması değişkenin en az bir değişken tarafından açıklandığını göstermektedir. Çalışmada da öz değeri 1'den büyük faktörler uygulanabilir nitelikte kabul edilmiştir. Her bir faktörün öz değeri toplam varyansı açıklama oranı tablo 3.8'de verilmiştir.

Tablo 3.8: Toplam Açıklanan Varyans

Bileşenler	İlk Özdeğer			Kare yüklerin toplamaları		
	Varyansın		Toplam	Varyansın		Varyansın
	Toplam	Yüzdesi		Yüzdesi	Toplam	Yüzdesi
1	5,347	35,645	35,645	5,347	35,645	35,645
2	2,053	13,688	49,332	2,053	13,688	49,332
3	1,391	9,271	58,603	1,391	9,271	58,603
4	1,337	8,912	67,515	1,337	8,912	67,515
5	,894	5,961	73,476			
6	,795	5,301	78,776			
7	,650	4,331	83,107			

Tablo 3.8'de yer alan değerlere göre ilk 4 faktörün özdeğerinin 1'den büyük olduğu 5. Ve daha sonraki faktörlerin ise özdeğerinin 1'den küçük olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ilk 4 faktörün toplam varyansı açıklama oranının ise %67.515 olduğu görülmüştür.

Faktör analizi teorik kısımda da bahsedildiği gibi araştırmacıya güvenilirlik katsayıları hakkında bilgi vermez. Ancak güvenilirliğin hangi boyutlarda araştırılması gerektiği hakkında bilgi sağlamaktadır. Bu durumda elde edilen faktörlerin içsel güvenilirliğinin sağlandığından emin olmak için Cronbach alpha katsayıları elde edilmiştir. Güvenilirlik endeks değerini temsil eden Cronbach Alpha test ya da ölçeği meydana getiren maddelerin birbirleriyle ne derece tutarlı olduğunu aynı zamanda arka planda var olan gizli, hipotetik değişkeni ne derece temsil ettiğini gösterir. 0 ve 1 arasındaki değerlerden oluşan Cronbach α . Katsayısı (Astar, Güriş, 2015: 283):

$0 \leq \alpha < 0.5$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.5 \leq \alpha < 0.6$ ise ölçek güvenilirdir.

$0.6 \leq \alpha < 0.7$ ise ölçek kabul edilebilir derecede güvenilirdir.

$0.7 \leq \alpha < 0.9$ ise ölçek iyi derecede güvenilirdir.

$\alpha > 0.9$ ise çok iyi güvenilir.

Tablo 3.9’da ontolojik güvenlik ölçeğinde ve müşteri ilişkileri yönetimi ölçeğinde yer alan boyutların içsel güvenilirliğinden emin olmak için elde edilen cronbach alpha katsayıları yer almaktadır.

Tablo 3.9: Cronbach Alpha Katsayısı

	Cronbach α katsayısı	Faktörde yer alan soru sayısı
Bilime Yatkınlık	,840	5
Dine Yatkınlık	,789	4
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	,834	5
Müşteri tutma	,805	4
Müşteri iletişimi	,756	3
Müşteri analizi	,678	3

Elde edilen cronbach alpha katsayılarına göre bütün faktörlerin kabul edilebilir derecede güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

3.2.4. Tek Yönlü ANOVA ve Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Bulgular

Faktör analizi sonucunda tespit edilen faktörlerin sigorta sahip - yöneticilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumları ve çalışma sürelerine göre farklılık gösterip göstermediği Tek yönlü ANOVA ve bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Bağımsız örneklem t testi iki gruba sahip değişkenlerin farklılıklarını tespit etmek için kullanılırken;

ANOVA testi ikiden fazla gruba sahip değişkenlerin ortalamalarının farklılıklarını incelemektedir. Bu durumda cinsiyet değişkeni iki gruba sahip bir değişken olduğu için cinsiyetin faktörlere göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem t testine başvurulmuştur. Yaş, eğitim durumu ve çalışma süresinin elde edilen faktörlere göre anlamlı şekilde farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için ise tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Ancak ANOVA ve t testi parametrik testler içerisinde yer aldığı için normallik varsayımının sağlanması gerekir. Normallik testleri ile verilerin ana kütleliyi temsil edebilme gücü test edilmiş olacaktır. Verilerin normal dağılıma uygun olması örneklemde elde edilen bilgilerin ana kütle bilgisine yakınlaştığını göstermektedir. Verilerde ayıklık, çarpıklık ve basıklık veya her iki özellikte birlikte tespit edilebilir. Bu tür ver setleri normal dağılıma uygun olmamaktadır(Şencan, 2005: 193). Sosyal bilimlerde özellikle likert tipi ölçeğe sahip anketlerden sağlanan veri setlerinde normal dağılımın sağlanması biraz daha zorlaşmaktadır. Bu sebeple skewness(çarpıklık) ve kurtosis(basıklık) istatistik değerlerinin -1.5 ile 1.5 arasında yer alması gerekir(Tabachnick and Fidell, 2013). Normallik varsayımının test edilmesi için elde edilen Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (basıklık) değerleri tablo 3.10’da verilmiştir.

Tablo 3.10: Normallik Testine İlişkin Bulgular

Faktörler	Skewness	Kurtosis
Bilime Yatkınlık	-,948	1,426
Dine Yatkınlık	-,250	-,032
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	-,854	,605
Müşteri tutma	-,564	-,577
Müşteri iletişimi	-1,202	1,743
Müşteri analizi	-,727	,299

Tablo 3.10’da yer alan çarpıklık ve basıklık değerlerine göre verilerin normal dağılıma uygun olduğuna karar verilmiştir.

Tablo 3.11: Cinsiyet Değişkeni İçin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	Ortalama	Levene İstatistiği	T Testi (olasılık değeri)
Bilime Yatkınlık	Erkek	3.8151	,140	,866
	Kadın	3.7789		
Dine Yatkınlık	Erkek	3.3491	,553	,493
	Kadın	3.1667		
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	Erkek	4.0377	,495	,360
	Kadın	4.2105		
Müşteri tutma	Erkek	3.4434	,877	,814
	Kadın	3.5000		
Müşteri iletişimi	Erkek	3.8050	,099	,036
	Kadın	4.2281		
Müşteri analizi	Erkek	3.5849	,494	,779
	Kadın	3.6491		

Müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının ve ontolojik güvenlik alt boyutlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçları tablo 3.11’de verilmiştir. Tablo da erkek ve kadınların ayrı ayrı her bir faktörü içeren sorulara verdikleri cevapların ortalama değerleri yer almaktadır. Bu ortalamalardaki farklılıkların istatistiki açıdan anlamlılığı ise t testi olasılık değeri ile belirlenmiştir. t test olasılık değerinin 0,05’ten küçük olması söz konusu faktörün cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermiştir. Bu durumda sadece müşteri iletişimi faktörü cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Diğer bir ifade ile müşteri iletişimi kadın ve erkeklere göre istatistiki açıdan farklılık göstermiştir. Ortalama değerleri incelendiğinde de kadınların müşteri iletişimi boyutunda yer alan sorulara erkeklere kıyasla daha olumlu cevaplar verdiği görülmüştür. Ancak diğer faktörlerin (bilime yatkınlık, dine yatkınlık, müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, müşteri tutma ve müşteri analizi) cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği kanıtlanmıştır.

Tablo 3.12: Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları

Faktörler	Eğitim Düzeyi	Ortalama	Levene İstatistiği (P)	Anova Olasılık Değeri	Anlamlı Fark
Bilime yatkınlık	Temel eğitim	3.6966	,324	,266	
	Önlisans/lisans	3.8350			
	Lisansüstü	4.4667			
	Toplam	3.8056			
Dine Yatkınlık	Temel eğitim	3.1897	,756	,044	Temel eğitim ile lisansüstü arasında ve önlisans/lisans ile lisansüstü arasında
	Önlisans/lisans	3.2792			
	Lisansüstü	4.6667			
	Toplam	3.3009			
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	Temel eğitim	3.9517	,335	,115	
	Önlisans/lisans	4.1250			
	Lisansüstü	4.8000			
	Toplam	4.0833			
Müşteri Tutma	Temel eğitim	3.3190	,834	,259	
	Önlisans/lisans	3.5062			
	Lisansüstü	4.1667			
	Toplam	3.4583			
Müşteri İletişimi	Temel eğitim	3.8851	,916	,625	
	Önlisans/lisans	3.9083			
	Lisansüstü	4.3333			
	Toplam	3.9167			
Müşteri Analizi	Temel eğitim	3.4598	,159	,511	
	Önlisans/lisans	3.7000			
	Lisansüstü	3.6667			
	Toplam	3.6019			

Tablo 3.12’de sigorta sahip - yöneticilerin eğitim düzeyleri ile müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutları ve ontolojik güvenlik alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını test etmek için ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre; dine yatkınlık ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile sigorta sahip - yöneticilerin eğitim düzeyleri ile dine yatkınlık ortalama puanları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu farklılığın hangi sınıflar arasında yer aldığını belirlemek amacıyla uygulanan LSD post Hoc testine göre; temel eğitim düzeyine sahip kişiler ile lisansüstü eğitim düzeyine sahip kişiler arasında ve önlisans/lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip kişiler arasında dine yatkınlık ortalama puanları istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermiştir. Ancak diğer faktörlerin eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı belirlenmiştir.

Tablo 3.13: Yaş Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları

Faktörler	Yaş	Ortalama	Levene İstatistik (P)	Anova Olasılık Değeri
Bilime Yatkınlık	18-22 yaş	4.2000	,308	,745
	23-27 yaş	3.8353		
	28-32 yaş	3.8286		
	33 ve üstü	3.7405		
	Toplam	3.8056		
Dine yatkınlık	18-22 yaş	3.0625	,047	,643
	23-27 yaş	3.0687		
	28-32 yaş	3.4464		
	33 ve üstü	3.3784		
	Toplam	3.3009		
Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi	18-22 yaş	4.7000	,267	,111
	23-27 yaş	4.2589		
	28-32 yaş	4.1000		
	33 ve üstü	3.9297		
	Toplam	4.0833		
Müşteri Tutma	18-22 yaş	3.4375	,543	,705
	23-27 yaş	3.2941		
	28-32 yaş	3.6786		
	33 ve üstü	3.4527		
	Toplam	3.4583		
Müşteri İletişimi	18-22 yaş	4.1667	,480	,301
	23-27 yaş	4.1372		
	28-32 yaş	4.0000		
	33 ve üstü	3.7568		
	Toplam	3.9167		
Müşteri Analizi	18-22 yaş	4.0000	,324	,493
	23-27 yaş	3.7843		
	28-32 yaş	3.4286		
	33 ve üstü	3.5405		
	Toplam	3.6019		

Tablo 3.13'te sigorta sahip - yöneticilerin yaşlarının müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarına ve ontolojik güvenlik alt boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için uygulanan ANOVA testi sonuçları verilmiştir. ANOVA testi sonuçlarına göre; müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutları ve ontolojik güvenlik alt boyutları (bilime yatkınlık, dine yatkınlık, müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, müşteri tutma, müşteri iletişimi, müşteri analizi) yaş değişkenine göre istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılık göstermemiştir.

Tablo 3.14: Çalışma Süresi Değişkeni İçin ANOVA Testi Sonuçları

Faktörler	Çalışma Süresi	Ortalama	Levene İstatistik (P)	Anova Olasılık Değeri
Bilime Yatkınlık	6 ay-1 yıl	4.3000	,042	,273
	2 yıl-4 yıl	4.0105		
	5 yıl-9 yıl	3.7000		
	10 yıl ve üstü	3.6821		
	Toplam	3.8056		
Dine yatkınlık	6 ay-1 yıl	2.7500	,391	,487
	2 yıl-4 yıl	3.3158		
	5 yıl-9 yıl	3.0417		
	10 yıl ve üstü	3.4167		
	Toplam	3.3009		
Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi	6 ay-1 yıl	4.4500	,789	,174
	2 yıl-4 yıl	4.3263		
	5 yıl-9 yıl	4.0000		
	10 yıl ve üstü	3.9487		
	Toplam	4.0833		
Müşteri Tutma	6 ay-1 yıl	4.2500	,052	,299
	2 yıl-4 yıl	3.3421		
	5 yıl-9 yıl	3.5500		
	10 yıl ve üstü	3.4103		
	Toplam	3.4583		
Müşteri İletişimi	6 ay-1 yıl	4.0833	,338	,143
	2 yıl-4 yıl	4.2105		
	5 yıl-9 yıl	4.0000		
	10 yıl ve üstü	3.7350		
	Toplam	3.9167		
Müşteri Analizi	6 ay-1 yıl	3.6667	,542	,343
	2 yıl-4 yıl	3.8070		
	5 yıl-9 yıl	3.8333		
	10 yıl ve üstü	3.4359		
	Toplam	3.6019		

Tablo 3.14’te sigorta sahip - yöneticilerin çalışma süreleri ile müşteri ilişkileri yönetimi ve ontolojik benlik alt boyutlarına göre farklılık bulunup bulunmadığını belirlemek için uygulanan ANOVA testi sonuçları yer almaktadır. ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgulara göre hem müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutları hem de ontolojik güvenlik alt boyutları ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Diğer bir ifade ile müşteri ilişkileri yönetimi ve ontolojik benlik alt boyutları sigorta sahibi yöneticilerin çalışma sürelerine göre istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılık göstermemiştir.

3.2.5. Hipotez Testleri

Çalışmanın amacı sigorta sahip - yöneticilerin ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetiminin etkili olup olmadığını belirlemektir. Bu durumda ölçek uygulaması çalışmanın odak noktasını oluşturan sigorta sahip - yöneticileri üzerine uygulanmıştır. Faktör analizi yardımıyla ontolojik güvenlik ve müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutları belirlenmiştir. Bu başlık altında ise çalışmanın hipotezini test etmek için öncelikle korelasyon analizine başvurulmuştur. Korelasyon analizi yardımıyla boyutlar arasında ilişki bulunup bulunmadığı belirlenmiştir. Boyutlar arasında belirlenen bu ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi sahibi olunmuştur.

