

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN UYGULANMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

AN INVESTIGATION OF INFORMATION TECHNOLOGY USAGE IN INSURANCE SECTOR

Yrd.Doç.Dr.Nuri ÖMÜRBEK*
Fatma Gül ALTIN**

ÖZET

Bilgi çağı olarak adlandırılan 21.Yüzyılın ilk yıllarını yaşadığımız günümüzde, bilgi teknolojileri her sektörü etkilediği gibi sigortacılık sektörünü de önemli ölçüde etkilemiştir. Sürekli değişim gösteren ve belirsizliğin yoğun bir şekilde yaşandığı piyasalarda, işletmelerin ayakta kalıp rakipleri ile rekabet edebilmesinin tek güvenilir yolu bilgidir. Bu yüzden sigorta şirketleri de birbirleri ile rekabet edebilmek ve müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek için bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadırlar. Bu makalede sigortacılık sektörünün bilgi teknolojilerinden ne ölçüde etkilendiğini incelemek amacıyla Isparta İli'nde faaliyette bulunan sigorta acenteleri üzerinde bir araştırma yapılmış ve sonuçları değerlendirilmiştir.

ABSTRACT

Information Technologies have significantly affected insurance industry, just like many other industries during the first years of the 21st century that is also called the information age. Knowledge is the only way to survive and compete in the markets, where uncertainty and continuous change intensively exist. Therefore, in order to compete for providing better services, insurance companies use information technologies. In this paper, in order to assess the utilization level of information technologies in insurance industry, insurance agencies in Isparta have been empirically investigated.

Bilgi Teknolojileri, Sigortacılık Sektörü
Information Technology, Insurance Sector

GİRİŞ

Tüm alanlarda köklü değişimlerin olduğu ve bunun da temelinde çok hızlı teknolojik gelişmelerin bulunduğu bir çağda yaşamaktayız.¹ Sigortacılık

* Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Öğretim Üyesi.

** Süleyman Demirel Üniversitesi, S.B.E., İşletme Bölümü.

¹ Muhammed KARATAŞ, "Bilgi Üretimi Ve Eğitimin Sosyo-Ekonomik Gelişmedeki Önemi", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, Cilt:8, Sayı:2, 2001, s. 81.

hizmetleri de, gelişen dünyada her alanda yararlanılması gereken ve zorunluluk arz eden bir sektör haline gelmiştir. Değişen teknoloji ve yeniliklerin etkisiyle, günümüz toplumunda insanoğlu bu değişime uyum gösteren çeşitli olaylarla karşılaşmakta ve karşılaştığı olaylardaki riskleri en aza indirebilmek için sigortacılık faaliyetlerinden faydalanmaktadır.²

İnternetin gündelik yaşama girmesiyle birlikte elektronik ticaretin gelişmesi, sanayi ve hizmet sektörlerinde ve özellikle finansal hizmetler sektöründe büyük değişimlere neden olmuştur. Ülkemizde gelişmekte olan sigortacılık sektörü de, elektronik ticareti etkileyen rekabetçi faktörleri anlamak ve internet kullanımının yaratacağı fırsat ve tehlikeleri değerlendirmek durumundadır.³

1. SİGORTA KAVRAMI VE SİGORTACILIK SEKTÖRÜ

1.1. Sigorta Kavramı, Unsurları ve Araçları

Sigortacılık; bazı şartlar altında karşılaşılan, zarara ve gelir kaybına yol açan olayların ekonomik sonuçlarından korunmak için belli bir prim karşılığında risklerin devredilerek en aza indirilmesi şeklinde tanımlanmaktadır.⁴ Sigorta, meydana gelmesi düşünülen tehlikelerden (rizikolar) doğabilecek hasar ve zararlara karşı önceden tedbir alınmasıdır⁵

Sigorta tanımının unsurları:

- Rizikonun yasalarla ya da sözleşme ile önceden belirlenmesi,
- Sigorta konusunun para ile ölçülebilmesi,
- Hasarın tesadüfi olması,
- Birliktelik,
- Hasarın maddi nitelikte ve para birimi ile ölçülebilir olması gerekir.⁶

Sigorta sözleşmesi, sigortacının alacağı bir prim karşılığında bir kimsenin para ile ölçülebilir, yasa ile korumaya değer bir menfaatine zarar veren bir olayın meydana gelmesi halinde bu zararı karşılayacak miktarda sigortacının tazminat vermesini öngören çift taraflı bir sözleşmedir.⁷

² Selçuk B. HAŞILOĞLU ve M.Ensar YEŞİLYURT, “Yeni Ekonomilerin Sigortacılık Sektörüne Kazandırdığı Yeni Bir Pazar: Bilgi Teknolojileri Pazarı”, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 44, Nisan 2002, s.41.

³ Serhat YANIK ve Selim YAZICI, “Sanal Sigortacılık”, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 47, Ocak 2003, s.5.

⁴ “Sigortalar Ve Sigorta Poliçeleri Hakkında Genel Bilgiler”, <http://www.sigortasi.org/>, 24.01.2006.

⁵ Sururi KOCAİMAMOĞLU, **Bankacılık Ansiklopedisi**, 3. Baskı, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara, 1983, s. 595.

⁶ Enver Alper GÜVEL, Afif Öndaş GÜVEL, **Sigortacılık**, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, Mayıs 2004, s.25

⁷ <http://www.tkyd.org/docs/risk_yonetimi_anlayisinda_sigorta_kavraminin_yeri_ve_onemi.doc>, 09.06.2006.

Sigorta araçları; acenteler, prodüktörler ve sigorta eksperlerinden oluşmaktadır.

Acenteler: Acente, sigorta şirketiyle yapılan acentelik anlaşması dahilinde sigorta poliçesi satan ve bunun karşılığında komisyon alan gerçek ya da tüzel kişiliktir.⁸ Acenteler, sigortacı ile yapmış olduğu sözleşmenin niteliğine göre A Grubu Acente ve B Grubu Acente olmak üzere iki gruba ayrılmaktadırlar:⁹

A Grubu Acente: A Grubu acente, (yetkili acente) sigorta şirketlerini temsilen sözleşme yapmaya ve poliçe düzenlemeye yetkisi olan acentelerdir.

B Grubu Acente: B Grubu acente (yetkisiz acente) A acentesi özelliği taşımayan acentelerdir. Bu tür acentelerin kendi adına sözleşme yapma ve poliçe düzenleme yetkisi yoktur. B Grubu acenteler, sadece sigorta şirketi tarafından yetki verildikleri sigorta dallarında poliçe düzenleyebilirler.

Prodüktörler: Prodüktör, Sigorta Murakabe Kanununun 37. maddesinde şöyle tanımlanmaktadır: “Sigorta ettiren ve sigortacıya bağlı olmaksızın çeşitli sigorta dallarında sigorta olmak isteyenlere bilgi vererek sigorta sözleşmesinin şartlarını müzakere ve tehlikenin konusu ve özelliklerine göre sigorta teklifnamesini hazırlamada yardımcı olan ve çalışmalarının karşılığı olarak komisyon alan gerçek veya tüzel kişilere prodüktör denir”.¹⁰

Broker (Temsilci): Sigorta Murakabe Kanununun 37. maddesine göre; “Sigorta sözleşmelerinde sigortalıyı temsil ederek ve sigorta şirketinin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak, tehlikelerin sigorta edilmesi için sigorta sözleşmesi yapmak isteyenlerle sigorta şirketlerini bir araya getiren, sigorta sözleşmesinin akdinden önceki gerekli hazırlık çalışmalarını yapan ve gerektiğinde bu anlaşmaların uygulanmasında, özellikle tazminatın ödenmesinde yardımcı olan gerçek veya tüzel kişilere **sigorta brokeri**, bu işleri sigorta şirketleri ile reasürans şirketleri arasında yapanlara da **reasürans brokeri** denir”.¹¹

Sigorta Eksperleri: Sigorta Eksperi; sigorta poliçesinin genel ve özel şartlarını bilen, buna dayanılarak görüşüne başvuru, sigortacının ve sigortalının güvenini kazanmış, araştırmacı, tarafsızlık içinde hasarı tespit ve takdir edebilen ayrıca bu işi meslek edinmiş, serbest meslek sahibi özel veya tüzel kişidir. Eksperlerin yaptığı işe ise **ekspertiz** denir.¹²

1.2. Sigortacılık Sektörü

Sigortacılık sektörü, riski paylaşırma ve riski azaltma fonksiyonları yönünden finansal sistem ve reel ekonomide kilit rol oynayan hem ulusal hem küresel bir sektördür. Finans piyasasının, bankacılık ve sermaye piyasalarının

⁸ <http://www.garantiemeklilik.com.tr/life_insurances_1.asp?tur=5#s1>, 16.06.2006.

⁹ Enver Alper GÜVEL, Afıtaf Öndaş GÜVEL, **Sigortacılık**, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, Mayıs 2004, s.168-171.

¹⁰ <<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/1021.html>>, 16.06.2006.

