

BSAD

ISSN: 1309-1859

**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**

Journal of Banking and Insurance Review

Sayı 14 (Ağustos 2020)



Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

**BSAD**

**ISSN: 1309-1859**

**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi hakemli bir dergidir.**

**Journal of Banking and Insurance Review**

Sayı 14, Ağustos 2020

**Yayın aralığı (periyod):** 6 ayda bir

**Yayın tarihi:** 28 Ağustos 2020

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi

ISSN: 1309-1859

**<http://dergipark.gov.tr/bsad>**

E-posta : editor.bsad@gmail.com

basaran@ankara.edu.tr

**BSAD****Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi****Journal of Banking and Insurance Review**

Sayı 14, Ağustos 2020

**Yayın Sahibinin Adı:** Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu adına Prof. Dr. Timur GÜLTEKİN**Baş Editör:** Asuman TURANBOY, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)**Sorumlu Yazı İşleri Müdürü:** Sabri Serkan KIZILSU, Öğr. Gör. (Ankara Üniversitesi)**Yayın İdare Merkezi Adresi:** Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu Milli Egemenlik Cad. No:206 06730 Beypazarı/Ankara e-posta: editor.bsad@gmail.com**Yayın İdare Merkezi Telefonu:** 0 312 763 30 22 Belgeç: 0 312 763 30 20**Yayın Türü:** Süreli dergi**Elektronik Yayın Türü:** http (Kısıtsız tam açık erişim)**Yayın Sıklığı:** 6 ayda bir**Yayın Dilleri:** Türkçe, İngilizce**Editör Yardımcıları/Editör Kurulu**

Asuman TURANBOY, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Ali BAŞARAN, Dr. Öğr. Üyesi (Karabük Üniversitesi)

İlker ÖZDEMİR, Doç. Dr. (Çukurova Üniversitesi)

Murat ÖZBOLAT, Okt. (Ankara Üniversitesi)

Mustafa Cumhur AKBULUT, Öğr. Gör. Dr. (Ankara Üniversitesi)

**Baş Editör ve Editör Kurulu Üyesi****Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi****Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi****Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi****Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi****Editör Kurulu Üyesi****Editör Kurulu Üyesi**

Mehmed GANİC, Doç. Dr. (Uluslararası Saraybosna Üniversitesi)

Senad BUSATLİC, Doç. Dr. (Uluslararası Saraybosna Üniversitesi)

**Yayın Kurulu Üyeleri**

Prof. Dr. Asuman TURANBOY

Prof. Dr. Alper ÖZER

Prof. Dr. Çınar ÖZEN

Prof. Dr. Korkut ÖZKORKUT

Dr. Öğr. Üyesi Mükerrerem Bahar BAŞKIR

**Danışma Kurulu Üyeleri**

Çiğdem TOPÇU GÜLÖKSÜZ, Dr. Öğr. Üyesi (Bartın Üniversitesi)

Erişah ARICAN, Prof. Dr. (Marmara Üniversitesi)

İlkay SAVCI, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Güler ARAS, Prof. Dr. (Yıldız Teknik Üniversitesi)

Halis Yunus ERSÖZ, Prof. Dr. (İstanbul Üniversitesi)

Mehmet Baha KARAN, Prof. Dr. (Hacettepe Üniversitesi)

Metin Kamil ERCAN, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

Mithat Zeki DİNÇER, Prof. Dr. (İstanbul Üniversitesi)

Mehmet Fatih TAYFUR, Prof. Dr. (Orta Doğu Teknik Üniversitesi)

Mustafa ÇAKIR, Dr. Öğr. Üyesi (Kocaeli Üniversitesi)

Nail ÖZTAŞ, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

Pelin TOKTAŞ, Öğr. Gör. Dr. (Başkent Üniversitesi)

Rauf ARIKAN, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

Targan ÜNAL, Prof. Dr. (İstanbul Üniversitesi)

Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi ISSN: 1309-1859

<http://dergipark.gov.tr/bsad>

E-posta: editor.bsad@gmail.com

basaran@ankara.edu.tr

### Odak ve Kapsam

BSAD yılda iki kez, elektronik ortamda yayınlanmaktadır. Türkçe ve İngilizce dillerinde makale kabul edilmektedir. Yayınlanacak makaleler Türkiye'de ve Dünya'da bankacılık ve sigortacılık sahasını konu edinir. Anılan sahada kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayınlanır. Ayrıca ikincil olarak ilgili kişiler, yayın ve editörler kurulunca, mutabakatla 10 Mayıs 2017 tarihinde bankacılık ve sigortacılık sahası ile dolaylı alakalı konuların da (altın, altın hesapları, altın piyasası, döviz, döviz hesapları, döviz piyasası, kur hareketleri, faiz oranları, bankaların iştirakleri, sermaye piyasası, bankaların ve sigorta şirketlerinin aktif ve pasifini oluşturan kalemler, merkez bankalarının bilanço kalemleri ile ödemeler bilançosu kalemleri) gerek ve uygun görülürse değerlendirmeye alınması kararlaştırılmıştır. Anılan öncelikli saha ve dolaylı alakalı konularda kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayımlanır. Dergi özel sayı da çıkartabilir.

**Taranan indeksler ya da veri tabanları ya da keşif araçları:** Ankara Üniversitesi Dergiler Veritabanı, Google Akademik, SOBİAD Sosyal Bilimler Atıf Dizini, EBSCO Keşif Aracı

**Erişilen atıf bağlantı hizmeti:** Crossref

**Başvuru süreci devam eden indeksler ya da veri tabanlar ya da açık erişim platformları:** TÜBİTAK ULAKBİM CABİM-Cahit Arf Bilgi Merkezi TR Dizin, Arastirmax, Proquest Open Academic Journal Index Directory of Open Access Journals (DOAJ)

### Yazım Kuralları

BSAD'nin hedeflediği dizinlerin istediği güncel ölçütlere göre yazılar kabul ya da reddedilmektedir.

Öncelikle yazı önerinizi iletmeden önce güncel Dergi Değerlendirme Kriterlerinde (2019 için bkz. <https://trdizin.gov.tr/about>) belirtilen ölçütleri karşladığından emin olunuz.

Makalenizi aşağıdaki bağlantıdan bilgisayarınıza indireceğiniz şablona göre düzenleyiniz.

[https://www.dropbox.com/s/uoiqm4litihoxtz/sablon\\_ornek\\_04122017.docx?dl=0](https://www.dropbox.com/s/uoiqm4litihoxtz/sablon_ornek_04122017.docx?dl=0)

### Kurgu

Makale yazımında aşağıdaki aşamaları, kurguyu mümkün olduğunca tercih ediniz.

Öz

Abstract

GİRİŞ

1. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın Amacı

2.2. Veri Toplama

2.3. Geçerlik ve Güvenirlik

3. BULGULAR

3.1.

3.2.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Kaynaklar

Ek/Ekler

**Yazar adlarının silinmesi**

Başvuruların bağımsız değerlendirilmesi, yazar ve hakem kimliklerinin birbirlerine bildirilmemesi için gayret gösterilmektedir. Bu amaçla açık dergi sistemine (ADS/OJS) dosya gönderen yazarın metin ve dosyalar ile ilgili aşağıdaki noktalara dikkat etmeleri gerekir.

Yazarlar metinde adları ve kurumları geçen yerleri silmelidirler. Sayfa altı notları vb. yan metinler dâhil olmak üzere.

Microsoft Word belgeleri saklanır iken dosya bilgileri içine kişisel bilgiler de yazılır. Bu nedenle ya bu kişisel bilgiler belge özelliklerinden bulunup silinmeli ya da aşağıdaki sıra ile belge kişisel bilgi içermeyecek biçimde yeniden kaydedilmelidir. (File > Save As > Tools (or Options with a Mac) > Security > Remove personal information from file properties on save > Save) (Dosya > Farklı Kaydet > Araçlar > Güvenlik > Kişisel bilgileri silerek kaydet > Kaydet)

PDF dosyalarda da Adobe Acrobat ana menüsünden belge özellikleri seçilerek, yazar adı silinmelidir.

### Atıflar

İlke olarak APA 6<sup>th</sup> edisyon ile düzenlenmelidir.

### Kaynaklar

İlke olarak APA 6<sup>th</sup> edisyon ile düzenlenmelidir.

### **Diğer kurullar**

Yazı önerinizi geri çekme hakkınızı kullanırken etik ilkelere aykırı hareket etmeyiniz. Örneğın yazınının hakem değerlendirme süreçleri tamamlandıktan sonra geri çekilmesi BSAD hakem ve editörlerinin BSAD açısından emeklerinin zayı olmasına yol açacağını unutmayınız.

Diğer kurullar için bir önceki sayıda yayınlanan eserlere bakılabilir. Ayrıca öncelikle <http://editor.ankara.edu.tr/index.php/bankavesigorta/information/authors> gerekli açıklamayı bulamaz iseniz <http://www.apastyle.org/index.aspx> yine bulamaz iseniz <http://mtad.humanity.ankara.edu.tr/yilkeleri.php> adresini ziyaret ediniz. Bir tereddüt durumunda editor.bsad@gmail.com adresine e-posta yazabilirsiniz.

Dizgi, sayfa düzeni, sayfa numaraları verme aşamasında (mizanpaj) oluşacak hatalar için yazar/yazarlardan ancak bir sonraki sayının yayınına kadar yazılı değişiklik talebi gelmesi halinde bir sonraki sayıda düzeltme gerekli görölürse düzeltme yayınlanır.

Önerilen yazılar 6.000 kelimeyi geçmesi durumunda yazardan 6.000 kelimeye indirmesi istenebilir.

Dergide yayınlanan tüm yazıların ilmi ve fikri, etik sorumluluğu yazarına/yazarlarına aittir.

Makale sonuna yazar, yazı ve hakem bilgileri eklenir.

### **Değerlendirme İlkeleri**

Makaleler [https://www.dropbox.com/s/uoigm4litihoxtz/sablon\\_ornek\\_04122017.docx?dl=0](https://www.dropbox.com/s/uoigm4litihoxtz/sablon_ornek_04122017.docx?dl=0) bağlantıdan bilgisayarınıza indireceğiniz şablona göre düzenlenmemişse hakemlik süreci girmeden yazar/yazarlarına iade edilir. Yazılar, editörler tarafından uygun bulunduğu takdirde, değerlendirme için iki ya da üç hakeme gönderilir. Kitap tanıtımları buna tabi değildir. Hakemlerin ismi gizli tutulur. Yazıları editörler ve yayın kurulu da gözden geçirebilir ve öneride bulunabilir. Editör ve yardımcı editörler yazıların ve hakemlerin takibini yapar. Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi daha önce baskı olarak veya elektronik ortamda yayınlanmış çalışmaları dikkate almaz. Yazılar değerlendirme süreci tamamlandığında yazarına gerekli yönlendirmeler için geri gönderilir.

Makaleler en az iki hakemin aşağıda önerilen raporlamasına göre değerlendirileceğinden yazarların eserlerini göndermeden önce kendilerinin değerlendirmesi tavsiye edilir.

Bu değerlendirme formu tüm makale önerileri için kullanılacaktır / This review form is to be used for all submissions to the articles section.

**Bulgular ile varsayımlar arası ilgileşim**

- Mükemmel (Very Good)  
 İyi (Good)  
 Yetersiz (Poor)

**Kurgu / Research design**

- Mükemmel (Very Good)  
 İyi (Good)  
 Yetersiz (Poor)

**Gerekliliği / Necessity**

- Mükemmel (Very Good)  
 İyi (Good)  
 Yetersiz (Poor)

**Atıf alma ihtimali / Probability of citing**

- Mükemmel (Very Good)  
 İyi (Good)  
 Yetersiz (Poor)

**Uygulamaya (iş yaşamına) katkısı / Contribution to business life**

- Mükemmel (Very Good)  
 İyi (Good)  
 Yetersiz (Poor)

Serbest alan/Free area

**Sonuç / Result**

- Kabul / Accept  
 Değişiklik / Revision  
 Ret / Rejection  
 Değişiklik sonrası tekrar karar vermek isterim / I want to rewiev after revision and I will give my last decision according to my recommendations fulfilled or not fulfilled by writers.

Sonuç için önemli neden ya da nedenler lütfen yazınız / The most important cause or causes for result please write \*

Eğer red kararı verdiyseniz ve başka bir dergiye önermek isterseniz lütfen yönlendirilecek dergi adını yazınız / If you have decided to reject and if you want to suggest another journal please write the name of the journal.

Diğer eklemek istedikleriniz varsa / If you want to add other things please write.

Diğer eklemek istedikleriniz varsa / If you want to add other things please write.

Adınız ve soyadınızın makalenin sonuna değerlendiren hakemler arasında yer almasını ister misiniz?  
Would you like your name and surname to be included in the article information section?

- Evet / Yes  
 Hayır / No

Değerlendirenin (hakemin) adı soyadı / The name of reviewer Tarih / Date: .....

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu  
Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi  
ISSN: 1309-1859

<http://dergipark.gov.tr/bsad>  
E-posta: editor.bsad@gmail.com  
basaran@ankara.edu.tr

Sn. Yazarlar, hakemler, editörler, okuyucular,

Bu beyan Dergipark tarafından 10 Temmuz 2020’de editor.bsad@gmail.com e-posta adresine “DergiPark ve TR Dizin işbirliği çalışmaları çerçevesinde DergiPark’ta barındırılan dergi sayfalarına "Etik İlkeler ve Yayın Politikası" zorunlu alanı eklenmiştir.” ibaresine ve anılan e-posta içeriğinde geçen önerilere göre düzenlenmiştir.

BSAD / 10 Temmuz 2020

### **ETİK İLKELER VE YAYIN POLİTİKASI/ETİK KURALLAR BEYANI**

Etik kurallar tüm taraflar (dergi, editör, yazar, hakem, okuyucu, yayıncı, vd.) içindir.

BSAD milli ve uluslararası, bankacılık ve sigortacılık uygulama ve kuramına katkı sağlayacak, bilim ölçütlerine göre (yanlışlanabilen ya da doğrunabilen) bilgi üretimini hedefler. İnsan yaşamına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi, Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu tarafından yılda iki kez yayınlanan elektronik hakemli bir dergidir. Türkçe ve İngilizce dillerinde makale kabul edilmektedir.

BSAD bir ihtisas dergisidir. BSAD Türkiye’de ve dünya’da bankacılığı ve sigortacılığı kapsar. Dergi kapsamı dahilindeki özgün araştırmaları ve kitap tanıtımlarını yayımlar. Özel sayılar da yayınlanabilir.

Ayrıca ikincil olarak ilgili kişiler, yayın ve editörler kurulunca, mutabakatla 10 Mayıs 2017 tarihinde bankacılık ve sigortacılık sahası ile dolaylı alakalı konuların da (altın, altın hesapları, altın piyasası, döviz, döviz hesapları, döviz piyasası, kur hareketleri, faiz oranları, bankaların iştirakleri, sermaye piyasası, bankaların ve sigorta şirketlerinin aktif ve pasifini oluşturan kalemler, merkez bankalarının bilanço kalemleri ile ödemeler bilançosu kalemleri) gerek ve uygun görülürse değerlendirmeye alınması kararlaştırılmıştır. Anılan öncelikli saha ve dolaylı alakalı konularda kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayımlanır.

BSAD öncelikle Türkiye’de ve dünyada geçerli etik ilkeler ve kurallara bağlı olarak yayınlanan hakemli bir dergidir. BSAD’ye önerilen makaleler çift taraflı kör hakemlik süreciyle değerlendirilmekte ve ücretsiz elektronik yayınlanmaktadır. Aşağıda yazarların, editörün, hakemlerin ve yayıncının etik sorumlulukları, rolleri ve görevleri yer almaktadır. Aşağıda belirtilmeyen durumlarda, aşağıda belirtilenlerin yorumunda Türkiye’de ve dünyada geçerli etik kuralları nazarı itibara alınır.

Açıkça Türkiye’de ve dünyada etik dışı davranışlar olarak kabul edilen durumlarda ilgilinin/ilgililerin kurumlarına Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO tarafından kâğıda yazılı olarak bilgi verilir.

#### **Yazara(lara)**

Sorumlu yazar önerilen yazının tüm sorumluluğunu birinci dereceden kabul eder.

Etik kurulu raporu alınması gerekiyorsa, kurul adı, rapor tarih ve sayısı sorumlu yazarca belirtilmelidir.

Çıkarlar sorumlu yazarca belirtilmeli ve nedeni açıklanmalıdır.

Önerilerin BSAD’nin yukarıda belirtilen amacına, hedefine, ihtisas alanına ilişkin özgün çalışmaları olması gerekmektedir.

Yazılarda yararlanılan atıflar ve kaynaklar APA standardına göre gösterilmelidir.



Önerilen yazının başka bir dergiye gönderilmediği belirtilmeli ve Telif Hakkı Devir Formu doldurulmalıdır.

Katkıda bulunmayan kişiler yazar olarak belirtilmemelidir.

Önerilen makale tezden, projeden, raporlardan, davadan, vb. hazırlanmışsa beyan edilmelidir.

Sorumlu yazarın, hakem sürecindeyken çalışmalarına ilişkin ham verileri iletmesi istenebilir. Sorumlu yazar makaleye ilişkin verileri 5 yıl süreyle saklamakla, gerektiğinde BSAD'ye sunmakla yükümlüdür.

Yazar, yazarlar yayınlandıktan sonra dahi bir hata tespit ettiklerinde BSAD'yi bilgilendirmeli, düzeltme ya da geri çekmek için bağlantı kurmalıdır.

Yazar/yazarlar editör, hakemlerden gelen öneri ve eleştirilerden uygun gördüklerini yerine getirmeli uygun görmediklerini, yerine getirmediği/getiremediklerinin her birini gerekçelendirerek yazılı bildirmelidirler. Bu konuda yazarla hakem arasında ya da editörler yazar/yazarlar arasında bir anlaşmazlık çıkarsa üçüncü bir hakeme ya da bir başka editöre ya da editörler kuruluna müracaat edilerek mesele çözülür.

### **Hakeme(lere)**

Hakem iletilen yazıları üçüncü kişilerin yazıları kendileri için kullanabileceği şüphesi oluşabilecekse üçüncü kişilerle paylaşmamalıdır.

Makaleler en az iki hakemce çift kör değerlendirilmektedir. Hakemler iletilen .docx (word) formatındaki yazı üzerine öneri ve eleştirilerini açık anlaşılır yazmalıdır. Makaleyi iyileştirmeye katkıda bulunacak öneri ve eleştiriler açıkça yazılmalıdır.

Hakem önerilen makale için yeterli olmadığını anlarsa hakemliği 15 gün içinde reddetmelidir. Hakem dilerse makalenin kendi ihtisasına uygun sadece belli başlıklarını (sayfalarını) değerlendirebilir. Diğer sayfalar, başlıkları neden değerlendirmedini, değerlendiremediğini açıklar. Kendisine iletilen .docx (word) formatındaki yazı üzerine öneri ve eleştirilerini belirtir.

Hakem önerilen makalenin kimden geldiğini tahmin ediyorsa tahmin ettiği araştırmacı ile olumlu ya da olumsuz bir bağlantısı varsa, bağlantısı raporuna yansıyacaksa değerlendirme raporunu doldurmadan hakemliği iade etmelidir.

Hakemler makaleleri adaletle, hakça, yansız ve nesnel olarak değerlendirmelidirler.

Üslubun kibar, saygılı ve bilimsel olması gerekmektedir. Hakemler saldırgan, saygısız ve öznel, şahsi yorumlardan kaçınmalıdırlar. Hakemlerin bu tür bilimsel olmayan yorumlarda buldukları tespit edildiğinde yorumlarını yeniden gözden geçirmeleri ve düzeltmeleri için editör ya da editörler kurulu tarafından kendileriyle iletişime geçilebilmektedir.

Hakemlerin kendilerine verilen süre içerisinde değerlendirmelerini tamamlamaları gerekmektedir.

Hakemler hakem değerlendirme raporunun sonunda yazı bilgisi kısmında isimlerinin hakem olarak makaleye eklenmesini isteyip istemediklerini beyan etmelidirler. İsmi eklenmesini istemeyen hakemlere yazılı ıslak imzalı talepleri halinde hakemlik yaptıklarına dair yazı editörün bildiriyle dergi sahibi tarafından (Ankara Üniversitesi BMYO müdürlüğü) kâğıt halinde PTT / kargo şirketleri vasıtasıyla alıcı (hakem) ödemeli olarak gönderilir.

### **Editöre(lere)**

Editör(ler) dergide yayınlanan tüm yazılardan editöryal yönden sorumludur. Editör TDK yazım kurallarına göre, APA standartlarına göre değişiklik yapabilir. Editör dilediği yazıları erken-ön görünüme koyabilir. Yayınlanan ya da yayınlanmayan yazıların birinci derecen kanuni

sorumluluğu sorumlu yazara aittir. Editör diğer editörlerden, yazarlardan, okuyuculardan (önerken görünümdeki makaleler için), hakemlerden gelen yapıcı öneri ve eleştirileri değerlendirip gerekli ekleme ve düzeltmeleri resen yapabilir.

Editörün sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

Editör şüphelendiği önerileri (yazarlarından, verilerinden, sonuçlarından, intihalden, etik, ihlalden vd. şüpheler olabilir) değerlendirme sürecini durdurabilir, yayın süreci içinde hatta yayına kabul edildikten sonra bile yayınlama hakkına haizdir. Editör şüpheyi editör kuruluna sunar. Editör kurulunca alınacak karar göre hareket edilir.

Editör e-postalara makul sürede cevap verir.

Editör yayınlanmadan önce sorumlu yazardan (birden çok yazarlı makaleler için sorumlu yazar tarafından) "Bu e-postam ekinde ilettiğim makalem/makalemiz YAYINLANABİLİR, TÜM SORUMLULUĞU KABUL EDİYORUM." ibaresini yazarak göndermesini ister.

Editör BSAD'nin niteliğinin artırılması ve gelişimine katkıda bulunmak için çaba sarf etmekle yükümlüdür. Editör BSAD'nin itibarının artması, tanınırlık, bilinirliğinin artması, diğer dergilerle alana katkıya çabalar.

Editör, yazarların ifade özgürlüğünü destekler.

Okuyucularla ilişkiler

Editörün, dergide hakem değerlendirmesinin gerekli olmadığı bölümlerin (editöre mektup, davetli yazılar, konferans duyuruları vb.) açıkça belirtildiğinden emin olur.

Okuyucuların hatalı olduğunu düşündükleri veri, grafik, formül, sonuç, vd. olursa editöre e-posta ile iletmeleri beklenir. Okuyucuların erken-ön görünümdeki yazılara ilişkin öneri ve eleştirilerini değerlendirir.

Hakemlerle ilişkiler

Editör, hakemlerin bilgi ve ihtisasına uygun makaleleri değerlendirmelerini ister. Hakemleri mümkünse yazar/yazarların kurumları dışından seçer. Tanıdıklık ilişkisi olabilecek hakemleri seçmez. Hakem raporlarını diğer hakeme/hakemlere göndermez.

Editör hakem değerlendirme sürecine ilişkin gerekli tüm bilgileri ve hakemlerden beklenenleri hakemlere iletir.

Editör, hakem değerlendirme sürecinin çift taraflı kör hakemlik ile sürdürüldüğünden emin olur ve yazarlara hakemleri, hakemlere de yazarları ifşa etmez.

Editör, hakemleri zamanlama ve performanslarına göre değerlendirir. Gereksiz, sürekli kabul ya da sürekli ret veren, metin üzerinde öneri ve eleştiri eklemeyen hakemler listeden çıkarılır.

Editör, hakemlere ilişkin bir veri tabanı oluşturur ve hakemlerin işgörüsüne göre veri tabanını günceller.

Editör, kaba ve niteliksiz yorumlarda bulunan ya da geç dönen hakemleri hakem listesinden çıkarır.

Editör, hakem listesini hakemlerin uzmanlık alanlarına göre sürekli yenir ve genişletir.

Yazarlarla ilişkiler

Editör, yazarlara kendilerinden ne beklendiğine ilişkin yayım ve yazım kuralları ile örnek şablonu sürekli günceller.

Editör dergiye gönderilen makaleleri dergi yazım kuralları, çalışmanın önemi, özgünlüğü açısından değerlendirir. Yazıyı ilk gönderim sürecinde reddetme kararı alırsa, yazarlara bunun nedenini açık ve yansız bir şekilde iletir. Bu süreçte, makalenin dilbilgisi, imla ve/veya yazım kuralları (kenar boşlukları, uygun şekilde referans gösterme, vb.) açısından tekrar gözden geçirilmesi gerektiğine karar verirse, sorumlu yazarı bilgilendirir. Gerekli düzeltmeleri yapabilmeleri için kendilerine zaman tanır.

Makalelerde gönderim ve yayıma kabul tarihlerini yazı bilgisi kısmına işler.

Yazarların makalelerinin durumuna ilişkin bilgi talebi olduğunda çift taraflı kör hakemlik sürecini bozmayacak şekilde yazarlara makalelerinin durumuna ilişkin bilgi verir.

Editörler Kurulu ile ilişkiler

Editör, yeni editörler kurulu üyelerine kendilerinden beklenenleri açıklar.

Editör, editörler kurulu üyelerini değerlendirir, BSAD'ye en fazla katkı sağlayacakları editörler kuruluna seçer.

Editör, editörler kurulu üyelerini aşağıda yer alan rolleri ve sorumluluklarına ilişkin bilgilendirir.

Derginin gelişimini desteklemek,

Kendilerinden istendiğinde uzmanlık alanlarına ilişkin derlemeler yazmak,

Yayım ve yazım kurallarını gözden geçirmek ve iyileştirmek,

Derginin işletiminde gerekli sorumlulukları yerine getirmek.

### **Yayıncı**

BSAD Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO tarafından yayımlanmaktadır. Yayıncının etik sorumlulukları aşağıdadır.