3.2.5.1. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 3.15: Korelasyon Analizi Sonuçları

		Bilime Yatkınlık	Dine Yatkınlık	Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi	Müşteri tutma	Müşteri iletişimi	Müşteri Analizi
Bilime Yatkınlık	Pearson Katsayısı	1	,525**	,211	,256*	,297*	,480**
	Sig. (Yönlü)		,000	,076	,030	,011	,000
	Sayı	72	72	72	72	72	72
Dine Yatkınlık	Pearson Katsayısı	,525**	1	,160	,036	,142	,257*
	Sig. (Yönlü)	,000		,179	,765	,233	,029
	Sayı	72	72	72	72	72	72
Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	Pearson Katsayısı	,211	,160	1	,522**	,471**	,153
	Sig. (Yönlü)	,076	,179		,000	,000	,199
	Sayı	72	72	72	72	72	72
Müşteri Tutma	Pearson Katsayısı	,256*	,036	,522**	1	,431**	,174
	Sig. (Yönlü)	,030	,765	,000		,000	,145
	Sayı	72	72	72	72	72	72
Müşteri İletişimi	Pearson Katsayısı	,297*	,142	,471**	,431**	1	,374**
	Sig. (Yönlü)	,011	,233	,000	,000		,001
	Sayı	72	72	72	72	72	72
Müşteri Analizi	Pearson Katsayısı	,480**	,257*	,153	,174	,374**	1
	Sig. (Yönlü)	,000	,029	,199	,145	,001	
	Sayı	72	72	72	72	72	72

Korelasyon analizi sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Bilime yatkınlık ile dine yatkınlık arasında istatistiki açıdan %1 düzeyinde anlamlı olmakla birlikte %52.5 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- Bilime yatkınlık ile müşteri ilişkileri yönetimi arasında %10 anlamlılık düzeyinde %21.1 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- Bilime yatkınlık ile müşteri tutma arasında %5 anlamlılık düzeyinde %25.6 düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.
- Bilime yatkınlık ile müşteri iletişimi arasında %5 anlamlılık düzeyinde %29.7 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- Bilime yatkınlık ile müşteri analizi arasında %1 anlamlılık düzeyinde %48 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- Dine yatkınlık ile müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, müşteri tutma, müşteri iletişimi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak dine yatkınlık ile müşteri analizi arasında istatistiki açıdan %5 düzeyinde %25.7 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- Müşteri ilişkileri teknolojisi ile müşteri tutma arasında %52.2, müşteri iletişim arasında %47.1 düzeyinde istatistiki açıdan %99 önem düzeyine sahip pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi ile müşteri analizi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.
- Müşteri tutma ile müşteri iletişimi arasında %99 önem düzeyine sahip %43.1 düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak müşteri tutma ile müşteri analizi arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.
- Müşteri iletişimi ile müşteri analizi arasında %99 önem düzeyine sahip %37.4 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Korelasyon çözümlemesi ile araştırmacı regresyon çözümlemesinden önce faktörler arasındaki ilişki hakkında önsel bir bilgiye sahip olacaktır. Nitekim boyutlar arasında ilişki bulunmaması regresyon çözümlemesini de gereksiz hale getirecektir. Faktörler arasında ilişki bulunması halinde regresyon çözümlemesi ile bağımsız değişkenlerin sabit değerine karşılık bağımlı değişken hakkında tahminde bulunulabilecektir. Bu çalışmada ise ilk regresyon çözümlemesi yardımıyla ontolojik güvenliğin dine yatkınlık boyutunda müşteri ilişkileri yönetiminin etkisi belirlenmiştir.

İkinci regresyon çözümlemesi ile ontolojik güvenliğin bilime yatkınlık boyutunda müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının etkisi belirlenmiştir. Böylece regresyon çözümlemeleri yardımıyla ontolojik güvenlikte dine yatkınlık ve bilime yatkınlık alt boyutları hakkında bir kestirimde bulunulmuştur.

3.2.5.2. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Regresyon analizi yardımıyla korelasyon analizinden farklı olarak ontolojik güvenlikte müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının etkisi araştırılmıştır. Ancak uygulanan faktör analizi sonucunda ontolojik güvenliğin bilime dine yatkınlık olmak üzere iki farklı boyutu olduğu belirlenmiştir. Çalışmada iki farklı regresyon çözümlemesi yardımıyla müşteri ilişkileri yönetiminin hem dine yatkınlık hem de bilime yatkınlık boyutlarında müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının etkisi araştırılmıştır.

Regresyon çözümlemesi sonucunda katsayıların tutarlı sonuçlar verdiğinden emin olmak için bazı varsayımların sağlanması gerekmektedir. Öncelikle modelde aykırı, uzak ve etkili gözlemlerin bulunmadığından emin olunmalıdır. Bu tür gözlemler veri setinden çıkarılarak analize devam edilmelidir. Etkili gözlemlerin cook değeri 1'den büyüktür. Bu gözlemler analizden çıkarılmalıdır (Aydın ve Arı, 2016: 89). Çalışmada kullanılan veri setinde cook değeri 1'den büyük gözlem tespit edilmemiştir.

Enter (zorunlu giriş tekniği) metodu ile elde edilen regresyon model özeti tablo 3.16'da verilmiştir.

Tablo 3.16: Regresyon Model Özeti (Bilime Yatkınlık Boyutu İçin)

R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Standart Hata	Durbin-Watson
,516 ^a	,266	,223	,70101	1,628
Bağımlı Değişken: Bilime Yatkınlık				

Tablo 3.16'da yer alan düzeltilmiş R^2 değeri müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının ontolojik güvenlikte bilime yatkınlık boyutunun %22.3'ünü karşıladığını göstermiştir. Ayrıca Durbin Watson istatistiğinin ise 2'ye yakın olması otokorelasyon sorunun olmaması varsayımının sağlandığını kanıtlamıştır.

Tablo 3.17: Katsayı Tahmin Sonuçları (Bilime Yatkinlik Boyutu İçin)

Model		Standardize Edilmemiş		Standardize Edilmiş	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Hata	Beta			Tolerance	VIF
1	(Sabit)	1,490	,585		2,549	,013		
	Müşteri İlişkileri Yönetimi Teknolojisi	,057	,147	,050	,385	,701	,652	1,534
	Müşteri Tutma	,117	,113	,131	1,036	,304	,683	1,465
	Müşteri İletişimi	,059	,136	,057	,436	,664	,651	1,537
	Müşteri Analizi	,402	,106	,428	3,792	,000	,859	1,164

a. Bağımlı Değişken: Bilime Yatkinlik

Müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarının ontolojik güvenliğini bilime yatkinlik boyutu üzerinde bir etkisinin bulunup bulunmadığını belirlemek ve bağımlı değişken hakkında kestirimde bulunabilmek için uygulanan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları tablo 3.17’de verilmiştir. Katsayı tahmini sonucunda elde edilen bilgilere göre; müşteri ilişkileri yönetimi alt boyutlarından olan sadece müşteri analizi alt boyutunun bilime yatkinlik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda müşteri ilişkileri yönetiminin müşteri analizi boyutu ontolojik güvenlikte bilime yatkinlik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Müşteri analizi boyutunda meydana gelebilecek 1 br’lik artış bilime yatkinlik boyutunun 0,402 br artmasına neden olacaktır. Model anova tablosunda yer olasılık değerinin 0.000 olması modelin genel olarak anlamlı olduğunu göstermiştir. Elde edilen Varyans şişirme çarpanının (VIF) her bir değişkende 5’ten küçük olması değişkenler arasında çoklu doğrusallık bulunmaması varsayımının sağlandığını göstermiştir.

Ontolojik güvenlikte dine yatkinlik boyutu üzerinde müşteri ilişkileri yönetimi boyutlarının etkisini belirlemek için kurulan modelde adımsal tekniklere başvurulmuştur. regresyon modeli oluşturulurken 3 farklı yöntem vardır. İlki enter (zorunlu giriş) methodudur. Bu method bir teorinin test edilmesinde kullanılır. Diğer ikisi ise adımsal tekniklerdir. Adımsal teknikler methodunda herhangi bir teori test edilmez bağımlı değişkene etkisi bulunan değişkenler ve optimum bir model belirlenir. İleriye doğru adımsal tekniklerde model sabit terimle kurulur ve modele katkı sağlayan değişkenler teker teker eklenir. Optimum model belirlenir. Geriye doğru adımsal tekniklerde ise ilk olarak tüm değişkenler eklenerek model kurulur ve modele katkısı olmayan değişkenler teker teker çıkarılarak optimum model belirlenmiş olur. Ancak baskılayıcı etkiye sahip modellerin model dışında kalması ihtimali ile diğer bir ifade ile

modele katkısı olan değişkenlerin modele katkısı olmayan değişkenler tarafından anlamsız hale gelmesi ihtimali sonucunda geriye doğru adımsal teknik ileriye doğru adımsal tekniğe göre daha çok tercih edilmektedir (Aydın ve Arı, 2016: 83). Bu çalışmada da zorunlu giriş tekniği ile test edilen model istatistiki açıdan anlamsız olması sebebiyle model kurulurken geriye doğru adımsal teknik kullanılmasına karar verilmiştir. Bu teknikle ontolojik güvenliğin dine yatkınlık boyutuna etki eden müşteri ilişkileri yönetimi boyutu belirlenmiştir.

Tablo 3.18: Model Özeti (Dine Yatkınlık Boyutu İçin)

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R ² Kare	Standart Hata	Durbin-Watson
1	,296	,088	,033	,96926	
2	,296	,088	,047	,96220	
3	,284	,081	,054	,95877	
4	,257	,066	,053	,95960	1,610
1. model: (Sabit), Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, Müşteri tutma, müşteri iletişimi					
2. model: (sabit), Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, Müşteri tutma					
3. model: (sabit), Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi					
4. model: (sabit), Müşteri analizi					
Bağımlı Değişken: Dine Yatkınlık					

Geriye doğru adım tekniği ile 4. model sonunda elde edilen model özeti tablo 3.18’de verilmiştir. 1. modelde Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, Müşteri tutma, müşteri iletişimi; 2. modelde Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, Müşteri tutma; 3. modelde Müşteri analizi, Müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi; 4. modelde Müşteri analizi değişkeni yer almaktadır. Düzeltilmiş R² değerinin 4. Modelde diğerlerinden daha yüksek olması nihai modele ulaşıldığını kanıtlamaktadır. Ayrıca durbin Watson değeri otokorelasyon varsayımının sağlandığını göstermiştir.

Tablo 3.20’de 4 modelde yer alan değişkenlerin katsayı tahmin sonuçları ve anlamlılık düzeyleri yer almaktadır. İlk 3 modelin istatistiki açıdan anlamsız olması sebebiyle ilk 3 model yorumlanmayacaktır. Son modelde ise sadece müşteri analizi boyutu yer almaktadır. Müşteri ilişkileri yönetimi müşteri analizi boyutu ontolojik güvenlikte dine yatkınlık boyutuna istatistiki açıdan anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Buna göre; müşteri analizi boyutunda görülecek 1 br’lik artış ontolojik güvenlikte dine yatkınlık boyutunda 0,299 br artışa neden olacaktır. Ayrıca bu etki istatistiki açıdan anlamlıdır.



SONUÇ

Bu çalışma bireylerin ontolojik güvenliğe yönelik görüşlerinin belirlenmesinde sigorta sahip- yöneticiler üzerinden MİY' nin ontolojik güvenliğe etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde güvenlik hakkında, ikinci bölümünde ontoloji ve ontolojik güvenlik hakkında, üçüncü bölümünde sigorta ve MİY hakkında bilgiler verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise ontolojik güvenlik ve MİY arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

Yerli literatürde ontolojik güvenlik ile ilgili kaynakların oldukça yetersiz oluşu bu çalışmanın derinleştirilmesinde bir kısıt olarak önümüze çıksa da özgünlüğü açısından fayda sağlamıştır. Yapılan literatür taraması sonucunda ulaşılan kanıları özetlersek: ontolojik güvenlikle örgüt bireylerin dindar düşüncelere sahip olanlarının daha fazla seviyelerde manevi duygulara sahip oldukları izlenmiş olup, bunun sebebi olarak da hayatlarına anlam kazandırmanın etkisi olduğu belirtilmiştir. Yönetici ve çalışanlarda bilime yönelik görüşlerin yoğun olduğu görülmüş, bunun çalışma hayatında profesyonellik gereği olduğu belirtilmiştir. Ontolojik güvenlik ile ilgili ölçek sonuçlarının; uygulandıkları katılımcı özellikleri, şartlar, zaman ve yer kavramlarına göre farklılıklar tespit edildiği izlenmiş olup bunların bilim ve dine eğilimler başlıkları altında toplandıkları izlenmiştir. Aynı şekilde örgüt yöneticilerinin bilime olan eğilimlerinin benzer yönlerde olduğu literatür araştırmalarından hareketle söylenebilir.

Müşteri İlişkileri Yönetimi ile ilgili literatür çalışmalarında, sigorta örgütlerinin Müşteri İlişkileri Yönetimi'ne yatırıma istekli olmalarının en önemli nedeni olarak da pazar payından ziyade müşteri payının önemini görmeleri ile rekabetçi avantaj elde etmek ve sürdürmekle portföylerine yeni müşteriler dâhil etmek, pazar payını artırmak ve korumak olduğu görülmüştür. MİY' nin sigorta örgütlerinde, müşterilerinin talep, şikâyet ve isteklerini inceleyip, devamlı geri bildirimde bulunarak müşterilerinin tepkilerini anında belirleyebilmelerine ve böylece yüksek seviyede bir müşteri hizmeti sunabilmelerine imkân sağladığı, bu sürecin bir parçası olan örgüte uygun donanımlar ve yazılımlar sayesinde sigorta işletmelerinin tüm müşteri belge ve bilgilerini tek bir yerde tutmakta, güncellemekte ve bu sayede çapraz satışlar ile karlılıklarını kolaylıkla artırdıkları izlenmiştir.

Çalışma Kütahya İli merkez ve tüm ilçelerinde bulunan sigorta acente sahip-yöneticilerinde yapılmıştır. Müşteri ilişkileri ölçeğinin ve ontolojik güvenlik ölçeğinin alt boyutlarını belirlemek amacıyla faktör analizine başvurulmuştur. Müşteri ilişkileri yönetimi ve ontolojik güvenlik ölçekleri boyutlarının araştırma kapsamında yer alan sigorta sahip-yöneticilerin eğitim, cinsiyet çalışma süresi ve yaş değişkenlerine göre farklılıklarını belirlemek amacıyla tek yönlü ANOVA ve bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Çalışmanın hipotezi olan ontolojik güvenlik üzerinde müşteri ilişkileri yönetiminin etkisini belirlemek amacıyla bir takım hipotez testlerine başvurulmuştur. Hipotez testleri içerisinde öncelikle müşteri ilişkileri yönetimi ve ontolojik güvenlik arasında anlamlı bir ilişkinin tespiti ve ilişki bulunması halinde ilişkinin şiddeti ve yönü hakkında bilgi sahibi olabilmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizleri ışığında ontolojik güvenlik boyutları üzerinde müşteri ilişkileri yönetiminin etkisini belirlemek amacıyla iki farklı regresyon analizi uygulanmıştır.