¹¹ <<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/1021.html>>, 16.06.2006.

¹² <http://www.eksperlerderneği.com/eksper_kim.asp>, 16.06.2006.

yanı sıra ayrılmaz bir parçası olan sigortacılık piyasası dünya genelinde çok büyük fonları bünyesinde barındırmaktadır. Bu özelliği ile sigortacılık sektörünün bölgesel ve küresel gelişmelere bağlı olarak ekonomideki payı gittikçe artmaktadır.¹³

Ülkemiz sigortacılık sektörünün son yıllarda ekonomideki gelişmelere paralel olarak değişim geçirdiği görülmektedir. Aslında sigortacılık sektörünün ekonomik gelişme olmadan, ekonomiyi yabancılarla rekabet edebilecek hale getirmeden tek başına gelişebilmesi söz konusu değildir.¹⁴

Gelişmekte olan ya da az gelişmiş ülkelerde sigortacılık sektörü henüz amaçlanan düzeye ulaşabilmiş değildir. Sektöre pek çok yeni ürün katılmasına rağmen prim tahsilatı sorunu, kalifiye eleman sorunu, örgütsel sorunlar, üretim organları ile sigorta şirketleri arasındaki sorunlar, sigortalılarda sigorta hizmeti bilincinin gelişmemesi, yasal düzenlemelerdeki eksiklik ve boşluklar kendisini hissettirmekte ve önemini korumaktadır. Özellikle ülkemizde yabancı sermayenin sigortacılık sektörüne ilgisinin arttığı bir dönemdeyken ve internet sigortacılığı başlamışken pek çok soruna çözüm bulunamamıştır.¹⁵ Ülkemizde de sigortacılık sektörünün karşı karşıya bulunduğu temel sorunlar aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

Sosyal ve Kültürel Faktörler: Ülkemizde sigortacılık bilincinin gelişmemiş olması, halkın büyük bir kısmının kaderci olması ve diğer taraftan halkın sigorta hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması, sigortacılığın gelişmesini engelleyen en önemli faktörlerdir. Diğer önemli bir etkende, hasar ödemelerinde meydana gelen gecikmeler nedeniyle sigortalıların, sigorta şirketlerine güvensizlik duymalarıdır. Sigortacılığın gelişmesini engelleyen sosyal etkenlerin giderilmesi, ülkemizin sigortacılık kapasitesinin artmasını sağlayacaktır.¹⁶

Sigorta Eğitiminin Yetersizliği: Özel sigorta bilincinin yaygınlaştırılmaması, sigorta eğitiminin yetersizliği ve sigortacılığın genel eğitim programlarında yer almaması gibi konular Türkiye’de sigorta sektörünün gelişmesine engel olmaktadır.¹⁷

Hukuksal Faktörler: Halen uygulanmakta olan özel sigortacılık faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesine ilişkin hukuksal altyapı, Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilen Kanun Hükmünde Kararnemelerden oluşmaktadır. Ülkemizde, sigortacılık sektöründe yaşanan

¹³ Muharrem UMUT, “Sigortacılıkta Makul Değer”, <http://www.tsrbsb.org.tr/NR/rdonlyres/03EE6DB6-4920-461A-88EC-94F5A9BAD73C/2152/1_12.pdf>, 24.01.2006.

¹⁴ Cahit NOMER, ‘Başlarken...’, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 1, Haziran 1991, s.3.

¹⁵ Ercan TAŞKIN ve H. Yelda ŞENER, ‘Küreselleşme Sürecinde Türk Sigorta Sektörünün Önüne Çıkabilecek Sorunlar, Bu Sorunları Aşabilmek İçin Alınması Gereken Önlemler-“Global Normlu Sigorta”’, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 51, Ocak 2004, s.15.

¹⁶ Selma ALKAN, “Sigorta Sektörü”, <<http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>>, 16.06.2006.

¹⁷ <http://www.tbb.org.tr/turkce/duyurular/iktisat_kongresi/Ek%205%20Sigorta.pdf>, 18.06.2006.

mevzuat boşluğu şirketler arasında haksız rekabeti teşvik etmiştir. Bu durum ise sektör imajının ve tüketicinin zarar görmesine neden olmuştur. Sigorta Murakabe Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu'nun bazı maddelerinin Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmesinden sonra sigortacılık sektörünün temel sorunları daha da artmıştır. AB mevzuatı ile uyumun sağlanması amacıyla hazırlanacak Yasa Taslağında sigortacılık sektörünün içinde bulunduğu aksaklıkların giderilebilmesine yönelik düzenlemeler yapılmalı ve mevzuat boşluğu giderilmelidir.¹⁸

Türk Sigortacılık Sektörünün Prim Üretim Düzeyi: Türk sigortacılık sektörünün prim üretimi yıllar itibarıyla değerlendirildiğinde hem nominal olarak hem de reel olarak arttığı gözlenmektedir. Ancak yine de oldukça düşük düzeydedir.¹⁹

Ekonomik Faktörler: Ülkemiz ekonomisinin içinde bulunduğu enflasyon ve gelir dağılımındaki dengesizlik sigortacılık sektörünü olumsuz etkilemektedir. Sigortacılık sektörünün büyüme hızı yıllık enflasyon hızının üzerinde gerçekleşmiş olmasına rağmen prim tahsilat oranlarının önceki yıllara göre düşük olması nedeniyle sigorta şirketlerinin yatırıma yönlendirdikleri fonlardan elde ettikleri gelirlerin, toplam prim hacmine oranı azalmıştır.

AB ve gelişmiş ülkelerde sigortacılık sektörü, sermaye piyasasının vazgeçilmez sektörleri arasında yer almaktadır. Bu ülkelerde, sigortanın en önemli fonksiyonlarından birisi ekonomik kalkınma için gerekli olan fonları yaratmasıdır. Hayat sigorta şirketleri, ekonominin ihtiyaç duyduğu uzun vadeli fonları, hayat dışı sigorta şirketleri de kısa ve orta vadeli fonları yaratmaktadır.²⁰

Türk sigortacılık sektörü, şirket sayısı istihdam gibi kriterlerle AB ülkeleri ile kıyaslandığında AB'ye geçen yıl üye olan Polonya, Macaristan, Çek Cumhuriyeti'ndeki sigortacılık sektörü ile benzer bir yapıya sahiptir. Ancak, sigortacılıkta faaliyet gösteren sigorta şirket sayısının yetersiz olması, sektördeki düşük istihdam oranı, toplam doğrudan primlerin ve kişi başına düşen sigorta primlerinin düşük olması gibi nedenlerle Türkiye, AB ülkeleri karşısında rekabet açısından dezavantajlı durumda bulunmaktadır. Sigorta şirketlerinin varlık büyüklüğü bakımından Türkiye ile AB ülkeleri mukayese edildiğinde Türkiye'deki tüm sigorta şirketlerinin toplam varlıklarının yine AB üyesi Almanya'daki bir şirketin toplam varlığından çok daha az değerlerde olduğu görülmektedir.

¹⁸ Selma ALKAN, "Sigorta Sektörü", <<http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>>, 16.06.2006.

¹⁹ Alper GÜVEL, Afif Öndaş GÜVEL, **Sigortacılık**, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, Mayıs 2004, s. 41.

²⁰ Selma ALKAN, "Sigorta Sektörü", <<http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>>, 16.06.2006.

2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi teknolojileri (BT); erişim, depolama, veri işleme, taşıma ya da transfer ve teslim etmeyi içeren elektronik ortamda modern bilgi kullanımı (edinme) olarak tanımlanabilir. Bilgi edinme sürecinin; bilgi üretimi, depolaması ve geri alma, bilgi transferi (iletme ve karşılama), bilginin değişime uğraması, bilginin sunumu ve gösterimi gibi yönlerinden dolayı bilgi teknolojilerine talep hızla artmaktadır.²¹

Günümüzde bilgi teknolojileri, işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamalarında önemli bir rol oynamaktadır. Bilgi teknolojisi, bilginin toplanmasına, işlenmesine, saklanmasına, iletilmesine ve erişilmesine olanak sağlayan bilgisayar ve iletişim teknolojileri şeklinde tanımlanabilir.²²

2.1. Bilgi Ve Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi

Son 15 yıldır bilişim alanında çarpıcı değişimler (seküler telefon, elektronik posta ve kompakt disk vs.) yaşanmaktadır. Bilgi teknolojileri, örgüt yapısı ve bireyin işinin yeniden dizaynında önemli bir etkiye sahiptir. Örgütsel değişimlerden en önemlisi, örgütsel küçülmedir. Örgütlerde personel sayısının ve bürokratik işlemlerin azalmasıyla birlikte örgüt yapısı yassılaşmaktadır. Örgüt içi ve örgüt dışı iletişim daha etkin hale gelirken, yönetici kararlarının etkinliği de artmaktadır. Bilgi teknolojisi, hem iş yapma biçimini hem de bu işlerin diğer insanlarla koordine edilme biçimini değiştirmektedir.²³

Teknolojik gelişmeler farklı örgütleri birbirlerine bağlamakla kalmamakta, aynı zamanda ekonomik sonuçlar da bilgi teknolojilerinin tüm örgütte kullanılmasını gerektirmektedir. Bilgi teknolojisi örgütün çevre ile ilişkisini desteklemekte, geleneksel iletişimin yerine geçmekte ve iletişimi daha etkili yapmaktadır. İletişimde meydana gelen bu gelişmeler de örgütlerin uzaklık ve zaman farkı problemlerini gidermektedir. Bilgi teknolojilerinin kullanımı işletme içi iletişimi hızlandırmaktadır.²⁴

*Bilgi teknolojilerinin işletmelere sağladığı yararlar şunlardır:*²⁵

➤ *Yöneticilerin karar verme süreçlerine yardımcı olur:* Veritabanı sistemleri, çalışma tablosu programları, veri madenciliği ve daha birçok yazılım sistemi, kurumsal verilerin değerlendirilmesinde ve yöneticilere anlamlı bilgiler sunulmasında önemli rol oynamaktadır.