Yayıncı, BSAD'de yayımlama sürecinde karar merciiinin ve hakemlik sürecinin editörün sorumluluğu olduğunu kabul eder. Editör ve editör kurulu üyelerini gerekçesiz değiştirmmez. Yazıların yayınlanması ya da yayınlanmaması için müdahalede bulunmaz. BSAD'nin yayını için gerekli elektronik desteği, oluşursa posta masraflarını temin eder. Gerekirse editörlük, intihal programları vd. yazılımların teminini sağlar. BSAD'nin arşiv kayıtlarını tutar. Yazılı hakemlik taleplerine kâğıtlara yazılı olarak cevap verir. Editör ve editör kurulu üyelerinin yayıncılık eğitimlerine katılımı için destek sağlar, gerekirse, talep olursa uygun gördüklerinin masraflarını öder.

### **İntihal ve Etik Dışı Davranışlar**

Önerilen yazıların IThenticate (<http://www.ithenticate.com/>) ya da Turnitin (<https://www.turnitin.com/>) yazılım programı ile taranması gerektiğinde sorumlu yazardan istenebilir ya da editörce taranabilir. Benzerlik oranı en fazla olan yazılar yayına kabul edilir. Bu oranı aşan yazılar ayrıntılı olarak incelenir ve gerekli görülürse gözden geçirilmesi ya da düzeltilmesi için sorumlu yazara geri gönderilir, intihal ya da etik dışı davranışlar tespit edilirse yayımlanması reddedilir. Yazarların kurumlarına yukarıda belirtildiği şekilde bildirilir.

Etik dışı bazı davranışlar

Katkıda bulunmayan kişilerin yazar olarak belirtilmesi,

Katkıda bulunan kişilerin yazar olarak belirtilmemesi, (katkı düzeyi şüphesi varsa belirtilmelidir),  
Yazarın yüksek lisans/doktora tezinden ya da bir projeden üretilmişse bunun belirtilmemesi,  
Dilimleme yapılması yani, tek bir çalışmadan birden fazla makale yayımlanması,  
Gönderilen makalelere ilişkin çıkar çatışmalarının bildirilmemesi,  
Çift taraflı kör hakemlik sürecinin ifşa edilmesi.

#### Dergi Politikası

Ücret politikası: BSAD kâr amaçlamaz, masraflara da katlanmaz. Yazarlardan ve okuyuculardan ücret talep edilmez. Bir masraf oluşursa (yabancı dildeki yazıların tetkiki, posta masrafı, doi masrafı, intihal tetkik masrafı, vd.) masraf sorumlu yazara bildirilir kabulü halinde fatura edilebilir.

Makale değerlendirme süresi: Önerilen makalelerin değerlendirme süreci genelde 30 ila 90 gün sürmektedir.

Düzeltilme ve geri çekme süreçleri: Hata ile ya da kasten bir yanıtma şüphesi oluşturacak veriler, tablolar, grafikler, sonuçlar vb. varsa yazar, editör ya da okuyucular tarafından fark edildiğinde, iletildiğinde önce <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bsad> adresinde ön-erken görünümde kaldırılır yayımlandıktan sonra fark edilirse ileriki sayılarda düzeltilir ya da geri çekildiği bildirilir.

Sürekli iyileşme politikası: Tüm yapıcı öneri ve eleştirileri memnuniyetle değerlendirir. BSAD Türkiye’de ve dünyada editöryal süreçler, yazarlığa, hakemliğe, yayıncılığa ilişkin yararlı önerileri sunmayı, yaymayı bir dergi politikası olarak görür. Bu meyanda aşağıdaki adreslerde yer alan bilgilendirmeleri tavsiye eder.

<https://youtu.be/kQLZq00Vai4> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/tYog0TTCQfU> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/Pg073L2NZgc> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/FVFMzgrJw4o> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

**BSAD**  
**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**  
Sayı 14, (Ağustos 2020)\*

**İçindekiler/Contents**

**Makaleler/Articles**

**SEZAI TUNCA, BÜLENT SEZEN, Sigorta İşlemlerinde Blokzincir (Blockchain) Teknolojisi Uygulamaları / Blockchain Technology Applications in Insurance Transactions 13-25**

**ALİŞAN BALTACI, Doğum Teminatı Sigortası Tercihinde Hamilelikte Risk Algısının Etkisi: Kadın Tüketiciler Üzerine Bir Araştırma / Effect of Perceived Risk at Pregnancy on the Maternity Insurance Choice: A Research on Female Consumers 26-43**

**ECEM ÖZBEK, MUSTAFA HALİD KARAARSLAN, Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenlerin Bankacılık Mobil Uygulama Kullanma Motivasyonlarının Belirlenmesi / Determination of Digital Domestic and Digital Migrants Motivation Using Banking Mobile Application 44-59.**

**BSAD**

**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**

Sayı 14, (Ağustos 2020), ss. 13-25.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

## **Sigorta İşlemlerinde Blokzincir (Blockchain) Teknolojisi Uygulamaları**

**Sezai TUNCA**

*Gebze Teknik Üniversitesi*

**Bülent SEZEN**

*Gebze Teknik Üniversitesi*

### **Öz**

Dünya çapında önde gelen birçok sigorta şirketi blokzincir teknolojisine yatırımlar yapmaya başladılar. Özellikle Bitcoin'in finansal sektörde yarattığı değişimin diğer alanlarda faaliyet gösteren sektörlerde aynı değişimi yaratması konusunda, bu konuya ilgi gösteren araştırmacı ve bilim insanlarının dikkatini çekmiştir. Son yılların önemli teknolojik dönüşümlerinden birisi olan blokzincirinin, değiştirmekte olduğu birçok alanda olduğu gibi sigorta işkolunda da birçok işleyişi etkileyeceği ve değiştireceği tahmin edilmektedir. Bu çalışma ile sigortacılık sektöründe blokzincir ile ilgili yapılan çalışmalardan yola çıkarak, sektörde ortaya çıkan sorunlara çözüm üretebilecek, yeni uygulama ve yaklaşımları örnekler ile açıklanmaya çalışılmıştır. Blokzincir teknolojisindeki hızlı değişim nedeniyle çalışmamızda mümkün olduğu kadar en son yayınlar incelemiştir. Diğer taraftan blokzincir ile sigorta sektörüne getireceği yeni sistem mimarileri ve dağıtılmış fikir birliği algoritmaları ile blokzincir teknolojilerini destekleyen temel ilkelere genel bir bakış sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler: Blokzincir, Sigorta işkolu**

JEL Sınıflaması: C8, O33, G22.

**Blockchain Technology Applications in Insurance Transactions**

### **Abstract**

Many leading insurance companies worldwide have begun investing in blockchain technology. It has attracted the attention of researchers and scientists who are interested in this issue, especially in terms of the change created by Bitcoin (Satoshi, 2008) in the financial sector to create the same change in sectors operating in other fields. Blockchain, which is one of the important technological transformations of recent years, is estimated to affect and change many operations in the insurance industry. With this study, based on the studies on blockchain in the insurance sector, new practices and approaches that can produce solutions to the problems that arise in the sector are tried to be explained with examples. Due to the rapid change in blockchain technology, our study examined the most recent publications as much as possible. On the other hand, an overview of the basic principles supporting blockchain technologies with new system architectures and distributed consensus algorithms that it will bring to the insurance sector with blockchain is presented.

**Keywords: Blockchain, Insurance industry**

JEL Classification: C8, O33, G22.

## GİRİŞ

Sigorta şirketleri faaliyetleri esnasında çeşitli sorunlar ile karşı karşıyadır. PwC tarafından 2017’de yapılan çalışmada, sigorta şirketlerinden karşı karşıya oldukları önemli zorlukları ve engelleri listelemeleri istenmiştir. Çalışmaya göre insan kaynakları ve teknoloji ilgili sorunlar öne çıkmıştır. Bu sorunlar; veri saklama ve gizlilik %63, bilgi teknolojileri güvenliği %53, dijital kimlik %45 ve yeni iş modelleri %43 şeklindedir (PricewaterhouseCoopers, 2017).

2018 yılı Nisan ayının sonlarında, Fitch Ratings, sigorta sektöründe blokzincir konusunda bir rapor yayınlamıştır. Raporu göre blokzincirin sigorta sektörünün teknolojinin yetenekleri için “verimli bir zemin” olduğunu belirterek, Sigorta işkolunun birden fazla taraf arasındaki çok sayıda karmaşık işlemlerden kaynaklanan sorunları aşmak için teorik olarak önemli maliyet indirimleri, gelişmiş işlem hızı sayesinde sağlıklı taahhüt ve fiyatlandırma sunabilir ve böylece sahtekârlığı azaltır, sonucuna erişilmiştir (Fitch Ratings, 2018).

Blokzincir teknolojisi sigorta şirketleri, tedarik zinciri firmaları, enerji tedarik firmaları, startuplar, teknoloji geliştiricileri, finansal kurumlar, ulusal hükümetler ve akademik topluluktan büyük ilgi görmektedir. Bu teknoloji özellikle akıllı sözleşmelerle birleştirildiğinde yeni iş çözümleri sağlayabilen şeffaf, kurcalamaya karşı korumalı ve güvenli sistemler vaat etmesinin yanında birçok yeni özelliği de beraberinde getirmektedir. (Prinz, W., Rose, T., Osterland, T., Putschli, C.: 2019).

### 1. BLOKZİNCİRİ TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

Blokzincir, kriptografi (özel şifreleme) kullanılarak bağlanmış engeller adı verilen ve büyüyen bir kayıt listesidir. Her engel, bir önceki engel şifreleme karmasını, zaman damgasını ve işlem verilerini içerir. Tasarım olarak verilerin değiştirilmesine karşı dirençlidir (Wikipedia, 2020). Diğer bir ifadeyle de Blokzincir Dağıtılmış Kayıt (Defter) Teknolojisi (Distributed Ledger Technology) ismini, kayıtların yapılanma biçiminden, kayıtların girişlerinin işlem blokları halinde gruplandırılmasından, onaylanmasından ve genel/özel bir ağa iletilmesinden alır (ConsenSys Insights, 2019).

Blokzincir, dağıtılmış bilgi teknolojileri altyapısı, internet benzeri merkezi bir düğüme sahip olmayan, bir ağ üzerinden birbirleriyle iletişim kurabilen düğümler olarak bilinen bir dizi bağımsız bilgisayarlardan oluşur. Tüm düğümler uçtan uca (Peer-to-Peer (P2P)) bazında birbirine bağlı olduğu için, bilgisayarların birinde problem oluştuğunda, ağın tamamını kullanım dışı kalmaz. Bu nedendir ki bu yapı merkezi olmayan (decentralize) bir yapı olarak adlandırılır. Aşağıdaki tabloda özetlendiği gibi Blokzincir birçok teknolojiden farklı olarak dört önemli özelliği bir arada sunabilen benzersiz teknolojidir.

**Tablo 1: Blokzincirin temel özellikleri**

Dağıtılmış Kayıtlar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eşler arası Merkezi olmayan ağ (Uçtan Uca (P2P)),</li><li>• Yalnızca eklemeli dağıtılmış veritabanı,</li><li>• Kayıtların ağdaki tüm katılımcılara çoğaltılması,</li><li>• Kayıtların mevcut durumu ve zaman içindeki durumu gösterir.</li></ul>
Şifreleme	<ul style="list-style-type: none"><li>• İşlemlerin güvenli, doğrulanmış ve doğrulanabilir olmasını sağlanması,</li><li>• Kayıtlar paylaşılırken katılımcılar gizliliğini doğrular.</li></ul>
Konsensüs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konsensüs, işlemlerin doğrulanması süreci,</li><li>• Merkezi olmayan konsensüs, “gerçeğin tekli versiyonu” üzerinde anlaşma sağlar (dağıtılmış kayıtlar arasında tutarlılık nedeniyle).</li></ul>

Akıllı Sözleşmeler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Önceden tanımlanmış koşullar sağlandığında otomatik olarak yürütülen Analitik kodlamalı iş mantığını içeren programlanabilir sözleşmeler.</li> <li>• Özel düzenlemeler için ideal olup uyarlanmış, doğrulanabilir, imzalanmış, kendi kendine çalışan, blokzincir ağlarına gömülü analitik kodlamalar.</li> </ul>
--------------------	---

Kaynak: Institute and Faculty of Actuaries, 2017.

Tablo 1'deki başlıkları sırasıyla açıklanmıştır.

### 1.1. Merkezi olmayan (distributed, decentralize) dağıtılmış kayıtlar

Blokzincir, ademi merkeziyetçilik sayesinde güvenlik sağlamaktadır. Tüm verileri merkezi sunucuda depolamak ve tüm bilgileri kontrol etmek için tek bir merkeze sahip olmak yerine gelişmiş koruma sağlayan eşler arası dağıtılmış bir ağ üzerinde çalışmaktadır. Böylece sigorta şirketlerinin pahalı bir sunucu çökmesi sonucu saldırıya uğramaktan kaçınmasına yardımcı olmakla kalmaz aynı zamanda müşterilere bilgilerinin mahrumiyeti ve çalınması konusunda gönül rahatlığı sağlamaktadır.

Ayrıca sahtekarlığı önlemeye yardımcı olmak için kimlik doğrulama ve belge doğrulama potansiyeline sahiptir. Eşler (P2P) arası bire bir bağlantıyla, belgelerin noter onaylanmasına gerek kalmadan ve üçüncü bir tarafın yardımı olmadan kimliğin güvence altına alınmasına yardımcı olmaktadır.

Sigorta endüstrisi, kendi imajını tehlikeye atmadan iddiaları yönetmek ve sahtekârlığı önlemek için mücadele etmektedir. Değiştirilemez ve tahrip edilemez (immutable) kayıtlar ile blokzincir altyapısı, sigorta şirketlerinin varlıkların mülkiyetini ve transferini izlemek için halka açık, kurcalamaya ve değiştirmeye karşı korumalı bir veritabanı oluşturmalarına yardımcı olmaktadır. Bu şekilde polis raporlarını, satın alımları ve diğer belgeleri doğrulamak için de kullanılmaktadır (KPMG, 2017).

Blokzincir'nin özünde, ortak bir gerçek kaynağı olarak hizmet etmek için tüm katılımcılara dağıtılan "dijital defterler" bulunmaktadır. Bir işlem yapıldığında, dijital işlemler defterde sırayla kaydedilir ve bu "bloklar" daha sonra bir blokzincire bağlanır. Sistemdeki her bir işlem, dijital defterde kriptografik olarak güvenli olan diğer bloklara referanslara sahiptir. Kurulan zincir sonucunda neredeyse verilerin tahrifi imkânsızdır. İşlemlerin geri döndürülemez olarak kaydedilmesi sayesinde bir onaylama otoritesinden bağımsız olarak dağıtılmış uzlaşma oluşmaktadır (Prinz, W., Rose, T., Osterland, T., & Putschli, C. 2019).

Böylece blokzincir ile faaliyet belgeleri çoklu dijital defterlerde saklanır, ihtiyaç duyulduğunda değişiklik ve değerlendirme için tekrar kullanılabilir. Bu işlemler tarafların sözleşmesi (mutabakatı) olmadan asla değiştirilemez ve silinemez.

### 1.2. Güvenli şifrelenmiş kayıtlar ve şeffaf işlemler

Güven ve güvenilirlik; satış portalları ile müşteriler arasında ya da tedarik zincirinde birlikte çalışan iş ortakları arasındaki organizasyonel süreçler gibi iş süreçlerinin dijitalleştirilmesinde kritik öneme sahip unsurlardır. Dünyanın birçok yerinde tüketicilerin sigorta işlemelerine güven sorunu olduğu biliniyor. Bu güven sorununu ortadan kaldırılması teknolojinin desteğiyle mümkün olabilir. Blokzinciri gibi yeni teknolojilerin sigorta ürünlerine tüketici güvenini yeniden kazandırmaya yol açabilir.

Sigorta şirketleri internet üzerinden yaptıkları işlemleri geleneksel olarak, yetkili bir otorite ve merkezi yönetim şeklindedir. Bu merkezileşme bir dizi potansiyel risk içermektedir. Bu riskler arasında performans darboğazları, hatalar, orijinallik, bütünlük, iç ve dış saldırıları sayılabilir. Blokzincir bu sorun ve risklerin çözümünde önemli imkânlar sunmaktadır. Güvenilir bir çerçevede gerçek zamanlı olarak paylaşılan işlemler ile merkezi olmayan işlemler



mekanizması sağladığından, sigorta sektörünün blokzincir teknolojilerine hızla odaklanmalarına ve yatırım yapmalarına neden olmuştur.

Blokzincir akıllı sözleşme teknolojisinin sunduğu otomasyon, yenilikler ile eklenen güvenlik ve şeffaflık katmanı sayesinde; maliyetleri önemli oranda düşürmektedir. İşler hatasız, güvenilir ve daha hızlı hale geldikçe sigorta primlerinin fiyatının düşmesine katkı sağlamaktadır. Bu sayede blokzincirin sahtekarlığı %15 ila %25 oranında azaltılabileceği tahmin edilmektedir. Bu oranları sektörün milyarlarca dolar büyüklüğünde olduğu göz önüne alındığında büyük tasarruf imkânı sunmaktadır. Bu tasarruflar sayesinde sigorta şirketlerinin ortalama sigorta masrafları da düşecektir (Cbinsights, 2019).

Blokzincir uygulamasına bir dosya eklendiğinde veya daha sonra değiştirildiğinde, bu işlem ağ tarafından zaman damgalı (işlem tarihi) şekilde kaydedilir. Bu şekilde herhangi bir dosyanın geçmişi ilk işlemde son işleme kadar tamamen şeffaftır ve sistemin içinden ya da olmadan izinsiz kurcalama tespit edilebilir (McKinsey, 2016). Özel zincirler veya ortak zincirlerin bir kombinasyonu kullanılarak, dosyalara erişim, bilmesi gereken prensibine göre düzenlenir. Yetki dağılımı ağ üzerindeki kullanıcıların yetkisine ayarlanabilir. Bu nedenle diğer veritabanlarından daha güvenli ve esnektir. Blokajların veri paylaşma kabiliyeti sigorta faaliyetlerini büyük ölçüde kolaylaştırarak performansı artırmaktadır. Bu şekilde maliyetler düşerken veri kalitesi iyileştirilecektir (ConsenSys Insights, 2019).

### 1.3. Konsensüs, ortak karar verme işlemleri

Blokzincirleri, dağıtılmış sistemler olarak inşa edilmiştir ve merkezi bir otoriteye güvenmediklerinden, dağıtılmış düğümlerin işlemlerin geçerliliği üzerinde anlaşmaya ihtiyaçları vardır. Uzlaşma algoritmalarının devreye girdiği yer burasıdır. Protokol kurallarına uyulduğunu ve tüm işlemlerin güvenilir bir şekilde yapıldığını garanti edilir (Binance Academy, 2019).

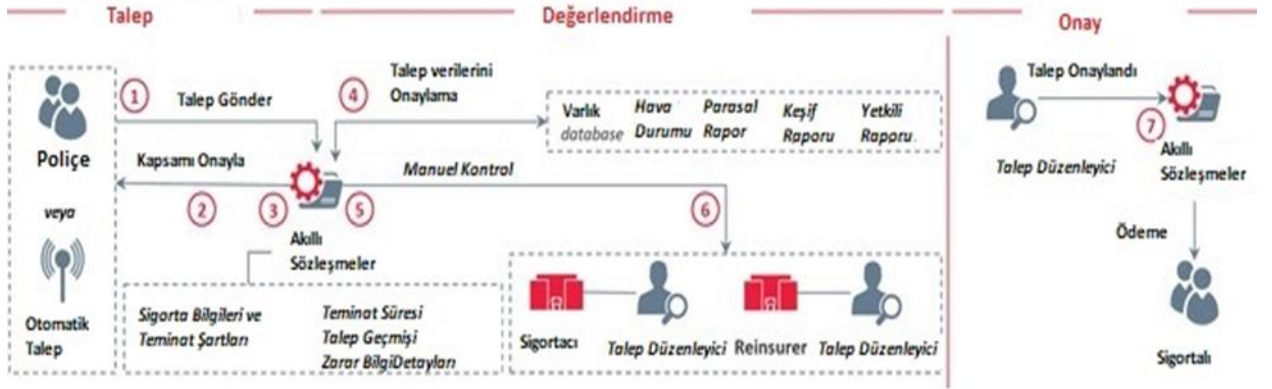
Blokzincir’ne bir işlem eklenmeden önce, defterin merkezi olmayan veri depolama noktaları (yani düğümler) işlemin geçerli olduğu ve bunu onayladığı konusunda bir fikir birliğine ulaşmalıdır. Böylece tüm üyeler işlemi ortak karar ile işlemi onaylar. Onaylanan her işlem bir blok oluşturup zincire eklenir ve her blok parmak izi gibi benzersiz bir kimliği sahip olur. Bu şekilde sigortacılık işlemlerine tüm tarafların katılmasının önünü açmıştır (Medium.com, 2019).

### 1.4. Programlanabilir akıllı sözleşmeler (Smart Contrat)

Blokzincir’nin en yıkıcı uygulamalarından birisi de “akıllı sözleşme” modellerinin geliştirilmesidir. Akıllı sözleşmeler, tüm taraflar arasında sözleşmeyi yürürlüğe koymak için bir blok zincirle çalışan kendi kendini yürüten protokolleri içerir. Talep verileri tüm taraflar arasında paylaşılır. Böylece işlem yapanların kimlikleri ve sözleşme hükümleri derhal doğrulanır. Ödemeler otomatik olarak yapılırken, daha az müzakere gerektirir ve maliyetler en aza indirilir.

CB Insights (2017) tarafından aşağıdaki Şekil-1’deki *Blokzincir İş Modeli*’ne sigorta talep işlemleri için akıllı sensörler entegre edilmiştir. İşlemler akıllı sözleşmelerdeki programlanmış sözleşme şartlarını otomatik olarak denetleyerek, onay işlemleri gerçekleştirir ve otomatik ödeme yapar. Bu şekilde geleneksel olarak elle yapılan birçok işlem ortadan kalkmıştır.

Şekil 1: Blokzincir İş Modeli



Kaynak: CB Insights, Dünya Ekonomi Forumu, (2017).

## 2. BLOKZİNCİRİ TEKNOLOJİSİ SİGORTA İŞLEMLERİ

### 2.1. Blokzincir, nesnelerin interneti (IoT) ile sigorta işlemleri

Sensör vasıtasıyla IoT'ye daha fazla cihaz ve nesne bağlandığından, yaratılacak ve toplanacak veri miktarı önemli ölçüde artacaktır. Bu veriler, daha doğru modeller ve Kullanıma Dayalı Sigorta modelleri gibi yeni ürünler geliştirmek isteyen sigorta şirketleri için son derece değerli olacaktır. Örneğin, oto sigorta pazarı için sürüş süreleri, sürüş mesafeleri, hızlanma, frenleme ve diğer davranışlar hakkında toplanan şifreli veriler ile yüksek riskli sürücüler tanımlamak, uygulamalarda yer alan bilgileri doğrulamak, tüketiciler üzerinde daha iyi kontrol sağlamak için kullanılabilir.

Özellikle 5G teknolojisinin devreye girmesi ile her cihaz kendi başına bir veri sağlayıcı haline alacaktır. Binlerce veya milyonlarca cihaz birbiriyle iletişim kurduğunda, ortaya çıkan büyük miktarda verinin nasıl yönetileceği önemli olacaktır (Singh, 2019). Büyük ve karmaşık ağları, işlem ve depolama yükünü idare etmek için pahalı bir veri merkezi oluşturmak yerine, blokzinciri yapısı ile birbirleriyle eşler arası bir şekilde birbirleriyle iletişim kurmalarını, verileri yönetmeleri, kendi verilerini güvenli şekilde saklama imkân sağlanacaktır.

Blokzinciri, kaza ve mülkiyet sigortacıları için uzun vadede, cihazlar arasında iletişim ile harici veri akışlarının iletilmesine imkan sağlayacaktır. Büyük veri (Big Data), IoT ve blokzincirin kesişimiyle uzun vadede değer oluşturma süreçlerinde büyük değişiklikler olacaktır. Sensör donanımının bir otomobilin performansı hakkında blok zincirleme mekanizması ile gerçek zamana yakın bilgi sağlayabildiğini ve sağlanan bu veriler ile sigortacıların akıllı taahhüt yazılımı aracılığıyla primleri ayarlamalarını yapabilecektir.

Sigorta endüstrisinin doğasında var olan güven bağı ve “ödeme sözü” önemlidir. Müşteriye kanıt oluşturmak için geleneksel sertifikalar yıllardır hem resmi hem de özel kurumlar tarafından mahsup edilmiştir. Bu işlemler esnasında kullanılan yazılımsal tür sertifikalar kullanıcılara büyük maliyetler getirmektedir. Bu sertifikaları sağlayan belirli başlı şirketlere aşırı ücret ödenmektedir. Bu sertifikalar belirli bir kurallar zincirinde merkezi bir hizmet sağlayıcısına bağlıdır. Kişiyeye özgü bir fayda gibi görünse de aslında bir noktadan kontrol edilebilmektedir. Örneğin insanlar için bu sertifika doğum belgesi veya ehliyet gibi bir belge olabilir. Tüketiciler için ise kaliteyi ve orijinalliği doğrulamasını sağlayan benzer sertifikalar şeklindedir. İşte bu sistemi ortadan kaldıracak gerçek anlamda paydaşlar arasında kullanılacak, merkezi bir noktaya bağlı kalmadan kullanılabilir sistemleri bize blokzincir teknolojileri sağlayabilmektedir.

Blokzincirleri, bu geleneksel sertifikaların değiştirilemez bir tarihte, herkesin arayabileceği ve başvuruda bulunabileceği şekilde kaydedilmesine izin vermektedir. Yeni olaylar geręekleřtikçe bu kayıtları güncelleme yeteneğine sahiptir. Hem insanlar hem de diğer nesnelere için yeni bir kimlik türü yaratılmasına imkân sağlar. Bu işlemler bir sertifika otoritesinin sertifika verdiği geleneksel bir model üzerine kuruludur.

