

## Twitter (X) Ortamında Kamuoyunun Sigortaya Dair Düşüncelerinin Bir Analizi

*An Analysis Of Public Opinion On Insurance In Twitter (X) Environment*

Serkan AĞILLI<sup>a</sup>

### Özet

Sigorta kişilerin mal, mülk ve hayatına dair gelebilecek risk ve hasarlara karşı bir teminat içeren sözleşme niteliğindedir. Bu kapsamda sigorta insanların yaşam boyu karşılaşılabilecekleri zararların bir kısmının karşılanması, giderilmesi konusunda önemli bir yere sahiptir. Ancak sigorta işleyişlerine, sözleşmelerin içeriğine veya sigorta bedellerine yönelik insanların farklı bakış açıları veya düşünceleri olabilir. Bu nedenle bireylerin sigortalar hakkındaki düşüncelerini incelemek ve tartışmak önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı da, Twitter (X) ortamlarında bireylerin sigortaya dair düşüncelerini analiz etmek, bakış açılarını ortaya koymaktır. Amaç doğrultusunda, araştırmanın analizi için bilgisayar tabanlı MAXQDA kullanılmıştır. Veriler öncelikle bir sosyal medya ağı olan Twitter'dan çekilmiş ve tekrar tekrar okunarak kodlar oluşturulmuştur. Araştırma sonucunda, özellikle bireylerin sigorta ve sigortacılıkla ilgili şikâyet içeren veya sigorta talepleri içeren tweetlerine rastlanmıştır. Her iki ana kodun altında yine tekrarlanan tweet ifadelerinin bir sonucu olarak, alt kodlar oluşturulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sigorta, Twitter (X), MAXQDA

**Başvuru:** 02.08.2024

**Kabul:** 26.09.2024

### Abstract

Insurance is a contract that includes a guarantee against risks and damages to people's property, property and life. In this context, insurance has an important place in covering and eliminating some of the losses that people may face throughout their lives. However, people may have different perspectives or opinions on the functioning of insurance, the content of contracts or insurance costs. Therefore, it is important to examine and discuss individuals' opinions about insurances. Therefore, the purpose of this study is to analyze individuals' thoughts about insurance in Twitter (X) environments and to reveal their perspectives. For this purpose, computer-based MAXQDA was used to analyze the research. The data were first extracted from Twitter, a social media network, and codes were created by repeatedly reading them. As a result of the research, especially tweets of individuals containing complaints about insurance and insurance or insurance requests were found. Sub-codes were created under both main codes as a result of repeated tweet expressions.

**Key Words:** Insurance, Twitter (X), MAXQDA

<sup>a</sup> Bağımsız Araştırmacı-Serkan Ağilli - [agilli.serkan35@gmail.com](mailto:agilli.serkan35@gmail.com) Orcid No: 0000-0002-7465-5021

## 1. GİRİŞ

Sigorta kavramı, Latince “Sicurtia” sözcüğünden türemiştir. “Sicurtia” sözcüğü ise güvence, teminat anlamlarına gelmektedir (Güvel ve Güvel, 2008: 25). Bununla birlikte sigortalar çeşitlilik içermektedir ve buna göre sigortalar farklı türlere ayrılmaktadır. Sigortanın türleri özel ve sosyal olmasına, gönüllü ve zorunlu olmasına ve hayat ve hayatdışı olmasına göre ayrılmaktadır. En temel olarak sigorta özel ve sosyal sigorta olarak ikiye ayrılmaktadır.

Özel sigorta, özel hukuka dayalı olarak birey, firma veya şirketlerin zarara uğrama veya tehlikesiyle karşılaşma söz konusu olduğunda zararı telef etmek amacıyla gerçekleşen bir sigorta türüdür. Özel sigortalar kanuni zorunluluk yanı sıra kanuni zorunluluk dışında da sigortacı ve sigortalı taraflara arsında, tarafların isteğine bağlı olarak, serbestçe gerçekleşen sözleşmeye dayanmaktadır (Söyler, 2021: 250). Türk Ticaret Kanunu’nun (TTK) 1401. Maddesinde ise sigorta sözleşmesi; “sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi hâlinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşme” olarak tanımlanmaktadır (TTK, Madde:1401). Tanımında da bahsedildiği üzere, kişiyi özellikle maddi zarara uğratabilecek tehlikelere ve herhangi gerçekleşmesi muhtemel olumsuzluklara karşı teminat oluşturma adına yapılan sözleşme olma niteliği ile sigortanın işlevlerinin de riski önleme, güvenlik önlemleri alma ile ilgili olduğu söylenebilir.