²¹ L. O. UGWU, T. O. OYEBISI, M. O. ILORI, E. R. ADAGUNODO, "Organisational Impact Of Information Technology On The Banking And Insurance Sector In Nigeria", <www.elsevier.com/locate/technovation>, 04.02.2007.

²² Hasan Kürşat GÜLEŞ, "Rekabet Üstünlüğü Ve Bilişim Teknolojileri", *Verimlilik Dergisi*, 2000/1, MPM Yayını, Ankara, 2000, s.90.

²³ Himmet KARADAL, Orhan SAVAŞ, Halim KAZAN, "Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Sürecine Etkileri: Aksaray'da Bir Araştırma", <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=155>, 20.06.2006

²⁴ Recep TÜRKÖĞLU, "Bilişim Teknolojilerinden Bilgi Yönetiminde Yararlanma Düzeyi", <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=615>, 20.06.2006.

²⁵ Faruk ÇUBUKÇU, "Bilgi Teknolojilerinin Gücü", <<http://www.farukcubukcu-bt.com/home.aspx?tab=makale>>, 21.06.2006.

➤ *Maliyetleri azaltır:* Bilgi teknolojisi araçları, ürün geliştirme, üretim, dağıtım ve müşteri ilişkileri yönetimi bakımından maliyetleri büyük ölçüde azaltmakta ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Diğer taraftan, internet, intranet, diğer network ve iletişim olanakları ofis içinde ve ofisler arasındaki iletişim maliyetlerini önemli ölçüde düşürmektedir.

➤ *Bilginin akmasını sağlar:* Bilginin işletme içinde akması sağlanır. Her düzeyde gereken bilgi gereken noktaya hızlı biçimde akmakta ve işletme çalışanlarının takım halinde verimli bir şekilde çalışması sağlanmaktadır. Bu işlemler bir bütün olarak iş akışını oluşturmaktadır. İş akışı sayesinde dökümanların yönlendirilmesi, onaylanması ve ilgili kişilere çok kısa sürede ulaştırılması sağlanmaktadır. Bu da işletmelerin hızlı karar vermesini ve birçok sürecinde kaliteyi arttırmasına olanak sağlamaktadır.

➤ *Çeviklik:* Çeviklik kavramı da bilgi teknolojilerinin işletmelere sağladığı önemli yararlarından bir tanesidir. Pazar ve yasalar değiştiğinde işletmenin hemen adapte olması gerekir. Bunun yanı sıra ürünlerin yaşam süreleri de gün geçtikçe kısalmaktadır. Bilgisayar sistemleri üzerinde geliştirilen doküman yönetimi ve iş akışı sistemleri yeni prosedürlerin hızla hayata geçmesine imkan tanımaktadır.

1980'lerde başlayan bilimsel ve teknolojik gelişmeler, beraberinde dijitalleşmeye dayalı büyük ölçekli çok sayıda şirketin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Özellikle, hisse senedi piyasalarında, eski ekonominin yerleşmiş kurumlarının piyasa değerlerinin önüne geçerek, bir anda ilgi odağı haline gelmişlerdir. Bu gelişmenin öncülüğü hiç şüphesiz Microsoft'a aittir. Ancak, tüm teknolojik gelişmelere damgasını vuran ise internet olmuştur. Bilgi paylaşımının getirdiği katkı ve bu katkının özellikle iktisadi alanda kullanıma sunulmasında sağladığı kolaylık nedeniyle internet, yeni ekonomi ile özdeşleşmiştir. Artık bilginin saklanması yerine paylaşılması ve paylaşıldıkça artacağı görüşü yaygın bir hale gelmiştir.²⁶

2.2. Bilgi Teknolojilerinin Sigortacılık Sektöründe Kullanımı

20. yüzyılda bilgi teknolojileri alanındaki gelişmeler, adeta bir devrim niteliğinde olmuştur. Gerçekten de bilgi teknolojileri, ülke ekonomilerine, verimlilik anlayışına ve örgütsel hayata önemli etkilerde bulunmuş ve pek çok değişimi de beraberinde getirmiştir.²⁷

Günümüzde internet, bilgi ve haberleşme teknolojilerinin ekonomi üzerindeki etkileri her geçen gün daha çok artmaktadır. İnsanların birbirleriyle iletişimini, bilgi alışverişini, öğrenme ve iş yapma süreçlerini etkileyen internet, ekonominin ve günlük yaşamın yeniden yapılanmasında etkin bir rol oynamaktadır.²⁸

²⁶ Ramazan ARMAĞAN, "Yeni Ekonomiler Ve Türkiye", *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 5, Sayı 2, 2000, s. 140-141.

²⁷ Mustafa Kemal ÖKTEM ve Mehmet Devrim AYDIN, "Bilgi Teknolojileri Ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm", *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 23, Sayı 2, 2005, s. 259.

²⁸ İlknur ULUĞ, "Sanal Sigortacılık", <www.e-sosder.com>, 21.06.2006.

İnternet teknolojisi ve işletmelerdeki her türlü iş akışı günümüzde iç içe geçmiş durumdadır. Artık her işletme, internetin sağladığı olanakları kendi iş yaşamına yansıtmak zorundadır.²⁹

İnternetin günlük yaşama girmesi ile birlikte elektronik ticarete gelişmiştir. Elektronik ticaret birçok sektörde önemli değişimlere neden olmuştur. Ancak bu konudaki en büyük gelişme, finansal hizmetler sektöründe olmuştur.

Sigortacılık sektörü, elektronik ticaret uygulamalarına diğer finans sektörü araçlarına göre daha yeni girmeye başlamıştır. Son yıllarda A.B.D.'de, Avrupa'da ve ülkemizde birçok sigorta şirketi, ürün ve hizmetlerini internet üzerinden tanıtmaya ve satmaya başlamıştır.³⁰

İnternet sigortacılığı alanında gerçekleştirilen analiz ve değerlendirmeler, sanal sigortacılığın hızla gelişeceğini göstermektedir. Bu analizlerden biri de maliyet avantajıyla ilgilidir. Bankacılık sektöründe de sık sık gündeme gelen maliyet avantajı, satış işleminin yapıldığı kanalların karşılaştırmasını yapmaktadır. Buna göre, geleneksel yöntemle yani acenteye gerçekleştirilen satışlarda, işlem başına maliyet 19 dolar düzeyinde iken call center satışlarında bu rakam 8 dolara, internette ise 0.45 dolara kadar inmektedir.³¹

Sigortacılık sektörü, yakın bir döneme kadar rekabet tarzı olarak fiyat bazlı bir strateji izlemiştir. Ancak fiyat düşürülerek pazarlama yapılması dönemi artık sona ermiştir. Yeni ekonomide asıl hedef sigortanın fiyatı değil, kişinin istek ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayacak nitelikte sigorta paketlerinin oluşturulmasıdır. Yani, bireysel müşteri, müşteri odaklı sigortacılık önem kazanmış ve hizmet rekabeti artmaya başlamıştır.

Hizmet rekabetinin artmasıyla birlikte, şirketlerin ürün ve hizmet portföylerinde farklılık yaratma arzuları artmıştır. Bu farklılığı yaratacak en önemli faktör ise, sanal ortamda, müşterilerin kendi istek ve ihtiyaçları doğrultusunda dizayn edebilecekleri sigorta poliçeleri yaratmalarına ilişkin stratejilerinin kullanılması olacaktır. Sigorta şirketleri elektronik ticaret yoluyla müşterilerine daha iyi hizmet vererek, gerek mevcut müşterilerinin bağlılığını korumak, gerekse yeni müşteriler kazanmak için stratejiler geliştirmek zorunda kalmışlardır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, sigortacılık sektöründe iki temel alanda değişim yaratmıştır. Birincisi, geleneksel reasürans ürünlerinin çok geniş yelpazeye yayılan sermaye pazarlarında işlem görebilmesi; ikincisi ise, sigorta ürünlerinin internet yoluyla kolaylıkla dağıtım ve pazarlamasının yapılabilmesidir.