Blokzinciri ağındaki IoT cihazları artık kayıtlarını özerk bir şekilde her türlü veriyi yayınlayabiliyor ve içinde buldukları mevcut durumu güncelleyebiliyor. Ayrıca bu cihazlar kendileri için konuşabiliyor, geğmişlerini ve kimliklerini üçüncü şahıslarla yayınlayıp paylaşabiliyorlar. Dolasıyla insan unsurunun yavaş yavaş ortadan kalkmasına imkân sağlamaktadır.

IoT teknolojisi özünde yıkıcı bir teknolojidir ve bu nedenle, otomotiv orijinal ekipman üreticileri (OEM), ev güvenliği, kablo ve mobil sağlayıcılar gibi geniş bir sektör yelpazesinin şeklini değiştirmektedir.

Bu cihazlarda bulunan sensörler tarafından toplanan veriler, otomasyon ve ek kontrol seçeneklerinin yanı sıra, sigorta sektöründe ortaya çıkan yeni şirketlere gelince yeni olanaklara yol açacaktır. Blokzincir ademi merkezietçi defter ve akıllı sözleşmelerle birleştirildiğinde, tüm süreç daha önceden ulaşılması imkânsız bir seviyeye kadar otomatikleşecektir.

## 2.2. Verilerin yönetilmesi

Oyunun kurallarını değiştiren yeni araçlar olan büyük veri analizleri, sensör teknolojisi ve iletişim ağları bir araya gelerek sigortacıların riskleri ve müşteri taleplerini daha önce hiç olmadığı kadar büyük bir kesinlikle ve doğrulukla tahmin etmelerine olanak tanımaktadır (PwC, 2017). Bu araçları blokzincir teknolojisi ile birleştirildiğinde; veri yönetimi ve güvenliği yanı sıra birden fazla taraf içeren, kimlik doğrulama süreçleri düzene sokmak için verilerin aktarılmasını ve paylaşılmasını da iyileştirmektedir. Bu sayede sigorta şirketlerinin daha iyi bir gelecek için planlama yapmalarına yardımcı olacak ve günlük politikaları dağıtmada, talepleri çözme yolları kolaylaştıracaktır. Zaman damgası ve dijital parmak izi kullanılarak, paylaşılan veriler için daha şeffaf, özel ve güvenli bir saklama imkânı kazanılmış olacaktır.

## 2.3. Blokzincir ile talep işlemleri

Günümüzde geleneksel olarak sigorta talep verileri; sigorta kuruluğu içinde, temsilciler ve tamirat firmaları gibi üçüncü taraflarla yetersiz biçimde paylaşılmaktadır. İşlemler tipik olarak, manuel veri girişi ve çoğaltılmasını içerir. Bu işlemler sırasında insan hatası nedeniyle zaman kaybı önemli problemlerdendir. Blokzincir ile sigorta talepleri, teminatın doğrulanmasını, tamirat ödemesini doğrulayan akıllı sözleşmeler kullanılarak çözülür ve akıllı sözleşmede kaydedilen teminat bilgileri kullanılarak karara bağlanır ve saklanır. Böylece ihtilaflar ve talep düzenleyicileri tarafından ek incelemelere gerek kalmaz, alacak ödemeleri işlemlerin devamı olarak otomatik yapılır (KPMG, 2017).

Sigortacılık operasyonlarında, alacaklar işlemlerin büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Bir talebin çözümü günler veya haftalar sürebilir. Bu nedenledir ki akıllı sözleşmeler, kâğıt belgeler, fotokopi ve karmaşık web portallarına ihtiyaç duyulmadan anında talepleri çözmektedir. Özel akıllı sözleşme koduyla bir işlemin parametrelerini barındırabilir ve güvenilir kimlik doğrulaması yoluyla işlemler otomatik olarak geręekleřtirilir. Akıllı sözleşme bu şekilde sadece poliçe sahibi veya sigorta şirketi tarafından kontrol edilmeyen fonlar için bir çanta görevi görmektedir. Doğrulanmış bir talep blokzincirindeki dijital sözleşmeyi tetiklediğinde fonlar otomatik olarak doğru tarafa yönlendirilir.

Talep ayrıntılarını girdikten sonra, akıllı bir sözleşme geçerli talepleri doğrular, tek bir kazanın birden fazla talebi gibi herhangi bir kötü amaçlı etkinliği tespit eder ve bir talebi manuel olarak yapmak veya işleme koymak zorunda kalmadan sigortalı edilmiş olayın geręekleşmesine karşı ödeme yapılır. Bu şekilde blokzincir gelişmiş müşteri deneyimi, satın alınabilirliği daha

yüksek ürün yeniliği yoluyla sigorta şirketleri ve poliçe sahipleri arasında güveni yeniden oluşturmaya yardımcı olacaktır.

#### 2.4. Reasürans İşlemleri

Birden fazla sigorta şirketinin önemli bir olay veya felaket durumunda olası zararı telafi etmek için sigorta poliçeleri satın alarak riski paylaşması olan reasürans ile ilgili KPMG'nin (2017) değerlendirmesinde, beklenmedik zararlar için risklerin paylaşımında blokzincir mimarisinin güvenli bir yapı oluşturacağı değerlendirilmiştir.

Blokzinciri reasürans platformu olan; *Blokzincir Sigorta Endüstrisi Girişimi (B3i)*, 2017 yılında; Aegon, AIG, Allianz, Munich Re ve Swiss Re dahil olmak üzere Avrupa'nın önde gelen sigorta ve reasürans şirketleri tarafından kurulmuştur. B3i grubu şu anda dünyadaki 16 sigorta piyasası katılımcısı tarafından işletilmektedir. 40'tan fazla şirket hissedarlar, müşteriler ve topluluk üyesi bulunmaktadır. 2017'den bu yana B3i grubu, akıllı sözleşmeler ile sigortacılık işlemlerini yürütmektedir. Birçok uygulama otomatik çalışır ve ödemeler etkilenen taraflara otomatik olarak yapılır (B3i Services, 2019). Hesaplamaların otomatikleşmesi ve talepler için mevcut fonları takip edilmesiyle şirketlerin finansal riski değerlendirmelerine ve genel reasürans stratejisini iyileştirmelerine yardımcı olmaktadır.

#### 2.5. Özelleştirme (kişiyi özelleştirme) işlemleri

Gelişmiş teknolojiler işlemleri kolaylaştırıp müşterilere daha düşük maliyetlerle ve daha özelleştirilmiş, kullanımı kolay arayüzlerle yeni hizmetler sunulmaktadır. Kişiselleştirilmiş sigorta poliçelerini makul bir bedelle edinmek zordur. Blokzincir'in genel muhasebe sistemi sayesinde, saydamlığın artmasıyla müşterilerin verileri daha güvenli bir şekilde saklanmaktadır. Saklanan bu veriler kişilere özel risk hesaplamalarına yardımcı olmaktadır. Böylece risk primi düşük olan müşteriler daha uygun teklif alabilmektedir. Bu sayede sigorta müşterisi çeşitlenmesine imkân sağlanarak sigorta pazarı genişlemektedir.

Mevcut sigorta uygulamalarında müşterilere sunulacak seçenekler kısıtlı ve sınırlıdır. Şirketler genelde birbirlerine benzer ürünleri müşterilerine sunarlar. Müşteriye özel ürün sunmak zordur ve risklidir. Şirketler blokzincir ile daha entegre veriler sayesinde müşteriye özel teklifler sunularak, büyük ölçekte katılım sağlayabilir. Şirketler tüketicilerin tüm kimliklerini ve sigorta bilgilerini anında alabilirler. PwC'nin "Sigorta Sektöründe 2020 ve Sonrası" raporunda "Geleceği planlayan pek çok sigortacı ve pazara yeni giriş yapan sigortacılar yeni iş modelleri geliştiriyor. Proaktif şirketler, pek çok telekom ve teknoloji şirketinin kullandığına benzeyen, daha hızlı ve daha esnek olan, veri ile yönlendirilen yinelemeli bir yaklaşım sergilemek için çaba gösteriyor." (PwC Insurance, 2015) tespiti yer almıştır.

#### 2.6. Gerçek zamanlı alacaklar ve ödeme otomasyon işlemleri

Blokzincir kişiselleştirilmiş ödeme planları ve poliçeler artık olayın tetiklediği akıllı sözleşme teknolojisini kullanarak hem sigorta şirketleri hem de poliçe sahipleri için sorunsuz bir şekilde çalışabiliyor. Olaylar gerçek zamanlı olarak gerçekleştiğinden, farklı sistemlerden gelen bilgiler talepleri otomatik olarak işleme koyup ve poliçe sahiplerine ödeme yapmaktadır. Bu uygulamalar, daha iyi bir müşteri deneyimi sağlarken genel giderleri azaltarak, sigorta şirketleri için hem de müşteriler için kaybı önlemektedir. 270 sigorta şirketi arasından müşterileri tarafından birinci seçilen, New York Merkezli LEMONADE şirketinin blokzincir akıllı sözleşmeleri vasıtasıyla oluşturduğu yeni iş modeli ile her aylık ödemeden sabit bir ücret alıyor ve geri kalan miktarı gelecekteki taleplere ayırıyor. Bir müşteri talepte bulunulursa, blokzincirin akıllı sözleşmeleri derhal müşteriye hızlı bir şekilde ödeme alabilmesi için kaybı doğrulamaya çalışıyor. Doğrulama tamamlandığında ödeme otomatik yapılıyor (Daley, 2019).

#### 2.7. Parametrik sigorta işlemleri

Parametrik sigorta diğer poliçeler ve sigorta planları kadar sık kullanılmasa da daha özelleştirilmiş politikaları yönetmek için mükemmel bir araç olan blokzincir teknolojisi sayesinde

bir endüstri normuna dönüşebilir (The Digital Insurer, 2019). Bu duruma en güzel örnek; AXA Uçuş Geçikme Sigortası Fizzy uygulamasıdır. AXA'nın Fizzy adlı yeni sigorta ürünü Blokzincir üzerinde çalışıyor ve tazminat ödeme konusunda da tamamen şeffaf hareket ediyor. Uçuşun ertelenme sebebi ne olursa olsun anlaşmada belirtilen sigorta tazminatını hesabınıza otomatik olarak yatırıyor. Ethereum blokzincir üzerinde temellendirilen Fizzy platformu uçuş bilgilerini küresel hava trafiği veritabanına bağlanarak alıyor. Bu durum kullanıcılar için zahmetsiz olduğu kadar AXA'ya iş gücü tasarrufu açısından da önemli avantajlar sağlıyor. Müşteri hizmetleri, kâğıt işleri vb. emek masrafları azalıyor. Yolcuların başvuru yapmasına gerek kalmadan ödeme akıllı kontratların çalışması ile otomatik olarak yapılıyor (webrazzi.com, 2017).

## 2.8. Sigortalama İşlemleri

Sigortalama işlemi (underwriting, teklif hazırlama) sırasında bir poliçenin ne kadar tehlikeyi kapsayacağı ve ne kadar mal olacağını belirlemek (fiyat performans optimizasyonu) yüksek beceri gerektiren bir işlemdir. Üst düzey veri analizi gerektirir ve bu nedenle uzun zaman alır. Sigorta şirketleri blokzincir ile depolanan verileri analiz edip taahhüt ettikleri tehlike karşılığı talep ettikleri para arasında dengeyi otomatik kurarak optimal sigortalama sağlayabilirler. Böylece hem sigorta şirketi hem de müşteri dostu bir deneyim sağlanır. Bu açıklamayı destekler bir uygulama; 2017 yılından itibaren AIG, Standard Chartered ve IBM tarafından, blokzincir ve akıllı sözleşmelerden yararlanarak sigorta işlemlerini başarıyla uygulamıştır (Annap Derebail, IBM, 2018).

## 3. BLOKZİNCİRİ TABANLI SİGORTA SEKTÖRÜ ALAN UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Geleneksel sigorta modellerinde sözleşmelerle ilgili en büyük sorun, işletme maliyetlerinin yüksekliği, düşük gelirli müşterilere erişme sorunudur. Blokzincir sigorta şirketlerinin ürün oluşturma ve sunma şeklini değiştirip müşterilere özel, yeni nesil poliçeler müşterilere cazip gelebilir. Günümüzde birçok alanda Blokzincir sigorta şirketleri tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Bu başlık altında blokzincir uygulamalarından bazı örnekler sunulacaktır.

### 3.1. Mikro Sigorta Uygulaması

Düşük gelirli kişileri kaza, hastalık ve doğal afet gibi risklerden korumak için iyi bir seçenek olan mikro sigorta uygulaması düşük maliyetlidir. Laurence'a (2019) göre; Blokzincir ile mikro sigorta uygulaması basittir ve dört adımdan oluşmaktadır.

#### 3.1.1. Sigorta sözleşmesi teklifi

Kişinin bilgileri dijital olarak kaydedilmişse, sigorta sağlayıcısı aracılığıyla kredi/sigorta sözleşmesi teklif edilir. Teklif, sigorta şirketi kanallarından veya Facebook gibi halka açık bir platformdan potansiyel kullanıcıya gönderilebilir.

#### 3.1.2. Sözleşmenin incelenmesi

Müşteri daha sonra aldığı ve kabul ettiği teklifi inceleyebilir veya reddet eder. Teklif halka açık kayıtlarda tutulur ve eğer müşteri teklifi kabul ederse; teklif sigortayı standart ödeme kanallarından satın alarak işlemin üçüncü adıma geçer.

#### 3.1.3. Sözleşmenin dijital imzalanması, ödeme ve kayıt

Müşteri sözleşmeyi dijital imzalar, sigorta bedelini öder. Sözleşme Blokzincir üzerinden tasdik edilir. Bu şekilde geri dönülemez ve değiştirilemez şekilde kayıt altına alınır. Tüm işlem bilgileri, müşteri, sigorta şirketi ve blokzincir sisteminde güvenle saklanır. Herhangi bir tarafta bozulma olursa bir kopyası diğer taraflarda güven içinde tutulmaktadır.

### 3.1.4. Onay belirteçleri

Her iki tarafta söz konusu anlaşmanın kimliğini kanıtlayan özel dijital simgeler yer alır. Bu belirteçleri, her iki tarafın da anlaşmayı imzaladığını kriptolojik olarak doğrulamak için kullanılır (Laurence, 2019).

### 3.2. Doğal afet ve tarım sigortası uygulaması

Blokszincir bir diğer önemli getirisi kullanım kolaylığıdır. Akıllı sözleşmeler aracılığıyla tarım sigortası gibi dinamik faktörlere bağlı, güvenilen üçüncü taraflarca doğru bir şekilde belgelenebilecek özel durumlara dayalı endeks tabanlı doğal afet ve tarım sigortasına imkân sağlamasıdır. Oluşabilecek olağanüstü durumlarda, sigortalı çiftçilere kuraklık gibi doğrulanmış meteorolojik koşullar, veri tabanları tarafından rapor edildiğinde otomatik ödeme alabilmekte ve böylece potansiyel hizmet maliyetini daha da azaltmaktadır. Bu işlemler her iki taraf içinde güvenilir veriye dayanan kanıtlar oluşturmaktadır. Örneğin, Çin’de sigorta şirketi olan ZhongAn sattığı tüm ürünleri ve talepleri çevrim içi olarak ele alır. Yaptıkları risk analizleri sonucunda; risk biriktirme verilerinin eksikliğinden dolayı tarım sektörünü finanse etmenin ne kadar riskli ve pahalı olduğunu fark etmiştir. Bu sorunların üstesinden gelmek için finansal teknolojilerde de etkin olan sistemleri kullanmaya başlamıştır. Blokszincir, yapay zeka, bulut bilişim ve büyük veri gibi finansal teknoloji uygulamalarını kendine uyarlayarak GoGo Chicken adlı organik tavuklar için yüz tanıma ve blok zincirleme sistemi kullanmaya başlamıştır. Kurulan sistem ile tüketicilerin bir tavuğu önceden sipariş etmelerini ve uzaktan büyümelerini izlemelerini sağlamaktadır. Bu şekilde tüketici güvenini sağlamada ve sigorta maliyetlerinde önemli tasarruf edilmiştir. GoGo tavuk projesi, Çin ve ötesindeki tarım ve sağlık sigortasını önemli ölçüde genişletme potansiyeline sahip iyi bir örnektir. Bu teknolojinin, balık çiftlikleri, domuzlar ve diğer hayvanların yanı sıra domates, karpuz gibi mahsullere yayılması beklenmektedir (FT, Weinland, 2018).

### 3.3. Sağlık sigortası uygulaması

Dijital dönüşümün birincil kaynağı olan veri analizinden faydalanan blokszincir teknolojisi ile sağlık kurumlarını hastalarla bağlamaya yardımcı olmaktadır. Sağlık hizmetlerinde ademi merkezîyetçi uygulamalar hastaları kendi alanlarındaki sağlayıcılarla eşleştirmeye olanak sağlar ve süreci otomatikleştirir. Böylece sağlık sigortası olmayan kişilerin daha hızlı, daha kapsamlı ve daha ekonomik şekilde faydalanmasına imkân sağlayabilir (Deloitte Consulting, 2016).

### 3.4. Araç sigortası uygulaması

Blokszincir, sürücülerin daha uygun fiyatlara ulaşmalarına ve kaza taleplerini daha hızlı çözmelerine yardımcı olarak araç sigorta sektörünü iyileştirebilir. Daha az ilişkilendirilmiş evrak işi ile önceki hasarlarla ilgili tüm veriler, araca yapılan onarımlarla ilgili tüm işlemler otomatik hale gelebilir. Araç hasar ve tahmini değer belirleme otomatik hesaplanarak, yapılan tüm merkezi olmayan bir defterde saklanabileceğinden, ilgili taraflara ulaşma imkânı sağlayabilir (Pacific Prime, Mervyn Maistry, 2019).

Son sektörel uygulamalardan birisi olan, blokszincir ile araç sigortası türlerinden kullandıkça öde sigortası (Usage-based insurance (UBI)); araçların kullandığınız kilometre sayısını yorumlayan ve prim oranlarını buna göre ayarlayan kullanmaya dayalı sigortadır. Bu tip sigortalama insanları hem daha az kullanmaya hem de daha düşük prim oranları elde etmek için daha emniyetli bir şekilde sürmeye teşvik eder. Bu şekilde hem sigorta şirketi hem de sigortalı için kazan-kazan şeklinde bir sonuç ortaya çıkar (Wikipedia, 2019). Bu uygulamaya bir örnek olarak, BiiLabs Co., Ltd. ve TransIOT (2019) firmasının, “Kullandıkça Öde” sigorta modelini verebiliriz (BiiLabs, 2019).

### 3.5. Hayat sigortası uygulaması

Hayat sigortası çok fazla ilgili evrak işleri gerektirir. Dağıtılmış muhasebe teknolojisi sigorta şirketlerini, cenaze evlerini, hükümeti ve yararlanıcıları birbirine bağlayarak ölüm tescil işlemlerini birleştirir. Uygulamaya dayalı akıllı sözleşmeler sayesinde tüm bu oyuncuların zamandan ve paradan tasarruf etmesini sağlar (Cognizant Business Consulting, Prabhakar, 2017).

### 3.6. Seyahat sigortası uygulaması

Blokzincir teknolojisi seyahat sigortasına yolcuların birden fazla telefon görüşmesi yapmak zorunda kalmadan bir uçuş gecikmesi durumunda haklarının korunmasına yardımcı olmaktadır. Gecikme veya iptal durumunda anında ödeme sağlayan bir “Seyahat Ederken Ödeme Sigortası” modeli geliştirilmiştir. Bu model ile yüksek kaliteli veriyle ve akıllı sözleşmelerin bu bilgilere dayanarak, kararları otomatikleştirme becerisi nedeniyle sigorta için ideal bir kullanım oluşturmuştur. Kayıp çanta veya gecikmeli uçuş gibi bir senaryoda ademi merkezietçi ağları kullanan akıllı bir sözleşme talep koşullarının karşılanıp karşılanmadığını tespit edip otomatik ödeme yapmaktadır (Rijmenam, 2019). Sigorta devi AXA, Ethereum merkezli bir Uçuş Gecikme Sigortası Fizzy ürünü için Blokzincir kullanmaya başlamıştır. 2017’de piyasaya sunulan Fizzy, uçuşların iki saatten fazla gecikmesinde müşterilere otomatik ödeme yapmak için akıllı sözleşme teknolojisinden yararlanmaktadır. Bu ödeme işlemi, uçuşları izlemek için küresel hava trafik veritabanlarına girerek, herhangi bir gecikmeyi doğrudan akıllı sözleşmeye ileterek başarıyla gerçekleştirebilir.

## SONUÇ

Blokzincir sahtekârlığa, genel verimsizliğe ve maliyete yol açan eski yolları ortadan kaldırmak için sigorta iş modellerine yavaşça entegre edilmektedir. Önde gelen birçok küresel firmanın bu teknolojiye doğrudan yatırım yapması bu tezi güçlendirmektedir. Bireysel ihtiyaçları karşılamak maksadıyla daha fazla kişiselleştirilmiş sigorta için toplanan veriler gerçek zamanlı olarak güncellenebildiği ve müşteri izniyle ağlara dağıtılabildiğinden daha erişilebilir hale gelmektedir. Blokzincirin dört önemli özelliği (Dağıtılmış Kayıtlar, Şifreleme, Akıllı Sözleşmeler ve Ortak Karar Alma) ile kurcalamaya karşı korumalı kayıtlar daha fazla güvenilirlik sağlayarak ve üçüncü taraf doğrulama gereksinimini ortadan kaldırmaktadır. Blokzincir kullanımından tam olarak faydalanabilecek, amaçlanan hedeflere ulaşabilecek daha uygulanabilir, etkili endüstriyel uygulamalar oluşturmak için daha fazla araştırılması ve analiz edilmesi gereken birçok açık konu vardır. Bu çalışmayla sigorta sektörünün mevcut sorunlarına Blokzincir Teknolojisi çözüm olabileceği sonucuna varılabilir.

## KAYNAKÇA

Adam-Kalfon, Pauline, Emmanuel Dubreuil, Marie-Lind Ricard, Jimmy Zou, Patrick Maeder, (2017). “Blockchain: A Catalyst for New Approaches in Insurance.” Paris: PwC <https://www.pwc.com/gx/en/insurance/assets/blockchain-a-catalyst.pdf>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

BiiLabs, (2019) “TransIoT Drive Blockchain Technology into Usage-Based Insurance (UBI) for an Evolution of Claims Transparency, Efficiency and Reliability in Internet of Vehicle (IOV)” <https://medium.com/biilabs/biilabs-and-transiot-drive-blockchain-technology-into-usage-based-insurance-ubi-for-an-evolution-c19d905ff4bd>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Binance Academy, (2019), “What Is a Blockchain Consensus Algorithm?”, <https://www.binance.vision/blockchain/what-is-a-blockchain-consensus-algorithm>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Brainard, L. (2008). "What is the role of insurance in economic development?", [https://www.draudimas.com/allpics/What\\_is\\_the\\_role\\_of\\_economic\\_development.pdf](https://www.draudimas.com/allpics/What_is_the_role_of_economic_development.pdf) Erişim Tarihi: 06.12.2019.

B3i. "About Us." B3i Services. (2019). <https://b3i.tech/who-we-are.html>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

C.B. Insights. (2019), "How Blockchain Could Disrupt Insurance." Research Briefs. <https://www.cbinsights.com/research/blockchain-insurance-disruption/>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Cbinsights, (2019) "How Blockchain Could Disrupt Insurance", <https://www.cbinsights.com/research/blockchain-insurance-disruption/> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Cheng, Steve, Mattias Daub, Axel Domeyer, ve Martin Lundqvist. (2017), "Using Blockchain to Improve Data Management in the Public Sector", New York: McKinsey and Company.

ConsenSys Insights, (2019) "Blockchain and Insurance: New Technology, New Opportunities", <https://pages.consensys.net/blockchain-insurance#form> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Daley,s., (2019),"Nine Companies Using Blockchain To Revolutionize Insurance", <https://builtin.com/blockchain/blockchain-insurance-companies>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Deloitte Consulting, (2016), Deloitte Consulting LLP analysis, "Blockchain: Opportunities for Health Care", <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/public-sector/us-blockchain-opportunities-for-health-care.pdf> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Derebail, Annap, "Three areas in the insurance industry to use blockchain", (2018), <https://www.ibm.com/blogs/blockchain/2018/03/three-areas-in-the-insurance-industry-to-use-blockchain/>, 2018 Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Fitch Ratings, (2018). "Fitch: Does Blockchain Represent a Paradigm Shift for Insurance?", <https://www.fitchratings.com/site/pr/10027624>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

FT, Weinland, D. (2018), "Chinese insurer ZhongAn plans blockchain chicken coup", <https://www.ft.com/content/03930bf2-2cb9-11e8-9b4b-bc4b9f08f381>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

KPMG, (2017). "How blockchain is tackling insurance industry challenges", <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2018/09/blockchain-in-insurance-fs.html> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Lorenz, Johannes-Tobias. (2016), "Blockchain in Insurance – Opportunity or Threat?", Düsseldorf: McKinsey and Company, <https://mck.co/2GZh8iP> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Laurence, T. (2019). "Blockchain for dummies." John Wiley & Sons. P:153-154.

Nakamoto, Satoshi (2008). "Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System", White Paper. <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Medium.com, (2019). "Insurance, Blockchain, And Fraud: The Evolving Industry Of Insurance", <https://medium.com/@inmediatesg/insurance-blockchain-and-fraud-the-evolving-industry-of-insurance-9c0050b1d61f> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Pacific Prime, Mervyn Maistry, (2019). "How can blockchain change the insurance world?", <https://www.pacificprime.com/blog/can-blockchain-change-the-insurance-world.html> , Erişim Tarihi: 06.12.2019.