Sosyal sigortalar ise özel sigortalardan farklılıklar içermekte olup, kaynağı kamu hukukuna dayalı olan, belirli bir topluluk veya meslek grubunun sosyal güvenliğini sağlamak adına oluşturulan zorunlu nitelik taşıyan sigortalardır (Söyler, 2021: 253). Kapsamı kanunlarla belirlenmiş olan bu sigorta türü, her ne kadar özerk bir yapıya sahip olsa da devlet tarafından kurulmaktadır, kimi zaman da devletin katkılarıyla finanse edilmektedir (Ekinci, 2018: 13). “Sosyal sigortalar, ülkemizdeki iki sosyal güvenlik kuruluşunca sağlanmaktadır. Bunlardan biri, 5502 sayılı Kanunla kurulan Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), kamu görevlilerinin, işçilerin ve kendi adına bağımsız çalışanların emeklilik, yaşlılık, analık, hastalık, malullük ve ölüm gibi durumlarını güvence altına almaktadır. Diğeri, 4904 sayılı Kanunla kurulan Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) ise 4447 sayılı Kanunla öngörülen işsizlik sigortası kapsamındaki kişilerin işsizlik ve kısa çalışma ödeneklerini tediye etmektedir” (Söyler, 2021: 253). Bunların dışında Sosyal Güvenlik Kurumu sosyal güvenliği sağlamaktadır ve bu nedenle devlet, sigortacı olarak konumlanmaktadır. Devletin taraflardan sigortacı olarak yer alması dolayısıyla kişilerin sigortadan yararlanmak için kamu personeli veya işçi gibi bir statü de olması gereklidir (Ekinci, 2018: 13). Bununla birlikte özel ve sosyal sigortalar arasında, zorunluluk, kapsam, örgütlenme, prim, garanti gibi birçok kriter çerçevesinde farklılıklar bulunmaktadır.

Tüm bunlardan yola çıkılarak ifade edilebilir ki hem özel hem de (devlet destekli) sosyal sigortalar bireylerin yaşamında önemli bir yere sahiptir, sigortalardan faydalanmaları hayatları boyunca ve/veya gelecekteki karşılaşacakları sağlık, yaşlılık vb. gibi riskleri minimize etme açısından değer taşımaktadır. Bireylerin hayatları açısından bu denli önem taşıyan sigortalara yönelik toplumun bakışını ve sigortayla ilgili duygu ve düşüncelerini değerlendirmek gerekmektedir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı; milyonlarca bireyi ilgilendiren sigortaya yönelik kamuoyunun görüş ve düşüncelerini araştırmaktır. Diğeri bir deyişle; çalışma, sigortayla ilgili tweetlerin eğilimlerini ve sosyal medyada sunulan duygu ve düşünceleri anlamayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında öncelikle özel ve sosyal sigorta tarihi derlenerek, konuyla ilgili literatür taraması yapılmıştır. Ardından sigorta ile ilgili kamuoyunun görüşlerini öğrenmek amacıyla; Twitter (X) ortamında bireylerin sigorta hakkında yazdıkları tweetlere erişim sağlanarak, tweetler analiz edilmiştir. Sigorta hakkındaki tweetlere yönelik düşünceler, nitel çalışmalarda kullanılan MAXQDA programıyla analiz edilmiştir. Yılın sonundaki ve yılbaşındaki farklılıkları veya süreklilikleri göstermesi düşüncesiyle, 2021 yılının son ayı olan aralık ayı ile 2022 yılının ilk ayı olan ocak ayında, Twitter kullanıcılarının attığı tweetler toplanmıştır. Araştırma sonucunda; ilk olarak sigorta ve sigortacılıkla ilgili atılan tweetlerde geçen kelimeler dikkate alınarak, konuyla ilgili kelime bulutu şekillendirilmiştir. Ardından şikâyet ve sigorta talebi olarak, iki ana kod gözlemlenmiştir. Ayrıca söz konusu şikâyet ana kodu altında yer alan alt kodlar da araştırılmış ve incelenen örneklem kapsamında alt kodların sayıları ve oranları tespit edilmiştir. Alt kodlar kapsamında; yetkililere şikâyet ve sigorta acentesi şikâyetinin en yüksek oranlara sahip olduğu gözlemlenmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Dünyada ve Türkiye’de Sigortacılığın Gelişimi ve Tarihi