21. yüzyılda ülkemiz sigortacılığının, geleneksel yapısından kurtularak, teknolojik ve ticari uygulamalara ayak uydurabileceği bir dönem

²⁹ Gülten EREN GÜMÜŞTEKİN, "İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, Cilt 11, Sayı 1, 2004, s.125.

³⁰ İlknur ULUĞ, "Sanal Sigortacılık", <www.e-sosder.com>, 21.06.2006.

³¹ <http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>, 03.02.2007.

beklemektedir. Türkiye’de gelişmekte olan sigortacılık sektörü günümüzde elektronik ticareti etkileyen rekabetçi faktörleri anlamak ve ticari internet kullanımının yaratacağı fırsat ve tehlikeleri değerlendirmek zorundadır.³²

3. İSPARTA İLİNDE SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, Isparta’da sigortacılık sektöründe faaliyette bulunan sigorta acentelerinin; bilgi teknolojilerini kullanım düzeyleri, amaçları, bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunlar, bilgi teknolojilerine yatırım yaparken dikkate aldıkları faktörleri belirlemek amacıyla yapılan bir araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

3.1 Araştırmanın Amacı Ve Hipotezleri

Bu bölümde araştırmanın amacı, alt amaçları ve hipotezleri hakkında bilgi verilecektir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Günümüzde bilginin hızla yayılmasında ve kullanılmasında en önemli araç internettir. İnternet, bilgi ve haberleşme teknolojilerinin ekonomi üzerindeki etkilerinin kaynağını oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle, insanların birbirleriyle iletişimini, bilgi alışverişini, öğrenme ve iş yapma süreçlerini etkileyen internet, ekonomik ve günlük yaşamın yeniden yapılanmasında etkin bir rol oynamaktadır. İnternetin hızla gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla birlikte ticari işletmelerin faaliyetlerinde de önemli değişimler yaşanmıştır. Bunların başında ise e-ticaret gelmektedir.

E-Ticaret ve bilgi teknolojilerinde yaşanan diğer gelişmeler sigortacılık sektörünü de önemli bir şekilde etkilemiş ve etkilemeye devam etmektedir. Sigortacılık sektöründe elektronik ticaret uygulamaları diğer bir ifade ile “sanal sigortacılık”, sadece sigorta poliçelerinin internet üzerinden satışı olarak algılanmamalıdır. Müşterilerin sigorta poliçelerini satın alma sürecinin önemli bir bölümünü, araştırma ve seçim aşamaları oluşturmaktadır. Bu nedenle sigortacılık sektöründe elektronik ticaret, sadece bir alım-satım işlemi olarak değil, satın alma sürecini etkileyen ara aşamaları da içeren bir durumdur.³³

Bu gelişmeler doğrultusunda araştırmanın **temel amacı** Isparta ilinde faaliyet gösteren sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerini kullanım düzeyleri ve bilgi teknolojilerini kullanma amaçlarını belirlemektir. Bu bağlamda çalışmanın alt amaçları aşağıdaki gibi belirtilebilir:

- Sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerini kullanma amaçlarına ulaşma düzeylerini belirlemek,

³² İlknur ULUĞ, “Sanal Sigortacılık”, <www.e-sosder.com>, 21.06.2006.

³³ Serhat YANIK, Selim YAZICI, “Sanal Sigortacılık”, **Reasürör Dergisi**, Sayı 47, 2003. s. 4.

- Sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerini kullanma sırasında karşılaştıkları sorunları tespit etmek,
- Sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerine yatırım yaparken dikkate aldıkları faktörleri belirlemektir.

3.1.2. Araştırmanın Hipotezleri

Yapılan araştırmada alternatif hipotezler test edilmiştir. Araştırmadaki temel hipotezler aşağıda belirtildiği gibidir.

- H_{A1}:** Son üç yıl içerisinde bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyi artmıştır.
- H_{A2}:** Teknolojinin sağlayacağı hizmet kalitesi artışı teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.
- H_{A3}:** Teknolojinin ömrü teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.
- H_{A4}:** Daha etkin servis imkanının olması teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.
- H_{A5}:** Verimlilik artışı sağlama teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.
- H_{A6}:** Teknolojinin güncelliği ve yaygın kullanımı teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.
- H_{A7}:** Verimliliği artırmak bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır.
- H_{A8}:** Müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır.
- H_{A9}:** Kaliteyi yükseltmek bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır.
- H_{A10}:** Servis hizmetlerinden kaynaklanan problemler bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.
- H_{A11}:** Teknolojinin çok hızlı demode olması bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.
- H_{A12}:** Çalışanların eğitimsizliği bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.
- H_{A13}:** Yazılımlardan kaynaklanan hatalar bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.
- H_{A14}:** Çalışanların değişime karşı direnci bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada uygulanan yöntem literatür incelemesi, araştırmaya dahil edilen işletmelerin belirlenmesi, araştırmanın amaç ve hipotezlerinin belirlenmesi, anket sorularının hazırlanması, anket formlarının uygulanması, verilerin kodlanması ve düzenlenmesi, istatistiksel analizlerin yapılması ve sonuçların değerlendirilmesinden oluşmaktadır.

Araştırmaya dahil edilen acenteler, Isparta Ticaret Ve Sanayi Odasına kayıtlı sigorta acentelerinden oluşmaktadır. Isparta ilinde faaliyette bulunan toplam 65 acente bulunmaktadır. Böylece örnek büyüklüğü 65 acenteden oluşmaktadır. Ancak bazı acentelerin aynı sigorta şirketinin acenteliğini yapmasından dolayı her sigorta şirketinden bir acenteye gidilerek anket verilerine ulaşılmıştır. Hazırlanan anketler Mayıs 2007 tarihinden itibaren acentelere bizzat gidilerek yüzyüze görüşme yöntemi ile yapılmıştır. Bu yöntemle değerlendirmeye uygun 30 anket formu elde edilmiştir. Bu % 46'lık bir dönüş oranıdır. Bu bağlamda, %46 düzeyindeki bir geri dönüş oranı kabul edilebilir bir oran olarak değerlendirilebilir.

Uygulanan anket formlarındaki cevaplar kodlanarak "SPSS For Windows 10.0 Sürümü" ile analiz edilmiştir. Veri analizine geçmeden önce, veri girişinde yapılan hataları tespit etmek, eksik girilenleri tamamlamak ve hatalı kodlamalar varsa düzeltmek amacıyla tüm veriler için yüzde dağılımları ve max.-min. değerleri alınmıştır.

3.3. Araştırmaya Katılan Acenteler Hakkında Genel Bilgiler

Araştırmaya katılan acentelerin çalışma hayatında buldukları ortalama süre yaklaşık 6 yıl olup, yeni acenteler 2006 yılında kurulmuş, eski acenteler ise 20 yıldır faaliyette bulunmaktadır. Acentelerin faaliyette buldukları sürelerin yıllara göre dağılımları Tablo 1.'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Acentelerin Faaliyette Buldukları Süreye Göre Dağılımı

Faaliyette Buldukları Süre	İşletme Sayısı	Yüzde
1-5 yıl arası	16	53,3
6-10 yıl arası	9	30,0
11 yıl ve üstü	5	16,7
Toplam	30	100,0

Tablo 1.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin 16 (%53,3) tanesi 2001 yılı ve sonrası, 9 (%30) tanesi 1996 yılı ve sonrası, 5 (%16,7) tanesi ise 1986 yılı ve sonrasında kurulmuştur. Bu dağılıma göre Güven Sigorta ve Ankara Sigorta Acenteleri 20 yıla en uzun süredir Isparta ilinde sigortacılık sektöründe faaliyette bulunan acentelerdir.

Araştırmaya katılan acentelerde çalışan personel sayıları Tablo 2.'de görülmektedir.

Tablo 2: Acentelerin Çalışan Sayısına Göre Dağılımı

Personel	Acente Sayısı	Yüzde
1-5	28	93,3
6 ve üstü	2	6,7
Toplam	30	100,0

Acentelerin %93,3'ü 1-5 kişi arasında, %6,7'si 5 kişiden fazla personel çalıştırmaktadır. Araştırmaya katılan acenteler arasında personel

sayısı bakımından; Axa Oyak Sigorta ile Güven Sigorta Acenteleri en fazla personel çalıştıran sigorta acenteleridir.

Araştırmaya katılan acente türleri Tablo 3.'de görülmektedir.

Tablo 3: Acente Türleri

Acente Türleri	Acente Sayısı	Yüzde
A Tipi	23	76,7
B Tipi	7	23,3
Toplam	30	100,0

Tablo 3.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 30 acenteden 23 tanesi (%76,7) A tipi acente, 7 (%23,3) tanesi ise B tipi yani tali acentedir.

Sigortacılık sektöründeki rekabet düzeyi Tablo 4.'de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin çoğunluğu (%70) tarafından yüksek görülmektedir.