Prabhakar,(2017). “Cognizant Business Consulting, “Blockchain: A Potential Game-Changer for Life Insurance”, <https://www.cognizant.com/whitepapers/blockchain-a-potential-game-changer-for-life-insurance-codex2484.pdf> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Prinz, W., Rose, T., Osterland, T., Putschli, C. (2019). “Blockchain. in Digital Transformation (pp. 301-309)”, Springer Vieweg, Berlin, Heidelberg, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

PriceWaterhouseCoopers(PWC). (2017), Top issues, an annual report, 9, <https://www.pwc.nl/nl/assets/documents/pwc-annual-report-2017-2018.pdf> Erişim Tarihi: 13.06.2020.

PwC Insurance, (2015). “2020 & beyond: Necessity is the mother of reinvention”, <https://www.pwc.com.tr/tr/publications/industrial/insurance/pdf/sigorta-sektorunde-2020-ve-sonrasi.pdf> Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Rijmenam, V.M. (2019). “5 Ways How Blockchain Will Change the Travel Indust”, <https://vanrijmenam.nl/how-blockchain-changes-travel-industry/>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Singh, N. (2019). “Blockchain for Insurance: Use cases and applications”, <https://101blockchains.com/blockchain-for-insurance/>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

The Institute and Faculty of Actuaries, (2017). “Blockchain – an Emerging Technology with Wide Potential Application for Insurance”, <https://www.actuaries.org.uk/documents/a2-blockchain-emerging-technology-wide-potential-application-insurance>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

The Digital Insurer, (2019). “Parametric Insurance - Get the claims settled automatically”, <https://medium.com/@fidentiaX/parametric-insurance-get-the-claims-settled-automatically-5acad080bc19>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, (2013), “Sigorta Tarihi”, <https://www.tsb.org.tr/sigortanın-tarihi.aspx?pageID=438> ,Erişim Tarihi: 06.12.2019.

V. Gatteschi, F. Lamberti, C. Demartini, C. Pranteda, and V. Santamar´(2018). “Blockchain and smart contracts for insurance: Is the technology mature enough?”, Future Internet, vol. 10, no. 2, p. 20.

Webrazzi.com, (2017). “Axa’nın Blokzinci temelli sigortası Fizzy, gecikmeli uçuşlarda otomatik tazminat ödeyecek”, <https://webrazzi.com/2017/10/06/axa-fizzy/>, Erişim Tarihi: 06.12.2019.

Wikipedia, “Blockchin”, <https://en.wikipedia.org/wiki/Blockchain>, Erişim Tarihi: 23.06.2020.

Wikipedia, “Usage-based\_insurance”, [https://en.wikipedia.org/wiki/Usage-based\\_insurance](https://en.wikipedia.org/wiki/Usage-based_insurance), Erişim Tarihi: 06.12.2019

#### Yazarlar Bilgisi:

Sezai TUNCA  
Gebze Teknik Üniversitesi İşletme Doktora Öğrencisi,  
E-posta: stunca@gtu.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0001-9404-9005>

Prof. Dr. Bülent SEZEN  
Gebze Teknik Üniversitesi İşletme Fakültesi,  
E-posta: bsezen@gtu.edu.tr  
<https://orcid.org/0000-0001-7485-3194>

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 07 Ocak 2020  
Yayına kabul edildiği tarih: 05 Temmuz 2020  
E-yayın tarihi: 28 Ağustos 2020  
Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 13  
Kaynak sayısı: 33

Hakemler:

- 1'nci hakem isminin eklenmesi istememiştir.
- 2'nci hakem isminin eklenmesini istememiştir.
- 3'ncü hakem isminin eklenmesini istememiştir.

**BSAD**

**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**

Sayı 14, (Ağustos 2020), ss. 26-43.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

## **Doğum Teminatı Sigortası Tercihinde Hamilelikte Risk Algısının Etkisi: Kadın Tüketiciler Üzerine Bir Araştırma**

**Alişan BALTACI**

*Yüksek İhtisas Üniversitesi*

### **Öz**

Bu çalışmanın amacı; hamilelikte risk algısının, tamamlayıcı sağlık sigortası türlerinden biri olan doğum teminatı sigortası tercihinin etkisi üzerine bir ölçme aracının ortaya konulmasıdır. Bu sebeple nicel bir veri formu oluşturularak çevrimiçi olarak dağıtılmış ve 472 kişiden gönüllülük esasına göre veri toplanmış olup; frekans, faktör, doğrulayıcı faktör ve güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Uygulanan analiz neticesinde 4 boyut ve 14 maddeden oluşan, yapı geçerliliğine ve yüksek güvenilirlik seviyesine sahip bir ölçme aracı elde edilmiştir. Ayrıca elde edilen verilere göre kadınların doğum teminatı sigortası satın alarak kendilerini daha güvende hissedecekleri ve hamilelik süreçlerini daha sorunsuz geçireceklerini düşündükleri anlaşılmaktadır.

### **Anahtar Sözcükler**

Doğum teminatı, doğum sigortası, algılanan risk, hamilelik, kadın tüketiciler  
JEL Sınıflaması: G22, I12, M31

### **Effect of Perceived Risk at Pregnancy on the Maternity Insurance Choice: A Research on Female Consumers**

### **Abstract**

The purpose of this research is understanding the thoughts of female consumers about the maternity insurance within the frame of perceived risk at pregnancy and developing a valid scale about the concept. For achieving this, a quantitative questionnaire form has been composed and delivered online. 472 valid form has been obtained. Frequency, factor, confirmatory factor and reliability analysis has been applied on the collected data. After all; a structurally valid measurement tool has been obtained which has 4 dimensions, 14 items with high reliability. Additionally, it has been understood that women think they would feel safer and having a better pregnancy if they buy maternity insurance.

### **Keywords**

Maternity insurance, perceived risk, pregnancy, female consumer, birth assurance  
JEL Classification: G22, I12, M31

## **GİRİŞ**

Türkiye’de sağlık hizmetlerinde özel sektörün girişimlerini arttırması ile beraber sigorta sektörünün de duruma süratle uyum gösterdiğini söylemek yerinde olacaktır. Bu uyumlaşma sürecinin sigortacılık açısından önemli enstrümanlarından biri de tamamlayıcı sağlık sigortasıdır.

Risk: “bireyin değer verdiği bir konuda ortaya çıkan belirsizlik ve kötü sonuçların ortaya çıkma olasılığı” olarak tanımlanmaktadır (Aven ve Renn, 2009: 6). Risk algısı ise gerçek riskten farklı olarak kişiden kişiye değişen bir yapıdır (Pilarski, 2009). Risk algısı ilk kez Bauer tarafından 1960 yılında belirsizlik ve olumsuz sonuçlar olmak üzere iki boyutlu bir yapı olarak ortaya konulmuştur. Kavram, Weinstein vd. (2007: 147) tarafından “bireyin olumsuz bir olayın

gerçekleşme olasılığına dair beklentisi” olarak tanımlanırken; Brewer vd. (2007: 136) tarafından ise “muhtemel zararlara dair inançlar” olarak ifade edilmektedir. Pilarski (2009) ise risk algısı kavramının halen tam olarak anlaşılmadığını ve oldukça karmaşık bir konu olduğunu ileri sürmektedir. Esasen sigortacılık sektörü de olası risklerin gerçekleşmesi durumunda meydana gelebilecek zararları telafi etmek üzere faaliyet göstermektedir.

Bu çalışmada kadınların hamilelik süreci ile ilgili algıladıkları riskin tamamlayıcı sağlık sigortası şemsiyesi altında ele alınan doğum teminatı sigortası tercihlerine yönelik etkisi araştırılmaktadır.

## 1. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

### 1.1. Doğum Teminatı Sigortası

Orhaner (2000: 76), özel sağlık sigortasını “bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olsun ya da olmasın sigortalının karşılaştacağı hastalık ve/veya kaza sonucu yaralanması halinde ihtiyaç duyacağı muayene, tedavi ve ilaç masraflarını karşılayan bir sigorta türüdür” şeklinde tanımlamaktadır.

Tamamlayıcı sağlık sigortası (TSS) da özel sigorta kapsamında ele alınmaktadır. TSS, “hizmet alan kişinin üzerinde kalan sağlık harcama risklerini, gerek teminat kapsamı ve gerekse teminat yüzdeleri açısından çeşitli paketlerle üzerine alan bir sağlık sigortası türü” olarak tanımlanabilir (Erkek ve Erkek, 2012: 79; Aktaran: Özer vd., 2014: 4). Foubister vd. (2006: 3; Aktaran: Önder vd., 2006: 28) göre TSS, sosyal sağlık sigortasındaki eksiklikleri gidermek amacıyla ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla özel sağlık sigortaları, tamamlayıcı bir rol oynayabilir ve tipik olarak temel sağlık paketinde yer almayan daha az süre bekleme ya da bazı katılım ücretlerinin kapsanması gibi ekstra sağlık hizmetleri sağlayabilir (Önder vd., 2016: 28).

Doğum teminatı; genel itibarıyla hamilelikten önce yapılan testler, hamilelik durumunu doğrulamak için yapılan tetkikler, hekim tetkik ücretleri, doğumun gerçekleşmesi ile ilgili maliyetler, doğum kontrol giderleri, tıbbi bir zorunluluk sebebiyle yahut bireyin iradesi ile gebeliğin sona erdirilmesi (kürtaj) ve belirtilen bu hususlardan ortaya çıkabilecek komplikasyonlara yönelik maliyetleri kapsamaktadır (Atalay, 105).

Türkiye’de doğum teminatı sigortası hizmeti veren firmaların çevrimiçi olarak paylaşmış oldukları hizmet içeriklerine istinaden ülkemizdeki uygulamada hamileliğin sonlanmasından evvel satın alınan ve niteliğine göre çoğunlukla hamilelik sürecinin tamamını ve akabinde doğumdan sonraki belirli bir süreyi kapsayan tamamlayıcı sağlık sigortası türlerinden birisidir denilebilir. İncelenen firmaların (Anadolu Sigorta, Halk Sigorta, Allianz, Acıbadem, Demir Sağlık, Türk Nippon, Ray Sigorta) sundukları doğum teminatı hizmetinin içeriği de genel itibarı ile aşağıda belirtilen bileşenleri kapsamaktadır:

- Normal doğum,
- Sezaryen doğum,
- Rutin kontroller,
- Doktor muayenesi,
- Hamilelik komplikasyonları ile ilgili her türlü tedavi,
- İlaç,
- Laboratuvar hizmetleri,
- Görüntüleme hizmetleri.

Uygulamada doğum teminatı hizmetinin, genellikle aşı, tıbbi testler ve muayene gibi hizmetleri kapsayan yeni doğan bebek teminatı ile bir arada kullanıldığını da sigorta firmalarının kendi internet sitelerinde ifade ettiklerini belirtmekte fayda vardır.

Doğum teminatı, hamile kadınlar açısından ele alındığında hamilelik sürecinin tıbbi olarak takibini ve olası tehditlerin kontrol altına alınabilmesini sağlayabilecek bir araçtır. Bu haliyle gerçek ve algılanan risk üzerinde de olumlu bir etkiye sahip olması beklenmektedir.

## 1.2. Risk Algısı

Risk algısı kavramını açıklamaya çalışan birtakım teoriler bulunmakla beraber bunların arasında öne çıkanlar Kültürel Teori ve Psikometrik Model'dir.

Kültürel teori, Douglas ve Wildavsky tarafından 1982 yılında geliştirilmiştir. Bu teori risk algısının sosyal ve kültürel olarak çevrelendiğini varsaymaktadır. Teori temel olarak bireylerin değerleri, tutumları ve dünya görüşlerinin sosyal çevreleri vasıtası ile şekillendiği varsayımına dayanmaktadır. Bunların bileşimi ise bireyin riskleri algılaması ve değerlendirmesi noktasında belirleyici olmaktadır (Douglas ve Wildavsky, 1982).

Kültürel teori, risk ile ilgili durumlarına göre bireyleri dört gruba ayırmaktadır. Bazı bireyler teknoloji ve çevreden kaynaklanan risklere daha duyarlıyken (eşitlikçiler), bazı bireyler (bireyseller) pazarlarda yaşanan rekabet ve tehditlere karşı duyarlıdır. Bunlara ek olarak kanun ve düzen odaklılar (hiyerarşikçiler) ve bahsi geçenlerin hepsine duyarsızlar (kaderci) da bulunmaktadır (Sjoberg, 2000). Bu teoriye göre bireylerin yapmaktan çekindikleri veya çekinmedikleri davranışları belirleyen aslında sosyal olarak paylaştıkları dünya görüşleridir. Bu dünya görüşleri kültürel önyargılar olarak adlandırılmakta ve bireylerin bilişsel süreçlerini ve duygularını değil, bireysel algılarını içermektedir (Wildavsky ve Dake, 1990; Dake, 1992).

Psikometrik model ise, bireyin risk algısını etkileyen bilişsel faktörlere odaklanmaktadır. Bu modeldeki iki ana bilişsel faktör bulunmaktadır. Bunlar: ürktücü risk faktörü ve bilinmeyen risk faktörüdür (Slovic vd., 1980; Slovic, 1987). Bu teoriye göre "risk, düşüncelerimizden ve kültürlerimizden bağımsız olarak orada bir yerde ölçülmeyi bekleyen bir şey değildir" (Slovic, 1992: 119). Psikometrik model 1978 yılında Fischhoff vd. tarafından ortaya konmuştur. Bu çalışmada bireylerin risk ile ilgili yargılarını, riskin dokuz özelliği üzerinden irdelemişlerdir. Bu dokuz özellik; gönüllü olarak risk alabilme, yenilikçilik, etkinin dolaysızlığı, risk hakkındaki toplumsal bilgi, bilim adamlarının bilgisi (literatürde risk ile ilgili bilinen boyutlar), risk üzerindeki kontrol, riskin potansiyel yıkıcı sonuçları, sonuçların şiddeti ve genel çekincelerdir. Nihai olarak çalışmada elde edilen bulgulara göre bahsi geçen riskin dokuz özelliğinin algılanan ve kabul edilebilir riskten etkilendiği ve aralarında oldukça yüksek bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Son olarak elde edilen bilgiler ışığında dokuz boyutu riskin bilinmezlik seviyesi ve riskin yarattığı çekince seviyesi olmak üzere 2 boyuta indirgemişlerdir (Fischhoff vd., 1978; Gerend vd., 2004).

Literatüre göre risk algısı çok faktörlü bir kavram olup bireyin sosyal, politik ve kültürel çevresi ile kavramalarının ve motivasyonlarının bir sonucudur (Slovic, 1992). Uzmanlar her ne kadar istatistiksel yöntemlerle risk tahmini yapmaya çalışsalar da bireyin risk algısı pek çok farklı faktör tarafından etkilenebilmektedir (Boholm, 1998). Bu faktörlerden bazıları sosyal ve kültürel kaynaklar, riske yatkınlık, riske uygunluk, risk ile benzeşme, risk üzerinde algılanan kontrol, bilginin kaynağına güven, cinsiyet ve yaştır.

Sosyal ve kültürel kaynaklar, bireylerin riski anlaması ve algılaması açısından önemlidir (Weyman ve Kelly, 1999). Kültürel teoride de bahsedildiği üzere sosyal yapı bireyin değerlerini ve davranışlarını belirlemede önemli bir etkiye sahiptir. Bu sebeple farklı sosyal veya kültürel bağlama dair değerler ve dünya görüşleri, bireylerin risk algıları üzerinde de belirleyici olmaktadır (Douglas ve Wildavsky, 1982).

Riske yatkınlık, bireyin belirli bir riske karşı yatkınlığını veya bilgi seviyesini ifade eden bir boyuttur. Riske yatkınlık kavramı kendisinden daha geniş bir kavram olan “bilinmeyen risk” kavramının da bir parçasıdır. Yatkınlık, bireyin riske dair geçmiş tecrübeleri, risk hakkındaki bilgi düzeyi ve risk üzerindeki kontrol düzeyi ile ilgilidir (Williamson ve Weyman, 2005).

Riske uygunluk, risk algısını etkileyen unsurlardan biridir. Bireysel veya bireysel olmayan tecrübe (örneğin sosyal medya üzerinden öğrenilen veya bir başkasının durumuna şahit olarak algılanan) vasıtası ile bir riske dair algılanan uygunluk derecesi değişebilir. Buna algılanan olasılık düzeyi de denilmektedir (Gerend vd., 2004).

Risk ile benzeşme de bir olayın olasılığını belirlemede önemli bir etkiye sahiptir. Kahneman ve Tversky’ye (1973: 237) göre “*insanlar kendileri ile en fazla benzeşen sonuçları öngörebilmektedirler*”. Başka bir ifade ile bir olayın olasılığı, bireyin kendi özellikleri ile kıyaslayabildiği benzeşimler üzerinden algılanabilmektedir (Gerend vd., 2004).

Algılanan kontrol kavramı bireyin risk üzerindeki etkisine yönelik bilişsel değerlendirmesinin bir sonucudur. Araştırmalara göre algılanan kontrol seviyesi arttıkça bireylerin kendilerini olumsuz sonuçlara maruz kalma konusunda daha güvende hissettikleri anlaşılmaktadır. Bu durumun tam tersi de doğrudur. Çünkü algılanan kontrol seviyesi düştükçe bireyin kendisini güvende hissetme oranı da azalmaktadır (Gerend vd., 2004).

Risk ile ilgili tutumlarda 90’lı yılların sonundan itibaren cinsiyet farklılıklarına da değinilmeye başlanmıştır (örn. Andresen, 2000; Arch, 1993; Byrnes vd., 1999; Schubert vd., 1999). Bu araştırmalara göre kadınların erkeklere oranla daha çok katmanlı ve daha yüksek riskli davranış özelliklerine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Diğer yandan erkeklerin genel olarak riskleri tehlikeler ile ilişkilendirerek değerlendirme oranı kadınlardan daha yüksektir (Hawkes ve Rowe, 2008; Boholm, 1998).

Birçok insan riski algılamakta doğrudan kendi bilgilerinden ve geçmiş tecrübelerinden faydalanır. Fakat bilgi ve geçmiş tecrübenin olmadığı durumlarda farklı kaynaklardan edinilen bilgilerin kullanımına da başvurulabilmektedir. Bu sebeple riskler hakkında bilgi edinilen kaynakların güvenilirliği de bireyin risk algısına etki eden önemli faktörlerden biridir (Williamson ve Weyman, 2005). Çünkü manipüle edilmiş veya gerçek dışı/hatalı bilgiye maruz kalan birey, yanlış bir risk değerlendirmesinde bulunabilir.

Yaş da risk algısında önemli bir etkiye sahiptir. Örneğin bireyin yaşı ilerledikçe taşıdığı sağlık riskleri artmakta, buna istinaden de algıladıkları risk miktarı değişmektedir. Gerend vd. (2004), yaptıkları çalışmada osteoporoz, meme kanseri ve kalp hastalığı gibi konularda ileri yaşta kadınların genç kadınlara göre daha düşük bir risk algıladıklarını ifade etmektedirler.

### 1.3. Hamilelikte Risk Algısı

Risk algısı kavramı bireylerin sağlık ile ilgili davranışları hususunda da bir takım teorilerin oluşturulmasına da dayanak sağlamaktadır. Bunlara örnek olarak Janz ile Becker’in (1984) “Sağlık İnancı Modeli”, Maddux ile Rogers’ın (1983) “Korunma Motivasyonu Teorisi” ve Kahneman ile Tversky’nin (1979) “Beklenti Teorisi” verilebilir. Bu teorilerin çoğu, bireyin sağlığı ile ilgili konularda rasyonel bir takım analizler yaparak potansiyel riskleri ve olası faydaları analiz ettiği varsayımına dayanır. Bu çalışmada risk kavramı temelinde var olan veya algılanan tıbbi risk anlamında kullanılmaktadır.

Son yıllarda internet üzerinden bilgiye erişimin kolaylaşması ve sağlık alanında yaşanan bir takım gelişmeler, hamilelikte risk konusunu gündemin daha üst sıralarına taşımıştır (Carolan, 2003). Kadınların iletişim teknolojilerini kullanma oranı ile beraber yanlış bilgiye maruz kalma olasılıkları da artmaktadır. “Yüksek riskli hamilelik”, genel hamilelik durumunun ötesinde anne veya bebek için olumsuz sonuçlara sebep olabilecek bir takım olasılıkları içeren bir hamilelik türüdür (James ve Stirrat, 1988) ve hamilelikte risk algısı ile karıştırılmamalıdır. Yüksek riskli

hamilelik bir tıbbi gerçeklik iken, hamilelikte risk algısı ise hamile kadının kendi durumuna dair subjektif değerlendirmesinin bir sonucudur.

Heaman vd.'ne (2004) göre diğer risk türlerinde de olduğu üzere hamilelik riski de oldukça kişiseldir ve pek çok farklı faktörden etkilenmektedir. Risk kavramı elbette ki sağlık hizmetleri sağlayıcıları ve kadınlar tarafından farklı şekillerde ele alınabilir. Sağlık hizmetleri sağlayıcıları riski bilgilerinin, eğitimlerinin, tecrübelerinin ve değerlerinin bir sonucu olarak anlamlandırırken; kadınlar riski daha bireysel ve içinde buldukları duruma göre yorumlayabilmektedirler (Handwerker, 1994). Bunu yaparken de değerlerinin, eğitimlerinin ve hatta sosyal sınıflarının etkisi altında olabilmektedirler (Searle, 1996; Saxell, 2000).

Johanson vd. (2002) klinik olarak verimli bir hizmet sunabilmek için kadınların dilek ve korkularının dikkate alınması gerektiğini belirtmektedir. Hamilelikte değişen risk algısının, hamile kadınların sağlık hizmetleri tüketimine ve buna yönelik doğum öncesi bakım arayışlarına yönelik olarak etkisine dair kanıtlar bulunmaktadır. Örneğin Blankson vd. (1994) yüksek risk taşıyan bir hamilelik geçiren kadınların risk algısı ile bu kadınlara doğum öncesi bakım hizmetleri verenlerin risk algısı arasında bir tutarsızlık olduğunu ve bunun da ihmal edilen doğum öncesi bakım randevularında etkili olduğunu iddia etmektedirler. Nitel yöntemle 51 kadından toplanan veriler irdelenerek gerçekleştirilen bir diğer çalışmada ise Atkinson vd. (1995), Brezilya'daki hamile kadınların hamilelik riski algısı ve bununla ilgili olarak sağlık hizmetlerinden faydalanma motivasyonlarını değerlendirmişlerdir. Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre hamilelikteki önemli riskler kadın penceresinden; sezeryan, kürtaj (planlı veya plansız), yüksek tansiyon ve anemi olarak ele alınmaktadır. Diğer taraftan kadınların risk algısının her zaman tıbbi tanı ile ilişkili olmadığı, bunu da tıbbi modellerin dışında kendi yorumları ile ifade edebildikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca çalışmada kadınların risk algısının aldıkları sağlık hizmetinin özelliğine göre ve kadınların içinde buldukları ortamın durumuna göre de değiştiği vurgulanmaktadır.

Kolker ve Burke (1993) risk algısı ile doğum öncesi tanı süreçleri arasında bir ilişki olduğunu ifade etmektedir. Suplee vd. (2007), kadınların risk algısının doğum yapacakları yeri seçme ve maruz kalacakları tıbbi müdahalelere karar verme konularına etki ettiğini ifade etmektedirler. Kowalewski vd. (2000) ise kadınların algıladıkları risk seviyesine bağlı olarak tercih ettikleri doğum öncesi hizmete ulaşmak için ücreti ve mesafeleri dahi göz ardı edebildiklerini öne sürmektedirler.

Literatürde, hamilelikte algılanan risk üzerinde etkisi olduğu iddia edilen pek çok faktör bulunmaktadır. Heaman vd. (2004) yaptıkları nitel bir çalışmada hamile kadınların kişisel risk değerlendirmelerinde dikkate aldıkları faktörleri tanımlamaya çalışmışlardır. Araştırmacıların tespitine göre risk değerlendirmesi süreci sağlık durumundan kaynaklanan benlik saygısı, aile sağlık geçmişi, sağlık sistemi ile fark edilemeyen ve bilinmeyen sorunları da içeren çok boyutlu bir yapıdadır. Araştırmanın sonuçlarına göre kendisini sağlıklı olarak gören kadınların risk algısı daha düşükken, kendisini sağlıklı olarak görme konusunda daha olumsuz yaklaşanların risk algıları daha yüksektir. Buna ek olarak araştırmacılar; katılımcıların sağlık geçmişi, mevcut sağlık durumu, önceki hamilelik deneyimleri ve aile geçmişlerinin de risk değerlendirme süreçlerinde etkisi olduğunu belirtmektedirler.

Hamilelikte yükselen risk algısının en açık ve olumsuz etkisi yükselen stres ve süreç ile ilgili kaygılardır. Hamilelik süresince artan stres ve kaygının doğum sonrasında bebeği de etkilemesi şaşırtıcı olmayacaktır (O'Connor vd., 2002; Robinson vd., 2011; Yehuda vd., 2002). Hamilelik süresince yaşanan stresin erken ve/veya düşük ağırlıkta doğum ve benzeri olumsuzlukları da arttırdığı bilinmektedir (Dole vd., 2003; Talge vd., 2007; Wadhwa vd., 2001). Robinson vd. (2011) yaptıkları çalışmada strese sebep olan durumların her zaman travmatik olması gerektiğini; gündelik hayata dair maddi sorunlar, ilişkilerde yaşanan sıkıntılar, hayatın genel zorlukları gibi konuların da bu tip sonuçlara sebep verebildiğini ifade etmektedirler.