Sigortacılığın tarihçesi, günümüzdeki amaç ve kapsamından uzak olsa da Antik dönemlere kadar gitmektedir. Örneğin; sigortanın başlangıcını MÖ 4500 yılları olarak kabul eden kaynaklar bulunmaktadır. Bu dönemde Mısır’daki bazı esnaflar bir sandık kültürü geliştirmişler ve buna göre, esnaflardan biri öldüğünde ölen esnafın ailesine, bu sandıktan para yardımı yapılmışlardır (Mermer, 2010: 6). Bunun yanı sıra Antik dönemlere ait sigorta ile ilgili risk önlemeye yönelik gelişmelerin genellikle ticaret bağlamında tüccarlar tarafından ortaya çıktığı ileri sürülmektedir. Tarihte, sigorta anlayışının, özellikle de deniz yoluyla gerçekleştirilen ticaretlerdeki riski önlemeye yönelik geliştiği düşüncesi hâkimdir (Çipil,2019:47). Bununla beraber sigortacılığın gelişmesinde Londra’daki büyük yangının önemli bir etkisi olmuştur. İlk olarak Londra’da talep gören yangın sigortası, gittikçe yaygınlaşmış ve tüm dünya ülkelerine doğru yayılım göstermiştir. Bugüne kadar devamlılığını

sürdürebilen bir diğer sigortacılık girişimi 1688 yılında Edward Lloyd tarafından Tower Street'te açılan Lloyd's Coffee House'da (kahvehanesinde) gerçekleştirilen sigorta işlemleridir. Bu kahvehanedeki sigortacılık işlemlerinin devam ederek artmasıyla Lloyd's of London, dünyanın en yaygın şekilde bilinen sigorta markası ve sigorta piyasası haline gelmiştir (Çipil, 2019: 52).

Türkiye'de sigortacılığın tarihi ve gelişimi dönemselsel olarak farklılıklar içermektedir. Osmanlı Devleti'nde ilk olarak Avrupa'da olduğu gibi denizcilik ticaretinde, sigortacılık anlayışına rastlanmaktadır. 1808 tarihli Napolyon Kanunu'ndan esinlenerek hazırlanan 1864 yılındaki Denizcilik Ticareti Kanunu'nda yer alan deniz sigortaları ilk örneklerdir. Ancak bunların da bizzat Osmanlı Devleti'ne ait olmadığını, yabancı ülkedeki şirketlere bağlı olduğunu bilmek gerekir. Çünkü bu dönemlerde sigortacılık Osmanlı Devleti'nde uygulanmamaktadır. Yabancı sigorta şirketleri, Osmanlı Devleti'ndeki faaliyetlerini 1870 tarihinde gerçekleşen Beyoğlu yangını ile genişletmişlerdir (Arseven, 1987: 416). Osmanlı Devleti'nde kurulan ilk sigorta şirketi olarak bilinen "Osmanlı Sigorta Şirket-i Umumiyyesi" (Osmanlı Umum Sigorta Şirketi) 1893 yılının şubat ayında kurulmuştur (Baskıcı, 2002: 7). Sigorta şirketlerinin sayısı zamanla artmasına rağmen Birinci Dünya Savaşı'nda Osmanlı Devleti'nin yenilgiye uğramasıyla beraber sigorta şirket sayıları gitgide azalmıştır. 1908 yılında aktif sigorta şirket sayısı 120 iken, 1920 yılında bu sayı 53'e düşmüştür (Gökoğlu, Kırkbeşoğlu ve Tuzlukaya, 2015: 268). Türkiye'deki önemli gelişmelerden biri de, sigorta sektöründe düzenleme yapmak ve bir denetim mekanizması sağlamak, ülke dışına döviz çıkışının önüne geçmek, sigortacılıkta yerli sermayeli kurulan şirketlerin oranlarını artırmak üzere Cumhuriyet Dönemine denk gelen 1927 yılında "1149 sayılı Sigorta Şirketleri Teftiş ve Murakabesi Kanunu" ile "1160 sayılı Mükerrer Sigorta Kanunu" şeklinde iki Kanun'un yürürlüğe girmesidir. Bu Kanunlarla ilişkili olarak da, 1929 yılında yine İş Bankası'nın katkısı ile Milli Reasürans Türk A.Ş. kurulmuştur. 1939 yılında, sigorta şirketlerinin denetiminin ve kontrolünün sağlanması Ticaret Bakanlığı tarafından gerçekleştirilmiştir (Mermer, 2010; Gökoğlu, Kırkbeşoğlu ve Tuzlukaya, 2015; Çipil, 2019). Türkiye'deki sigortacılıkla ilgili önemli gelişmelere yol açan durumlardan biri de, 1959'da "7397 sayılı Sigorta Şirketlerinin Murakabesi Hakkında Kanun"un yürürlüğe girmesidir (Erdal ve Erdal, 2018: 191). Bu Kanun ile sigorta şirketleri ile oluşturulan cemiyetin adı "Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği" olarak değiştirilmiştir (Çipil, 2019: 64). Sigortacılık anlayışının değişimi ve gelişimi ülkenin içinde bulunduğu siyasi ve ekonomik değişimlere paralel olarak ilerlemiştir. 1980'li yıllarda Türkiye yeni bir siyasi ve ekonomik yapılanmaya girmiş olup, serbestleşme hız kazanmıştır.