Tablo 4: Sigortacılık Sektöründeki Rekabet Düzeyi

Rekabet Düzeyi	Acente Sayısı	Yüzde
Çok Düşük	3	10,0
Düşük	1	3,3
Orta	5	16,7
Yüksek	11	36,7
Çok Yüksek	10	33,3
Toplam	30	100,0

Tablo 4.'de görüldüğü gibi sigortacılık sektöründeki rekabet düzeyi acentelerin 3 (%10) tanesi tarafından çok düşük, 1 (%3,3) tanesi tarafından düşük, 5 (%16,7) tanesi tarafından orta, 11 (%36,7) tanesi tarafından yüksek ve 10 (%33,3) tanesi tarafından da çok yüksek düzeyde algılanmaktadır. Acentelerin çoğunluğu (21 tanesi) sigorta sektöründe yoğun bir rekabetin yaşandığını belirtmişlerdir.

Tablo 5.'de acentelerin bilgisayar edinme şekillerine göre dağılımları gösterilmiştir.

Tablo 5: Acentelerin Bilgisayar Edinme Şekillerine Göre Dağılımları

Bilgisayar Edinme Şekli	Acente Sayısı	Yüzde
Satın Alma	19	63,3
Sigorta Şirketi tarafından veriliyor	11	36,7
Toplam	30	100,0

Tablo 5.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin 19 (%63,3) tanesi bilgisayarlarını satın alarak temin ederken 11 (%36,7) tanesinin bilgisayarlarını ise sigorta şirketleri temin etmektedir. Bilgisayarlarını sigorta şirketlerinin temin ettiği acente sayısının az olma sebebi ise çoğu acentenin acenteliği ek iş olarak yapmasıdır. Örneğin bazı mali müşavirlerin ek iş olarak sigorta acenteliği yapması gibi.

Acentelerde bilgi iletişim araçlarını kullanan personel sayısına göre dağılımları Tablo 6.'da görülmektedir.

Tablo 6: Acentelerde Bilgi İletişim Araçlarını Kullanan Personel Sayısına Göre Dağılımları

Bilgi İletişim Araçlarını Kullanan Kişi Sayısı	Acente Sayısı	Yüzde
1 ile 5 kişi arası	28	93,3
6 ve üstü	2	6,7
Toplam	30	100,0

Acentelerin %93,3'ünde (28) 1 ile 5 kişi arasında, %6,7'sinde (2) ise 6 ve üstünde kişi bilgi iletişim araçlarını kullanmaktadır. Acentelerde çalışan kişi sayısı az olduğu için hemen hemen tüm çalışanlar bilgi iletişim araçlarını kullanmaktadır. Diğer taraftan sigorta poliçelerinin artık bilgisayar ortamında düzenlenmesi çalışanların bilgisayar kullanma mecburiyetini ortaya çıkarmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin sigorta acentelerine rekabet ortamında avantaj sağlama durumu Tablo 7.'de görülmektedir.

Tablo 7: Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Ortamında Acentelere Avantaj Sağlama Durumu

Avantaj Sağlama Durumu	Acente Sayısı	Yüzde
Sağladı	20	66,7
Sağlamadı	10	33,3
Toplam	30	100,0

Tablo 7.'de görüldüğü gibi acentelerin 20 (%66,7) tanesi bilgi teknolojilerinin rekabet ortamında kendilerine bir avantaj sağladığını belirtirken, 10 (%33,3) tanesi ise bilgi teknolojilerinin rekabet ortamında bir avantaj sağlamadığını belirtmektedirler.

Sigorta acentelerinin internet kullanma durumları Tablo 8.'de görülmektedir.

Tablo 8: Acentelerin İnternet Kullanma Durumu

İnternet Kullanma Durumu	Acente Sayısı	Yüzde
Kullanıyoruz	30	100

Tablo 8.'de görüldüğü gibi acentelerin tamamı internet kullanmaktadır. Bu sonuç da acentelerin günümüzde internetin en önemli bilgi iletişim araçlarından birisi olduğunun bilincinde olduklarını ve bunu uygulamaya geçirdiklerini göstermektedir. Ayrıca sigorta poliçelerinin de hazırlanması ve teklif verilmesi bakımından ana şirketle irtibata geçilmesi gerektiğinden dolayı da internet kullanımı bir zorunluluk haline gelmiştir.

Tablo 9.'da sigorta acentelerinin internet üzerinden reklam yapma durumları görülmektedir.

Tablo 9: Acentelerin İnternet Üzerinden Reklam Yapma Durumları

İnternet Üzerinden Reklam Yapma Durumu	Acente Sayısı	Yüzde
Yapıyoruz	5	16,7
Yapmıyoruz	25	83,3
Toplam	30	100,0

Tablo 9.'da görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin %16,7 (5)'si internet üzerinden reklam yaparken, %83,3 (25)'ü internet üzerinden reklam yapmamaktadır. İnternet üzerinden reklam yapmayanların sayısının fazla olmasının nedeni acentelerin küçük ölçekli işletmeler olması ve internet üzerinden reklam yapmak için yeterli bütçeye sahip olmaması ya da acenteliğini yaptıkları sigorta şirketlerinin internet üzerinden yaptıkları reklamları yeterli görmesi olabilir.

3.4. Araştırmaya Katılan Acentelerin Bilgi Teknolojilerini Kullanım Düzeyleri İle İlgili Bilgiler

Araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojilerini 3 yıl önceki kullanım düzeyleri ile şu andaki kullanım düzeyleri karşılaştırılmıştır. Uygulama düzeyleri 5'li bir likert ölçeği üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçek üzerinde 0 hiç uygulanmıyor, 4 çok yüksek düzeyde uygulanıyor anlamına gelmektedir. Acentelerin bilgi teknolojilerini üç yıl önce ve şu andaki kullanım düzeyleri Tablo 10.'da görülmektedir.

Tablo 10: Acentelerin Bilgi Teknolojilerini Üç Yıl Önce Ve Şu Andaki Kullanım Düzeyleri

Bilgi Teknolojileri	Üç Yıl Önce		Şu Anda		PairedSamplesTTest		Sonuç
	Ort.	Std.Sp.	Ort.	Std.Sp.	t	P	
Yerel Ağ Bağlantısı (LAN)	0,37	1,13	0,53	1,22	-1,54	>0,05 (0,13)	Red
Geniş Alan Bağlantısı (WAN)	0,20	0,80	0,27	1,01	-1,00	>0,05 (0,32)	Red
İnternet Kullanımı	2,17	1,18	3,33	0,66	-6,48	<0,05 (0,00)	Kabul
İntranet Kullanımı	0,60	1,38	0,57	1,33	1,00	>0,05 (0,32)	Red
Extranet Kullanımı	0,00	0,00	0,23	0,82	-1,56	>0,05 (0,12)	Red
Kişisel Bilgisayar Kullanımı	2,20	0,85	3,13	0,57	-8,76	<0,05 (0,00)	Kabul
Elektronik Veri Değişimi	0,40	0,93	1,47	1,52	-4,07	<0,05 (0,00)	Kabul
Ofis Otomasyon Sistemleri	2,10	0,88	2,97	0,72	-6,96	<0,05 (0,00)	Kabul
Yönetim Bilişim Sistemleri	2,03	0,93	2,73	0,91	-5,46	<0,05 (0,00)	Kabul
Üst Yönetim Bilişim Sistemleri	0,60	1,16	1,00	1,44	-3,03	<0,05 (0,005)	Kabul
Karar Destek Sistemleri	0,56	1,04	0,80	1,37	-2,04	<0,05 (0,05)	Kabul

Not: (i) $n=30$; (ii) ölçekte 0 hiç uygulanmıyor, 4 çok yüksek düzeyde uygulanıyor anlamındadır.

Tablo 10.'da görüldüğü gibi, üç yıl önce sigortacılık sektöründeki acentelerin büyük bir kısmının bilgi teknolojilerini düşük düzeyde kullandıkları görülmektedir. Mevcut duruma bakıldığında ise, üç yıl öncesine göre kısmi bir yükselmenin olduğu görülmektedir. Üç yıl öncesine göre bilgi teknolojilerinin kullanımında kısmi bir yükselmenin istatistiksel bakımdan anlamlı olması "*Son üç yıl içerisinde bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyi artmıştır*" şeklindeki - **H_{A1}**- **nolu hipotezimizi** desteklemektedir. Bununla birlikte; bilgi teknolojilerinin kullanım ortalamalarının mevcut durumda da yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan acentelerin henüz bilgi teknolojilerini tam anlamı ile uygulamadıkları ve uygulamanın başlangıç aşamasında oldukları söylenebilir.