Sigorta sahip-yöneticiler açısından ontolojik güvende müşteri ilişkileri yönetiminin etkisini belirlemek için uygulanan analiz hakkında kısaca bilgi vermek gerekirse; uygulanan faktör analizi sonucunda ontolojik güvenlik ölçeğinin dine yatkınlık ve bilime yatkınlık olmak üzere iki boyutunun bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca müşteri ilişkileri yönetiminin ise müşteri ilişkileri yönetimi teknolojisi, müşteri tutma, müşteri iletişimi ve müşteri analizi olmak üzere 4 farklı boyutun olduğu belirlenmiştir.

Bu boyutların demografik özelliklere göre ve sigorta sahibi yöneticilere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan t testi ve ANOVA testi sonuçlarına göre; cinsiyete göre sadece müşteri ilişkileri yönetiminin müşteri analizi boyutu farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre müşteri analizi boyutu kadınlar ve erkekler arasında istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Ancak ontolojik güvenlik boyutlarının ve müşteri ilişkileri yönetiminin diğer boyutlarının cinsiyete göre istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ontolojik güvenliğin dine yatkınlık boyutu sigorta sahip-yöneticilerin eğitim düzeylerine göre istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılaşırken; ontolojik güvenliğin bilime yatkınlık boyutu araştırma kapsamında yer alan bireyler için anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Ontolojik güvenlik ölçeğinin ve müşteri ilişkileri yönetimi ölçek boyutlarının sigorta sahip-yöneticilerin yaşlarına ve çalışma sürelerine göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda ise; ontolojik güvenliğin bilime yatkınlık boyutu üzerinde müşteri ilişkileri yönetiminin sadece müşteri analizi boyutunun anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ontolojik güvenliğin dine yatkınlık boyutunda ise müşteri ilişkileri yönetiminin sadece müşteri analizi boyutunun anlamlı ve pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

Gelecek araştırmalar için öneriler şunlardır;

- Yapılan araştırmada, Kütahya ili Merkez ve tüm ilçelerinde bulunan sigorta acenteleri sahip-yöneticileri ana kütle olarak seçilmiştir. İleri de yapılacak araştırmaların, bölgesel farklılıkların ortaya çıkarılması ve sonuçların genellenebilmesi adına farklı illerde, farklı ülkelerde ya da ülke genelinde daha geniş kapsamlı bir ana kütle üzerine uygulanması literatüre daha büyük sağlayacaktır.
- Araştırmanın yalnız sigorta acente sahip-yöneticilerine yapılmış olması çalışmanın kısıtlarından biri olmaktadır. Ancak toplumda yer alan diğer meslek gruplarına bu araştırmanın benzer veya farklı teknikler kullanılarak yapılması ve verilerin test edilmesi bundan sonraki araştırmacılar için önerilerinden bir diğerini oluşturmaktadır.
- Ontolojik güvenlik ölçeğinin ve müşteri ilişkileri yönetimi boyutlarının sigorta sahip-yöneticilerin yaşlarına ve çalışma sürelerine göre farklılık göstermediği belirlendiğinden demografik sorulara, farklı soru türlerinin de eklenmesi farklı bulguların ortaya çıkmasında fayda sağlayacaktır. Örn: medeni durum.



EKLER

Ek-1 Anket Formu

Bu çalışma bireylerin güvenlik gereksinimlerinin karşılanmasında ontolojik güvenliğe yönelik görüşlerinin sigorta sahip-yöneticiler üzerinden belirlenmesi: müşteri ilişkileri yönetimi temelli bir araştırma isimli yüksek lisans tez çalışmamın uygulama kısmına ilişkin verileri toplamak amacıyla yapılmaktadır. Elde olunan veriler 3. Kişi/kurumlar ile paylaşılmayacaktır.

CİNSİYET:	1 (ERKEK)	☐
	2 (KADIN)	☐
EĞİTİM:	1 (TEMEL EĞİTİM)	☐
	2 (ÖN LİSANS/LİSANS)	☐
	3 (LİSANSÜSTÜ)	☐
YAŞ:	1 (18/22)	☐
	2 (23-27)	☐
	3 (28-32)	☐
	4 (33- üstü)	☐
ÇALIŞMA SÜRESİ:	1 (6 ay – 1 yıl)	☐
	2 (2 yıl – 4 yıl)	☐
	3 (5 yıl – 9 yıl)	☐
	4 (10 yıl – üstü)	☐

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1.Bilim, dinden ziyade bize evrenin daha iyi anlaşılmasını sağlar.					
2.İblis perili dünyada, bilim karanlıkta bir mumdur.					
3.Bilimsel olarak ispatlanabilir olanlara, rasyonel olarak inanabiliriz.					
4.Bilim gerçeğin neye ait olduğunu bilmek için bize her şeyi anlatır.					
5.İnsanın karşılaştığı tüm işler/sorunlar bilim tarafından çözülebilir.					
6.Bilimsel yöntem, bilgiye giden tek güvenilir yoldur.					
7.Sahip olabildiğimiz gerçek tek bilgi türü, bilimsel bilgidir.					
8.Bilim, insan kültürünün en değerli parçasıdır.					
9.Bilim gerçeğe ulaşmanın en etkili yoludur.					
10.Bilim, insanlarına ve bilime modern toplumlarda daha fazla saygı gösterilmelidir.					
11.Müşterilerimizin ihtiyaçlarının neler olduğunu sürekli araştırmaktayız.					
12.Ürün ve hizmetlerimizin satışını yaparken internetten de faydalanmaktayız.					
14.Hedeflerimiz müşteri kazanma, müşterileri elde tutma ve müşteri tatmini üzerine yoğunlaşmıştır.					
15.Müşterilerimizi özelliklerine(finansal açıdan değerlerine, yaşam şekillerine, gelir					

düzeylerine, ihtiyaçlarına göre) sınıflandırıyoruz.					
16. Her bir müşteri için değer analizi yapmaktayız (müşteri değer analizi: müşterinin işletmeden alışveriş yaptığı süre içerisinde işletmenin karlılığına sağladığı katkıdır).					
17. Farklı özellikteki (finansal, yaşam şekilleri açısından vb. farklı) müşterilerimize farklı hizmetler sunar ve değerli olan müşterilerimiz için hizmetlerimizi kişiselleştiririz.					
18. Şirketimiz için önemli olan müşterilerimizi yeni ürünler çıktığında bilgilendiriyoruz.					
19. Verdiğimiz hizmetten sonra müşterilerimizi arayarak hizmetimizden memnun olup olmadıklarını kontrol ediyoruz.					
20. Müşterilerimizin şikâyetlerini dikkate alıyor ve sonuçlarını mutlaka onlara bildiriyoruz.					
21. Müşterilerimizle ilgili tutulan bilgilerden yararlanarak müşterilerimizi tanıyabiliriz.					
22. Çalışanlarımızın müşteri ilişkilerini daha iyi anlayabilme becerilerini geliştirebilmek için eğitim programları düzenlemekteyiz.					
23. Müşterilerimizle ilgili bilgileri saklamak için veri ambarlarını kullanmaktayız. (veri ambarı: müşteriye ait her türlü bilginin bir araya getirildiği sistemlerdir.)					
24. Müşterilerimizle karşılıklı (çift yönlü) iletişim kuran bir yapıya sahibiz.					
25. Şirketimiz için önemli olan müşterilerimizin bayramlarını, yılbaşlarını, doğum					

günlerini vb. sebeplerle arıyoruz.					
26.Sirketimiz için önemli olan müşterilerimizi düzenli olarak ziyaret ediyoruz.					
27.Sattığımız sigorta hizmetinin kapsamını müşterilerimize detaylı olarak anlatıyoruz.					
28.Çalışanlarımızın performansını, müşteri ihtiyaçlarını ve hizmetlerini başarılı bir şekilde karşılayabilmeye göre değerlendirmekteyiz.					
29.Müşterilerimizle iletişim kurmak için tüm temas kanallarını (telefon, faks, e-mail, web vb.) kullanılmaktadır.					
30.Müşteri ilişkilerinde başarılı ve yeterli satış elemanlarına, pazarlama uzmanlarına ve kaynaklara sahibiz.					
31.Müşterilerimize daha iyi hizmet sunmayı sağlayacak doğru bilgisayar yazılımına sahibiz.					
32.Müşterilerimize daha iyi hizmet sağlayacak doğru bilgisayar donanımına sahibiz.					
33.Müşteri ilişkilerini geliştirmek için bilgisayar teknolojisi konusunda bilgili teknik personele sahibiz.					

Ek-2: SPSS Tablolar

TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Statistics					
		cinsiyet	eğitim	yaş	çalışmasüresi
N	Valid	72	72	72	72
	Missing	7	7	7	7
Mean		1,26	1,64	3,17	3,17

cinsiyet					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erkek	53	67,1	73,6	73,6
	kadın	19	24,1	26,4	100,0
	Total	72	91,1	100,0	
Missing	System	7	8,9		
Total		79	100,0		

eğitim					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	temel eğitim	29	36,7	40,3	40,3
	önlisans/lisans	40	50,6	55,6	95,8
	lisansüstü	3	3,8	4,2	100,0
	Total	72	91,1	100,0	
Missing	System	7	8,9		
Total		79	100,0		

yaş

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-22 yaş	4	5,1	5,6	5,6
	23-27 yaş	17	21,5	23,6	29,2
	28-32 yaş	14	17,7	19,4	48,6
	33 ve üstü	37	46,8	51,4	100,0
	Total	72	91,1	100,0	
Missing	System	7	8,9		
Total		79	100,0		

çalışmasüresi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6 ay-1 yıl	4	5,1	5,6	5,6
	2 yıl-4 yıl	19	24,1	26,4	31,9
	5 yıl-9 yıl	10	12,7	13,9	45,8
	10 yıl ve üstü	39	49,4	54,2	100,0
	Total	72	91,1	100,0	
Missing	System	7	8,9		
Total		79	100,0		

ONTOLOJİK GÜVENLİK FAKTÖR ANALİZİ

Factor Analysis

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
bilim dinden ziyade bize evrenin daha iyi anlaşılmasını sağlar.	2,76	1,508	70
İblis perili dünyada, bilim karanlıkta bir mumdur.	3,21	1,361	70
bilimsel olarak ispatlanabilir olanlara, rasyonel olarak inanabiliriz.	3,61	1,026	70
bilim gerçeğin neye ait olduğunu bilmek için bize her şeyi anlatır.	3,67	1,032	70
bilimsel yöntem, bilgiye giden tek güvenilir yoldur.	3,76	,999	70
sahip olabildiğimiz gerçek tek bilgi türü, bilimsel bilgidir.	3,36	1,192	70
bilim, insan kültürünün en değerli parçasıdır.	3,97	1,021	70
bilim gerçeğe ulaşmanın en etkili yoludur.	3,97	,963	70
bilim, insanlarına ve bilime modern toplumlarda daha fazla saygı gösterilmelidir.	4,06	,832	70

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,811
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	270,017
	df	36
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	4,242	47,128	47,128	4,242	47,128	47,128	3,651
2	1,437	15,965	63,094	1,437	15,965	63,094	3,261
3	,913	10,145	73,239				
4	,636	7,069	80,307				
5	,549	6,098	86,405				
6	,399	4,435	90,840				
7	,309	3,433	94,274				
8	,271	3,015	97,289				
9	,244	2,711	100,000				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Pattern Matrix^a

	Component	
	1	2
bilim, insan kültürünün en değerli parçasıdır.	,889	
bilim gerçeğe ulaşmanın en etkili yoludur.	,887	
sahip olabildiğimiz gerçek tek bilgi türü, bilimsel bilgidir.	,818	
bilim, insanlarına ve bilime modern toplumlarda daha fazla saygı gösterilmelidir.	,642	
bilimsel yöntem, bilgiye giden tek güvenilir yoldur.	,548	
bilimsel olarak ispatlanabilir olanlara, rasyonel olarak inanabiliriz.		,926
İblis perili dünyada, bilim karanlıkta bir mumdur.		,740
bilim dinden ziyade bize evrenin daha iyi anlaşılmasını sağlar.		,717
bilim gerçeğin neye ait olduğunu bilmek için bize her şeyi anlatır.		,706

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ FAKTÖR ANALİZİ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,764
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	539,749
	df	120
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,347	35,645	35,645	5,347	35,645	35,645	3,123	20,822	20,822
2	2,053	13,688	49,332	2,053	13,688	49,332	2,622	17,477	38,300
3	1,391	9,271	58,603	1,391	9,271	58,603	2,505	16,701	55,000
4	1,337	8,912	67,515	1,337	8,912	67,515	1,877	12,515	67,515
5	,894	5,961	73,476						
6	,795	5,301	78,776						
7	,650	4,331	83,107						
8	,527	3,517	86,623						
9	,468	3,119	89,742						
10	,387	2,583	92,325						
11	,335	2,232	94,557						
12	,276	1,839	96,396						
13	,238	1,585	97,981						
14	,192	1,282	99,263						
15	,111	,737	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
müşterilerimize daha iyi hizmet sağlayacak doğru bilgisayar donanımına sahibiz.	,867			
müşterilerimize daha iyi hizmet sunmayı sağlayacak doğru bilgisayar yazılımına sahibiz.	,835			
müşteri ilişkilerini geliştirmek için bilgisayar teknolojisi konusunda bilgili teknik personele sahibiz.	,674			
müşterilerimizle karşılıklı (çift yönlü) iletişim kuran bir yapıya sahibiz.	,642			
müşterilerimizle ilgili bilgileri saklamak için veri ambarı kullanmaktayız. (veri ambarı: müşteriye ait her türlü bilginin bir araya getirildiği sistemlerdir.)	,637			
çalışanlarımızın müşteri ilişkilerini daha iyi anlayabilme becerilerini geliştirebilmek için eğitim programları düzenlemekteyiz.		,854		
şirketimiz için önemli olan müşterilerimizin bayramlarını, yılbaşılarını, doğum günlerini vb. sebeplerle arıyoruz.		,828		
verdiğimiz hizmetten sonra müşterilerimizi arayarak hizmetimizden memnun olup olmadıklarını kontrol ediyoruz.		,719		