Hamilelik süresince artan risk algısı sadece anne adayını değil aynı zamanda ailenin diğer bütün üyelerini etkiler (Robinson vd., 2011). Yüksek risk algısı ailede kaygı bozukluklarını artırır

ve travmatik doğum öncesi tecrübelerin çözülmesi oldukça uzun zaman alabilir, hatta bu çözülme süreci doğum sonrasında yeni doğanın da stresle çevrelenmiş bir ortama maruz kalmasına sebep olabilir (Sanz vd., 2001; Waldenstrom, 2004).

Atkinson vd. (1995) hamile kadınların algıladıkları risk seviyesinde içinde buldukları sosyo-ekonomik durumun ve faydalandıkları sağlık hizmetlerinin yapısının da etkisi olduğunu ifade etmektedirler.

Patterson (1993) ise yaptığı çalışmada katılımcıların, kendilerine sağlık hizmeti sunan kurumları değerlendirmelerine istinaden de hamileliklerindeki risk durumuna dair kanaat oluşturabildiklerini ifade etmektedir.

Gupton vd. (2001) biyomedikal, psikolojik ve demografik risk faktörleri ile hamilelik riski arasındaki ilişkiyi nitel yöntem kullanarak tespit etmeye çalışmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre biyomedikal risk ve durum anksiyetesi, hamilelik riski açısından belirleyicidir. Zor hamileliklerde kadınların algıladığı riskin normal seyreden hamileliklere göre daha yüksek çıkması da araştırmanın sonuçlarındandır. Bu ise beklenen bir durumdur. Bir diğer çalışmada ise hamile kadınların aldıkları sağlık hizmetlerine duydukları güvenin seviyesinin de algılanan hamilelik riski ile ilintili olduğu ifade edilmektedir (Heaman vd., 2004). Patterson'un (1993) siyahi kadınlar üzerinde yaptığı çalışmada, bu grubun algıladığı hamilelik riskinin sadece tecrübelerine ve aldıkları sağlık hizmetini değerlendirmelerine değil; aynı zamanda diğer siyahi kadınlardan aldıkları geri bildirimlere de dayandığına değinilmektedir. Buna benzer bir şekilde Türkiye'de yapılan bir çalışmada da kadınların hamilelikte etraflarında daha önce hamilelik geçirmiş, kendilerinden daha tecrübeli gördükleri diğer kadınların vermiş oldukları bilgilere önem verdikleri; hatta aynı çalışmaya katılan sağlık personellerinin ifadelerine göre bazı durumlarda bu bilgilerin sağlık kurumları tarafından verilerin dahi önüne geçebildiği söylenmektedir (Conseil Sante vd., 2007).

İleri yaşlarda hamilelik sürecinde kadınların karşılaşabileceği pek çok farklı olumsuzluk söz konusu olabilmektedir (Cleary-Goldman vd., 2005; Jacobsson vd., 2004; Joseph vd., 2005; Bayrampour vd., 2007). Carolan ve Nelson'a (2007) göre ileri yaşta hamile kalanların yaşayabileceği riskler psikolojik, tıbbi ve sosyal temellere dayanabilmektedir. Tough vd.'nin (2006) tesadüfi örnekleme yolu ile seçtikleri 1044 kadın üzerinde yaptıkları çalışmada ileri yaşta hamilelik yaşayan kadınların karşılaşmayı bekledikleri riskler düşük kiloda doğum yapma, erken doğum ve çoğul doğum olarak tespit edilmiştir. Windridge (1999) ise yaptığı çalışmada 35 yaş üstü hamile kadınların, 20-29 yaş arası kadınlara nazaran hamilelik ile ilgili risklere dair daha fazla bilgi sahibi olduklarını ortaya koymuştur. Yaş ile gebelik sorumluluğu ve beslenme şeklinde dikkat etme arasında da istatistiksel olarak anlamlı ve doğru yönlü bir ilişki olduğu fakat fiziksel aktivitenin azaldığı söylenmektedir (Yılmaz ve Karahan, 2019). Fiziksel aktivitenin azalmasının, olası riskler sebebi ile kadınların gebelik süresince ağır iş yapmaktan ve yoğun fiziksel aktiviteden kaçınmaları ile ilgisi olduğu söylenebilir (Conseil Sante, 2007).

Bazı başka çalışmalarda ise doğmamış çocuklarının sağlığı ile ilgili kaygılar yaşayan kadınların hamilelikleri süresince depresif eğilimler gösterdikleri (Georgsson vd., 2009) ve doğum öncesi/sonrası bu tip ruh halinde olan kadınların çocukları için olumsuz sonuçlar doğurabildiği belirtilmektedir (Federenko ve Wadhwa, 2004; Markus ve Miller, 2009; Robinson vd., 2008).

Hamilelik sürecinde antidepresan kullanımı ile ilgili yapılan çalışmalarda, kadınların hamilelik esnasında antidepresan kullanımının çocukta doğuştan birtakım anomalilere sebep olabileceğine dair kuvvetli bir inancın olduğu tespit edilmiştir (Bonari vd., 2005; Koren ve Nordeng, 2012).

Lima Perreira vd. (2002) tarafından yapılan çalışmada katılımcı hamile kadınlardan, hamilelik süreci ile ilgili bilgi edinebilmek için son 24 saatte internet üzerinden araştırma yaptığını söyleyenlerin oranının %97,7 olduğu belirlenmiştir. Diğer taraftan şüphecilik



süzgecinden geçirilmeyen veya klinisyenlere danışılmadan doğru kabul edilen bu tip bilgilerin hamileler üzerinde orantısız ve kötü bir etkisi olduğu bilinmektedir (Enkin ve Jadad, 1998). Sanal ortamlarda dolaşan bilgilerin doğrulaması çoğunlukla yapılmadığından büyük bir bölümü insanların yanlış bir şekilde yönlendirilmesine sebep olmaktadır. Bazı kadınların zaman içerisinde internet üzerinden yaptıkları araştırmalar sonucunda kaygı bozukluğu ve stres yaşamaya başladıkları ve bu tip araştırmayı bıraktıkları da bilinmektedir (Bayrampour vd., 2012).

Hamilelik sürecinde risk algısında yaşanan yükselmenin sebep olduğu olumsuzluklardan biri de hamile kadın ile kendisine sağlık hizmeti sağlayan kişi veya kişiler arasındaki ilişkinin bozulmasıdır. Bu durum genelde hamilelik sürecinde tutumlarda meydana gelen tutarsızlık neticesinde iletişimde yaşanan yanlış anlaşılmanın bir sonucu olarak ortaya çıkar (Lee vd., 2012). Bazı durumlarda hastanın kaygıları objektif tıbbi risk seviyesini aşabilir. Bu gibi durumlarda hamile kadınların hamilelikleri ile alakalı olarak gereksiz tedbirler alarak kendilerini strese soktukları da gözlenmiştir (Carolan, 2009; Lee vd., 2012).

Depresyon, kaygı ve stresin hamilelik süresince yönetilmesi hem düşük hem de yüksek risk grubunda bulunan kadınlar için önemli bir konudur (O'Brien vd., 2010). Hamilenin hekimi ve psikolojik desteğin de yardımı ile kadının risk etkenlerini yönetebilmesi sağlanarak doğru kararlar almasına yardımcı olunabilir. Bunu yapabilmek için kadına hamilelik ile ilgili olarak süreç içerisinde eğitimler verilerek öz yeterliliğinin artırılması yerinde olacaktır. Yüksek öz yeterliliğin aynı zamanda daha iyi ebeveynlik ile de ilişkisi olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur. Dolayısıyla öz yeterliliğin yükseltilmesinin doğum sonrası için de faydası olduğunu söylemek mümkündür (Coleman ve Karraker, 1998). Daha önce olumsuz hamilelik deneyimi yaşayan kadınlarda ise tecrübi bilgi, olumsuz duygulanımlarını arttırabilmekte hatta kontrol edilemez hale getirebilmektedir (Jordan ve Murphy, 2009).

Diğer taraftan hamilelik sürecinde yaşanabilecek olası sorunlarla ilgili olarak algılanan risk düzeyinin artmasının, kadınlarda her zaman eyleme dönük bir sonuç doğurmadığını, algılanan risk düzeyi artmasına rağmen kadınların riskin kaynağı olan davranışlarını değiştirmediğini ifade eden araştırmalar da bulunmaktadır. Örneğin gebeliğe bağlı şeker hastalığına dair yapılan bir araştırmada yaş arttıkça hastalığa yakalanma ile ilgili algılanan riskin arttığı fakat bu durumun bireyin daha sağlıklı bir hayat tarzını tercih etmesine dair bir eğilime sebep olmadığı söylenmektedir (Noronha, 2018). Show vd. (2019: 7) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise kadınların ortaya çıkartabileceği risklere dair bilgi sahibi olmalarına rağmen hamilelik sürecinde sigara kullanımına yönelik tutumlarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmadığı belirtilmektedir. Dolayısı ile algılanan risk düzeyinin yükselmesinin, davranışsal bir değişimle sonuçlanacağını ve azalacağını ifade etmek mümkün değildir.

## 2. YÖNTEM

Araştırma keşfedici nitelikte bir çalışma olup nihai amacı hamilelikte risk algısının, tamamlayıcı sağlık sigortası türlerinden biri olan doğum teminatı sigortası tercihine etkisi üzerine bir ölçme aracının ortaya konulmasıdır. Buradan hareketle literatürde geçen aşağıdaki kavramlar üzerinden bir veri toplama formu sağlık bilimleri alanından üç akademik personelden de görüş alınmak sureti ile geliştirilmiştir:

- Risk bilgisi: Psikometrik modelde algılanan risk için ilk kavram risk ile ilgili sahip olunan bilgi veya riske olan aşinalıktır (Boholm, 1998; Fischhoff vd., 1978; Williamson ve Weyman, 2005).
- Korku faktörü: İkinci kavram ise arzulanan sonuçları veren sağlıklı bir hamilelik geçirmek için yüksek düzeyde kaygı duyan kadınlarda gözlemlenen korku faktörüdür (Gupton vd., 2011).

- Tıbbi risk: Tıbbi risk algısının temelinde bireyin kendisi ile ailesinin tıbbi geçmişi üzerinden şekillendiğini söylemek yerinde olacaktır (Gerend vd., 2004; Heaman vd., 2004). Diğer taraftan Atkinson vd. (1995) ise hastaların algıladıkları tıbbi riskin aslında her zaman modern tıp ile örtüşemeyecebileceğini ileri sürmektedir.
- Sağlık durumu: Heaman vd. (2004), “bir kadının mevcut sağlık durumu aynı zamanda yaşadığı hamileliği değerlendirirken algıladığı riski de belirler” demektedir.
- Bilişsel sezgiler: Bilişsel sezgiler, zihindeki risk bilgisini taramada ve ona ulaşmada kullanılan yol haritalarıdır (Boholm, 1998). Gerend vd.’ne göre bu kavram “bir durumun gerçekleşmesine dair olasılığı hesaplamada kullanılmaya üzere geçmiş deneyim ve örneklere ulaşmayı kolaylaştıran bir kısa yoldur” (Gerend vd., 2004: 248).
- Algılanan kontrol: Eğer birey, potansiyel bir risk üzerinde ölçülebilir bir kontrole sahipse, durumu olduğundan daha az riskli olarak algılayabilir. Başka ifade ile yüksek düzeyde olmasına rağmen kontrol edilebilir bir risk, diğerlerine göre daha düşük bir tehdit olarak algılanabilir (Nordgren vd., 2007). Kolker ve Burke’nin (1993) çalışmasında doğum öncesi risk algısı ve karar verme ile ilgili olarak algılanan kontrol, sonucun etkisi (korku faktörü) ve riske psikolojik yatkınlık konuları risk algısını etkileyebilmektedir.

Formda veriler 1: Kesinlikle katılmıyorum; 5: Kesinlikle katılıyorum olacak şekilde 5’li Likert yöntemi ile toplanmıştır.

Araştırmanın evrenini Türk kadın tüketiciler oluşturmakta olup Anadolu Ajansı’nın (2020) aktardığına göre Şubat 2020 itibari ile bu rakam 41.433.861’dir. Dolayısıyla bu çalışma için %95 güven ve %5 kabul edilebilir hata düzeyinde Balcı’nın (2013) örneklem büyüklüğü tablosuna göre asgari 384 kişiden veri toplanması gerekmektedir.

Verilerin toplanabilmesi için çevrimiçi bir form oluşturulmuş ve kolayda örnekleme yöntemi ile 1 Eylül-20 Kasım 2019 tarihleri arasında toplam 472 geçerli veri toplama formu elde edilmiştir. Veri toplama formunun açıklama kısmında katılımcıların gönüllülük esasına göre çalışmaya katıldıkları ve arzu ederlerse araştırmadan çıkabilecekleri belirtilmiştir.

Toplanmış olan veri, SPSS 22 paket programı aracılığı ile katılımcıların demografik özelliklerinin anlaşılabilmesi için frekans analizine tabi tutulmuş olup ardından soru formunun ölçme kabiliyetinin ve boyutlarının anlaşılabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Akabinde faktör analizi neticesinde elde edilen sonucun yapı geçerliliğini ortaya koyabilmek için AMOS programı ile doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş ve elde edilen yapının güvenilirlik düzeyini belirleyebilmek için yine SPSS 22 paket programı marifeti ile Cronbach’s Alpha değeri tespit edilmiştir.

Araştırma, herhangi bir kaynaktan fonlanmamış olduğundan kolayda örnekleme yönteminin kullanılmış olması, katılımcıların Ankara ili ile sınırlı kalması ve verilerin kısa sayılacak bir zaman diliminde toplanmak zorunda kalınması gibi kısıtlılıklara sahiptir.

### 3. BULGULAR

Araştırmada toplanmış olan nicel veriler üzerinde yapılan frekans, faktör, doğrulayıcı faktör ve güvenilirlik analizlerine dair elde edilen bu bölümde irdelenmektedir.

#### 3.1. Katılımcıların Demografik Verilerine Dair Frekans Analizi

Ankete katılan kadınlara dair öne çıkan demografik veriler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 1: Frekans Analizi**

Ortalama Yaş	37,76
--------------	-------

Ortalama Gelir	4837 TL
Lisans Mezunu	%59,40
Çalışan	%88,50

Tablo 1’de ankete katılan bireylerin orta yaş grubu ile orta gelir grubunda yoğunlaşmış oldukları ve genel itibari ile eğitilmiş ve çalışan kadınlardan oluştuğu görülmektedir.

### 3.2. Faktör Analizi

Uygulanan faktör analizi sonrasında elde edilen faktör yükleri, açıklanan ve toplam varyanslar Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2: Faktör Analizi**

Boyut	İfade	Ort.	Faktör yükü	Açıklanan varyans
Boyut (1) [Erişilebilir Güvenli Sağlık Hizmeti]	Doğum teminatı ile aldığım hizmetin hamilelik sürecimi daha sorunsuz geçirmeme faydası olacağını düşünüyorum.	3,60	0,912	32,026
	Doğum teminatı sayesinde alacağım tıbbi hizmetin kalitesinin daha yüksek olacağını düşünüyorum.	3,60	0,843	
	Doğum teminatı ile pek çok farklı hizmeti alabileceğimi bilmek beni rahatlatır.	3,91	0,833	
	Doğum teminatı almam durumunda ailem ve sosyal çevrem de benim daha güvende olduğumu düşünecektir.	3,48	0,822	
	Doğum teminatı alacak olursam hangi tıbbi hizmet sağlayıcısından faydalanacağımı detaylı bir araştırma ile belirlerim.	4,11	0,702	
	Doğum teminatı tercih edecek olursam bunun sebebi bebeğimin sağlığının benimkinden önemli olmasıdır.	3,73	0,660	
Boyut (2) [Sağlık ile İlgili Başvurulan Bilgi Kaynakları]	Doğum teminatı tercih edecek olursam bunun sebebi kendi sağlığımın her şeyden önemli olmasıdır.	3,64	0,645	14,409
	Sağlığım ile ilgili bir tereddüt yaşadığımda durumum ile ilgili pek çok kişiye danışırım.	3,06	0,829	
Boyut (3) [Sağlık Geçmişi]	Hamilelik sürecim ile ilgili bir tereddüt yaşadığımda internette durumum ile ilgili araştırma yaparım.	3,56	0,749	12,807
	Konu hamilelik ise etrafımdaki insanların anlattıklarından etkilenirim.	2,79	0,728	
Boyut (4) [Sağlık ile İlgili Deneyimler]	Doğum teminatı tercih edecek olursam bunun sebebi ailemin sağlık geçmişi olur.	2,71	0,903	10,36
	Doğum teminatı tercih edecek olursam bunun sebebi kendi sağlık geçmişim olur.	2,90	0,874	
Boyut (4) [Sağlık ile İlgili Deneyimler]	Konu hamilelik ise hekimimin kanaatine sorgusuz güvenirim.	2,99	0,877	10,36
	Konu hamilelik ise sağlığım ile ilgili geçmiş tecrübelerim kararlarımda belirleyicidir.	3,52	0,574	
Açıklanan Toplam Varyans			%69,60	

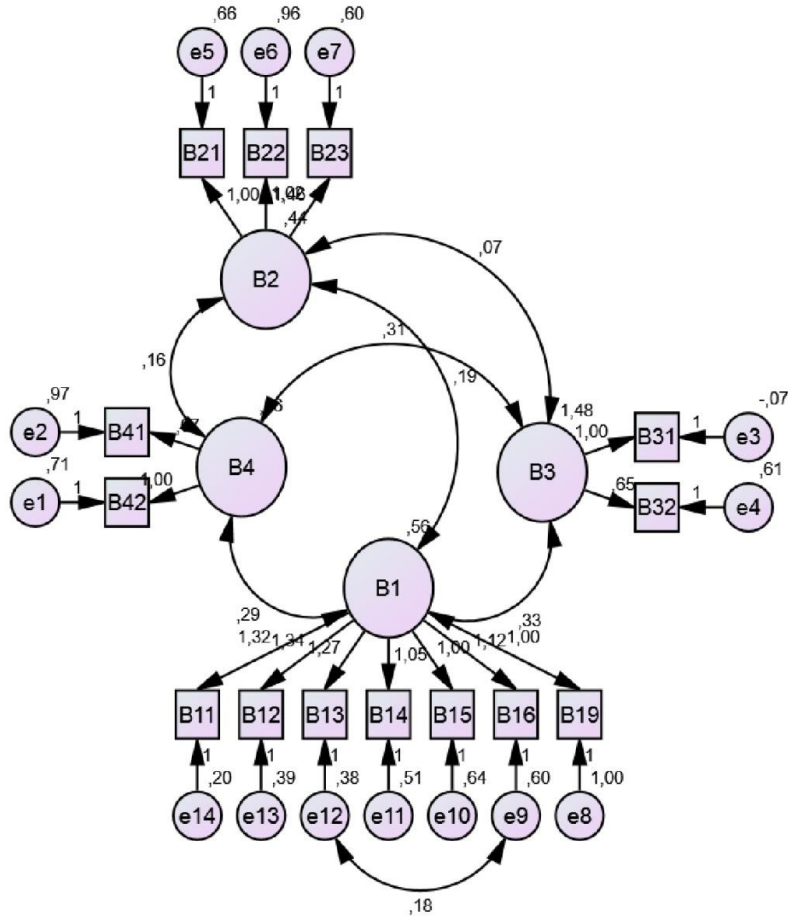
Tablo 2’den görüleceği üzere 14 soru ve 4 boyuttan oluşan bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu yapı ile toplam varyansın yaklaşık %70’i açıklanabilmektedir. Hair vd. (2012), faktör analizi sonucunda açıklanan toplam varyans değerinin %60’ın üzerinde olmasını tavsiye etmektedirler. Dolayısı ile açıklanan toplam varyans değerinin yeterli olduğu söylenebilir.

Elde edilen analiz neticesinde ortaya çıkan birinci boyut yedi maddeden oluşmakta ve kadınların doğum teminatı sayesinde daha güvenli sağlık hizmetlerine erişim imkânlarına olan bakış açılarını tanımlamaktadır. Soru formunun ikinci boyutu üç maddeden oluşmakta ve sağlık ile ilgili bir tereddüt yaşanması durumunda bilgi arayışında başvuru kaynakları göstermektedir. Buna göre kadınlar sağlık durumları ile ilgili bir şüpheye düştüklerinde pek çok farklı kişiye danışmakta, internetten arayışa geçmekte ve etraflarında bulunan insanların anlattıklarından etkilenmektedirler. Analiz sonuçlarına göre bireyin ve ailesinin sağlık geçmişi de doğum teminatı tercihi ile ilgili iki maddeden oluşan bir boyut oluşturmaktadır. Buradan anlaşılmaktadır ki kadınlar hamileliklerine dair algıladıkları riskte ailelerinin ve kendilerinin de sağlık geçmişi bir referans noktası olarak değerlendirmektedirler. Dördüncü ve son boyutta ise bireyin kendi deneyimleri ile hizmet aldığı hekimin yetkinliklerine olan itimadını ifade eden iki madde bulunmaktadır.

### 3.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktör analizi neticesinde elde edilen 4 boyut ve 14 sorudan oluşan yapının geçerliliğini test etmek amacı ile uygulanmış olan doğrulayıcı faktör analizine ait diyagram Şekil 1’de görülmektedir.

Şekil 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi



Analiz neticesinde CMIN/DF, CFI, GFI ve RMSEA değerlerinin tamamı kabul edilebilir sınırlar içerisinde çıkmış olup bu durum, ölçme aracının yapı geçerliliğine sahip olduğunu

göstermektedir. Tablo 3'te elde edilen değerler ve bu değerleri doğrulamak için baz alınan sınırlar görülebilir.

**Tablo 3: Frekans Analizi**

Ölçü	Değer	Kabul Sınırı	Kaynak	Durum
CMIN/DF	1,49	CMIN/DF<2	Reinard, 2006	Kabul edilen sınırlar içerisinde
CFI	0,943	CFI>0,90	Çapık, 2014	Kabul edilen sınırlar içerisinde
GFI	0,911	GFI>0,90		Kabul edilen sınırlar içerisinde
RMSEA	0,072	0,05<RMSA<0,08	Noudoostbeni vd., 2018	Kabul edilen sınırlar içerisinde
Cronbach's Alpha	0,854	Cr.A>0,60	Hair vd., 2010	Kabul edilen sınırlar içerisinde

Yapı geçerliliği elde etmiş olan soru setine uygulanan güvenilirlik analizi neticesinde Cronbach Alpha değeri 0,854 olarak çıkmıştır. Genel olarak bu değer 0,60 ve üzerinde olması tercih edildiğinden oldukça güvenilir bir ölçme aracının elde edildiği söylenebilir.

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma ile kadın tüketicilerin doğum teminatı sigortasına bakış açılarını anlayabilmek için elde edilen verilerden 4 boyut ve 14 sorudan oluşan güvenilir ve yapı geçerliliğine sahip bir ölçme aracı oluşturulmuştur.

Analiz sonucunda ortaya çıkan bulguların literatürde de bahsedilen kadın tüketicilerin; doğum öncesi arzu ettikleri sağlık hizmetine ulaşmak için fazladan ödeme yapmayı kabul edebilecekleri (Kowalewski vd., 2000), hamilelik süresince artan kaygının aile bireylerine ve kendilerine olumsuz etki edebileceği (Robinson vd., 2011), hamilelikle ilgili artan risk algısına paralel olarak doğumu yapacakları yere dair karar vermede daha özgür hareket etmek isteyebilecekleri (Suplee vd., 2007), kadınların hamilelikleri veya sağlıkları ile ilgili bir tereddüt yaşadıklarında internette yahut kendi etraflarından bilgi arayışına gittikleri (Patterson, 1993; Lima Perreira vd., 2002; Conseil Sante vd., 2007), hamilelik süreci ile ilgili algıladıkları riskin kendilerinin ve ailelerinin sağlık geçmişinden de etkilendiği (Heaman vd., 2004) konuları ile paralellik gösterdiği söylenebilir. Bunlara ek olarak kadınların doğum teminatı sigortası satın alma tercihlerinde hem kendilerinin hem de taşıdıkları bebeğin sağlığını dikkate aldıkları, sağlıkları ile ilgili olarak kendi geçmiş tecrübelerine ve hekimlerinin yönlendirmelerine itibar etmeyi tercih edebildikleri, doğum teminatı sigortası sayesinde kaliteli ve güvenilir seçim alternatiflerini arttırdıklarını düşündükleri de anlaşılmaktadır.

Kadın tüketicilerin öncelikle taşıdıkları bebeğin ardından kendi sağlıklarının korunabilmesi için doğum teminatı tercih edebilecekleri; bu şekilde hamilelik sürecinde farklı ve yüksek kaliteli sağlık hizmetlerine kolayca ulaşarak daha sorunsuz bir hamilelik geçireceklerini; böylece ailelerinin ve sosyal çevrelerinin de sürecin güvenli ilerleyeceğine inanacağını düşündükleri söylenebilir. Ayrıca katılımcıların doğum teminatı almaları durumunda alternatif tıbbi hizmet sağlayıcıları arasında detaylı bir incelemenin ardından seçim yapacakları da anlaşılmaktadır. Diğer taraftan hamilelik süreci ve genel sağlıkları ile ilgili olarak bir tereddüt yaşamaları durumunda alacakları kararların geçmiş tecrübeleri ve internet üzerinden yapacakları araştırmalar neticesinde şekilleneceğini söylemek mümkündür. Dolayısıyla araştırmanın uygulamada sigorta hizmeti sağlayıcılarının kadın tüketicilere ulaşmak için kullanacağı kanalları

ve vereceği mesajları bu bilgiler ışığında şekillendirerek pazarlama faaliyetlerinde daha etkili olmalarına yardımcı olabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırmacılar bu çalışmada elde edilen ölçme aracını sonraki çalışmalarda benlik saygısı, kişilik, değerler, reklama yönelik tutum, marka, karar verme, satın alma motivasyonu, ağızdan ağıza iletişim ve demografik değişkenler gibi pek çok farklı kavram ile ele alabilecekleri gibi özel örneklemeler için de kullanabilir ve kadınların doğum teminatı tercihlerine yönelik daha geniş çapta bilgi üretilmesine katkı verilebilirler.