Tablo 10.'da belirtildiği gibi; internet kullanımı, kişisel bilgisayar kullanımı, elektronik veri değişimi, ofis otomasyon sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, üst yönetim bilişim sistemleri, karar destek sistemleri için son üç yıldaki artış **Paired Samples T testine** göre istatistiksel bakımdan anlamlıdır ve son üç yılda acentelerin bu bilgi teknolojilerini kullanım düzeyi kısmen artmıştır. En çok kullanılan bilgi teknolojileri ise internet kullanımı (3,33), kişisel bilgisayar kullanımı (3,13), ofis otomasyon sistemleri (2,97), yönetim bilişim sistemleri (2,73) şeklinde sıralanmaktadır. İnternet kullanımı en çok kullanılan bilgi teknolojisidir. Bunun sebebi ise acenteler artık sigorta poliçelerini internet ortamında düzenlemektedir. Buna bağlı olarak da acente çalışanlarının kişisel bilgisayar kullanımlarında belirli bir düzeyde artış gözlenmektedir. Diğer bilgi teknolojilerinin daha az kullanılması ve tam anlamıyla kullanılmamasının sebebi ise acentelerin küçük ölçekli işletmeler olması yüzünden gerekli bütçenin ayrılamamasından kaynaklanmaktadır.

3.5. Araştırmaya Katılan Acentelerin Bilgi Teknolojilerine Yatırımlarında Dikkate Aldığı Faktörlerle İlgili Bilgiler

Araştırmaya katılan acenteler tarafından bilgi teknolojilerine yatırım yapılırken dikkate alınan faktörlerin önem derecesi 5'li likert ölçeği üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçek üzerinde 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli anlamına gelmekte olup bu faktörler Tablo 11.'de görülmektedir.

Araştırmaya katılan acentelerin teknoloji yatırımında dikkate aldıkları faktörler sırasıyla; teknolojinin sağlayacağı hizmet kalitesi artışı (3,57), teknolojinin ömrü (3,47), teknoloji ile çalışanların uyumu (3,47), daha etkin servis imkanı (3,37), teknolojinin sağlayacağı verimlilik artışı (3,37), teknolojinin sağlayacağı kapasite artışı (3,33), teknolojinin kurulum ve çalıştırılma imkanı (3,23), teknolojinin güncelliği ve yaygın kullanımı (3,23), alışkanlık ve kullanım kolaylığı (3,10), bütçe ve finansal kaynaklara uygunluk (3,03), teknoloji ile organizasyon yapısının uyumu (3,03), teknolojinin kurulu teknolojik altyapı ile bağdaşması (3,00), teknolojinin maliyeti (2,93), teknolojinin sağlayacağı kurumsal etkinlik artışı (2,77), üst yönetimin tercihi (2,73) şeklinde sıralanmaktadır.

Tablo 11.'de görüldüğü gibi sigortacılık sektöründe acenteler teknoloji yatırımı yaparken diğer faktörlerle karşılaştırılınca en fazla teknolojinin sağlayacağı hizmet kalitesi artışı, teknolojinin ömrü ve teknoloji

ile çalışanların uyumuna önem verirken, en az üst yönetimin tercihine, teknolojinin sağlayacağı kurumsal etkinlik artışı ve teknolojinin maliyetine önem vermektedir. Sigorta acenteleri en fazla teknolojinin sağlayacağı hizmet kalitesi artışına önem vermektedir. Çünkü sigorta acenteleri hizmet

Tablo 11:Acentelerin Teknoloji Yatırımında Dikkate Aldığı Faktörler

Dikkate Alınan Faktör	Ort.	Std.Sap.
Teknolojinin Sağlayacağı Hizmet Kalitesi Artışı	3,57	0,82
Teknolojinin Ömrü	3,47	0,90
Teknoloji İle Çalışanların Uyumu	3,47	0,82
Daha Etkin Servis İmkanı	3,37	0,85
Teknolojinin Sağlayacağı Verimlilik Artışı	3,37	0,76
Teknolojinin Sağlayacağı Kapasite Artışı	3,33	0,88
Teknolojinin Kurulum Ve Çalıştırılma İmkanı	3,23	0,90
Teknolojinin Güncelliği Ve Yaygın Kullanımı	3,23	0,86
Alışkanlık Ve Kullanım Kolaylığı	3,10	0,80
Bütçe Ve Finansal Kaynaklara Uygunluk	3,03	1,03
Teknoloji İle Organizasyon Yapısının Uyumu	3,03	0,89
Teknolojinin Kurulu Teknolojik Altyapı İle Bağdaşması	3,00	0,87
Teknolojinin Maliyeti	2,93	1,28
Teknolojinin Sağlayacağı Kurumsal Etkinlik Artışı	2,77	0,90
Üst Yönetimin Tercihi	2,73	1,28

Not: (i)n=30, (ii) ölçek 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($K^2=37,651$; $p<0,05$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

işletmeleridir. Bu yüzden hizmet kalitesi bu tür işletmeler için çok önemlidir. Acenteler diğer taraftan bilgi teknolojilerinin maliyetine çok fazla önem vermemektedir. Bunun sebeplerinden biri bazı acentelerin kullandığı bilgisayarların teminini sigorta şirketlerinin sağlaması olmaktadır. Diğer bir sebebi de acentelerin bilgi teknolojilerinde maliyetten daha çok kullandıkları teknolojinin kalitesine önem vermeleri olmaktadır. Üst yönetimin tercihine önem vermemelerinin sebebi ise yine bazı acentelerin kullandıkları bilgisayar gibi bilgi teknolojisi cihazları sigorta şirketlerinin temin etmesi olabilir.

Bilgi teknolojilerine yatırım yapılırken dikkate alınan faktörlerle ilgili oluşturulan hipotezlere ilişkin testler Tablo 12.'de görülmektedir. Hipotezleri test etmek amacıyla “tek örnek t-testi” kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer -2- alınmıştır.

Tablo 12.'de görüldüğü gibi bilgi teknolojilerine yatırım yapılırken dikkate alınan faktörlere ilişkin tüm hipotezler kabul edilmiştir. Başka bir ifadeyle, her bir faktöre ilişkin ortalama değerlerden de anlaşılacağı gibi, önem dereceleri farklı olmakla birlikte her bir faktör bilgi teknolojilerine yatırım yapılırken dikkate alınan önemli bir faktör olmaktadır.

Tablo 12: Acentelerin Teknoloji Yatırımında Dikkate Aldığı Faktörlerle İlgili Hipotezler

Dikkate Alınan Faktör	N	Ort.	Std.Sp.	-t-değeri	-p-	Sonuç
Teknolojinin sağlayacağı hizmet kalitesi artışı teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.(H _{A2})	30	3,57	0,82	10,50	<0,05 (0,000)	Kabul
Teknolojinin ömrü teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.(H _{A3})	30	3,47	0,90	8,93	<0,05 (0,000)	Kabul
Daha etkin servis imkanının olması teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.(H _{A4})	30	3,37	0,85	8,80	<0,05 (0,000)	Kabul
Verimlilik artışı sağlama teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.(H _{A5})	30	3,37	0,76	9,78	<0,05 (0,000)	Kabul
Teknolojinin güncelliği ve yaygın kullanımı teknoloji yatırımında dikkate alınan önemli bir faktördür.(H _{A6})	30	3,23	0,86	7,87	0,05 (0,000)	Kabul

Not: (i)n=30; (ii) tek örnek -t - testi

Tablo 13.'de sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerine yatırım yaparken izledikleri politikaların dağılımı görülmektedir.

Tablo 13: Acentelerin Bilgi Teknolojilerine Yatırım Kararına İlişkin Dağılımı

İzlene Politika	Acente Sayısı	Yüzde
Yeni Çıkan Her Teknolojiyi Satın Alarak	4	13,3
İmkanlara Göre Teknolojiyi Takip Ederek	26	86,7
Toplam	30	100

Tablo 13.'de de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin %13,3 (4)'ü bilgi teknolojilerine yatırım kararını yeni çıkan her teknolojiyi satın alarak, % 86,7 (26)'si ise bilgi teknolojilerine yatırım kararını imkanlara göre teknolojiyi takip ederek satın aldığını belirtmiştir. Acentelerin küçük ölçekte işletmeler olmasından dolayı imkanlarına göre ihtiyaçları olan teknolojiyi satın aldıkları sonucuna varılmaktadır.

Sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerine yapmış oldukları yatırımın maliyetini karşılama durumu Tablo 14.'de görülmektedir.

Tablo 14: Acentelerin Bilgi Teknolojisi Maliyetine İlişkin Dağılımı

	Acente Sayısı	Yüzde
Maliyetini fazlasıyla karşılamıştır	19	63,3
Ancak maliyetini karşılamaktadır	9	30,0
Maliyetini karşılamamıştır	2	6,7
Toplam	30	100

Tablo 14.'de görüldüğü gibi acentelerin 19 (%63,3) tanesi bilgi teknolojilerinin maliyetini fazlasıyla karşıladığını, 9 (%30) tanesi bilgi teknolojilerinin ancak maliyetini karşıladığını, 2 (%6,7) tanesi ise bilgi teknolojilerinin maliyetini karşılamadığını belirtmişlerdir. Ayrıca araştırmaya katılan tüm acentelerin bilgi teknolojileri toplam maliyeti 20.000\$'dan az olup acentelerde bilgi teknolojilerinin kurulumunda donanım maliyetinin yazılım maliyetinden daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bunun sebebi de acentelerin küçük ölçekli işletmeler olmasıdır.