şirketimiz için önemli olan	,546		
müşterilerimizi düzenli olarak			
ziyaret ediyoruz.			
her bir müşteri için değer		,835	
analizi yapmaktayız (müşteri			
değer analizi: müşterinin			
işletmeden alışveriş yaptığı			
süre içerisinde işletmenin			
karlılığına sağladığı katkıdır).			
müşterilerimizin ihtiyaçlarının		,709	
neler olduğunu sürekli			
araştırmaktayız.			
şirketimiz için önemli olan		,690	
müşterilerimizi yeni ürünler			
çıktığında bilgilendiriyoruz.			
müşterilerimizi			,792
özelliklerine(finansal açıdan			
değerlerine, yaşam			
şekillerine, gelir düzeylerine,			
ihtiyaçlarına göre)			
sınıflandırıyoruz.			
müşterilerimizle ilgili tutulan			,766
bilgilerden yararlanarak			
müşterilerimizi tanıyabiliriz.			
farklı özellikteki (finansal,			,678
yaşam şekilleri açısından vb.			
farklı) müşterilerimize farklı			
hizmetler sunar ve değerli			
olan müşterilerimiz için			
hizmetlerimizi kişiselleştiririz.			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	4

NORMALLİK TESTİ

Descriptives		Statistic	Std. Error
BILIME_YATKINLIK	Mean	3,8056	,09370
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	3,6187	
	Upper Bound	3,9924	
	5% Trimmed Mean	3,8481	
	Median	4,0000	
	Variance	,632	
	Std. Deviation	,79504	
	Minimum	1,00	
	Maximum	5,00	
	Range	4,00	
	Interquartile Range	,60	
	Skewness	-,948	,283
	Kurtosis	1,426	,559
DINE_YATKINLIK	Mean	3,3009	,11619
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	3,0693	
	Upper Bound	3,5326	
	5% Trimmed Mean	3,3282	
	Median	3,2500	
	Variance	,972	
	Std. Deviation	,98587	
	Minimum	1,00	
	Maximum	5,00	
	Range	4,00	
	Interquartile Range	1,25	
	Skewness	-,250	,283
	Kurtosis	-,032	,559
MIY_TEK	Mean	4,0833	,08248
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	3,9189	
	Upper Bound	4,2478	
	5% Trimmed Mean	4,1315	
	Median	4,2000	
	Variance	,490	
	Std. Deviation	,69990	
	Minimum	2,00	

	Maximum		5,00	
	Range		3,00	
	Interquartile Range		,80	
	Skewness		-,854	,283
	Kurtosis		,605	,559
MUSTERI_TUTMA	Mean		3,4583	,10490
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,2492	
	Mean	Upper Bound	3,6675	
	5% Trimmed Mean		3,4838	
	Median		3,5000	
	Variance		,792	
	Std. Deviation		,89009	
	Minimum		1,50	
	Maximum		5,00	
	Range		3,50	
	Interquartile Range		1,44	
	Skewness		-,564	,283
	Kurtosis		-,577	,559
MUSTERI_ILETISIMI	Mean		3,9167	,08937
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,7385	
	Mean	Upper Bound	4,0949	
	5% Trimmed Mean		3,9702	
	Median		4,0000	
	Variance		,575	
	Std. Deviation		,75836	
	Minimum		1,33	
	Maximum		5,00	
	Range		3,67	
	Interquartile Range		,67	
	Skewness		-1,202	,283
	Kurtosis		1,743	,559
MUSTERI_ANALIZI	Mean		3,6019	,09991
	95% Confidence Interval for	Lower Bound	3,4026	
	Mean	Upper Bound	3,8011	
	5% Trimmed Mean		3,6523	
	Median		3,6667	
	Variance		,719	
	Std. Deviation		,84779	

Minimum	1,00	
Maximum	5,00	
Range	4,00	
Interquartile Range	1,33	
Skewness	-,727	,283
Kurtosis	,299	,559

BAĞIMSIZ ÖRNEKLEM T TESTİ VE ANOVA TESTİ

CİNSİYET DEĞİŞKENİ İÇİN BAĞIMSIZ ÖRNEKLEM T TESTİ

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
BİLİME_YATKINLIK	Equal variances assumed	2,224	,140	,169	70	,866	,03615	,21406	-,39078	,46307
	Equal variances not assumed			,203	47,515	,840	,03615	,17840	-,32265	,39494
DİNE_YATKINLIK	Equal variances assumed	,356	,553	,689	70	,493	,18239	,26460	-,34533	,71011
	Equal variances not assumed			,677	30,785	,503	,18239	,26939	-,36719	,73197
MIY_TEK	Equal variances assumed	,470	,495	-,922	70	,360	-,17279	,18735	-,54644	,20086

	Equal variances not assumed			-,917	31,463	,366	-,17279	,18845	- ,55691	,21132
MUSTERI_TUTMA	Equal variances assumed	,024	,877	-,236	70	,814	-,05660	,23960	- ,53448	,42127
	Equal variances not assumed			-,226	29,321	,823	-,05660	,25094	- ,56960	,45639
MUSTERI_ILETISIMI	Equal variances assumed	2,795	,099	- 2,138	70	,036	-,42304	,19787	- ,81767	- ,02840
	Equal variances not assumed			- 2,659	51,969	,010	-,42304	,15912	- ,74235	- ,10373
MUSTERI_ANALIZI	Equal variances assumed	,473	,494	-,281	70	,779	-,06422	,22818	- ,51930	,39087
	Equal variances not assumed			-,267	28,934	,792	-,06422	,24091	- ,55697	,42854

EĞİTİM DÜZEYİ İÇİN ANOVA TESTİ

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
BİLİME_YATKINLIK	temel eğitim	29	3,6966	,91123	,16921	3,3499	4,0432	1,00	5,00
	önlisans/lisans	40	3,8350	,70585	,11161	3,6093	4,0607	1,80	5,00
	lisansüstü	3	4,4667	,50332	,29059	3,2163	5,7170	4,00	5,00
	Total	72	3,8056	,79504	,09370	3,6187	3,9924	1,00	5,00
DİNE_YATKINLIK	temel eğitim	29	3,1897	,96745	,17965	2,8217	3,5577	1,00	5,00
	önlisans/lisans	40	3,2792	,96291	,15225	2,9712	3,5871	1,00	5,00
	lisansüstü	3	4,6667	,57735	,33333	3,2324	6,1009	4,00	5,00
	Total	72	3,3009	,98587	,11619	3,0693	3,5326	1,00	5,00
MİY_TEK	temel eğitim	29	3,9517	,75338	,13990	3,6652	4,2383	2,20	5,00
	önlisans/lisans	40	4,1250	,65113	,10295	3,9168	4,3332	2,00	5,00
	lisansüstü	3	4,8000	,34641	,20000	3,9395	5,6605	4,40	5,00
	Total	72	4,0833	,69990	,08248	3,9189	4,2478	2,00	5,00
MUSTERI_TUTMA	temel eğitim	29	3,3190	,82618	,15342	3,0047	3,6332	2,00	5,00
	önlisans/lisans	40	3,5063	,93110	,14722	3,2085	3,8040	1,50	4,75
	lisansüstü	3	4,1667	,76376	,44096	2,2694	6,0640	3,50	5,00
	Total	72	3,4583	,89009	,10490	3,2492	3,6675	1,50	5,00
MUSTERI_ILETISIMI	temel eğitim	29	3,8851	,79320	,14729	3,5833	4,1868	1,33	5,00
	önlisans/lisans	40	3,9083	,75102	,11875	3,6681	4,1485	1,67	5,00
	lisansüstü	3	4,3333	,57735	,33333	2,8991	5,7676	3,67	4,67
	Total	72	3,9167	,75836	,08937	3,7385	4,0949	1,33	5,00
MUSTERI_ANALIZI	temel eğitim	29	3,4598	,90156	,16742	3,1168	3,8027	1,00	4,67
	önlisans/lisans	40	3,7000	,76906	,12160	3,4540	3,9460	1,67	5,00
	lisansüstü	3	3,6667	1,45297	,83887	,0573	7,2760	2,00	4,67
	Total	72	3,6019	,84779	,09991	3,4026	3,8011	1,00	5,00

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BILIME_YATKINLIK	Between Groups	1,690	2	,845	1,350	,266
	Within Groups	43,187	69	,626		
	Total	44,878	71			
DINE_YATKINLIK	Between Groups	5,974	2	2,987	3,270	,044
	Within Groups	63,034	69	,914		
	Total	69,008	71			
MIY_TEK	Between Groups	2,113	2	1,056	2,231	,115
	Within Groups	32,667	69	,473		
	Total	34,780	71			
MUSTERI_TUTMA	Between Groups	2,160	2	1,080	1,378	,259
	Within Groups	54,090	69	,784		
	Total	56,250	71			
MUSTERI_ILETISIMI	Between Groups	,553	2	,276	,473	,625
	Within Groups	40,281	69	,584		
	Total	40,833	71			
MUSTERI_ANALIZI	Between Groups	,983	2	,492	,678	,511
	Within Groups	50,048	69	,725		
	Total	51,031	71			

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
BILIME_YATKINLIK	1,146	2	69	,324
DINE_YATKINLIK	,280	2	69	,756
MIY_TEK	1,111	2	69	,335
MUSTERI_TUTMA	,182	2	69	,834
MUSTERI_ILETISIMI	,087	2	69	,916
MUSTERI_ANALIZI	1,887	2	69	,159

YAŞ DEĞİŞKENİ İÇİN ANOVA TESTİ

Descriptives										
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
						Lower Bound	Upper Bound			
BILIME_YATKINLIK	18-22 yaş	4	4,2000	,36515	,18257	3,6190	4,7810	3,80	4,60	
	23-27 yaş	17	3,8353	,76562	,18569	3,4416	4,2289	2,40	5,00	
	28-32 yaş	14	3,8286	,66034	,17648	3,4473	4,2098	1,80	4,60	
	33 ve üstü	37	3,7405	,89177	,14661	3,4432	4,0379	1,00	5,00	
	Total	72	3,8056	,79504	,09370	3,6187	3,9924	1,00	5,00	
	DINE_YATKINLIK	18-22 yaş	4	3,0625	1,54616	,77308	,6022	5,5228	1,00	4,75
		23-27 yaş	17	3,0686	,99051	,24023	2,5594	3,5779	1,25	5,00
28-32 yaş		14	3,4464	,48217	,12886	3,1680	3,7248	2,50	4,25	
33 ve üstü		37	3,3784	1,07306	,17641	3,0206	3,7362	1,00	5,00	
Total		72	3,3009	,98587	,11619	3,0693	3,5326	1,00	5,00	
MIY_TEK		18-22 yaş	4	4,7000	,34641	,17321	4,1488	5,2512	4,20	5,00
		23-27 yaş	17	4,2588	,79298	,19233	3,8511	4,6665	2,00	5,00
	28-32 yaş	14	4,1000	,46244	,12359	3,8330	4,3670	3,00	4,60	
	33 ve üstü	37	3,9297	,71990	,11835	3,6897	4,1698	2,20	5,00	
	Total	72	4,0833	,69990	,08248	3,9189	4,2478	2,00	5,00	
	MUSTERI_TUTMA	18-22 yaş	4	3,4375	1,35976	,67988	1,2738	5,6012	1,50	4,50
		23-27 yaş	17	3,2941	1,00481	,24370	2,7775	3,8107	1,50	4,50

	28-32 yaş	14	3,6786	,82874	,22149	3,2001	4,1571	1,75	4,50
	33 ve üstü	37	3,4527	,82462	,13557	3,1778	3,7276	2,00	5,00
	Total	72	3,4583	,89009	,10490	3,2492	3,6675	1,50	5,00
MUSTERI_ILETISIMI	18-22 yaş	4	4,1667	,33333	,16667	3,6363	4,6971	4,00	4,67
	23-27 yaş	17	4,1373	,62426	,15141	3,8163	4,4582	2,67	5,00
	28-32 yaş	14	4,0000	,90582	,24209	3,4770	4,5230	1,67	5,00
	33 ve üstü	37	3,7568	,77240	,12698	3,4992	4,0143	1,33	5,00
	Total	72	3,9167	,75836	,08937	3,7385	4,0949	1,33	5,00
MUSTERI_ANALIZI	18-22 yaş	4	4,0000	,54433	,27217	3,1338	4,8662	3,33	4,67
	23-27 yaş	17	3,7843	,78121	,18947	3,3827	4,1860	2,00	5,00
	28-32 yaş	14	3,4286	,99080	,26480	2,8565	4,0006	1,67	4,67
	33 ve üstü	37	3,5405	,84748	,13932	3,2580	3,8231	1,00	4,67
	Total	72	3,6019	,84779	,09991	3,4026	3,8011	1,00	5,00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
BILIME_YATKINLIK	1,222	3	68	,308
DINE_YATKINLIK	2,797	3	68	,047
MIY_TEK	1,346	3	68	,267
MUSTERI_TUTMA	,721	3	68	,543
MUSTERI_ILETISIMI	,834	3	68	,480
MUSTERI_ANALIZI	1,180	3	68	,324

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BILIME_YATKINLIK	Between Groups	,801	3	,267	,412	,745
	Within Groups	44,077	68	,648		
	Total	44,878	71			
DINE_YATKINLIK	Between Groups	1,663	3	,554	,560	,643
	Within Groups	67,345	68	,990		
	Total	69,008	71			
MIY_TEK	Between Groups	2,922	3	,974	2,079	,111
	Within Groups	31,858	68	,469		
	Total	34,780	71			
MUSTERI_TUTMA	Between Groups	1,140	3	,380	,469	,705
	Within Groups	55,110	68	,810		
	Total	56,250	71			
MUSTERI_ILETISIMI	Between Groups	2,121	3	,707	1,242	,301
	Within Groups	38,713	68	,569		
	Total	40,833	71			
MUSTERI_ANALIZI	Between Groups	1,760	3	,587	,809	,493
	Within Groups	49,271	68	,725		
	Total	51,031	71			