## KAYNAKÇA

Andresen, B. (2000). Six basic dimensions of personality and a seventh factor of generalized dysfunctional personality: a diathesis system covering all personality disorders. *Neuropsychobiology*, 41 (1), 5-23.

Arch, E. (1993). Risk taking: A motivational basis for sex differences. *Psychological Reports*, 73, 3-11.

Atkinson, J. ve Farias, M. F. (1995). Perceptions of risk during pregnancy amongst urban women in northeast Brazil. *Social Science & Medicine*, 41(11), 1577-1586.

Aven, T., ve Renn, O. (2009). On risk defined as an event where the outcome is uncertain. *Journal of Risk Research*, 12(1), 1-11.

Balcı, A. (2013). *Sosyal bilimlerde araştırma: yöntem, teknik ve ilkeler*, Pegem Akademi: Ankara.

Bayrampour, H., Heaman, M., Duncan, K. A., ve Tough, S. (2012). Advanced maternal age and risk perception: a qualitative study. *BMC Pregnancy Childbirth*, 12, (100), 1-13.

Bayrampour, H., Heaman, M., Duncan, K. A., ve Tough, S. (2012). Comparison of perception of pregnancy risk of nulliparous women of advanced maternal age and younger age. *Journal of Midwifery & Womens Health*, 57(5), 445-453.

Bauer, R.A. (1960). *Consumer Behavior as Risk Taking*. In: Hancock, R.S., Ed., Dynamic Marketing for a Changing World, Proceedings of the 43rd. Conference of the American Marketing Association, 389-398.

Blankson, M., Goldenberg, R. L. (1994). Noncompliance of High Risk Pregnant Women in Keeping Appointments at an Obstetric Complications Clinic. *Southern Medical Journal*. 87 (6), 634-638.

Boholm, A. (1998). Comparative studies of risk perception: A review of twenty years of research. *Journal of Risk Research*, 1(2), 135-163.

Bonari, L., Koren, G., Einarson, T. R., Jasper, J. D., Taddio, A. ve Einarson, A. (2005). Use of antidepressants by pregnant women: Evaluation of perception of risk, efficacy of evidence based counseling and determinants of decision making. *Archives of Womens Mental Health*, 8(4), 214-220.

Brewer, N. T., Chapman, G. B., Gibbons, F. X., Gerrard, M., McCaul, K. D. ve Weinstein, N. D. (2007). Meta-analysis of the relationship between risk perception and health behavior: The example of vaccination. *Health Psychology*, 26(2), 136-145.

Byrnes, J. P., Miller, D. C., ve Schafer, W. D. (1999). Gender differences in risk taking: A metaanalysis. *Psychological Bulletin*, 125 (3), 367-383.

Carolan, M. (2003). The graying of the obstetric population: Implications for the older mother. *Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing*, 32(1), 19-27.

Carolan, M. C. (2009). Towards understanding the concept of risk for pregnant women: some nursing and midwifery implications. *Journal of Clinical Nursing*, 18(5), 652-658.

Carolan, M. ve Nelson, S. (2007). First mothering over 35 years: Questioning the association of maternal age and pregnancy risk. *Health Care for Women International*, 28(6), 534-555.

Cleary-Goldman, J., Malone, F. D., Vidaver, J., Ball, R. H., Nyberg, D. A., Comstock, C. H., ... D'Alton, M. (2005). Impact of Maternal Age on Obstetric Outcome. *Obstetrics & Gynecology*, 105(5, Part 1), 983-990.

Coleman, P. K., ve Karraker, K. H. (1998). Self-efficacy and parenting quality: Findings and future applications. *Developmental Review*, 18(1), 47-85.

Conseil Sante, SOFRECO, EDUSER. (2007) *Sağlık Arama Davranışı Araştırması*. Sağlık Bakanlığı Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Genel Müdürlüğü ve Avrupa Komisyonu Türkiye Delegasyonu, Ankara.

Çapık, C. (2015). Geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 17 (3), 196-205.

Dake, K. (1992). Myths of nature: Culture and the social construction of risk. *The Journal of Social Issues*, 48(4), 21-37.

Dole, N., Savitz, D. A., Hertz-Picciotto, I., Siega-Riz, A. M., McMahon, M. J. ve Buekens, P. (2003). Maternal stress and preterm birth. *American Journal of Epidemiology*, 157(1), 14-24.

Douglas, M., ve Wildavsky, A. (1982). How can we know the risks we face? Why risk selection is a social process. *Risk Analysis*, 2(2), 49-58.

Enkin, M. W., ve Jadad, A. R. (1998). Using anecdotal information in evidence-based health care: heresy or necessity? *Annals of Oncology*, 9(9), 963-966.

Federenko, I.S., ve Wadhwa, P.D. (2004). Women's mental health during pregnancy influences fetal and infant developmental and health outcomes. *CNS Spectrums*, 9(3), 198-206.

Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S. ve Combs, B. (1978). How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes towards technological risks and benefits. *Policy Science*, 9, 127-152.

Georgsson, O., Grunewald, C., ve Waldenstrom, U. (2009). Perception of risk in relation to ultrasound screening for Down's syndrome during pregnancy. *Midwifery*, 25(3), 264-276.

Gerend, M. A., Aiken, L. S., ve West, G. (2004). Personality factors in older women's perceived susceptibility to diseases of aging. *Journal of Personality*, 72(2), 243-270.

Gerend, M. A., Aiken, L. S., West, G., ve Erchull, M. J. (2004). Beyond medical risk: investigating the psychological factors underlying women's perceptions of susceptibility to breast cancer, heart disease, and osteoporosis. *Health Psychology*, 23(3), 247-258.

Gupton, A., Heaman, M. ve Cheung, L. W. (2001). Complicated and uncomplicated pregnancies: Women's perception of risk. *Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing*, 30(2), 192-201.

Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M. ve Mena, J.A. (2012). An assessment of the use of partial least square structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 40(3), 414-433.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective, (7th Ed.)*, Upper Saddle River, NJ: Pearson

Handwerker, L. (1994). Medical risk: Implicating poor pregnant women. *Social Science & Medicine*, 38(5), 665-675.

Hawkes, G., ve Rowe, G. (2008). A characterisation of the methodology of qualitative research on the nature of perceived risk: Trends and omissions. *Journal of Risk Research*, 11(5), 617-643.

Heaman, M., Gupton, A., ve Gregory, D. (2004). Factors influencing pregnant women's perceptions of risk. *MCN: The American Journal of Maternal/Child Nursing*, 29(2), 111-116.

Jacobsson, B., Ladfors, L., ve Milsom, I. (2004). Advanced maternal age and adverse perinatal outcome. *Obstetrics & Gynecology*, 104(4), 727-733.

James, D. K., ve Stirrat, G. M. (1988). *Introduction: The concept of risk*. In D.K. James & G. M. Stirrat (Eds.), *Pregnancy and Risk: The Basis for Tational Management* (s. 1-5). Chichester: John Wiley & Sons.

Janz, N. K., ve Becker, M. H. (1984). The Health Belief Model: A decade later. *Health Education Quarterly*, 11(1), 1-47.

Johanson, R., Newburn, M. ve Macfarlane, A. (2002). Has the medicalisation of childbirth gone too far? *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 324, 892-895.

Jordan, R. G., ve Murphy, P. A. (2009). Risk assessment and risk distortion: finding the balance. *Journal of Midwifery&Womens Health*, 54(3), 191-200.

Joseph, K. S., Allen, A. C., Dodds, L., Turner, L. A., Scott, H. ve Liston, R. (2005). The perinatal effects of delayed childbearing. *Obstetrics & Gynecology*, 105(6), 1410-1418.

Kahneman, D. ve Tversky, A. (1973). On the psychology of prediction. *Psychological Review*, 80, 237-251.

Kahneman, D. ve Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-291.

Kolker, A. ve Burke, B. M. (1993). Deciding about the unknown: Perceptions of risk of women who have prenatal diagnosis. *Women Health*, 20(4), 37-57.

Koren, G. ve Nordeng, H. (2012). Antidepressant use during pregnancy: the benefit-risk ratio. *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 207(3), 157-163.

Kowalewski, M., Jahn, A. ve Kimatta, S. (2000). Why do at-risk mothers fail to reach referral level? Barriers beyond distance and cost. *African Journal of Reproductive Health*, 4(1), 100-109.



Lee, S., Ayers, S. ve Holden, D. (2012). Risk perception of women during high risk pregnancy: A systematic review. *Health Risk & Society*, 14(6), 511-531.

Lima-Pereira, P., Bermudez-Tamayo, C. ve Jasienska, G. (2012). Use of the Internet as a source of health information amongst participants of antenatal classes. *Journal of Clinical Nursing*, 21(3-4), 322-330.

Maddux, J. E. ve Rogers, R. W. (1983). Protection motivation and self-efficacy: A revised theory of fear appeals and attitude-change. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19(5), 469-479.

Markus, E.M. ve Miller, L.J. (2009). The other side of the risk equation: Exploring risks of untreated depression and anxiety in pregnancy. *Journal of Clinical Psychiatry*, 70(9), 1314-1315.

Nordgren, L. Van Der Pligt, J., ve Van Harreveld, F. (2007). Unpacking perceived control in risk perception: The mediating role of anticipated regret. *Journal of Behavioral Decision Making*, 20, 533-544.

Noronha, J.A., Karkada, S., Prabhu, A., Kamath, S., D'Souza, S., Fernandes, S. ve Kamath, P. (2018). Knowledge, attitude and risk perception for diabetes among pregnant women with gestational diabetes mellitus. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 9(2), 19-24.

Noudoostbeni, A., Kaur, K. ve Jenatabadi, H. S. (2018). A Comparison of Structural Equation Modeling Approaches with DeLone & McLean's Model: A Case Study of Radio-Frequency Identification User Satisfaction in Malaysian University Libraries. *Sustainability*, 10, 1-16.

O'Brien, E. T., Quenby, S. ve Lavender, T. (2010). Women's views of high risk pregnancy under threat of preterm birth. *Sexual & Reproductive Healthcare: Official Journal of the Swedish Association of Midwives*, 1(3), 79-84.

O'Connor, T.G., Heron, J., Golding, J., Beveridge, M., ve Glover, V. (2002). Maternal antenatal anxiety and children's behavioural/emotional problems at 4 years: Report from the Avon Longitudinal Study of Parents and Children. *British Journal of Psychiatry*, 180(6), 502-508.

Orhaner, E. (2006). Türkiye'de Sağlık Hizmetleri Finansmanı ve Genel Sağlık Sigortası, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 1-22.

Önder, M.E., Ersoy, E. ve Karacaoğlu, K. (2016). Sağlıkta yeni bir finansman yöntemi olan tamamlayıcı ve destekleyici sağlık sigortası hakkında hastaların bilgi ve memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma. *Uluslararası İşletme, Ekonomi ve Yönetim Perspektifleri Dergisi*, 1 (1), 23-36.

Özer, Ö., Gözlü, M., Karsavuran, S. ve Gözlü, K. (2014). Türkiye sağlık finansmanında yeni bir alternatif: Tamamlayıcı sağlık sigortası. *Akademik Bakış Dergisi*. Sayı 42, 1-15.

Patterson, K. A. (1993). Experience of risk for pregnant black women. *Journal of Perinatology*, 13(4), 279-284.

Pilarski, R. (2009). Risk perception among women at risk for hereditary breast and ovarian cancer. *Journal of Genetic Counseling*, 18(4), 303-312.

Reinard, J. C. (2006). *Communication Research Statistics*. Sage Publications. New Delhi.

Robinson, M., Mattes, E., Oddy, W.H., Pennel, C.E. ve van Eeklen, J.A.M. (2011). Prenatal stress and risk of behavioural morbidity from age two to 14 years: The influence of the number, type and timing of stressful life events. *Development and Psychopathology*, 23(2), 507-520.

Robinson, M., Oddy, W.H., Li, J., Kendall, G.E., de Klerk, N.H. ve Silburn, S.R. (2008). Pre- and postnatal influences on preschool mental health: a large-scale cohort study. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(10), 1118-1128.

Sanz, E., Gomez-Lopez, T., ve Martinez-Quintas, M. J. (2001). Perception of teratogenic risk of common medicines. *European Journal of Obstetrics Gynecology and Reproductive Biology*, 95(1), 127-131.

Saxell, L. (2000). Risk: Theoretical or actual. In L.A. Page & P. Percival (Eds.), *The new midwifery: Science and sensitivity in practice*. Edinburgh: Churchill Livingstone.

Schubert, R., Brown, M., Gysler, M., Brachinger, H.W. (1999). Financial decision making: Are women really more risk averse? *The American Economic Review*, 89 (2), 381-385.

Searle, J. (1996). Fearing the worst: Why do pregnant women feel 'at risk'? *The Australian and New Zealand Journal of Obstetrics and Gynaecology*, 36(3), 279-286.

Show, K. L., Phyo, A., Saw, S., Zaw, K., Tin, T., Tun, N. ve Wai, K. (2019). Perception of the risk of tobacco use in pregnancy and factors associated with tobacco use in rural areas of Myanmar. *Tobacco Prevention & Cessation*. 5 (36), 1-9.

Sjoberg, L. (2000). Factors in risk perception. *Risk Analysis*, 20(1), 1-11.

Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(4799), 280-285.

Slovic, P. (1992). Perception of risk: Reflections on the psychometric paradigm . In *Social theories of risk* (s.117-152). Westport, CT: Praeger.

Slovic, P., Fischhoff, B. ve Lichtenstein, S. (1980). *Facts versus fears: Understanding perceived risk*. In Human inference: Strategies and shortcomings of social judgement (s.434-489). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Suplee, P. D., Dawley, K. ve Bloch, J. R. (2007). Tailoring peripartum nursing care for women of advanced maternal age. *Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing*, 36(6), 616-623.

Talge, N.M., Neal, C. ve Glover, V. (2007). Antenatal maternal stress and long-term effects on child neurodevelopment: how and why? *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 48(3-4), 245-261.

Tough, B. K., Newburn-Cook, C., Tofflemire, K., Fraser-Lee, N., Faber, A.vd. (2006). What do women know about the risks of delayed childbearing? *Canadian Journal of Public Health*, 97(4), 330-334.

Wadhwa, P.D., Sandman, C. A. ve Garite, T. J. (2001). The neurobiology of stress in human pregnancy: implications for prematurity and development of the fetal central nervous system. *Progress in Brain Research*, 133, 131-142.

Waldenstrom, U. (2004). Why do some women change their opinion about childbirth over time? *Birth*, 31(2), 102-107.

Weinstein, N.D., Kwitel, A., McCaul, K.D., Magnan, R.E., Gerrard, M. ve Gibbons, F. X. (2007). Risk perceptions: Assessment and relationship to influenza vaccination. *Health Psychology*, 26(2), 146-151.

Weyman, A. ve Kelly, C.J. (1999). *Risk perception and risk communication: A review of literature*. CRR 148. Health and Safety Executive.

Wildavsky, A. ve Dake, K. (1990). Theories of risk perception: Who fears what and why. *Daedalus*, 119(4), 41-60.

Williamson, J. ve Weyman, A. (2005). *Review of the public perception of risk, and stakeholder engagement Buxton: Health and Safety Laboratory*. Erişim adresi: [http://www.hse.gov.uk/research/hsl\\_pdf/2005/hsl0516.pdf](http://www.hse.gov.uk/research/hsl_pdf/2005/hsl0516.pdf), Erişim Tarihi: 10.11.2019

Windridge, K.C. ve Berryman, J.C. (1999). Women's experiences of giving birth after 35. *Birth*, 26(1), 16-23.

Yehuda, R., Halligan: L., ve Bierer, L. M. (2002). Cortisol levels in adult offspring of Holocaust survivors: relation to PTSD symptom severity in the parent and child. *Psychoneuroendocrinology*, 27(1-2), 171-180.

Yılmaz, E. ve Karahan, N. (2019). Gebelikte Sağlıklı Yaşam Davranışları Ölçeği'nin geliştirilmesi ve geçerlik güvenirliği. *Cukurova Medical Journal*, 44(Suppl 1), 498-512.

#### Çevrimiçi Ders Notları:

Atalay, E. Hayat Sigortaları (Hayat, Ferdi Kaza, Sağlık) Ders Notları. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi. Erişim Adresi: [http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/bankacilik\\_ve\\_sigortacilik\\_onlisans\\_ue/hayat\\_sigortalari.pdf](http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/bankacilik_ve_sigortacilik_onlisans_ue/hayat_sigortalari.pdf), Erişim Tarihi: 22.06.2020.

#### Çevrimiçi Haber Sitesi:

Anadolu Ajansı. Erişim Adresi: <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/turkiyenin-nufusu-83-milyon-154-bin-997-kisiye-ulasti/1723520>, Erişim Tarihi: 15.02.2020

#### Çevrimiçi Kurumsal İnternet Sitesi:

Anadolu Sigorta. Erişim Adresi: <https://www.anadolusigorta.com.tr/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Halk Sigorta. Erişim Adresi: <http://www.halksigorta.org/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Allianz. Erişim Adresi: [https://www.allianz.com.tr/tr\\_TR.html#!/view1](https://www.allianz.com.tr/tr_TR.html#!/view1), Erişim Tarihi: 23.05.2020

Acıbadem. Erişim Adresi: <https://www.bupaacibadem.com.tr/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Demir Sağlık. Erişim Adresi: <https://www.demirsaglik.com.tr/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Türk Nippon. Erişim Adresi: <https://www.turknippon.com/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Ray Sigorta. Erişim Adresi: <https://www.raysigorta.com.tr/>, Erişim Tarihi: 23.05.2020

Yazar Bilgisi:

Alişan BALTACI

Dr. Öğr. Üyesi, Yüksek İhtisas Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

<https://orcid.org/0000-0002-3280-405X>

E-posta: baltacialisan@gmail.com

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 08 Mayıs 2020.

Yayına kabul edildiği tarih: 02 Temmuz 2020.

E-yayın tarihi: 28 Ağustos 2020.

Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 18.

Kaynak sayısı: 93.

Hakemler:

Öğr. Gör. Nazmiye EKİNCİ (İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu- Konak / İzmir)

Prof. Dr. Sibel ERKAL İLHAN (Hacettepe Üniversitesi – Beytepe / Ankara)

## **Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenlerin Bankacılık Mobil Uygulama Kullanma Motivasyonlarının Belirlenmesi**

**Ecem ÖZBEK**

**Mustafa Halid KARAARSLAN**  
*Karabük Üniversitesi*

### **Öz**

Son yıllarda yoğun biçimde ilgi duyulan mobil uygulamalar, birçok alanda kullanılmaktadır. Bunlardan bir tanesi de mobil banka uygulamalarıdır. Bankalar daha kolay kullanım, hızlı işlemler yapabilmek, zamandan tasarruf yapabilmek ve diğer üstünlüklerden yararlanmak için mobil banka uygulamalarını geliştirmişlerdir. Peki günümüzde mobil banka uygulamalarını dijital göçmen ve dijital yerliler hangi amaç ve motivasyon ile tercih ediyorlar? Bu çalışmada, mobil banka uygulaması kullanan dijital göçmenler ve dijital yerlilerin, bu uygulamaları ne gibi amaç ve motivasyon ile seçtikleri araştırılmıştır. Karabük Üniversitesi öğrencileriyle 10 kişi ve Karabük halkından 10 kişi ile derinlemesine mülakat yöntemi ile görüşülmüştür. Örneklem olarak yargısal örneklem yöntemi seçilmiştir. Araştırma sonucunda, dijital göçmenlerin ve dijital yerlilerin mobil banka uygulaması kullanım motivasyonlarında bazı konularda farklılıklar görüldürken, bazı konularda ise benzerliklerin olduğu tespit edilmiştir. Dijital yerlilerin ve dijital göçmenlerin mobil bankacılık kullanma motivasyonlarında farklılıkların benzerliklerden daha fazla olduğu görülmüştür.

### **Anahtar Sözcükler**

Mobil bankacılık uygulamaları, dijital yerliler, dijital göçmenler, motivasyon.  
JEL Sınıflaması: G21.

### **Determination of Digital Domestic and Digital Migrants Motivation Using Banking Mobile Application**

#### **Abstract**

In recent years, mobile applications have attracted great interest and have varied in many areas. One of these is mobile banking applications. Banks developed mobile banking applications to make is easier, faster transactions and save time and gain advantages. So, for what purpose and motivation do digital immigrants and digital natives prefer mobile banking applications today? In this study, the purpose and motivation of digital immigrants and digital natives using mobile banking applications were investigated. 10 students of Karabük University and 10 individuals from the people of Karabük were interviewed through in-depth interview method. Purposive sampling method was chosen as the sample. As a result of the research, it has been determined that while digital immigrants and digital natives motivated the use of mobile banks in some subjects, there were some similarities in some subjects. Differences have been observed in the motivations of digital natives and digital immigrants to use mobile banking more than similarities.

#### **Keywords**

Mobile banking applications, digital immigrants, digital natives, motivation.

JEL Classification: G21.

## 1. GİRİŞ

Teknoloji ve işletme faaliyetlerinin entegrasyonunun öneminin anlaşılmasıyla beraber, bankacılık sektörü bankacılık işlemlerine teknoloji ile çözümler geliştirmeye odaklanmıştır. 2000 yılı ve sonrası daha önce yapılan yeniliklere göre daha büyük adımların atıldığı bir dönem olmaktadır. Paranın artık somut olmadığı bu dönemlerde varlıklar dijital rakamlar haline gelmiştir. Tasarrufların yöneltmesi ve kontrol edilmesi de dijital hale gelmiştir. ATM cihazları ile faaliyet gösteren bankalar bir avantaj yakalamış oldular. Bu sistemlerin üzerine gelişen teknoloji ile telefon bankacılığı, sms bankacılığı, internet bankacılığı gibi internet hizmetleri yayılmaya başlamıştır. Ancak hızla gelişen teknoloji ile bu durumu daha da üst seviyeye çıkararak mobil banka uygulamalarına geçilmiştir. Dijitalleşen dünyanın etkisiyle beraber bankacılık sektörünün modernizasyonu Ar-Ge çalışmalarının yoğunluğu da dijital bankacılık üzerine olması kaçınılmazdı. Yapılan yeniliklerin, reklam faaliyetlerinin müşteri potansiyelini elinde tutmanın yolu olarak da mobil bankacılık uygulamalarının öne çıkması güçlü göstergeler arasındadır. Dijital göçmenlerin ve yerlilerin dijital hizmetlere bakış açıları arasında fark olup olmadığının belirlenmesi bankacılık sektörü açısından oldukça önemli bir konudur. İnsanlar arasındaki kuşak farklılıkları internet teknolojisinin günlük hayata entegre olması ile daha belirgin hale gelmiştir (Eşgi, 2013, s. 189). İnternet çağında doğan ve internet ile büyüyen nesil ile bu çağa ayak uydurmaya çalışan kesim arasında farkların olması beklenen bir durumdur. Gözlem çerçevesini daraltmak, problemin özüne odaklanmaya imkân sağlayıp asıl farkın ne olduğunu anlamaya çalışan sektörün önde gelenlerinin işini kolaylaştıracaktır. Dijital yerlilerin konuya hakimiyetleri dijital göçmenlere nazaran daha fazla olduğu söylenebilir. Fakat dijital göçmenlerin bu modernizasyona uyum sağlamaları onları eski alışkanlıklarından vazgeçmeye itecektir. Nasıl ki dijital yerliler için vezneden fatura ödeme işlemi yapmak eski, yavaş bir yöntem olarak kabul görüyorsa dijital göçmenler için bu durum alışkanlık haline gelmiştir. Dijital yerliler ve göçmenlerin tercih ve alışkanlıklarından vazgeçme boyutlarının da birbirinden farklı olduğunu gözlemek zor değildir. Çağımızın gerçeği olan değişimi kabullenen bireyler ve toplumlar diğer taraftan alışkanlıklarını koruma eğilimi göstermektedirler. Her kuşağın felsefesi, kültürü ve alışkanlıkları birbiriyle farklılık göstermektedir (Karabulut, 2015, s. 12). Dijital yerlilerin, dijital göçmenlere göre daha fazla yenilikleri kabul etmesi beklenmektedir. Bu durum mobil bankacılık yenilik uygulamalarının hedef kitesini dijital yerlilere çevirmektedir. Çalışma öncelikle dijital yerlileri ve dijital göçmenleri ele alacaktır. Daha sonra iki kuşağın mobil banka uygulamaları üzerindeki tutumları ve motivasyonları incelenecektir. Hangi mobil banka uygulamasını hangi amaç ve motivasyon ile tercih ettikleri araştırılacaktır. Bu çalışma, dijital göçmenlerin ve dijital yerlilerin mobil bankacılık uygulamalarını hangi motivasyonlar ile tercih ettikleri açısından önemlidir. Elde edilen bulgular mobil bankacılık uygulamaları ile yapılacak sonraki çalışmalara katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda dijital göçmenler ve dijital yerlilerin mobil bankacılık uygulamaları üzerine yapılacak sonraki çalışmalara da katkı sağlayacaktır.