Araştırmaya katılan acentelerin donanım ve yazılım sistemlerinin bakımının yapılış şekli Tablo 15.'de görülmektedir.

Tablo 15: Araştırmaya Katılan Acentelerin Donanım Ve Yazılım Bakımının Yapılış Şekline İlişkin Dağılımı

Bakımın Yapılış Şekli	Acente Sayısı	Yüzde
Kendi teknik servisimiz var	11	36,7
Değişik firmalardan servis almaktayız	5	16,7
Satıcı firmadan servis almaktayız	4	13,3
Bir bilgisayar firmasından servis almaktayız	10	33,3
Toplam	30	100

Araştırmaya katılan acentelerin %36,7'sinin donanım ve yazılım bakımı kendi teknik servisleri tarafından yapılmaktadır. %16,7'si donanım ve yazılım bakımını değişik firmalardan servis olarak, %13,3'ü donanım ve yazılım bakımını satıcı firmadan servis olarak, %33,3'ü donanım ve yazılım bakımını bir bilgisayar firmasından servis olarak yaptırmaktadır. Tablo 15.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acentelerin çoğunluğu (%63,3) donanım ve yazılım sistemlerinin bakımını kendi işletmelerinin dışından destek olarak yapmaktadırlar.

3.6. Araştırmaya Katılan Acentelerin Bilgi Teknolojilerini Kullanma Amaçları Ve Bu Amaçlara Ulaşma Düzeyleri İle İlgili Bilgiler

Araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojilerini kullanma amaçları ve bu amaçlara ulaşma düzeyleri 5'li bir likert ölçeği üzerinde değerlendirilmiştir. Bilgi teknolojilerini kullanma amaçları ile ilgili ölçekte 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli; bu amaçlara ulaşma düzeyleri ile ilgili ölçekte 0 hiç ulaşamadı, 4 tamamen ulaşıldı anlamına gelmektedir. Acentelerin bilgi teknolojilerini kullanma amaçları ve bu amaçlara ulaşma düzeyleri Tablo 16.'da görülmektedir.

Tablo 16.'daki sonuçlara göre sigortacılık sektöründeki acentelerin bilgi teknolojileri kullanma amaçları içinde ilk sırada “verimliliği artırmak” (3,87) ve “müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak” (3,87) gelmektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan acentelerin öncelikli amaçlarının müşteri memnuniyeti ve işletme içi verimliliği artırmaya odaklandıkları görülmektedir. Sigorta acenteleri birer hizmet işletmesi olması sebebiyle müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak bu tür işletmeler için temel amaç olmaktadır. Araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojilerini kullanma

amaçlarından en az önem verdikleri “internet üzerinden tanıtım yapma”dır. Bunun sebebi de acentelerin küçük ölçekli işletmeler olması nedeniyle internet üzerinden tanıtım yapmaya yeterli bütçelerinin olmaması gösterilebilir. Diğer taraftan acenteler; acenteliğini yaptıkları sigorta şirketlerinin tanıtım yapmalarını da yeterli görmeleri düşünebilirler.

Tablo 16: Acentelerin Bilgi Teknolojilerini Kullanma Amaçları Ve Bu Amaçlara Ulaşma Düzeyleri

Bilgi Teknolojileri Kullanma Amaçları	Önem Derecesi		Ulaşma Derecesi	
	Ort.	Std.Sp.	Ort.	Std.Sp.
Verimliliği artırmak	3,87	0,43	3,07	0,83
Müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak	3,87	0,63	3,03	0,89
Kaliteyi yükseltmek	3,70	0,53	2,97	0,89
Zaman tasarrufu sağlamak	3,53	0,73	2,90	0,80
Maliyetleri azaltmak	3,50	0,73	2,77	0,97
İşletme içinde uygun veri alışverişi sağlamak	3,50	0,78	2,77	0,86
İşletme dışıyla hızlı-güvenilir veri alışverişi sağlamak	3,47	0,68	2,77	0,89
Rekabet gücünü yükseltmek	3,40	0,97	2,73	1,05
Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde ulaşabilmek	3,40	0,77	2,70	1,18
Telefon, fax, vb. yerine daha ucuz olan e-posta kullanma	3,37	0,93	2,70	0,91
Yenilikleri takip etmek	3,33	0,96	2,53	0,86
Yönetime bilgi desteği sağlamak	3,07	0,83	2,50	0,94
Hızlı çevresel değişimlere tepki vermek	2,90	0,85	2,13	0,89
Personel tasarrufu sağlamak	2,53	1,41	1,87	1,14
İnternet üzerinden tanıtım yapmak	1,76	1,83	0,93	1,34

Not: (i) $n=30$, (ii) amaçların önem derecesine göre ölçek 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli, amaçlara ulaşma derecesine göre ölçek 0 hiç ulaşamadı, 4 tamamen ulaşıldı; anlamlıdır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre, amaçların önem derecesine ($K^2=97,704$; $p<0,05$) ve amaçlara ulaşma düzeyine ($K^2=108,651$; $p<0,05$) ilişkin sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Bu sonuçlardan; yüksek bir rekabetin yaşandığı sigortacılık sektöründe faaliyette bulunan acentelerin rakipleri ile rekabet edebilmeleri için verimlilik, kalite ve müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak gibi faktörlerin son derece önemli olduğunun bilincinde oldukları anlaşılmaktadır.

Sigortacılık sektöründeki acentelerin bu amaçlar arasında en fazla verimliliği artırma amacına (3,07) ulaştıkları, en az ise kullanım amaçları arasında en az öneme sahip olan internet üzerinden tanıtım yapma amacına ulaştıkları görülmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan acentelerin internet üzerinden tanıtım yapma ile ilgili sorunlarının az olduğunu göstermektedir. Acentelerin internet üzerinden tanıtım yapmaya az önem vermelerinin sebebi acenteliğini yaptıkları sigorta şirketlerinin şirket olarak internet üzerinden tanıtım yapmalarını yeterli görmelerinden kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan işletmelerin personel tasarrufu sağlamaya daha az önem vermelerinin sebebi ise sigorta acentelerinin küçük ölçekli işletmeler olması ve acentelerin çalıştırdıkları personel sayılarının bilgi teknolojileri ile ilgili olmadığı göstermektedir.

Bilgi teknolojileri kullanım amaçları ile ilgili hipotezlere ilişkin testler aşağıdaki Tablo 17.'de görülmektedir. Hipotezleri test etmek amacıyla “tek örnek t- testi” kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan -2- alınmıştır.

Tablo 17:Acentelerin Bilgi Teknolojilerini Kullanım Amaçları İle İlgili Hipotezler

Hipotezler	N	Ort.	Std.Sp.	t değeri	-p-	Sonuç
Verimliliği artırmak bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır. (H _{A7})	30	3,87	0,43	23,55	<0,05 (0,000)	Kabul
Müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır. (H _{A8})	30	3,87	0,63	15,46	<0,05 (0,000)	Kabul
Kaliteyi yükseltmek bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli bir amaçtır. (H _{A9})	30	3,70	0,53	17,40	<0,05 (0,000)	Kabul

Not: (i)n=30; (ii) tek örnek -t - testi

Tablo 17.'de görüldüğü gibi bilgi teknolojilerinin kullanım amaçları ile ilgili tüm hipotezler kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle; verimliliği artırmak, müşteri taleplerini daha hızlı karşılamak ve kaliteyi yükseltmek bilgi teknolojilerinin kullanımında önemli amaçlardır.

Sigortacılık sektöründe araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunların önem dereceleri 5’li bir likert ölçeği üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçek üzerinde 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli anlamına gelmektedir. Acentelerin bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunlar Tablo 18’de görülmektedir.

Tablo 18:Acentelerin Bilgi Teknolojileri Kullanımında Karşılaştıkları Sorunlar

Bilgi Teknolojileri Kullanımında Karşılaşılan Sorunlar	Ort.	Std. Sp.
Servis Hizmetlerinden Kaynaklanan Problemler	3,23	1,01
Teknolojinin Çok Hızlı Demode Olması	3,23	0,91
Çalışanların Eğitimsizliği	3,03	1,16
Yazılımlardan Kaynaklanan Hatalar	3,00	1,02
Teknoloji Seçiminin Bilinçli Yapılamaması	3,00	1,14
Donanım Arızaları	2,93	0,98
Çalışanların Değişime Karşı Direnci	2,30	1,32

Not: (i)n=30, (ii) ölçek 0 hiç önemli değil, 4 çok önemli anlamındadır; (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre (K₂=18,19; p<0,05) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Tablo 18.’de görüldüğü gibi sigortacılık sektöründe araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunlardan servis hizmetlerinden kaynaklanan problemler (3,23) ve teknolojinin çok hızlı demode olması (3,23) ilk sırada gelmektedir. Araştırmaya katılan acentelerin bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunların önem düzeyleri genelde yüksektir. Bunun sebebi ise “Sigortacılık Sektörü”

Türkiye’de daha yeni gelişmeye başlayan bir sektördür. Bilgi teknolojisinde yaşanan gelişmeler sigortacılık sektörünü olumlu bir şekilde etkilemesine rağmen; sigorta acentelerinin bilgi teknolojilerini kullanımında henüz sorunları tam olarak çözülememiştir.