ÇALIŞMA SÜRESİ DEĞİŞKENİ İÇİN ANOVA TESTİ

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
BİLİME_YATKINLIK	6 ay-1 yıl	4	4,3000	,52915	,26458	3,4580	5,1420	3,80	5,00
	2 yıl-4 yıl	19	4,0105	,47830	,10973	3,7800	4,2411	3,00	4,80
	5 yıl-9 yıl	10	3,7000	,73786	,23333	3,1722	4,2278	2,40	4,60
	10 yıl ve üstü	39	3,6821	,92534	,14817	3,3821	3,9820	1,00	5,00
	Total	72	3,8056	,79504	,09370	3,6187	3,9924	1,00	5,00
DİNE_YATKINLIK	6 ay-1 yıl	4	2,7500	1,20761	,60381	,8284	4,6716	1,00	3,75
	2 yıl-4 yıl	19	3,3158	,96408	,22118	2,8511	3,7805	1,25	5,00
	5 yıl-9 yıl	10	3,0417	,64100	,20270	2,5831	3,5002	1,67	3,75
	10 yıl ve üstü	39	3,4167	1,04870	,16793	3,0767	3,7566	1,00	5,00
	Total	72	3,3009	,98587	,11619	3,0693	3,5326	1,00	5,00
MİY_TEK	6 ay-1 yıl	4	4,4500	,41231	,20616	3,7939	5,1061	4,00	4,80
	2 yıl-4 yıl	19	4,3263	,76365	,17519	3,9582	4,6944	2,00	5,00
	5 yıl-9 yıl	10	4,0000	,55777	,17638	3,6010	4,3990	3,00	4,60
	10 yıl ve üstü	39	3,9487	,69845	,11184	3,7223	4,1751	2,20	5,00
	Total	72	4,0833	,69990	,08248	3,9189	4,2478	2,00	5,00
MÜSTERİ_TUTMA	6 ay-1 yıl	4	4,2500	,20412	,10206	3,9252	4,5748	4,00	4,50
	2 yıl-4 yıl	19	3,3421	1,05807	,24274	2,8321	3,8521	1,50	4,50

	5 yıl-9 yıl	10	3,5500	,89598	,28333	2,9091	4,1909	1,75	4,50
	10 yıl ve üstü	39	3,4103	,82416	,13197	3,1431	3,6774	2,00	5,00
	Total	72	3,4583	,89009	,10490	3,2492	3,6675	1,50	5,00
MUSTERI_ILETISIMI	6 ay-1 yıl	4	4,0833	,16667	,08333	3,8181	4,3485	4,00	4,33
	2 yıl-4 yıl	19	4,2105	,64989	,14909	3,8973	4,5238	2,67	5,00
	5 yıl-9 yıl	10	4,0000	,90267	,28545	3,3543	4,6457	1,67	5,00
	10 yıl ve üstü	39	3,7350	,77301	,12378	3,4845	3,9856	1,33	5,00
	Total	72	3,9167	,75836	,08937	3,7385	4,0949	1,33	5,00
MUSTERI_ANALIZI	6 ay-1 yıl	4	3,6667	,38490	,19245	3,0542	4,2791	3,33	4,00
	2 yıl-4 yıl	19	3,8070	,81888	,18786	3,4123	4,2017	2,00	5,00
	5 yıl-9 yıl	10	3,8333	,86424	,27330	3,2151	4,4516	2,00	4,67
	10 yıl ve üstü	39	3,4359	,87911	,14077	3,1509	3,7209	1,00	4,67
	Total	72	3,6019	,84779	,09991	3,4026	3,8011	1,00	5,00

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
BILIME_YATKINLIK	2,884	3	68	,042
DINE_YATKINLIK	1,016	3	68	,391
MIY_TEK	,351	3	68	,789
MUSTERI_TUTMA	2,706	3	68	,052
MUSTERI_ILETISIMI	1,144	3	68	,338
MUSTERI_ANALIZI	,723	3	68	,542

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
BILIME_YATKINLIK	Between Groups	2,482	3	,827	1,327	,273
	Within Groups	42,395	68	,623		
	Total	44,878	71			
DINE_YATKINLIK	Between Groups	2,413	3	,804	,821	,487
	Within Groups	66,595	68	,979		
	Total	69,008	71			
MIY_TEK	Between Groups	2,436	3	,812	1,707	,174
	Within Groups	32,344	68	,476		
	Total	34,780	71			
MUSTERI_TUTMA	Between Groups	2,938	3	,979	1,249	,299
	Within Groups	53,312	68	,784		
	Total	56,250	71			
MUSTERI_ILETISIMI	Between Groups	3,108	3	1,036	1,867	,143
	Within Groups	37,726	68	,555		
	Total	40,833	71			
MUSTERI_ANALIZI	Between Groups	2,427	3	,809	1,132	,343
	Within Groups	48,604	68	,715		
	Total	51,031	71			

KORELASYON ANALİZİ

Correlations							
		BILIM E_YA TKINLIK	DINE_YATK INLIK	MIY_ TEK	MUSTERI_T UTMA	MUSTERI_ILE TISIMI	MUSTERI_A NALIZI
BILIME_YATK INLIK	Pearson	1	,525**	,211	,256*	,297*	,480**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,076	,030	,011	,000
	N	72	72	72	72	72	72
DINE_YATKIN LIK	Pearson	,525**	1	,160	,036	,142	,257*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,179	,765	,233	,029
	N	72	72	72	72	72	72
MIY_TEK	Pearson	,211	,160	1	,522**	,471**	,153
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,076	,179		,000	,000	,199
	N	72	72	72	72	72	72
MUSTERI_TU TMA	Pearson	,256*	,036	,522**	1	,431**	,174
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,030	,765	,000		,000	,145
	N	72	72	72	72	72	72
MUSTERI_ILE TISIMI	Pearson	,297*	,142	,471**	,431**	1	,374**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,011	,233	,000	,000		,001
	N	72	72	72	72	72	72
MUSTERI_AN ALIZI	Pearson	,480**	,257*	,153	,174	,374**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,029	,199	,145	,001	
	N	72	72	72	72	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

BİLİME YATKINLIK BOYUTU İÇİN REGRESYON ANALİZİ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,516 ^a	,266	,223	,70101	1,628

a. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA, MUSTERI_ILETISIMI

b. Dependent Variable: BILIME_YATKINLIK

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,953	4	2,988	6,081	,000 ^a
	Residual	32,925	67	,491		
	Total	44,878	71			

a. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA, MUSTERI_ILETISIMI

b. Dependent Variable: BILIME_YATKINLIK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,490	,585		2,549	,013		
	MIY_TEK	,057	,147	,050	,385	,701	,652	1,534
	MUSTERI_TUTMA	,117	,113	,131	1,036	,304	,683	1,465
	MUSTERI_ILETISIMI	,059	,136	,057	,436	,664	,651	1,537
	MUSTERI_ANALIZI	,402	,106	,428	3,792	,000	,859	1,164

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,490	,585		2,549	,013		
	MIY_TEK	,057	,147	,050	,385	,701	,652	1,534
	MUSTERI_TUTMA	,117	,113	,131	1,036	,304	,683	1,465
	MUSTERI_ILETISIMI	,059	,136	,057	,436	,664	,651	1,537
	MUSTERI_ANALIZI	,402	,106	,428	3,792	,000	,859	1,164

a. Dependent Variable: BILIME_YATKINLIK

DİNE YATKINLIK BOYUTU İÇİN REGRESYON ANALİZİ

Model Summary^e

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,296 ^a	,088	,033	,96926	1,610
2	,296 ^b	,088	,047	,96220	
3	,284 ^c	,081	,054	,95877	
4	,257 ^d	,066	,053	,95960	

a. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA, MUSTERI_ILETISIMI

b. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA

c. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK

d. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI

e. Dependent Variable: DINE_YATKINLIK

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,063	4	1,516	1,613	,181 ^a
	Residual	62,945	67	,939		
	Total	69,008	71			
2	Regression	6,052	3	2,017	2,179	,098 ^b
	Residual	62,956	68	,926		
	Total	69,008	71			
3	Regression	5,581	2	2,790	3,036	,055 ^c
	Residual	63,427	69	,919		
	Total	69,008	71			
4	Regression	4,550	1	4,550	4,941	,029 ^d
	Residual	64,458	70	,921		
	Total	69,008	71			

a. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA, MUSTERI_ILETISIMI

b. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK, MUSTERI_TUTMA

c. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI, MIY_TEK

d. Predictors: (Constant), MUSTERI_ANALIZI

e. Dependent Variable: DINE_YATKINLIK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,623	,808		2,008	,049		
	MIY_TEK	,237	,204	,168	1,163	,249	,652	1,534
	MUSTERI_TUTMA	-,112	,156	-,101	-,715	,477	,683	1,465
	MUSTERI_ILETISIMI	,021	,188	,016	,110	,912	,651	1,537
	MUSTERI_ANALIZI	,282	,146	,243	1,927	,058	,859	1,164
2	(Constant)	1,643	,782		2,101	,039		
	MIY_TEK	,244	,192	,173	1,271	,208	,723	1,383
	MUSTERI_TUTMA	-,108	,151	-,097	-,713	,478	,718	1,392
	MUSTERI_ANALIZI	,287	,137	,247	2,096	,040	,964	1,037
3	(Constant)	1,593	,776		2,053	,044		
	MIY_TEK	,174	,165	,124	1,059	,293	,977	1,024
	MUSTERI_ANALIZI	,277	,136	,238	2,036	,046	,977	1,024
4	(Constant)	2,225	,497		4,479	,000		
	MUSTERI_ANALIZI	,299	,134	,257	2,223	,029	1,000	1,000

a. Dependent Variable: DINE_YATKINLIK

Ek-3 S. Swaminathan vd. (2004) Müşteri İlişkileri Yönetimi Ölçeği İzin Yazısı

Fwd: Scale Permission [Gelen Kutusu x](#)



Anderson, Rolph

22 Temmuz Per 06:03 ☆

Sent from my iPhone Begin forwarded message: From: SERHAN GÜLER <serhangules@gmail.com> Date: July 21, 2019 at 4:45:32 PM EDT To: rolph.e.anderson@drexel.edu S

SERHAN GÜLER

25 Temmuz Per 02:34 ☆

Dear Mr. Srinivasan Swaminathan,

Swaminathan, Srinivasan

25 Temmuz Per 15:10 ☆

Alici ben *

Hi Serhan: Many thanks for your kind e-mail. Once an article is published you do not need any permission from me to use the scales. Please go ahead and use it. Wishing you the very best in your thesis and life. Thank you, Yours sincerely, Srinivasan

From: SERHAN GÜLER <serhangules@gmail.com>

Sent: Wednesday, July 24, 2019 7:34 PM

To: Swaminathan, Srinivasan <swaminas@drexel.edu>

Subject: Fwd: Scale Permission

EXTERNAL.

Dear Mr. Srinivasan Swaminathan,

I'm Serhan Güler. I'm a student of Master's degree at Dumlupınar University in Kütahya, a city of Turkey.

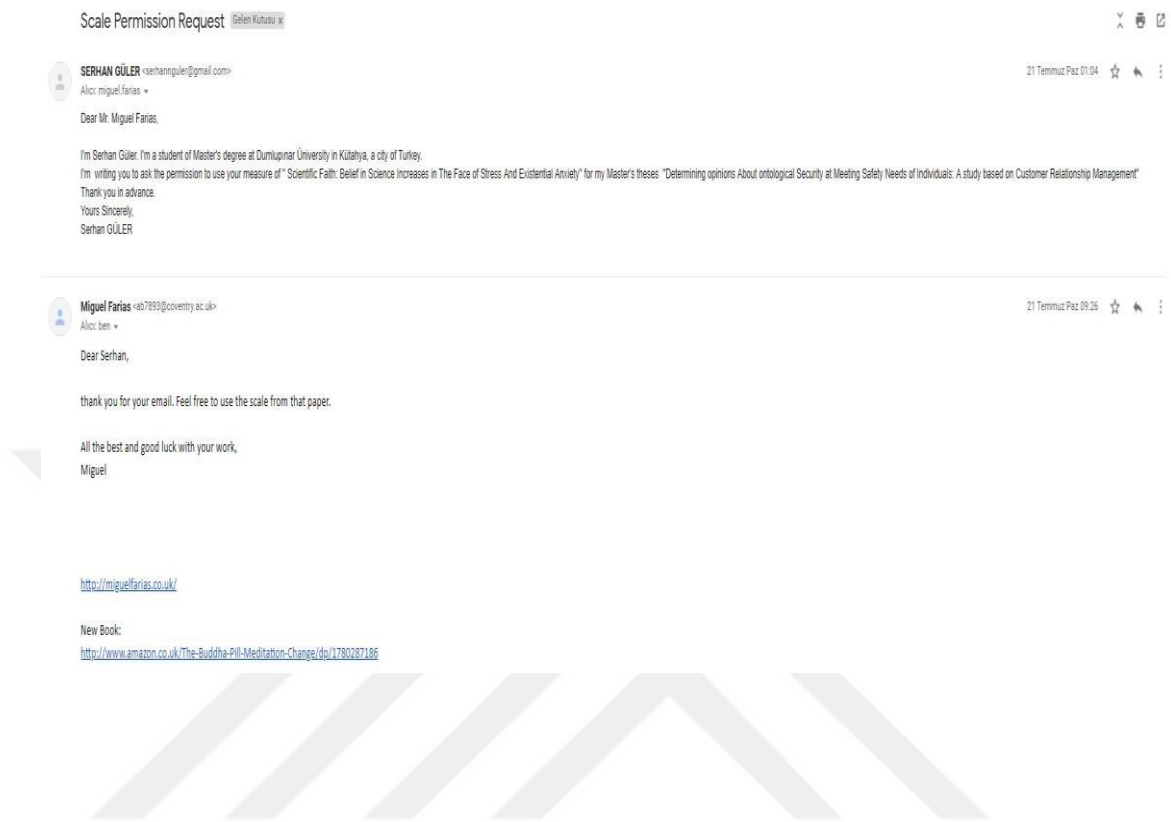
I'm writing you to ask the permission to use your measure of "Customer relationship management: its dimensions and effect on customer outcomes" for my Master's theses "Determining opinions About ontological Security at Meeting Safety Needs of Individuals: A study based on Customer Relationship Management"

Thank you in advance.