### 1.1. Dijital Göçmenler

Milenyum (internet ve web çağı) öncesinde doğan, teknoloji ve ürünleriyle ergenlik sonrası dönemde tanışmış olan bireyler için dijital göçmenlik kavramı kullanılmaktadır (Karabulut, 2015, s. 18). Dijital dünyada doğmayan, hayatlarının sonraki dönemlerinde dijital hayatla tanışanların yani “Dijital Göçmen” (Digital Immigrants)’lerin teknolojinin etkilerine maruz kaldıklarını, kendilerini buna göre uyarlayıp, güncellemek zorunda kaldıklarını ve her zaman da yeni nesille karşılaştıkları bilinmektedir (Prensky, 2001, s. 1–2 / Akikol 2018, s. 5-6). Dijital göçmen bireylerin en önemli özelliklerinin başında ise dijital medya araçlarını etkin kullanamamaları gelmektedir (Arabacı, Polat, 2013, s. 15). Teknolojiyi genelde bilgi edinmek için kullanan dijital göçmenler, teknolojik aletleri kullanmada fazla verimli değillerdir. Herhangi bir teknolojik ürünü ya da programı kullanmada kılavuz veya rehber kullanma eğilimindedirler (Arabacı, Polat, 2013, s. 15). Fakat son dönemde teknolojinin bir zorunluluk haline geldiği düşünülecek olursa bilgi amaçlı teknolojiyi kullanmanın yanı sıra

eğlence, sohbet etme ve video oyun gibi nedenlerle de kullandıkları gözlemlenmektedir (Karabulut, 2015, s. 19). Bundan dolayı kendilerinde belli bir derecede geçmişin getirdiği deneyim ve alışkanlıklar kalmıştır, bilgisayara göçmen olan bireyler, yeni teknolojiye uyum sağlamaya çalışırken farklı yaklaşımlar sergilemektedirler (Dağıtmaç, Ekmen, 2019, s. 53). Bu kuşak kendi yaşıtı insanların ürettiği teknolojik ürünleri örneğin bilgisayarı öğrenmek için kurslar almıştır. Dijital yerlilerin oyun oynamak ya da iletişim kurmak için kullandığı interneti bilgiye erişim amaçlı olarak kullanır. Bilgi edinmek için öncelikli olarak basılı kaynakları daha sonra interneti kullanırlar (Kürkcü, 2015, s. 2).

## 1.2. Dijital Yerliler

Dijital yerliler olarak ifade edilen yeni nesil, dijital teknolojiyle büyüyen ilk nesil olma özelliğine sahiptir (Şahin, 2009, s. 158). Dijital göçmenler gibi internet teknolojisi ile sonradan değil, direk teknolojinin içine doğan nesildir. Teknolojiyi etkin kullanmaktadırlar ve küçük yaşta bunun temelini atmaktadırlar. Teknolojik aletlerin kullanımında güçlük ve zorluk çekmezler, aksine teknolojik aletlerin kullanımını dijital göçmenlere göre daha iyi bilmektedirler. Dijital yerliler teknolojiyi kullanmaya doğuştan yeteneklidir ve yeni teknolojilere kolayca adapte olabilmektedir (Prensky, 2010 / Çukurbaşı, İşman, 2014, s. 30). Var olan veya gelişmekte olan teknolojilere uyum sağlamak ve teknolojileri etkili bir biçimde kullanmak bazı bireyler için çok kolay bir süreç sonucunda gerçekleşirken, bazı bireyler için bu süreç biraz daha uzun sürmektedir (Çukurbaşı, İşman 2014, s. 29). Dijital yerlilerde ve dijital göçmenlerde de bu durum farklılık gösterdiği düşünülmektedir. Dijital yerli kavramı Prensky (2001) tarafından bulunmuştur ve dijital yerliler günümüzde bilgisayarlar, video oyunları ve internet gibi dijital dilin yerli konuşmacıları olarak belirtilmiştir (Çukurbaşı, İşman 2014, s. 29-30). Doğal olarak dijital yerliler teknoloji kullanımında zorluk çekmemektedirler. Dijital yerlilerin bilgi arama, kullanma ve yaratma yöntemleri de dijital göçmenlerinkinden belirgin bir biçimde farklıdır. Dijital göçmenler önce fiziksel kütüphaneyi kullanmayı tercih ederken dijital yerliler, sosyalleştiklerini düşündükleri sanal ortam üzerinden bilgiye erişmek istemektedirler (Tonta, 2009, s. 746). Bu nesil teknoloji ile iç içe yaşarlarken, sabırsızdırlar ve odaklanma gücünü çekmektedirler.

## 2. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Mobil bankacılık, banka müşterilerinin mobil cihazlar (cep telefonu, tablet vb.) aracılığıyla hesaplarına erişerek birçok bankacılık işlemini gerçekleştirebildikleri bir kanaldır (Turan, Kurt, 2017, s. 28). Son yıllarda gelişen bankacılık sektörü daha kolay ve daha hızlı işlem yapmak için mobil uygulama faaliyetleri geliştirmişlerdir. Mobil banka uygulamaları kullanıcılara hem daha kolay işlem yapma, bankalarda sıra beklememe hem de yapılan kampanyalara katılım fırsatı vermektedir. Değişen ve gelişen teknoloji ile mobil banka uygulamaları çeşitlilik ve yenilik göstermektedirler. Banka müşterilerinin diledikleri zamanda ve diledikleri konumdan birçok bankacılık işlemlerini gerçekleştirmelerine imkân sağlayan mobil bankacılık, akıllı telefonların oldukça popüler olduğu günümüzde bankaların yüksek derecede önem vermeleri gereken bir konu haline gelmiştir (Turan, Kurt, 2017, s. 27). EFT, havale işlemleri, kredi kartı ekstreleri, kampanya takipleri, kredi alma ve sorgulama, ödeme işlemler gibi günümüzde gerçekleştirilmesi zaman alacak birçok işlem mobil banka uygulamaları sayesinde kolayca yapılabilir. Mobil bankacılık hem kullanıcılarına hem de bankalara birçok fayda sağlamaktadır. Mobil bankacılık banka hesaplarına anlık erişim, kolaylık, kişiselleştirme, hareketlilik, zamandan ve mekândan bağımsız olarak bankacılık işlemlerini gerçekleştirebilme gibi kullanıcılarına birçok fayda sunmaktadır (Doğan, Burucuoğlu, 2018, s. 1185). Mobil banka uygulamalarını kullanıcılar birçok farklı amaç ile tercih etmektedirler. Toplumda gün geçtikçe dijital mobil uygulama kullanımları artış göstermektedir. Ancak dijital mobil uygulamaları kullanmaya toplumda her kesim aşına değildir. Dijital medya araçlarına aşına olanlarla olmayanlar “dijital yerliler ve dijital göçmenler” olarak ikiye ayrılır (Prensky, 2003 / Eşgi 2013, s. 182). Yani teknoloji ile sonra tanışanlar ile direk teknolojinin içinde doğanlar.

Eşgi (2013), yaşları 12 ve 17 arasında değişen dijital yerli çocukların kendilerini ve bu çocukların dijital göçmen olan ebeveynlerinin algılamalarını ölçmüştür. Çalışmada amacına yönelik Young tarafından geliştirilen ve daha önce geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları araştırmacı tarafından yapılmış olan İnternet Bağımlılık Testi ve Aile Çocuk İnternet Bağımlılık Testi ölçekleri kullanılmıştır. Ölçekler 1433 çocuk ve bunların ebeveynleri olarak toplam 2866 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada ebeveynler ile çocukların algılarının büyük bölümünün birbirinden farklı olduğu ortaya çıkmıştır.

Ololube, vd., (2013) Nijerya öğretmenleri (dijital göçmenler) ve Nijerya öğrencilerinin (dijital yerliler) teknolojiyi etkili kullanıp kullanmama yollarını bilip bilmemelerini ve bu bağlamdaki farklılıklarını araştırmıştır. Çalışma Nijerya'da özel ve devlet üniversitelerindeki öğrenciler ve öğretmenler üzerinde anket yöntemi ile yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda öğrenci ve öğretmenlerin teknoloji kullanımında uygun seçim yöntemlerinin farklılık gösterdiği ifade edilmiştir.

Kara ve Hacıhasanoğlu (2015) çalışmalarında Yozgat ilindeki tüketicilerin, bankaların yapmış oldukları mobil pazarlama ve mobil reklam çalışmalarına karşı tutumları incelenmiştir. Yapılan bu çalışma da, Yozgat ilindeki 400 tüketici üzerinde anket uygulanmıştır. Yapılan veri analiz sonucunda Yozgat ilindeki tüketiciler, bankaların mobil reklamlarına karşı tutumlarının olumsuz olduğu görülmüştür.

Yurttadur ve Süzen'in (2016) çalışmasında alternatif dağıtım kanallarından internet bankacılığına yönelik müşteri tercihleri incelenmiştir. Türkiye'deki internet bankacılığının gelişimi ve kullanım amacına karşı uygulamaya ait olan verilerin analiz sonuçları sunulmuş ve değerlendirilmiştir. Çalışma sonucuna göre kadın katılımcıların internet bankacılığını bir yaşam tarzı olarak gördüklerini bulmuşlardır.

Seyrek, Akşahin'in (2016) çalışmasında, Türkiye'de faaliyet gösteren çeşitli bankaların mobil bankacılık uygulamalarından, müşterilerin memnuniyet düzeyleri ve farklı mobil banka uygulama faktörlerinin ne oranda önemsendiği araştırılmıştır. 150 mobil banka uygulaması kullanıcılarından veri toplanmıştır. Toplanan veriler, Varyans Analizi (ANOVA) ve Analitik Hiyerarşi Prosesi yöntemleri ile analiz edilmiştir. Uygulanan analizler sonucunda, çalışmaya katılan katılımcıların genel olarak mobil bankacılık uygulamalarından memnun olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Talay (2018) kuşaklar arası özellikle dijital göçmenlerin, dijital gözetim ve dijital iz takibinin özel hayatın gizliliğine karşı etik sorunların yol açabileceği sorunlara bilimsel yöntem ile çözüm önerileri sunmuştur. Ve bu amaç için, dijital göçmen ve dijital yerlilerin dijital gözetime algıları, mobil ortamlarda yayılan reklamların izlenmesi, fark edilme ve kullanım durumlarının mobil ortam reklamlarında gözetim olgusu kapsamında karşılaştırılmalı olarak analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir.

Can (2019) çalışmada gençlerin banka tercihlerinin nedenlerini incelemek ve bankaların müşteri bazında piyasa paylarını yükseltebilecek öneriler sunulmuştur. Çalışmada açık uçlu sorular sorulmuştur ve derinlemesine mülakat yöntemi kullanılmıştır. Çalışma sonunda öneri sorusu sorulmuş ve çalışmaya katılan katılımcılardan alınan cevaplar, çalışma sonuna eklenmiştir.

## 2.1. Mobil Bankacılık İstatistikleri

Her bankanın mobil bankacılık uygulamaları farklıdır. Genel olarak, EFT işlemleri, ekstre dökümünü kontrol etmek, hızlı bir şekilde para gönderme gibi işlemler yapılmaktadır. Her bankanın kendine has kullanım işlemleri olmaktadır. Mobil banka uygulamalarını kullanan kullanıcılar için, bankalarda sıra kuyruğu beklememe, hızlı ve kolay işlem yapma, zaman tasarrufu kazanma, hesap özetlerini kontrol etmek gibi temel faydaları vardır.



Yapılan bir araştırmada mobil bankacılık üzerine istatistikler açıklanmıştır (Türkiye Bankalar Birliği, 2020, s. 4). Bu açıklamalara göre 2020 mobil bankacılık verileri:

- Mobil bankacılık yapmak üzere sistemde kayıtlı olan ve en az bir kez giriş işlemi yapmış toplam müşteri sayısı Mart 2020 itibariyle yaklaşık 83 milyon kişidir.
- Bunların 52 milyon 481 bin kişisi (yüzde 63'ü) Ocak-Mart 2020 dönemi içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmıştır.
- Son bir yıl içerisinde en az bir kez giriş işlemi yapmış mobil bankacılık müşteri sayısı ise 62 milyon 617 bin kişidir.
- Toplam (bireysel ve kurumsal) aktif müşteri sayısında bir önceki döneme göre 3 milyon 203 bin kişi artış olmuştur.
- Ocak-Mart 2020 dönemi itibariyle, mobil bankacılık hizmeti kullanılarak yapılan finansal işlemlerin toplam adedi 578 milyon, tutarı ise 1,8 trilyon TL olmuştur.
- EFT, havale ve döviz transferi işlemlerini kapsayan para transferleri, finansal işlem hacminin yüzde 52'sini, ikinci sıradaki yatırım işlemleri ise yüzde 37'sini oluşturmuştur.
- Ocak-Mart 2020 döneminde mobil bankacılık kanalıyla kullanılan anlık kredi adedi 1 milyon 658 bin, hacmi 32 milyar 644 milyon TL'dir.
- Aynı dönem içinde gerçekleştirilen sigorta satışı 1 milyon 138 bin adettir.

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı, mobil banka uygulaması kullanan dijital göçmenler ve dijital yerlilerin, bu uygulamaları ne gibi amaç ve motivasyon ile seçtiklerini araştırmaktır.

Araştırma nitel analiz yöntemi ile yapılmıştır. Keşifsel bir çalışma olduğu için nitel analiz yöntemi tercih edilmiştir. Örneklem olarak yargısal örneklem yöntemi seçilmiştir. Çalışma, mobil bankacılık uygulaması kullanım tecrübesi olan dijital göçmen ve dijital yerli kategorisinde olan katılımcılar üzerinde yapıldığı için yargısal örnekleme seçimi seçilmiştir. Çalışma kapsamında hazırlanan sorular, Karabük ilindeki 10 dijital yerli ve 10 dijital göçmen üzerinde derinlemesine mülakat yöntemi ile veriler toplanmıştır. Dijital göçmen katılımcılar Karabük halkından seçilmiştir. Dijital yerli katılımcılar ise Karabük Üniversitesi'nde farklı bölümlerdeki öğrencilerden seçilmiştir. Mülakat öncesi ses kayıt cihazı ile ses kaydı almak için katılımcıların izni alınmıştır. Dijital yerliler ile yapılan görüşme süreleri en kısa 6 en uzun 8 dakika sürmüştür. Dijital göçmenler ile yapılan görüşme süreleri en kısa 10 en uzun 15 dakika sürmüştür. Görüşme sonrası ses kayıtları dinlenmiş ve analiz edilmiştir. Ve çalışmada sürekli karşılaştırma analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu doğrultuda katılımcıların motivasyonları 5 başlık altında sınıflandırılmıştır. Çalışmada güvenilirliğin tespiti için, mobil bankacılık uygulamalarının yorumları incelenmiş, Karabük'te bir banka mobil uygulama müdürü ile görüşülmüş ve katılımcı cevapları analiz edilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma 2019 yılının Kasım-Aralık ayında Karabük il merkezinde yaşayan öğrenciler ve halk üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma, hazırlanan sorular kapsamında öğrencilerin ve halkın verdikleri cevaplar ile sınırlıdır. Örneklem 20 kişi ile kısıtlıdır.

#### 3.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcı isimleri, gerçek isimleri olmayıp çalışma kapsamında verilmiştir.

**Tablo 1: Dijital Yerli Katılımcı Özellikleri**

İsim	Cinsiyet	Yaş	Kullandığı uygulamalar
Emel	Kadın	23	Ziraat Bankası
Mehmet	Erkek	24	Ziraat Bankası- İş Bankası
Hasan	Erkek	24	Ziraat Bankası- Vakıf Bank
Fatma	Kadın	24	Garanti Bankası
Ahmet	Erkek	24	Yapı Kredi Bankası
Güven	Erkek	24	TEB Bankası
Emir	Erkek	24	Ziraat Bankası
Ezgi	Kadın	22	Garanti Bankası
Selim	Erkek	23	Ziraat Bankası
Kemal	Erkek	26	Ziraat Bankası

Tablo 1’de dijital yerlilerin demografik özellikleri ve kullandıkları banka bilgileri yer almaktadır. 4 dijital yerli katılımcı Ziraat Bankası’nı, 2 katılımcı Ziraat Bankası’nın yanında farklı bankaları da tercih etmektedir. Bunlar İş Bankası ve Vakıf Bank’tır. 2 dijital yerli katılımcımız Garanti Bankası’nı kullanmayı tercih etmektedir. 1 dijital yerli katılımcımız Yapı Kredi Bankası’nı tercih ederken 1 dijital yerli katılımcımız da Garanti Bankası’nı tercih etmektedir. Dijital yerliler genel olarak Karabük Üniversite’sinin anlaşma yaptığı Ziraat Bankası’nı kullanmaktadırlar.

**Tablo 2: Dijital Göçmen Katılımcı Özellikleri**

İsim	Cinsiyet	Yaş	Kullandığı uygulama	Mesleği
Deniz	Erkek	40	Denizbank	Yurt müdürü
Aslı	Kadın	35	Akbank- Garanti Bankası	Ev hanımı
Necati	Erkek	42	Garanti Bankası- Yapı kredi Bankası	Turizmci
Hüseyin	Erkek	43	Garanti Bankası	Market sahibi
Esra	Kadın	35	Denizbank, Yapı kredi Bankası- Ziraat Bankası	Ev hanımı
Levent	Erkek	41	Akbank, Ziraat Bankası, Enpara	Pastane sahibi
Serkan	Erkek	46	Ziraat Bankası, Yapı kredi Bankası	İşletme sahibi
Emine	Kadın	34	Garanti Bankası	Öğretmen
Adnan	Erkek	45	Akbank-Garanti Bankası	İşletme sahibi
Yaşar	Erkek	43	Ziraat bankası	İşletme sahibi

Tablo 2’ de dijital göçmenlerin demografik özellikleri ve kullandıkları banka bilgileri yer almaktadır. 2 dijital göçmen Garanti Bankası’nı, 3 kişi Garanti Bankası’nın yanında farklı bankalar ile çalışmayı tercih etmektedirler. Bu bankalar, Akbank, Yapı Kredi Bankası’dır. Genel olarak Garanti Bankası dijital göçmen katılımcılarımız tarafından daha fazla tercih edilmektedir. Garanti Bankası’ndan sonra en fazla tercih edilen banka Ziraat Bankası’dır. 1 dijital göçmen katılımcı yalnızca Ziraat Bankası’nı tercih ederken, 3 katılımcı ise Ziraat Bankası’nın yanında farklı bankaları da tercih etmektedirler. Bunlar, Denizbank, Akbank, En para ve Yapı Kredi Bankası’dır.

## 4.BULGULAR

Yapılan mülakatlar sonucunda, dijital yerlilerin ve dijital göçmenlerin mobil banka uygulaması kullanım motivasyonları 5 kategoriye ayrılmıştır.

### 4.1. Güvence Arama Motivasyonu

Güvenlik ihtiyacı her sektörde herkes için aranan bir kavramdır. Günümüzde İnternet Bankacılığı için belirlenen güvenlik ayarları, işlem limitleri mobil bankacılık için de geçerli olmaktadır. Bu kategori, mobil banka uygulaması kullanan kişilerin, hesaplarının güvenli bir sistem üzerinden gerçekleştirmek istemelerini ve yapılan işlemlerin gizli kalmasını istemelerini ifade etmektedir. Katılımcıların ifadeleri genel olarak incelenerek bu doğrultuda adlandırılmıştır.

Örneğin bir dijital yerli katılımcı “ben unutkan bir insanım, bazen nereye ne kadar para harcadığımı hatırlamıyorum, bu durumu mobil banka uygulamasından açıp nerede ne kadar harcama yaptığımı görebiliyorum, bu yüzden kullandığım bankanın sunduğu bu özellik benim için güven veriyor”(Emel) demiştir. Bu grupta yer alan dijital yerli katılımcılar, kullandığı mobil banka uygulamasını güvenlik açısından emin olduğu için kullanıyor. Ve diğer mobil banka uygulamalarının güvenlik sistemlerini araştırmıyorlar. Genel olarak unutkan bir nesil oldukları ve hesap hareketlerini takip edemedikleri için, aylık ödeme sistemlerinde düzenli olmadıkları için mobil banka uygulamalarında güvenli bir sistem aramaktadırlar. Yapılan mülakatlarda unutkan bir nesil olduklarını ifade eden 6 katılımcımız vardır. Ay sonu ekstre listesinde yapılan harcamalarını rahatça kontrol etmek ve nerede ne zaman ödeme yaptıklarını görmek dijital yerliler için güvenli bir sistem olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kullanılan ilk mobil banka uygulaması dijital yerlilerin kullanım kriter, istek ve ihtiyaçlarını karşıladığı sürece güvenlik sistemi diğer mobil banka uygulamalarında aranmamaktadır. Dijital yerli katılımcıların güvence motivasyonları bu şekilde açıklanırken bu motivasyon grubunda dijital göçmenler için kolaylık motivasyonu alt başlık altında açıklanacaktır.

#### 4.1.1. Kolaylık Motivasyonu

Bu grupta yer alan dijital göçmen katılımcılar için, mobil banka uygulaması kullanım motivasyonlarından güvence motivasyonu, dijital göçmenler için kolaylık ve hız olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, güvence motivasyonunun dijital göçmenler kategorisindeki karşılığı olarak açıklanmıştır. Günümüz yoğun iş temposunun ve zaman kısıtının getirdiği sorunlara karşı internet çözüm olmuştur. Dijital göçmenler için bu durum vazgeçilmez hale gelmiştir. Bu bağlamda katılımcıların kullandıkları bankaların mobil uygulamalarındaki işlem çeşitliliği aynı uygulama içinde birden fazla sayfa için onay alımı dijital göçmenler için güven oluşturmaktadır. Kullanılan mobil uygulamalarda işlemlerin tek tık olması dijital göçmenlere güven vermemektedir. Mobil cihazlar için tasarlanan bu uygulamalarla bankacılık işlemlerini hızlı bir şekilde yapmak mümkündür. Ayrıca bu uygulamaların kullanımı diğer bankacılık hizmeti uygulamalarına göre daha kolaydır (Seyrek ve Akşahin, 2016, s. 49-50 / Söylemez, 2018, s. 62).

### 4.2. Statü Motivasyonu

Statü, onu işgal eden bireyden bağımsız olarak, basitçe haklar ve görevler toplamı olarak tanımlanmıştır (Linton, 1936, s.113 / Kasapoğlu, s. 217). İnternet bankacılığı ve mobil bankacılık alanında yapılan çalışmalarda müşterinin sosyal statüsünü oluşturan ailesi, tanıdıkları ya da arkadaşlarının pozitif ya da negatif algıları nedeniyle kişinin kullanım niyetinin etkilendiği sonucuna ulaşılmaktadır (Bayrakdaroğlu, 2012 / Martins, Oliveira ve Popovic, 2014 / Yadav vd., 2015 / Özcan, Çelik, Özer, 2019, s. 482- 483). Toplumda belirli statüler bulunmaktadır. Kimisi doğuştan statü sahibidir. Fiziksel görünüşü, aile konumu veya kişinin sahip olduğu yetenekleri örnek olarak gösterilebilir. Kimisi de statü sahipliğini sonradan kazanmaktadır. Bireylerin kendi emek ve çabası ile belli bir yere gelmesi bu duruma örnek olarak açıklanabilir. Statü motivasyonunda belirli bir gruba ait olma isteğini benimseyen katılımcı özellikleri

açıklanmaktadır. Bireylerin kendilerini toplumda belli bir grup içerisinde hissetmeleri onların motivasyonunu artırmaktadır.

Bu grupta yer alan dijital yerli katılımcılar, kullandıkları mobil banka uygulamasını ve seçtiği bankanın verdiği fırsatları statü ortamı oluşturmak isteme ve o gruplar içine dahil olma amacı ile tercih etmektedirler. Dijital yerlilerin kullandıkları mobil banka uygulamalarının sunduğu imkanlar ve kriterler aslında bu grupta yer alan dijital yerli katılımcılar için pek önem arz etmemektedir. Örneğin mülakat yaptığımız bir katılımcı (Fatma) bankanın mobil uygulamasını sadece o bankayı tercih eden kişilerin ortamlarına dahil olmak ve yakından takip etmek için kullandığını ifade etmiştir. Dijital yerli katılımcıların statü algısını diğer bankaların sunmuş oldukları kampanya tarzları (belirli restoranlarda indirimler, belirli mağazalardaki indirimler) ve bankaların kullanıcı portföyleri etkilemektedir.

Bu grupta yer alan dijital göçmen katılımcılar, televizyon reklamlarındaki banka reklamlarında gösterilen dijital yenilikler ve fırsatlardan etkilenmektedirler. Bu fırsatlardan statü ortamı oluşturmayı hedeflemektedirler. Dijital göçmenler bankaların vermiş olduğu fırsatlar arasında gold, platinum kart gibi kartlar kullanarak statü elde etmek istemekte ve bu tür ayrıcalıklı kartlar kullanımlarına ait olma hissiyatı ile bu grupta yer almaktadırlar.

### 4.3. Özgürlükçü Motivasyonu

Özgürlük günümüze uzun bir tarih yolculuğundan gelmiştir. Bu uzun yolculuktan gelen özgürlük kavramını, bireyin istek ve davranışlarını herhangi bir faktöre bağlı kalmadan gerçekleştirmeleri üzerinden ele alınacaktır. Mobil bankacılık uygulamasının bankalar ve müşteriler açısından avantajları zamandan tasarruf, düşük maliyet, erişim kolaylığı ve zaman kısıtlaması olmaksızın erişim olanağı tanınmasıdır (Vurucu ve Arı, 2017, s. 310-312 / Karakaş, 2019, s. 22). Özellikle dijital yerlilerin günümüzde en çok benimsedikleri özgür yaşama isteği, bankacılık işlemlerini belirli faktörlere bağlı kalmadan, sıra beklemeden, kişi ve kurumlarla iletişime geçmeden gerçekleştirme eylemleri ile bütünleşmektedir. Ayrıca mobil bankacılık müşterilere, yer ve zaman sorunu olmadan işlemleri güvenle gerçekleştirebilecekleri bir ortam sunmaktadır (Derbent, 2011, s. 166 / Söylemez, 2018, s. 68).