Acentelerin bilgi teknolojileri kullanımında karşılaştıkları sorunlardan bir diğeri ise çalışanların eğitimsizliğidir (3,03). Türkiye’de Sigortacılık eğitimine verilen önem her geçen gün artmaktadır. Ancak henüz istenilen düzeye ulaşamamıştır.

Bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan sorunlarla ilgili hipotezlere ilişkin testler Tablo 19.’da görülmektedir. Hipotezleri test etmek amacıyla “**tek örnek t- testi**” kullanılmış olup, $\alpha=0,05$ ve test değeri olarak orta değer olan **-2-** alınmıştır.

Tablo 19:Acentelerin Bilgi Teknolojileri Kullanımında Karşılaştıkları Sorunlarla İlgili Hipotezler

Hipotezler	N	Ort.	Std. Sp.	-t- değeri	-p-	Sonuç
Servis hizmetlerinden kaynaklanan problemler bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.(H _{A10})	30	3,23	1,01	6,71	<0,05 0,000	Kabul
Teknolojinin çok hızlı demode olması bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.(H _{A11})	30	3,23	0,91	7,00	<0,05 0,000	Kabul
Çalışanların eğitimsizliği bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.(H _{A12})	30	3,03	1,16	4,88	<0,05 0,000	Kabul
Yazılımlardan kaynaklanan hatalar bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.(H _{A13})	30	3,00	1,02	5,38	<0,05 0,000	Kabul
Çalışanların değişime karşı direnci bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan önemli bir sorundur.(H _{A14})	30	2,30	1,32	1,25	0,22	Red

Not: (i)n=30; (ii) tek örnek -t- testi

Tablo 19’da görüldüğü gibi bilgi teknolojileri kullanımında karşılaşılan sorunlarla ilgili hipotezlerden 4 tanesi kabul edilirken 1 tanesi reddedilmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan acenteler bilgi teknolojileri kullanımında; servis hizmetlerinden kaynaklanan problemleri, teknolojinin çok hızlı demode olmasını, çalışanların eğitimsizliğini, yazılımlardan kaynaklanan hataları önemli bir sorun olarak görmektedirler. Buna karşılık çalışanların değişime karşı direncini ise önemli bir sorun olarak görmemektedirler.

4.SONUÇ, DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Dünyada çok hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişimden ticari alanda tüm sektörler ve çalışanlar da etkilenmektedir. Sigortacılık sektörü de bu değişimden etkilenen önemli alanlardan birisidir.

Küresel rekabet ortamında sigortacılık sektöründe faaliyette bulunan işletmeler de ayakta kalabilmek ve gelişmek için değişen dünya koşullarına ayak uydurmak zorundadırlar. İşletmelerin de değişen bu koşullara uyum sağlayabilmeleri için de bilgi teknolojilerini kullanmaları gerekmektedir. İnternet ve e-ticaret kullanımının her geçen gün hızla yayıldığı günümüzde sigortacılık sektörü de bu gelişmelere tepkisiz kalmamaktadır. Artık sigortacılık sektöründe de sigorta poliçeleri internet ortamında düzenlenmekte ve hatta müşterilere internet ortamında kendi poliçelerini düzenleme hakkını bile vermektedir. Ancak sigortacılık sektörünün daha da gelişmesi ve ilerlemesi eğitilmiş sigortacıların yetişmesine bağlıdır. Bu nedenle eğitim kurumlarının bu konuda üstüne düşeni yapması gerekmektedir. Sigorta şirketlerinin de çalışanlarına eğitici programlar hazırlaması çok önemlidir.

Diğer taraftan sigorta acenteleri bilgi teknolojilerine verdiği önemi artırmalıdır. Bu yüzden bilgi teknolojileri için ayırdıkları bütçelerini artırmaları gerekmektedir.

Sigortacılık sektörünün Türkiye'deki geçmişi çok eski olmamasına rağmen her geçen gün hızla ilerleyen bir sektör konumundadır. Bu konumu geliştirmek ancak teknolojik gelişmeleri takip etmekle mümkün olmaktadır.

KAYNAKÇA

1. ALKAN Selma, “Sigorta Sektörü”, <<http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>>, 16.06.2006.
2. ARMAĞAN Ramazan, “Yeni Ekonomiler Ve Türkiye”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 5, Sayı 2, 2000.
3. ÇUBUKÇU Faruk, “Bilgi Teknolojilerinin Gücü”, <<http://www.farukcubukcu-bt.com/home.aspx?tab=makale>>, 21.06.2006.
4. GÜLEŞ Hasan Kürşat, “Rekabet Üstünlüğü Ve Bilişim Teknolojileri”, **Verimlilik Dergisi**, 2000/1, MPM Yayını, Ankara, 2000.
5. GÜMÜŞTEKİN EREN Gülten, “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri”, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi**, Cilt 11, Sayı 1, 2004.
6. GÜVEL Alper, GÜVEL Afif Öndaş, **Sigortacılık**, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, Mayıs 2004.
7. HAŞILOĞLU Selçuk B., YEŞİLYURT M.Ensar, “Yeni Ekonomilerin Sigortacılık Sektörüne Kazandırdığı Yeni Bir Pazar: Bilgi Teknolojileri Pazarı”, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 44, Nisan 2002.
8. http://www.eksperlerderneği.com/eksper_kim.asp, 16.06.2006.

9. http://www.garantiemeklilik.com.tr/life_insurances_1.asp?tur=5#s1, 16.06.2006.
10. <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/1021.html>, 16.06.2006.
11. http://www.tbb.org.tr/turkce/duyurular/iktisat_kongresi/Ek%205%20Sigorta.pdf, 18.06.2006.
12. http://www.tkyd.org/docs/risk_yonetimi_anlayisinda_sigorta_kavr_aminin_yeri_ve_onemi.doc, 09.06.2006.
13. <http://www.vakifbank.com.tr/earastirma/sigorta.doc>, 03.02.2007.
14. KARADAL Himmet, SAVAŞ Orhan, KAZAN Halim, “Bilişim Teknolojilerinin Yönetim Sürecine Etkileri: Aksaray'da Bir Araştırma”, <http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=155>, 20.06.2006
15. KARATAŞ Muhammed, “Bilgi Üretimi Ve Eğitimin Sosyo-Ekonomik Gelişmedeki Önemi”, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, 2001.
16. KOCAİMAMOĞLU Sururi, **Bankacılık Ansiklopedisi**, 3. Baskı, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara, 1983.
17. NOMER Cahit, ‘Başlarken...’, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 1, Haziran 1991.
18. ÖKTEM Mustafa Kemal, AYDIN Mehmet Devrim, “Bilgi Teknolojileri Ve Türk Kamu Yönetiminde Dönüşüm”, **Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 23, Sayı 2, 2005.
19. Serhat YANIK, Selim YAZICI, “Sanal Sigortacılık”, **Reasürör Dergisi**, Sayı 47, 2003.
20. “Sigortalar Ve Sigorta Poliçeleri Hakkında Genel Bilgiler”, <http://www.sigortasi.org/>, 24.01.2006.
21. TAŞKIN Ercan, ŞENER H. Yelda, ‘Küreselleşme Sürecinde Türk Sigorta Sektörünün Önüne Çıkabilecek Sorunlar, Bu Sorunları Aşabilmek İçin Alınması Gereken Önlemler- “Global Normlu Sigorta”, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 51, Ocak 2004.
22. TÜRKOĞLU Recep, “Bilişim Teknolojilerinden Bilgi Yönetiminde Yararlanma Düzeyi”, <http://www.bilgiyoneti.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=615>, 20.06.2006.
23. UGWU L. O., OYEBISI T. O., ILORI M. O., ADAGUNODO E. R., “Organisational Impact Of Information Technology On The Banking And Insurence Sector In Nigeria”, <www.elsevier.com/locate/technovation>, 04.02.2007.
24. ULUĞ İlknur, “Sanal Sigortacılık”, <www.e-sosder.com>, 21.06.2006. UMUT Muharrem, “Sigortacılıkta Makul Değer”, <http://www.tsrbsb.org.tr/NR/rdonlyres/03EE6DB6-4920-461A-88EC-94F5A9BAD73C/2152/1_12.pdf>, 24.01.2006.
25. YANIK Serhat, YAZICI Selim, “Sanal Sigortacılık”, **Reasürör Dergisi**, Milli Reasürans T.A.Ş. Yayını, Sayı 47, Ocak 2003.