Yours Sincerely,

Serhan GÜLER

Ek-4 M. Farias vd. (2013) Ontolojik Güvenlik Ölçeği İzin Yazısı



KAYNAKÇA

- AĞIR, Bülent Sarper (2015), ‘‘Güvenlik Kavramını Yeniden Düşünmek: Küreselleşme, Kimlik ve Değişen Güvenlik Anlayışı’’, **Güvenlik Stratejileri Dergisi**, cilt:11, sayı:22, ss:97-131.
- AK, Tarık (2015), ‘‘Çevresel Güvenlik Yaklaşımının Silahlı Kuvvetlere Etkisi’’, **T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt:17, sayı:2, ss:133-145.
- AKAN, Nesrin (2015), ‘‘Sanat ve Müzik Ontolojisi’’, **T.C. İnönü Üniversitesi Kültür Ve Sanat Dergisi**, cilt:1, sayı:2, ss:61-72.
- ALAGÖZ, Mehmet, ALAGÖZ BAŞARAN Selda, (2003), ‘‘Müşteri İlişkileri Yönetimi Ve Kapsamı’’, **T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi**, cilt:6, sayı:1, ss:35-54.
- Anadolu Üniversitesi. (2013), T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını **Müşteri İlişkileri Yönetimi Kitabı**. Eskişehir.
- ARENDS, J. FREDERİK M., (2009), ‘‘Homeros’dan Hobbes ve Ötesine: ‘‘Güvenlik’’ Kavramının Avrupa Geleneğindeki Boyutları’’, **Uluslararası İlişkiler**, Cilt 6, Sayı 22 (Yaz 2009), ss. 3- 33.
- ARSEVEN, Haydar (1984), ‘‘Sigortanın Tarihçesi ve Geri Kalmışlığımızın Sebepleri’’, **T.C. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası**, cilt:43, sayı:1-4, ss:415-431.
- ASUNAKUTLU, Tuncer (2001), ‘‘Sigorta Açısından Güvenlik ve Risk’’, **Mevzuat Dergisi**, cilt , sayı:43.
- AYDEMİR, Mustafa (2013), ‘‘Ret Ve İnkârın Kıskaçındaki Nihilist Karakterler: Bazarov Ve Suat’’, **International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic**, cilt:8/8, sayı, ss:124-138.

- AYDINER BOYLU, Ayfer, PAÇACIOĞLU Bahar (2016), ‘‘Yaşam Kalitesi ve Göstergeleri’’, **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)**, cilt:8, sayı:15, ss:137-150.
- AYHAN, Ufuk (2016). ‘‘Yeni Güvenlik Konsepti Ve Güvenliği Sınır Ötesinde Karşılama’’, **Güvenlik Çalışmaları Dergisi**. Cilt:18(3), ss: 1-144.
- BAKAN, Selahattin ve ŞAHİN Sonay (2018), ‘‘ Uluslararası Güvenlik Yaklaşımlarının Tarihsel Dönüşümü Ve Yeni Tehditler’’, **The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences**, cilt:4, sayı:2, ss:135-152.
- BAKIR, Kemal (2006), ‘‘ Pragmatizm Ve Eğitime Yansımaları’’. **T.C. Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, cilt:0, sayı:14, ss:49-68.
- BANDEOĞLU, Zeyyat (2016), ‘‘Kopenhag Siyasi Kriterlerinin Türkiye’nin Ulusal Güvenliğine Yansımaları’’, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, cilt:14, sayı:22, ss:313-358.
- BASKIN, Yusuf Zakir (2018), ‘‘Türkiye’de Güvenlik Çalışmalarının Tarihsel Perspektiften Nitel Analizi’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı**, Kahramanmaraş.
- BAŞURGAN, Aynur ve Fikret, BİRDİŞLİ, (2017), ‘‘Güvenlik Politikalarının Konstrüktivist Bir Unsuru Olarak Güvenlik Kültürü ve Türkiye Örneği’’, **T.C. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt: 4, sayı: 4, ss: 58-78.
- BAUDRİLLARD, Jean. (2008), Tüketim Toplumu, (çev. Hazal Deliceçaylı, Ferda Keskin). **Ayrıntı Yayınları**, İstanbul.
- BAYAR, Fırat (2008), ‘‘ Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye’’, **Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi**, cilt, sayı:32, ss:25-34.

- BAYLİS, John (2008), “ Uluslararası İlişkilerde Güvenlik Kavramı”, **Uluslararası İlişkiler Dergisi**, cilt:5, sayı:18, ss:68-85.
- BAYRAK, Yunus (2015), “ Spinoza’nın Metafiziğinde Üç Ana Kavram: Töz, Sıfat ve Tavr”, **ETÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt:1, sayı:1, ss:187-197.
- BAYSAL, Başar ve Çağla, LÜLECİ (2015), “Kopenhag Okulu ve Güvenlikleştirme Teorisi”, **Güvelik Stratejileri Dergisi**, cilt:11, sayı:22, ss:61-96
- BAYUK, M. , KÜÇÜK Ferit (2007), “Müşteri Tatmini Ve Müşteri Sadakati İlişkisi”, **T.C. Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, cilt:22, sayı:1, ss:285-292.
- BEKTAŞ, Olcay, DURMUŞOĞLU Veli, (2019), “Türk Otomotiv Sektörünün Sosyal Medya Yönetimi Bağlamında Firma - Müşteri Etkileşimi İlişkisinin İncelenmesi”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, cilt:17, sayı:33, ss:231-253.
- BENDER, Merih Tekin (2005), “ John Dewey’nin Eğitime Bakışı Üzerine Yeni Bir Yorum”, **T.C. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi**, cilt:6, sayı:1, ss:13-19.
- BENZER, Umut (2014), “Ontoloji Arama Motorlarının İncelenmesi Ve Nosql Tabanlı Bir Ontoloji Havuzu Gerçekleştirimi, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Anabilim Dalı**, İzmir.
- BİÇER, Savaş (2017), “Ulusal Güvenlik ve İstihbarat Sisteminde Geleneksel Anlayıştan Modern ve Değişen İhtiyaçlar Dönemine Geçiş”, **Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt:9, sayı:2, ss:435-464.
- BİRDİŞLİ, F. (2011). “Ulusal Güvenlik Kavramının Tarihsel Ve Düşünsel Temelleri”, **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 31, ss. 149-169.
- BOLAT, Ali (2019), “Araç Kaskosu Yaptırma Algısı ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespiti: Düzce Üniversitesi Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı**, Bolu.

- BOZKURT, N. (2003), “20. Yüzyıl Düşünce Akımları”, **Mapa Kültür Yayınları**, İstanbul.
- CAYMAZ, Ebru ve Fahri, ERENEL (2014), “Uluslararası Örgütlerin Güvenlik Sorunlarının Çözümünde Yeterliliği: Afrika Birliği Örneği”, **İGÜSBD** Cilt: 1 Sayı: 1 ss: 1-136.
- COŞKUN, Cevdet (2011), “ Tek Başına Bilim Yeter mi Bilim Metafizik İlişkisi Üzerine”, **Dergi Park Eskiye Arşiv**, cilt, sayı:21, ss:33-37.
- ÇAVUŞOĞLU, Halis (2017),”Genel Olarak Varoluşçuluğa Bakış Ve Varoluşçuluk Çeşitleri”, **Journal Of Social And Humanities Sciences Research**, cilt:4, sayı:12, ss:772-780.
- ÇELEBİ, Vedat (2014), “ Nicolai Hartmann’ın Yeni Ontolojisinde Varlık ve Değer İlişkisi”, **ETHOS: Felsefe ve Toplumsal Bilimlerde Diyaloglar**, cilt:7, sayı:2, ss:74-92.
- ÇEVİKBAŞ, Sebahattin (2010), “Nietzsche ve Nihilizm Kalkanına Yaşamın Yadsınmasını Kazımış Olan Bir Felsefe”. **T.C. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt:14/1, sayı, ss:25-40
- ÇIKRIKCI, Tolga (2017), “Uluslararası İlişkilerde Güvenliğin Referans Nesnesi Sorunsalı: Klasikten Yeniye Kavramsal Bir Analiz”, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, cilt:3 sayı:6, ss1-306.
- ÇITAK, Emre (2016), “Bölgesel Güvenlik Denkleminde Türkiye-Azerbaycan Enerji İlişkisinin Önemi”, **Bölgesel Çalışmalar**, cilt:1, sayı:1, ss:117-139.
- ÇIVGIN, Ayşe Gül (2014), “ Ontolojik Temellere Dayanan Felsefi Antropoloji”, **Mavi Atlas**, cilt, sayı:3, ss:109-121.
- ÇİÇEK, Ercan (2005), “Müşteri İlişkileri Yönetimini Uygulama Sürecinde Başarıyı Etkileyen Faktörler”, **T.C. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, cilt:2005, sayı:2, ss:60-72.

- ÇOBAN, Suzan (2005), ‘‘Müşteri Sadâkatinin Kazanılmasında Veri Tabanlı Pazarlamanın Kullanımı’’, **T.C. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt:1, sayı:19, ss:295-307.
- ÇOTUKSÖKEN, Betül (2001), **Cumhuriyet Döneminde Türkiye’de Öğretim ve Araştırma Alanı Olarak Felsefe**, Meteksan Anonim Şirketi, Ankara.
- ÇÜÇEN, A. Kadir (2001), *Bilgi Felsefesi*, 2. Baskı, Asa Kitabevi, Bursa: s. 24.
- DABAN, Cihan (2017), ‘‘Siber Güvenlik ve Uluslararası Güvenlik İlişkisi’’,**Cyberpolitik Journal**, cilt , sayı:1 , ss:84-100.
- DEMİRBİLEK, İskender (2015), ‘‘ Türk Sigorta Sektörünün Kurumsal İtibarının Repman Modeli İle Ölçülmesi: Finansal Performans ve İtibar İlişkisi’’, Doktora Tezi, **T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Anabilim Dalı Halkla İlişkiler Bilim Dalı**, İstanbul.
- DEMİRCİ, Server, ASTAR Melek (2011), ‘‘Türkiye’de Özel Sigortayı Etkileyen Faktörler: Logit Modeli’’, **T.C. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt:13, sayı:2, ss:119-130.
- DEMİREL, Yavuz (2007), ‘‘Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri İlişkileri Yönetimi’nin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi’’, **T.C. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt, sayı:13, ss:56-81.
- DERİN, Neslihan ve Neslihan ŞİMŞEK İLKİM, (2018), ‘‘Güvenlik İklimi Ve İş Tatmini İlişkisinde Birey-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü’’**Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, cilt: 32, sayı: 2, ss:231-245.
- DİKİCİ, F. Hülya (2018), ‘‘Otel işletmelerinin müşteri ilişkileri yönetimine bakışı: Isparta örneği’’, **International Journal of Social Sciences and Education Research**, cilt:4, sayı:2, ss:344-358.
- DURMUŞ, Mithat (2011), ‘‘İmge- Sembol Kavramlarını Yorumlama Projesi Ve Melih Cevdet Anday Şiirinde İmge’’, **International Periodical For The**

Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, cilt:6, sayı:3, ss:745-762.

EMEKLİER, Bilgehan (2011), ‘‘ Thomas Hobbes Ve John Locke’un Güvenlik Anlayışlarının Karşılaştırmalı Bir Analizi’’, **Güvenlik Stratejileri Dergisi**, cilt:7,sayı:13, ss:99-123.

EMEKLİER, B. ve A. Sandıklı (2011). ‘‘21’inci Yüzyılda Uluslararası Örgütlerin Güvenlik Yaklaşımları ve Balkanlar’ın Güvenliği’’, **Balkan Kongresi Kitabı. Kocaeli Üniversitesi Yayınları**, Kocaeli.

EMİROĞLU, B. (2011). ‘‘Türkiye de Güvenlik Hizmeti ve Güvenlik Yönetimi’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Van.

ERÇOŞKUN, M. Hanifi, NALÇACI Ahmet (2005), ‘‘Öğretimde Psikolojik İhtiyaçların Yeri Ve Önemi’’, **Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, cilt, sayı:11, ss:354-370.

ERDOĞAN, İbrahim (2013), ‘‘Küreselleşme Olgusu Bağlamında Yeni Güvenlik Algısı’’, **Akademik Bakış**, Cilt:6, Sayı:12, ss:265-292.

ERDOĞAN, Şemsettin (2016), ‘‘Avrupa Azınlık Dil Politikası Ve Toplumsal Güvenlik: Letonya Örneği’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Güvenlik Bilimleri Ana Bilim Dalı**, Ankara.

ERGÜL, N. (2012). ‘‘Teoriler Işığında Güvenlik, Savaş, Barış Ve Çatışma Çözümleri’’, Bilgesam Yayınları, İstanbul.

ERGÜVEN, N.S. (2016). ‘‘Uluslararası Hukuk Açısından Güvenlik Kavramının Teorik Temelleri’’, **T.C. Ankara Üniversitesi Hukuk Fak. Dergisi**, Cilt:3, Sayı:65, ss: 771-835.

ERKAN, Hakan (2017), ‘‘ Yönetim Kavramının Ontolojik İncelemesi ‘’, Doktora Tezi, **T.C. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı**, İzmir.

- ERTEM, Sarı Helin (2012), ‘‘ Kimlik ve Güvenlik İlişisine Konstrüktivist Bir Yaklaşım: "Kimliğin Güvenliği" ve "Güvenliğin Kimliği", **Güvenlik Stratejileri Dergisi**, cilt:8, sayı:16, ss. 177-237.
- ESGİN, Ali (2013), ‘‘ İmal Edilmiş Belirsizlikler Çağının Sosyolojik Yönelimi: Ulrich Beck ve Anthony Giddens Kaynaklı ‘‘Risk Toplumu’’ Tartışmaları’’, **Gaziantep University Journal of Social Sciences**, cilt:12, sayı:3, ss:683-696.
- FAHRİOĞLU, Ferda (2013), ‘‘Güvenlik Ve Kimlik Bağlamında İnsan İhtiyaçları Teorisi’nin Türkiye’deki Kürt Sorununa Uygulanması’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı**, Ankara.
- FIRAT, Muhammet Sabır (2016), ‘‘Türkiye’de Sosyal Güvenlik Kurumu Bütçesi Ve Sosyal Güvenlik Açıkları’’, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, cilt, sayı:127, ss:317-339.
- GENÇ, Ömür (2002), ‘‘Sigortacılık Sektörü Ve Türkiye’de Sigorta Sektörünün Fon Yaratma Kapasitesi’’, **Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.** , Ankara.
- GİDDENS, Anthony. **New Rules of Sociological Method**. (çev. Ümit Tatlıcan ve Bekir Balkız.). Paradigma Yayınları, İstanbul, 2003.
- GİDDENS, Anthony. **Tarihsel Materyalizmin Çağdaş Eleştirisi**. (çev. Ümit Tatlıcan). Paradigma Yayınları, İstanbul, 2000.
- GİDENS, Anthony (1994), ‘‘**Modernliğin Sonuçları**’’, Kuşdil, Ersin, (Çev.), Ayrıntı Yayınları, 1. Baskı, İstanbul.
- GÖKBAŞ, S. (2009). ‘‘**Çok Kutuplu Yeni Uluslararası Sistemde ‘‘Güvenlik’’ Algısı**’’, Türk Asya Stratejik Araştırmalar Merkezi, Temmuz 2009 ss: 1-6.
- GÖKULU, Gökhan (2010), ‘‘ Kent Güvenliği Kentleşme Ve Suç İlişkisi’’, **T.C. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, cilt:24, sayı:1, ss:210-226.