Bu grupta yer alan dijital yerli katılımcıların tercihlerinde, mobil banka uygulamalarında kullanım kolaylığı yaşamak istemeleri, şubelere gitmek istememeleri, rahat ve hemen ellerinin altından işlemlerini kolay bir şekilde yapmak istemeleri yer almaktadır. Dijital yerliler bankalara gitmek istemediklerini banka işlemlerini yapmak için banka veya şubelere gitmeye üşendiklerini, sıra beklemek istemediklerini ve zaman harcamak istemediklerini vurgulamaktadırlar. Mesela bir dijital yerli katılımcı (Emir) şöyle bir örnek vermiştir, “kardeşimin paraya ihtiyacı vardı ve o gün beni arayarak para gönderir misin diye sordu. Ben de hemen mobil banka uygulamasından kardeşime para gönderdim. İşte bu durum gerçekten benim için sunulan en iyi fırsattır, çünkü bulunduğum yerden kardeşime hemen para transferi yapmak çok rahat bir durumdu”. Mobil banka uygulamalarını her zaman ve her yerde özgür bir şekilde eyleme geçirmek istemektedirler.

Bu grupta yer alan dijital göçmen katılımcılar, hemen hemen hepsi mobil banka işlemlerinde kullanıcı ara yüzü kolaylığı aramaktadırlar. Genel olarak dijital göçmenler banka işlemlerinde bankalara gitmeyi ve işlemlerini bankalarda halletmeyi daha güvenli bulmaktadırlar. Dolayısı ile bu durum onlar için özgür adımlardır. Çoğu dijital göçmen mobil banka uygulamalarında kendi işlemlerini kendileri halletmeyi tercih ediyorlar. Özgürce tanımladıkları bu adımlar arasında hızlı ve kolay işlem yapabilmek, yapılan işlemlerde ek ücret alınmaması ve tüm işlemlerin aynı yerden yapılabilmesi dijital göçmenlerin vazgeçilmezleri arasındadır.

### 4.4. Fırsat Motivasyonu

Fırsatlar, indirimler, kampanyalar insanları oldukça memnun etmektedir. Harcama yapılan ürün veya hizmetlere satış fiyatından daha az ödeme yapmak, hesaplarda biriken para puanlarını kullanmak, belirli mağaza ve restoranlarda indirim kazanmak çoğu insanların takip ettiği avantajlardır. Diğer yandan kullanıcılar yakınlarındaki, hatta o an alışveriş yapmakta

oldukları yerdeki indirim ve kampanyalardan haberdar edilmeye de sıcak bakmaktadırlar (Eriş, Kimiloğlu, 2012, s. 51). Bankalar, müşterilerine mobil banka uygulama üzerinden bu avantajları sağlayarak diğer bankalardan farklılık göstermektedir. Katılımcılar bu avantajları takip etmekten ve yararlanmaktan memnun olmaktadır. Günümüzde de birçok insan belli bir şeyleri bedavaya almaktan veya indirimli almaya çalışmaktan da memnun olmaktadır. Dolayısıyla katılımcılar bu süreçleri özellikle takip etmekte ve bu fırsatları yakalamak istemektedirler.

Örneğin, yine bir dijital yerli katılımcı anlaşmalı benzin istasyonlarında en çok kampanya veren banka uygulaması hangisi ise o bankanın mobil uygulamasını kullanmaktadır. Bu durumu bir katılımcımız şöyle açıklamıştır “ben arabamla seyahat etmeyi çok seviyorum ve dolayısıyla çok benzin alıyorum, bunun için en iyi benzin kampanyası sunan banka hangisi ise o banka ile çalışmayı tercih ediyorum çünkü benim ihtiyacımı karşılıyor” (Kemal). Bu grupta yer alan dijital yerli katılımcılar, rahat yaşama ve keyiflerine düşkün dijital yerliler, kullandıkları mobil banka uygulamalarında sunulan kampanyalara ilgi göstermektedirler. Her mobil banka uygulamasında aynı ölçüde kampanya fırsatları bulunmamaktadır. Dolayısıyla fırsatlar ve indirim anlaşmaları dijital yerlilerin ilgilerini çekmektedir ve bu nedenle o bankanın mobil uygulamasını kullanmaktadırlar. Belirli restoranlarda ve belirli benzin istasyonlarında sunulan kampanya fırsatları aranan fırsatlardandır. Çeşitli çekiliş kampanyaları ve biriken para puanlara da dikkat eden dijital yerliler bu sayede mobil banka uygulamalarını günlük olarak kontrol etmektedirler.

Bu grupta yer alan dijital göçmen katılımcılar, genel olarak bağlı oldukları banka ile tüm işlemlerini gerçekleştirmektedirler. Dijital göçmenler kullandıkları ilk banka ile bir bağ oluşturmaktadır. Bankanın mobil uygulamasını kullanıp, fırsat ve kampanyalarını takip etmektedirler. Mesela 100TL ile bir restoranda yemek yenebilirken mobil banka uygulamalarından kazanılan fırsatlar sayesinde 50-40TL ye kadar indirim uygulanabilmektedir. Dijital göçmen katılımcılar aileleri, arkadaşları ve çevresi ile yemek yemek istediği zaman bu indirim fırsatlarından yararlanmaktan memnun olmaktadır.

#### 4.5. Yenilikçi Motivasyonu

Türkiye’de ve dünyada yenilikçi ürün ve hizmetler önemli hale gelmektedir (Alan ve Yeloğlu, 2013, s. 14). Dolayısıyla hızla gelişen teknoloji ile birlikte birçok sektör ve işletme yenilik geliştirmektedir. Bu sektörlerden birisi olan bankacılık sektörü de hızla gelişim ve yenilik göstermektedirler. Bu nedenle, “yeni ekonomi” kavramı ile birlikte; özellikle hizmet sektörü içinde yer alan bankaların, araştırma ve geliştirme çabaları ile paralel olarak teknolojik altyapı çerçevesinde, çok yönlü beceri ve yenilikçi uzmanlığın getirdiği avantajları kullanması, büyük önem arz etmeye başlamaktadır (Dinçer, 2010, s. 355). Mobil bankacılıkta teknolojik ilerlemeye bağlı olarak gelişim gösteren farklı uygulamalar ve hizmetler bulunmaktadır (Söylemez, 2018, s. 60).

Yeniliği seven banka müşterileri de bu yenilikleri takip etmektedirler. Girişimciliğin temel bileşeni olarak görülen yenilikçilik, bir örgüt için sürdürülebilir rekabetçi üstünlük kazanmanın ve bu üstünlüğü korumanın en önemli yolu olarak gösterilmektedir (Porter, 1980 / Alan, Yeloğlu 2013, s. 18). Mobil banka uygulamalarında yenilikleri seven müşteriler olduğu gibi standart hizmet isteyen müşteriler de vardır. Ancak yenilik sevmeyen hemen hemen her müşterinin yaş ortalaması dijital göçmen sınıfına girmektedir. Dijital yerlilerin daha çok yenilik sevdiği bulgusuna varılmıştır.

Bu grupta yer alan dijital yerli katılımcılar, kullandıkları mobil banka uygulamasının aksine diğer bankaların sunduğu fırsatları ve gelişen teknoloji ile yeni uygulamalar geliştiren bankaları takip etmektedirler. Bu yenilikleri takip etmede heyecan duymaktadırlar. Standart ürün ve hizmetlerden bir süre sonra sıkılan dijital yerliler, yenilik arayışına girmektedirler.

Örneğin bir dijital göçmen katılımcı bu duruma şöyle demiştir, “ben x bankası dışında başka bir banka ile çalışmıyorum ve x bankası ne yaparsa onları takip ediyorum, onun dışındakiler ilgimi çekmiyor” (Deniz). Bu grupta yer alan dijital göçmen özellikleri, kullandıkları ilk mobil

banka uygulamaları ile aralarında bir bağ oluşturmaktadırlar. Bu kişileri yenilikle cezbetmek ve yeni bir bankanın müşterisi haline getirmek kolay değildir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

**Tablo 3: Dijital yerli ve dijital göçmenlerin benzerlik ve farklılıkları**

	Dijital Yerliler	Dijital Göçmenler	Benzerlik	Farklılık
<b>Güvence</b>	Dijital yerli katılımcılar hangi bankanın güvenlik sistemi iyiyse o bankayı kullanmayı tercih ediyorlar.	Kullanım kolaylığı ve yapılan işlemlerde onay alınması dijital göçmenler için önemli bir faktördür.	Her iki grupta kullandıkları banka tarafından güvenlik istemektedirler.	Dijital yerliler hangi bankanın güvenlik sistemi için uygunsu o banka için güvence oluşturmaktadır, dijital göçmenler için de kullandıkları ilk banka onlar için güvence oluşturmaktadır.
<b>Statü</b>	Dijital yerliler kullandıkları mobil banka uygulamasını ve seçtiği bankanın verdiği fırsatlardan kendilerinden üstün ortamlara dahil olarak statü ortamı oluşturmak isteme ve o gruplar içine dahil	Dijital göçmenler bankaların vermiş oldukları fırsatlardan ve yeniliklerden statü ortamı oluşturmak istemektedirler.	Genel olarak bakıldığında her iki grup içinde statü kazanma isteği benzer özellik taşımaktadır.	Statü motivasyonunda dijital yerliler için bir gruba ait olma hissi önemliyken, dijital göçmenler için belli bir kart kullanımının beraberinde getirdiği statü ortamı ve belli yerler ve

olma amacı ile tercih edilmektedir.

mekanlarda olma önemlidir.

**Fırsat**

Dijital yerliler hangi bankanın sunduğu fırsatlar, kampanyalar onlar için iyiye o bankayı tercih etmektedirler.

Dijital göçmenler bağlı oldukları banka hangi banka ise o bankanın sunduğu fırsatları takip etmektedirler.

Her iki grupta farklı açılardan kullandıkları bankaların yeniliklerini takip etmektedirler.

Fırsat motivasyonunda, dijital yerliler için kampanya ve yenilikler aranmaktayken, dijital göçmenler için indirim fırsatları aranmaktadır.

**Özgürlük**

Dijital yerli katılımcılar, mobil banka uygulamalarında kullanım kolaylığı yaşamak istemeleri, şubelere gitmek istememeleri, rahat ve hemen ellerinin altından işlem yapmak istemeleri onlar için aranan faktörlerdir.

Dijital göçmenlerde hemen hemen hepsi mobil banka işlemlerinde kullanıcı ara yüzü kolaylığı aramaktadırlar.

Genel olarak her iki grupta işlem kolaylığı ve hızlı bir şekilde işlem yapma isteği ve zamandan tasarruf elde etme isteği benzerlik göstermektedir.

Özgürlük motivasyonunda, dijital yerliler için kullanım kolaylığı ön plandayken dijital göçmenler için ise kendi işlemlerini kendileri yapmak istemeleri ön plandadır.

**Yenilik**

Dijital yerliler, kendilerine sunulan en iyi yenilik getiren

Dijital göçmenler, kullandıkları ilk banka ile bir bağ oluşturmaktadır ve o

Her iki grupta farklı açılardan bankaların yeniliklerini

Dijital yerliler mobil banka uygulamalarında ilgi çekici

banka hangisi ise	bankanın	takip	yenilikleri takip
o bankanın mobil	yeniliklerini	takip	etmekteyken,
uygulamasını	etmektedirler.		dijital göçmenler
kullanmayı tercih			sadece
etmektedirler.			kullandıkları ilk
			bankanın yaptığı
			yenilikleri takip
			etmektedirler.

Tablo 3'te dijital yerlilerin ve dijital göçmenlerin, mobil banka kullanım motivasyonlarının benzerlik ve farklılıkları açıklanmıştır.

Günümüz yoğun iş temposunun beraberinde getirdiği zaman kısıtı, birçok insan için sorun haline gelmektedir. Bu sorunlar arasından banka işlemleri de gün içinde insanların zaman ayırmaya çalıştığı ama yoğun iş temposu nedeni ile ara zamanlara sıkıştırdıkları durumlardır. Müşterilere istedikleri yerde ve zamanda bankacılık hizmetlerine erişim imkânı sağlayan mobil bankacılık, bankalar için yeni bir hizmet kanalıdır (Seyrek, Akşahin, 2016, s. 58). Hızlı ilerleyen ve yenilik gösteren teknolojiler ile gelişen sektörler arasında yer alan bankacılık sektöründe, internetin etkin kullanımının beraberinde getirdiği mobil banka uygulamaları artık birçok kullanıcı tarafından tercih edilmektedir. Tercih edilme nedenleri de kullanıcılar arasında farklılık göstermektedir. Bu farklılıkları oluşturan etmenlerden biri de kişilerin dijital yerli veya dijital göçmen olmalarıdır. İnsanların internet teknolojisine adapte olmaya çalışma süreçleri ise, kendi iç dünyalarında özgül ağırlık taşıyan belli sosyal, kültürel ve ahlaki değer yargılarında değişimin meydana gelmesini hızlandırmıştır (Kırık, Kozan, 2019, s. 65).

Yapılan çalışmada elde edilen bulgular, diğer çalışmalardan farklı olarak dijital yerli ve dijital göçmenlerin mobil banka uygulamaları üzerindeki motivasyonları olmuştur. Bu konuda daha önce bir çalışma yapılmamıştır. Çalışmanın literatür taramasında genel olarak dijital yerli ve dijital göçmenler, öğretmen- öğrenci olarak ve tüketiciler arasından seçilirken, bu çalışmada dijital yerli ve göçmenler öğrenci ve halktan seçilmiştir. Elde edilen bilgiler, 5 kategoriye ayrılmıştır. Dijital yerli ve dijital göçmenlerin bankacılık mobil uygulama kullanımları üzerindeki motivasyonlarının farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Çalışma sonuçlarına göre, dijital yerli ve dijital göçmenlerin teknoloji kullanımında ve mobil banka uygulaması kullanımında farklılıklar görülmektedir. Bu farklılıklara birçok faktör neden olmaktadır. Dijital yerlilerin dijital göçmenlere göre internette zaman geçirme süreleri ve mobil banka uygulamasını ziyaret etme süreleri daha fazladır. Time (BusinessWire 2012) dergisinin yaptığı araştırmada internetin kullanım süresi ve miktarı dijital yerli ve dijital göçmen sınıflamasına giren bireylerde farklılık gösterdiği vurgulanmaktadır (Eşgi, 2013, s. 190). Dijital yerliler mobil banka uygulamalarını en fazla her gün, en az olarak 2 günde bir ziyaret ederken, dijital göçmenler en fazla 2 günde bir en az olarak haftada 2 kere ziyaret etmektedirler. Bir başka sonuç ise, dijital yerliler mobil banka uygulamalarını bankalara gitmek istememe, sıra beklememe gibi durumlarını eyleme geçirmek istemedikleri için kullanmayı tercih ederken dijital göçmenler, bankalara gitmeyi, işlemlerini bankalarda yapmayı daha çok tercih etmektedirler. Mobil banka uygulama kullanım tercihlerinde de bu faktör önemli yer tutmaktadır. İşlemlerini kendileri banka ve mobil banka üzerinden yaptıklarında kendilerini daha rahat hissetmektedirler.

Dijital yerlilerde ve dijital göçmenlerde mobil banka uygulaması kullanım nedenleri ve motivasyonlarında benzerlikler de vardır. Bunlar arasında mobil banka uygulamasının kullanım



kolaylığı ve işlem hızı, ayrı olarak zamandan tasarruf etmek yer almaktadır. Kullanıcılar mobil uygulamaların güvenli, hızlı ve kolay kullanılabilirliğini beklemektedirler (Andreou ve diğerleri, 2005 / Akşahin, Seyrek, 2016, s. 50). Ancak farklılıklar benzerliklerden fazladır ve buda dijital yerliler ve dijital göçmenlerin yaşları, yaşam tarzlarından kaynaklanmaktadır. Dijital yerliler, unutkan yapıda oldukları için ve harcamalarında genel olarak sınırlandırma yapamadıkları için mobil banka uygulaması kullanımında ekstreleri kontrol etmek en çok dikkat ettikleri bölümdür. Ay sonu yapılan harcama ve ekstreleri kontrol etmek amacıyla mobil banka uygulamasını kullanarak kendilerini rahat hissetmektedirler. Dijital göçmenler ise yaptıkları harcamaları bir kenara yazmakta veya aklında tutabilmektedirler. Ancak bunu dijital ortamda yapmak onlar için ekstra bir avantaj sağlamaktadır.

Yapılan çalışmada dijital yerli ve dijital göçmenler arasında, mobil banka uygulaması kullanım motivasyonları araştırılmıştır. Ve araştırma sonucunda belirli farklılık ve benzerlikler elde edilmiştir. Genel olarak bakıldığında mobil banka uygulamasında en çok aranan özellik güvenlidir. Dijital yerliler de dijital göçmenler de mobil banka uygulamalarında güvenlik sistemlerinden emin olduğu ve kendi ihtiyaçlarını tatmin ettiği bankaların mobil banka uygulamalarını tercih etmektedirler. Günümüzde internet üzerinden şifre çalma ve dijital korsanlığın artmasından dolayı banka müşterilerinin ve mobil banka uygulama kullanıcılarının güvenlik sistemi ile ilgili kaygıları oluşmaktadır. Ve bu kaygı kullanıcılarda güvenlik arayışını güçlendirmiştir. Kullanıcıların bu ihtiyacını gideren bankalar da aranan ilk bankalar olmuştur. Güvenlik ihtiyacının giderilmesinden sonra en çok aranan diğer bir özellik ise kullanıcı kolaylığıdır. Mobil banka uygulamalarının kullanım kolaylığı ve anlaşılır olması kullanıcılar tarafından dikkat edilen bir noktadır. Mobil uygulamalarının anlaşılır olmaması ve kullanım kolaylığı olmamasına kullanıcılar tarafından tepki gösterilmekte ve mobil uygulamayı silme eylemine geçilmektedir. Zaman kısıtının yoğun olması ve bundan dolayı da hızlı işlem yapma da en çok aranan özellikler arasındadır.

#### KAYNAKÇA

Akikol, R. (2018) Kadın Dijital Göçmenlerin Facebook Kullanımı ve Mahremiyet İlişkisi, *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, (54), 1-36.

Alan, H. ve Yeloğlu, O. (2013) Markalaşma ve Yenilikçilik, *Siirt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisadi Yenilik Dergisi*, 1 (1), 13-26.

Andreou, A. S., Panayidou, D., Andreou, P., & Pitsillides, A. (2005) Preserving Quality in the Development of Mobile Commerce Services and Applications. In *Automation, Control, and Information Technology* (pp. 1-8).

Arabacı, D. B. ve Polat, M. (2013) Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler ve Sınıf Yönetimi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (47), 11-20.

Bayrakdaroğlu, A. (2012) Bireylerin İnternet Bankacılığı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması. *Business and Economics Research Journal*, 3(4), 57-75.

BusinessWire (2012) Time Inc. Study reveals that “digital natives” switch between devices and platforms every two minutes, use media to regulate their Moo. [Available online at: <http://www.businesswire.com/news/home/20120409005536/en/Time-Study-Reveals-“Digital-Natives”-SwitchDevices>].

Can, Y. (2019) Türkiye’de Üniversite Öğrencilerinin Banka Tercihlerinin Nedenleri ve Gençlerin Bankası Olmak İçin Bankalara Öneriler, *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 13 (1), 1-36.

Çukurbaşı, B. ve İşman, A. (2014) Öğretmen Adaylarının Dijital Yerli Özelliklerinin İncelenmesi (Bartın Üniversitesi Örneği) Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3 (1), 28-54.

Dağıtmaç, M. ve Ekmen, Ş. (2019) Dijital Psikoloji Devrimi Kitabı. Motto yayınları.

Derbent, Aslı. (2011) "Mobil Bankacılık", Mobil Yaşam ve Uygulamaları, Gonca, Telli Yamamoto, (Ed.), İstanbul, 164-171.

Diñer, H. (2010) Bankacılık Sektöründe Yeni Hizmet Geliştirmenin Rekabet Stratejilerindeki Değişimlere Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.

Doğan, H. ve Burucuoğlu, M. (2018) Tüketicilerin Mobil Bankacılık Hizmet Kalitesi Algıları ve Tekrar Kullanma Niyetleri: Ampirik Bir Araştırma, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 14 (4), 1183-1198.

Eriş, B. ve Kımiloğlu, H. (2012) Tüketicilerin Çeşitli Mobil Pazarlama Faaliyetlerine Yaklaşımı, Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, (10), 41-58.

Eşgi, N. (2013) Dijital Yerli Çocukların ve Dijital Göçmen Ebeveynlerinin İnternet Bağımlılığına İlişkin Algılarının Karşılaştırılması, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28 (3), 181-194.

Kara, M. Hacıhasanoğlu, P. (2015) Bankacılıkta Mobil Pazarlama ve Tüketici Satın Alma Kararı Üzerine Etkisi: Yozgat Örneği, KTÜ SBE Sosyal Bilimler Dergisi (10), 181-205.

Karabulut, B. (2015) Bilgi Toplumu Çağında Dijital Yerliler, Göçmenler ve Melezler, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (21), 11-23.

Karakaş, F. (2019) Mobil Bankacılık Kullanım Tercihlerini Etkileyen Faktörler: Y Kuşağı Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kasapoğlu, M. A. (1994) Aile ve Kadın Araştırmaları İçin Yedi Temel Rol ve Statü, Ankara Üniversitesi Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Araştırma Dergisi, (15), 217-233.

Kırık, A. M. ve Kozan, E. (2019) Sosyal Medya Dijital Yerlilerin Sinema Haberlerini Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma, Intermedia International e-Journal, 6 (10), 63-82.

Kurt, K. ve Turan, A. (2017) Mobil Bankacılık Uygulamalarının Benimsenmesine Yönelik Davranışsal Niyetleri Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma, İşletme Bilimi Dergisi, 5 (3), 25-58.

Kürkçü, D. (1-3 Aralık 2015) İnternette Gazete Takibinde Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler. 20. Türkiye'de İnternet Konferansı. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi, İstanbul.

Linton, R. (1936) The Study of Man. New York, D. Appleton-Century Camp. Inc.

Martins, C., Oliveira, T. ve Popovič A. (2014) Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. International Journal of Information Management, 34 (1), 1-13.

Söylemez, C. (2018) Mobil Bankacılık Uygulamalarını Kullanmaya Yönelik Tutumların Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Teorisiyle İncelemesi, Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Ololube, N. P., Kpolovie, P. J., Amaele, S., Amanchukwu, R. N. ve Briggs, T. (2013) Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler: Bilgi Teknolojisi Çalışması ve Bilgi Sistemleri (BT / IS) Öğrenciler Arasında Kullanım ve Nijerya Üniversiteleri Fakültesi, Uluslararası Bilgi ve İletişim Teknolojileri Eğitim Dergisi, 9 (3), 42-64.

Özcan, H. ve Çelik Ş. vd. (2019). Bireysel Müşterilerin Mobil Bankacılık Kullanım Niyetini Etkileyen Faktörler, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (2), 475-506.

Prensky, M. (2001) "Digital Natives, Digital Immigrants" On the Horizon, 9 (5), 1-6.

Prensky, M. (2003) Has growing up digital and extensive video game playing affected younger military personnel's skill sets? Paper presented at the IITSEC 2003

Prensky, M. (2010) Teaching Digital Naatives: Partnering for Real Learning. California: Corwin A SAGE Company.

Porter, M.E. (1980) Competitive Strategy: Techniques for Analysing Industries and Competitors. New York: Free Press.

Seyrek, H. İ. ve Akşahin, A. (2016) Mobil Bankacılık Uygulamaları Kalite Faktörlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi ile Karşılaştırılması, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (3), 47-61.

Şahin, M. C. (2009) Yeni binyılın öğrencilerinin özellikleri, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9 (2), 155-172.

Talay, Ö. (2018) Mobil Ortam Reklamlarında Dijital Gözetim Algısı: Dijital Göçmenler ve Dijital Yerlilerin Karşılaştırılmalı Analizi, Yüksek Lisans Tezi Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tonta, Y. (2009) Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği. Türk Kütüphaneciliği 23 (4), 742-768.

Vurucu M. ve Arı M.U. (2017) Güncel Gelişmeler Işığında Bankacılık Ürün ve Hizmetleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yadav, R., Chauhan, V. ve Pathak, G.S. (2015) Intention to adopt internet banking in an emerging economy: a perspective of Indian youth. International Journal of Bank Marketing, 33(4), 530-544.

Yurttadur, M. ve Süzen, E. (2016). Türkiye'de Banka Müşterilerinin İnternet Bankacılığına Yaklaşımlarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama, Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 8 (1), 93-120.

### İnternet kaynakları

Dijital Ajanslar. Dijital yerliler Kimdir ve Özellikleri Nelerdir? (6 Ağustos 2014)

<https://www.dijitalajanslar.com/dijital-yerliler-kimdir-ve-ozellikleri-nelerdir/>

Researchgate. Aile ve Kadın Araştırmaları İçin Yedi Temel Rol ve Statü ( Ocak, 1994)

<https://www.researchgate.net/publication/338895461>

Dijital, İnternet ve Mobil Bankacılık İstatistikleri (Nisan, 2020)

<https://www.tbb.org.tr> (Nisan, 2020).

Yazarlar bilgisi:

Ecem ÖZBEK

<https://orcid.org/0000-0001-7842-0134>

E-posta: [ecmzbk@gmail.com](mailto:ecmzbk@gmail.com)

Mustafa Halid KARAARSLAN

Doç. Dr. Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi

<https://orcid.org/0000-0003-2130-5076>

E-posta: [mustafahk@karabuk.edu.tr](mailto:mustafahk@karabuk.edu.tr)

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 10 Mayıs 2020.

Yayına kabul edildiği tarih: 10 Ağustos 2020.

E-yayın tarihi: 28 Ağustos 2020.

Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 16.

Kaynak sayısı: 24

Hakemler:

1'nci hakem isminin eklenmesi istememiştir.

2'nci hakem isminin eklenmesi istememiştir.

Öğr. Gör. Batuhan MEDETOĞLU (İstanbul Ayvansaray Üniversitesi Plato Meslek Yüksekokulu - Kazlıçeşme / İstanbul)