- GÖZ, Kemal (2018), ‘‘İbn Sînâ Felsefesinde Varlık Ve Mahiyet Kavramları’’, **AİBÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi**, cilt:6, sayı:12, ss:358-371.
- GÜL, Fikri (2014), ‘‘ Varoluşçu Felsefenin Türk Düşünce Hayatındaki Yansımaları’’, **T.C. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt, sayı:18, ss:27-32.
- GÜLEŞ, Hasan Kürşat, (2004), ‘‘Bilişim Teknolojilerinin Müşteri İlişkileri Yönetimine Katkıları’’, **T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, sayı:12 , ss:231-243.
- GÜNDAL, Kenan (2015), ‘‘Anthony Giddens’ta Süreksizlikler Ve Ontolojik Kaygı: Geç Modern Çağda Varlıksal Güvenlik Problemi’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı**, Aydın.
- GÜNER, Ahmet Umut (2009), ‘‘Soğuk Savaş Sonrası Dönemde Değişen Güvenlik Algılamaları Ve Bir Güvenlik Sorunu Olarak Başarısız Devletler’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İlişkiler Ana Bilim Dalı Uluslararası İlişkiler Bilim Dalı**, Konya.
- HENDEN ŞOLT, H. Burçin (2018), ‘‘Kentlerde Swot Analizi Ve Maslow Gereksinim Hiyerarşisi Etkileşimi’’, **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, cilt:5, sayı:5, ss:214-223.
- HEPTAZELER, Orkide (2018), ‘‘ Müşteri ilişkileri yönetiminin rekabet gücüne etkisi: Lojistik sektöründe bir uygulama’’, Yüksek Lisans, **T.C. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Programı**, Manisa.
- HİLAV, S. (2012), ‘‘Diyalektik Düşüncenin Tarihi’’, Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- İNAN, Şükrü ve Yakup, DOĞAN (2018), ‘‘Ekonomik İstihbaratın Uluslararası Ekonomik Güvenlik ve Güç İlişkilerine Etkileri’’, **Journal of Strategic Research in Social Science**, cilt:4, sayı:1, ss:41-56

İNÖNÜ, Nazlı (2008), ‘‘Charles Sanders Peirce’ün Pragmatizmi’’, **Felsefe Arşivi**, Cilt:0,sayı:33, ss:31-41.

İREN, Adem Ali, Timuçin KODAMAN,KANAT Selim (2016), ‘‘İnsani Güvenlik Ve Terörizmle Mücadele’’, **T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**. Cilt:21, sayı:2, ss:567-588.

KAHRAMAN, Yakup (2013), ‘‘ Hiyerarşik Varlık Algısından Ontolojik Varlık Algısına Geçişin İmkânı’’, **T.C. Kaygı Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi**, cilt, sayı:21, ss: 7-18.

KALKAN, Küçüksolak, Övgü, (2012), ‘‘Güvenlik Kavramının Realizm, Neorealizm Ve Kopenhag Okulu Çerçevesinde Tartışılması’’, **Turan Stratejik Araştırmalar Merkezi Dergisi**, cilt:4, sayı:14, ss:202-208.

KAMİLÇELEBİ, Hatibe (2012), ‘‘Türkiye’de Sigorta Sektörünün Swot Analizi Ve Bir Araştırma’’, **Ekonomi Bilimleri Dergisi**, cilt:4, sayı:1, ss:45-54.

KANAT, Selim, Kodaman Timuçin, İren Adem Ali, (2016), ‘‘İnsani Güvenlik Ve Terörizmle Mücadele Human Security And Combating Against Terrorism’’, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt:21, sayı:2, ss:267-588.

KARA, Hakan (2017), ‘‘Ontolojik (Benlik) Güvenlik Duygusu ve Oluşmasında Etkili Olabilecek Bilim ve Teolojik Eğilimlerin Yönetici ve Çalışanların Bulundukları Rutin Çevreler Üzerinden Sorgulanması’’, **Journal of Strategic Research in Social Science**, cilt:3, sayı:4, ss:76-96.

KARABULUT, B. (2009). ‘‘Küreselleşme Sürecinde Güvenlik Alanında Değişimler: Karadeniz’in Güvenliğini Yeniden Düşünmek’’, **Karadeniz Araştırmaları**, Cilt: 6, Sayı: 23, ss. 1-11.

KARTAL, Cansu Büşra (2013), ‘‘Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi Kapsamında Kişi Özgürlüğü ve Güvenliği Hakkı’’, **T.C. Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, cilt:21, sayı:2, ss:63-87.

- KAYPAK, Ş. (2008). ‘‘Güvenlikte Yeni Bir Boyut; Çevresel Güvenlik’’, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt:8, Sayı:8, ss. 1-22.
- KAYPAK, Şafak (2013), ‘‘Çevresel Güvenlik ve Sınıraşan Çevre Suçları’’, **T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt:, sayı:38, ss:11-22.
- KAYPAK, Şafak (2012), ‘‘Güvenlikte Yeni Bir Boyut; Çevresel Güvenlik’’, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, cilt, sayı, ss:1-22.
- KINAĞ, Mustafa (2018),’’William James’in Çoğulcu Evren Perspektifinde İdealizm Eleştirisi’’, **T.C. Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, cilt:17, sayı:34, ss. 713 – 730.
- KIRIŞ, R. (2018). ‘‘Uluslararası Güvenlik Sisteminde Değişen Güvenlik Algısı ve Türk Dış Politikası’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı**, Ankara.
- KIZIL, Hayrettin (2011), ‘‘Düalizm Ve Antik Ari Kültürü’’, **T.C. Dicle Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, cilt:13, sayı:1, ss:61-92.
- KOCAMAN, Ayşe Çiğdem (2017),’’ Martin Heidegger’de ‘‘Birlikte Varolma’’ ve Dasein’in Kendini ‘‘Herkes’’de Yitirmesi’’, **Kent Kültürü ve Yönetimi Hakemli Elektronik Dergisi**, cilt:10, sayı:4, ss:500-511.
- KULA Sedat, ÇAKAR Bekir (2015), ‘‘ Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki’’, **T.C. Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, cilt:6, sayı:12, ss:191-210.
- KURT, Selim (2005), ‘‘Toplumsal Güvenliğin Yükselişi’’, **The Journal of Academic Social Science Studies**, cilt, sayı:37, ss:459-476
- KÜÇÜKŞAHİN, A. (2006). ‘‘Güvenlik Bağlamında, Risk Ve Tehdit Kavramları Arasındaki Farklar Nelerdir Ve Nasıl Belirlenmelidir?’’, **Güvenlik Stratejileri Dergisi**, Cilt:2, Sayı:4, ss. 7-40.

KÜLEKÇİ, İlknur (2019), “Türk Sigortacılık Sektöründe Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Etkinlik Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Para Sermaye Piyasaları ve Finansal Kurumlar Bilim Dalı**, İstanbul.

LESKAY, Melek Tan (2010), “Elementer Alanlarda Faaliyet Gösteren Sigorta Şirketlerinde Finansal Tablo Analizleri Ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans, **T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Finansman Programı**, İzmir.

MENGÜÇOĞLU, Takiyettin (2003), “Felsefeye Giriş”, 8. baskı, **Remzi Kitabevi**, İstanbul.

MENGÜŞOĞLU, Takiyettin (1992), “Felsefeye Giriş”, **Remzi Kitabevi**, İstanbul.

MENGÜŞOĞLU, Takiyettin (2015), “İnsan Felsefesi”, **Doğu Batı Yayınları**, Ankara.

MESJASZ, Krakov (2008). “Ekonomik Güvenlik”, **Uluslararası İlişkiler**, cilt:5, sayı:18, ss. 125-150.

MÜSLÜMOV, Alövsat, ARAS Güler (2003), “Türk Sigorta Sektörünün Özel Emeklilik Reformu Sürecinde Değişen Rolü: Fırsatlar Ve Tehditler”, **T.C. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası**, cilt:53, sayı:2, ss:38-56.

NACAK, Aslan Onur (2015), “21’inci Yüzyıl Ortak Güvenlik Ortamı: Askerî Statülü Kolluk Kuvvetleri İçin Plânlama Önerileri”, **Güvenlik Bilimleri Dergisi**, sayı:4(1), ss:1-20.

ÖMÜRBEK Nuri, ALTIN Fatma Gül (2008), “Sigortacılık Sektöründe Bilgi Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma”, **T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt:13, sayı:3, ss:105-127.

ÖRKÜ, Armağan (2016), “Bölgesel Güvenlik Kompleksi Çerçevesinden Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nin Bağımsızlık Sorunsalı”, **Avrasya İncelemeleri Dergisi**, cilt:5, sayı:2, ss:209-231.

- ÖZCAN, Arif Behiç (2011), ‘‘Uluslararası Güvenlik Sorunları ve Abd’nin Güvenlik Stratejileri’’, **Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, cilt:11, sayı:22, ss:445-466.
- ÖZDAĞOĞLU Aşkın, ÖZDAĞOĞLU Güzin, ÖZ Eylem (2008), ‘‘Müşteri Sadakatının Sağlanmasında Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi: İzmir’de Bir Hipermarket Araştırması’’, **T.C. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, cilt:22, sayı:1, ss:367-388.
- ÖZDAMAR, M. (2008), ‘‘Sigorta Brokeri Ve Hukukî Niteliği’’, **T.C. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, cilt:57, sayı:3, ss:525-560.
- ÖZÜDOĞRU, Haşim (2017), ‘‘Türkiye Sigortacılık Sektörünün Değerlendirilmesi’’, **Bankacılık Ve Finansal Araştırmalar Dergisi (BAFAD)**, cilt:4, sayı:1, ss:38-47.
- PAÇACI, İbrahim (2017), ‘‘Hayat Sigortaları Ve Bireysel Emeklilik Sistemi’’, **T.C. Aksaray Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi Dergisi**, cilt:4, sayı:8, ss:313-338.
- PANCAROĞLU Mısra, KUMKALE İlknur (2018), ‘‘ İşletmelerde Rekabet Avantajı Sağlamada Müşteri İlişkileri Yönetiminin Etkisi: Sigortacılık Alanında Bir Araştırma’’, **Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi**, cilt:7, sayı:4, ss:204-218.
- RALPH Leon Beals, Harry HOİJER (1991). Antropolojinin Konusu ve Alanı (Gürbüz Erginer Çev.). **T.C. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**. Cilt:35. Sayı:2. Ss:9-10.
- RUMELİLİ, Bahar (2013), ‘‘Uluslar Arası İlişkilerde Kimlik ve Ontolojik Güvenlik’’, **Bilim ve Sanat Vakfı**, sayı:83.
- RUMELİLİ, Bahar ve Sibel KARADAĞ (2017), ‘‘Göç ve Güvenlik: Eleştirel Yaklaşımlar’’, **Toplum ve Bilim**, cilt, sayı:140, ss:1-232.
- SAĞLAM, N. (1996), ‘‘Sigorta İşletmelerinde Mali Tabloların Hazırlanması ve Avrupa Birliği’ne Uyum’’, **Etam yayın A.Ş.**, Eskişehir, s. 37.

- SAKA, Erim (2017), ‘ ‘ Türkiye’de Sigortacılık Faaliyetleri ve Bankasürans’’, **Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi**, cilt:1, sayı:2, ss:33-52.
- SANCAK, Kadir (2013), ‘ ‘Güvenlik Kavramı Etrafındaki Tartışmalar Ve Uluslararası Güvenliğin Dönüşümü’’, **T.C. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt, sayı:6, ss:124-134.
- SARI ERTEM, Helin (2008), ‘ ‘ Kimlik ve Güvenlik İlişisine Konstrüktivist Bir Yaklaşım: “Kimliğin Güvenliği” ve “Güvenliğin Kimliği” ‘ ‘, **Güvenlik Stratejileri Dergisi**, sayı:16, ss:177-237.
- SEZAL, Levent (2017), ‘ ‘Türkiye Sigortacılık Sektörünün Değerlendirilmesi Ve Faizsiz Sigortacılık Sisteminin Uygulanabilirliği’’, **Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi**, cilt:10,sayı:52, ss:1156-1167.
- SOYSAL, Abdullah, DOĞAN Sermed, BAYNAL Tuğba (2017), ‘ ‘ Özel Sağlık Kurumlarında Müşteri İlişkileri Yönetimi’’, **T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt:7, sayı:1, ss:39-66.
- ŞAHİN, Ceylan (2019), ‘ ‘Avrupa Birliği Müktesebatı Çerçevesinde Türkiye’de Sigortacılık Hizmetleri: Karşılaştırmalı Analiz’’, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı**, Sivas.
- ŞENER, H. Yelda, BEHDİOĞLU Sema (2014), ‘ ‘Türkiye Sigorta Pazarının Gelişimindeki Ana Unsurların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma’’, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt, sayı, ss:523-534.
- ŞENTÜRK, Rıttan (2010). ‘ ‘Mekansal Bilişime Ontolojik Bir Yaklaşım’’, **Akademik Bilişim 10 - XII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri** , Muğla Üniversitesi, ss:105-116.

- TAŞKIN, Ercan (2005), “ Türkiye Sigorta Pazarının Avrupa ve ABD Sigorta Pazarları ile Karşılaştırılması”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, cilt, sayı:49, ss:996-1020.
- TEMUR Abdülnaim (2018), “Türkiye’de Trafik Sigortalarının Branş Karlılığını Etkileyen Faktörler Ve Bu Faktörlerin Sigorta Sektörü Karlılığına Etkisi”, **Akademik Hassasiyetler**, cilt:5, sayı:10, ss:305-330.
- TÜRKYILMAZ, Çetin (2004), “ Heidegger’in "Ontoloji Tarihi"nde Kant Felsefesinin Yeri”, **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, cilt: 21, sayı: 1, ss. 165-181.
- UÇKUN C.Gazi, YÜKSEL Asiye, DEMİR Barış (2012), “Özel Güvenlik Sektörünün Türkiye’deki Rolü Ve Dünya’daki Konumu, **Electronic Journal of Vocational Colleges**, cilt, sayı, ss:22-30.
- UMUT, M. (2014). “Türkiye Sigortacılık Piyasasının AB Üyelik Süreci Açısından Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi”, Doktora Tezi, **T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı**, Ankara.
- URALCAN, G. Şebnem (2012), “ Sigorta Faaliyetlerinin İşlevsel Açıdan Değerlendirilmesi ve Türk Sigorta Sektörünün Bu Bağlamda Dünya Sigorta Şirketleriyle Karşılaştırılması”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, cilt:4, sayı:1, ss:125-134.
- UZKURT, Cevahir (2007), “Müşteri Değeri Ve Tatmininin Satın Alım Sonrası Gelecek Eğilimlere Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, **T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt, sayı:17, ss:25-43.
- ÜNAL, Şükrü Mert (2018), “ Onto-Teoloji’nin Dekonstrüksiyonu “, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe Anabilim Dalı**, Isparta.
- ÜNVER, Gül Nazik (2017), “Ulusal Siber Güvenlik Strateji Belgelerinde İnsan Hakları”, **Cyberpolitik Journal**, cilt:2, sayı:4, ss:104-129.

- ÜTENLER, Özge Maraba (2016), “Küreselleşen Dünyada Değişen Güvenlik Algısı: Çevre Güvenliği Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Küresel Siyaset Ve Uluslararası İlişkiler Bölümü**, Ankara.
- VURAL, Ç. (2018). “Çevresel Güvenliğin Gelişimi”, *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 6(1), ss:20-38.
- WAEWER, Ole (2008) “Toplumsal Güvenliğin Değişen Gündemi”, **Uluslararası İlişkiler**, cilt:5, sayı:18, ss: 151-178.
- YAYLA, Şerafettin Okan (2019), “ Sigortacılık ve Türkiye’de Sigorta Sektörünün Durumu”, **Liberal Düşünce Dergisi**, cilt:24, sayı:94, ss:107-125.
- YENİHAN, Bora (2017), “ Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Güvenlik: Dünya’da ve Türkiye’de Gelişimi Üzerine Bir İnceleme”, **Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal of Administrative Sciences**, cilt:15, sayı:30, ss:177-196.
- YILDIRGAN Recep, MET Ömer Lütfü, BATMAN Orhan (2016), “Müşteri İlişkileri Yönetimi Kapsamında Gizli Müşteri Alışverişi: Zincir Otel Örneği”, **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, cilt:13, sayı:3, ss:56-67.
- YILDIRIM, Engin (1999), “ Anthony Giddens’in Yapılanma Teorisi”, **Bilgi ve Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt, sayı:1, ss:25-44.
- YILDIRIM, İ. (2014), “ Sigorta Şirketlerinin Risk Ölçümünde Stres Testleri: Türk Sigortacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Doktora Tezi, **T.C. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı**, Kayseri.
- YILMAZ, M. (2015), “Küreselleşme Sürecinde Bilişim Sistemlerinin Yapısal Ve İşlevsel Değişimi: Türkiye’de Elementer Sigortacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı**, İstanbul.
- YORULMAZ, Murat (2014). “Değişen” Uluslararası Güvenlik Algılamaları Bağlamında Türkiye-Yunanistan İlişkilerinde “Değişmeyen” Güvenlik

Paradoksu'', **Balkan Araştırma Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 3, Sayı:1, ss:103-135.

YÜCEL, Nurcan (2013), 'Müşteri İlişkileri Yönetimi'nde Yeni Bir Anlayış: Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi'', **The Journal of Academic Social Science Studies**, cilt:6, sayı:1, ss:1641-1656.

ZAİDOVA, Ravana (2016), 'İdari Reformun Ekonomik Güvenlik Bağlamında Değerlendirilmesi'', Yüksek Lisans Tezi, **T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Bilim Dalı**, Ankara.

Elektronik Kaynaklar:

<http://www.tuicakademi.org/uluslararası-iliskilerde-guvenlik-teorileri-bolgesel-guvenlik-baglaminda-asean-deneyimi-analizi/> (24.12.2018).

<https://www.turkcebilgi.com/g%C3%BCvenlik> (16.12.2018)

http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c1f87bf47f407.26650357 (16.12.2018).

<https://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767> (26.07.2019).

www.tdk.gov.tr (27.07.2019).

<http://www.iso10002belgesi.net/iso-10002-musteri-kavrami.html> (23.07.2019).

<http://danismend.com/kategori/altkategori/crm-hakkinda/> (23.07.2019).

<https://www.hmb.gov.tr/sigortacilik-ve-ozel-emeklilik-raporlari> (16.07.2019).

http://www.segem.org.tr/Acente/acenteders_2208.pdf (17.07.2019).

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/07/20070711-6.htm> (17.07.2019).

https://www.anadoluhayat.com.tr/bireysel-emeklilik?gclid=EAIaIQobChMIrb2p2bG14wIVxOF3Ch2PbwV2EAAAYASAAEgJnYfD_BwE

(15.07.2019).

http://www.acikders.org.tr/pluginfile.php/2551/mod_resource/content/3/Sigorta_%C5%9Eirketleri.pdf (12.07.2019).

http://www.senturk.com/html/temel_sigortacylyk_prensipleri.htm (12.07.2019).

<http://mbs.aktuerya.hacettepe.edu.tr/files/dersdosyaları/d43fda58-ef24-4350-b82a-4fbe613e5828.pdf> (12.07.2019).

<http://acikerisim.istanbul.edu.tr/bitstream/handle/123456789/206/21040.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (12.07.2019).

<http://acikerisim.istanbul.edu.tr> (13.07.2019).

<http://www.foreignpolicy.org.tr/arkaplan/haziran03/tr/eksensiz.htm> (25.12.2018).

<http://www.ispozeltuvenlik.com.tr/sahsi/kisisel-guvenlik-tedbirleri/> (25.12.2018).

<http://www.tuicakademi.org/insan-guvenligi-cevre-gida-saglik-birey/> (25.12.2018).

<http://rabiarsy.blogcu.com/sigorta-kavrami-ve-sigorta-tarihi/7984007> (04.07.2019).

<https://nenedir.com.tr/sigortaci-nedir/> (04.07.2019).

<https://www.mevzuatdergisi.com/2001/07a/01.htm> (07.07.2019).

<https://www.tsb.org.tr/sigorta-tanimlari.aspx?pageID=648> (07.07.2019).

<https://www.ekodialog.com/Sigortacilik/sigorta-bilgileri-sigorta-nedir>. (07.07.2019).

<http://www3.tcmb.gov.tr/sektor/2001/Raporlar/SIGORTA.PDF> (07.07.2019).

<http://felsefeyapma.blogspot.com/2013/01/varlik-felsefiesiontoloji.html> (03.01.2019).

http://www.felsefe.gen.tr/felsefe_akimlari/nihilizm_hiccilik_nedir_ne_demektir.asp (03.01.2019).

<http://www.beycan.net/912/varlik-felsefesi-ontoloji.html> (05.01.2019).

http://www.felsefe.gen.tr/felsefe_akimlari/nihilizm_hiccilik_nedir_ne_demektir.asp (03.01.2019).

http://www.felsefe.gen.tr/felsefe_akimlari/taoculuk_taoizm_nedir_ne_demektir.asp (04.01.2019).

<http://varlikfelsefesi.blogspot.com/p/ontoloji-acisindan-varlikontoloji-varlk.html>, (04.01.2019).

<http://webders.net/varlik-felsefesi-ders-14-165p2.html> (06.01.2019).
<http://www.beycan.net/912/varlik-felsefesi-ontoloji.html> (05.01.2019).
http://www.felsefe.gen.tr/varlik_felsefesi_ontoloji_nedir.asp (06.01.2019).
<https://www.neoldu.com/varlik-felsefesi-10904h.htm> (06.01.2019).
<http://varlikfelsefesi.blogspot.com/p/kavramlar.html> (11.04.2019).
http://www.felsefe.gen.tr/oz_nedir_ne_demektir.asp (22.04.2019).
<http://www.felsefedersligi.com/FileUpload/op30412/File/varlikfel.pdf> (12.04.2019).
<http://rabiarsy.blogcu.com/sigorta-kavrami-ve-sigorta-tarihi/7984007> (04.07.2019).
<http://www.acikders.org.tr> (12.07.2019).
<http://www.senturk.com>(12.07.2019).
<http://www.wikiyours.com/makale/ulusal-guvenlik> (22.12.2018).
<https://www.nedir.com/objektif> (22.12.2018).
http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c7d8964c53980.57730353 (04.03.2019).
https://www.bisav.org.tr/Bulten/202/1220/uluslararası_iliskilerde_kimlik_ve_ontolojik_guvenlik (11.03.2019).
https://www.bisav.org.tr/Bulten/202/1220/uluslararası_iliskilerde_kimlik_ve_ontolojik_guvenlik (01.04.2019).
<http://www.tuicakademi.org/bolgesel-guvenlik/> (24.12.2018).
http://www.felsefe.gen.tr/oz_nedir_ne_demektir.asp (22.04.2019).
<tr.wikipedia.org>, (23.04.2019).
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5cc2055a5a6bd0.28679617 (24.04.2019).
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelime=114562 (28 40 2019).
<https://tr.wiktionary.org/wiki/indiv%C3%BCalizm> (28.04.2019).

- http://www.felsefe.gen.tr/felsefe_sozlugu/o/olus_nedir_ne_demektir.asp (28 04 2019).
- <https://nenedir.com.tr/olusculuk-nedir/> (28 04 2019).
- <tr.wikipedia.org> (29.04.2019).
- <http://www.tuicakademi.org/uluslararası-iliskilerde-guvenlik-teorileri-bolgesel-guvenlik-baglaminda-asean-deneyimi-analizi/> (24.12.2018).
- http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c22826c6a5304.64907795 (24.12.2018).
- <http://www.foreignpolicy.org.tr/arkaplan/haziran03/tr/eksensiz.htm> (25.12.2018).
- <http://www.ispozelguvenlik.com.tr/sahsi/kisisel-guvenlik-tedbirleri/> (25.12.2018).
- <http://www.tuicakademi.org/insan-guvenligi-cevre-gida-saglik-birey/> (25.12.2018).
- <http://trdizin.gov.tr/publication/show/pdf/paper/TWpZeE9EWXhNUT09>, (26.12.2018).
- http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c252a2110d739.61159123 (27.12.2018).
- http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c2bb83f12a3d9.98789308 (01.01.2019).
- <https://dogangocmen.files.wordpress.com/2009/08/neden-ontoloji1.pdf>
- <http://www.bilgeler.net/konular/n-hartmann-sanat-ontolojisi/> (03.01.2019).
- <http://felsefeyapma.blogspot.com/2013/01/varlik-felsefiesiontooloji.html> (03.01.2019).
- http://www.felsefe.gen.tr/felsefe_akimlari/nihilizm_hiccilik_nedir_ne_demektir.asp (03.01.2019).
- <http://varlikfelsefesi.blogspot.com/p/ontoloji-acisindan-varlikontoloji-varlk.html> (04.01.2019).
- <http://www.beycan.net/912/varlik-felsefesi-ontoloji.html> (05.01.2019).
- http://www.felsefe.gen.tr/varlik_felsefesi_ontoloji_nedir.asp (06.01.2019).
- (<http://webders.net/varlik-felsefesi-ders-14-165p2.html> (06.01.2019).
- <https://www.neoldu.com/varlik-felsefesi-10904h.htm> (06.01.2019).

<http://www.derki.com/ezoterik/varligin-ne-oldugu-problemi/> (07.01.2019).

<http://www.felsefesinifi.com/?Bid=1014070> (07.01.2019).

<https://nenedir.com.tr/dualizm-nedir/> (07.01.2019).

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c439a16610e66.65034585, (20.01.2019).

<https://tr.wikipedia.org/wiki/Risk> (20.01.2019).

<http://www.felsefedersligi.com/FileUpload/op30412/File/varlikfel.pdf> (28.01.2019).



DİZİN

- A-**
Acente, 176
- B-**
Bölgesel, viii, 16, 164, 171
Broker, 77
- D-**
Düalizm, viii, 36, 170
Dünya, ix, xiv, 3, 17, 35, 56, 79, 97, 174, 175
- F-**
Fon, ix, xi, 60, 70, 167
- G-**
Güvenlik, v, viii, 1, 3, 5, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 65, 66, 85, 129, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176
- İ-**
İdealizm, viii, 35, 43, 170
- M-**
Materyalizm, viii, 35
Müşteri, 3, v, x, xi, xii, xiii, 2, 3, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 98, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 129, 159, 161, 163, 164, 165, 168, 172, 173, 174, 175, 176
Müşteri ilişkileri yönetimi, 88, 92, 98, 111, 114, 116, 117, 118, 121, 122, 123, 124, 126, 168
- N-**
Nihilizm, viii, 27, 28, 164
- O-**
Ontoloji, v, ix, 1, 26, 29, 38, 40, 41, 163, 174
Ontolojik Güvenlik, ix, x, xi, 48, 50, 107, 108, 160, 172
- P-**
Prim, xi, 80
- R-**
Realizm, viii, 30, 169
Risk, ix, 48, 53, 58, 59, 62, 64, 68, 161, 167, 170, 175, 180
- S-**
Sigorta, v, ix, x, xi, xiii, xiv, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 84, 90, 97, 105, 106, 126, 129, 161, 163, 165, 167, 169, 171, 172, 173, 174, 175, 177
Sigorta şirketleri, 55, 61, 76
Sigortacı, ix, 58
- T-**
Taoculuk, viii, 27, 29, 30
Tazminat, ix, 62, 81
Türkiye, vii, ix, x, xi, xiii, xiv, 2, 3, 53, 56, 57, 65, 66, 69, 71, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 97, 98, 162, 164, 165, 166, 167, 169, 172, 173, 174, 175
- V-**
Vergi, ix, 61