Bu kapsamda, sigorta şirketlerinin kuruluşu serbest bırakılmış, serbest tarife sistemine geçilmiş, sermaye güncelleştirmeleri ve sigorta branşları ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır (Gökoğlu, Kırkbeşoğlu ve Tuzlukaya, 2015: 270). Böylece 1987 yılında 7397 sayılı Kanun, "yasal alandaki boşlukları doldurmak, sigorta şirketlerini mali yönden geliştirmek ve sigorta araçlarının durumunu yeniden düzenlemek amacıyla" yürürlüğe girmiştir. Devamında sigorta şirketlerinin, Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı'na bağlanmıştır (Erdal ve Erdal, 2018: 192). 1999 yılında İstanbul'da meydana gelen büyük depremin etkisiyle deprem sigortaları zorunlu hale getirilmiştir. Bu deprem sigortalarından sorumlu olan kurum ise "Doğal Afet Sigortaları Kurumu" (DASK) olmuştur (Afet Sigortaları Kanunu, 2012). Bununla beraber 31.12.2001 tarihinde zorunlu reasürans devri sona ererek, 28 Mart 2001 tarihinde "Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu" kabul edilmiş ve sistem 27 Ekim 2003 yılında aktif hale gelmiştir (Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu, 2001). 2003 yılında "Trafik Sigortası Bilgi Merkezi Yönetmeliği" tarafından "Trafik Sigortası Bilgi Merkezi (TRAMER)" kurulmuştur (Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi Yönetmeliği, 2007). 14 Haziran 2005 tarihinde, "5363 sayılı Tarım Sigortaları Kanunu", üreticilerin riskler nedeniyle uğrayacağı hasarların tazmin edilmesini temin etmek amacıyla tarım sigortaları, yürürlüğe girmiştir (Tarım Sigortaları Kanunu, 2005). Aynı zamanda Türkiye'deki sigortacılık anlayışının gelişiminde Türkiye'nin Avrupa Birliğine uyum süreci etkin bir faktör olmuştur. Sigortacılığın Avrupa Birliği şartlarına uygun hale getirilmesi söz konusu olmuştur. Nitekim ekonomik katkı, sigorta bilinci, sigorta işletmelerinin mali yeterliliği, üzerine düşünülmesi gereken konular olarak belirlenmiştir (Alp ve Kırkbeşoğlu, 2015: 250). Bu nedenle 2007 yılının haziran ayında Cumhuriyet Dönemi'nden bugüne beklenen ve sektörün gelişmesinde dönüm noktası kabul edilen, "5684 sayılı Sigortacılık Kanunu" yürürlüğe girmiştir (Sigortacılık Kanunu, 2007).

### 2.2. Sosyal Güvenliğin Bir Boyutu Olarak Sosyal Sigortaların Tarihine Bakış

Çağdaş bir nitelik taşıyan ve bir insan hakları meselesi olarak değerlendirilen sosyal güvenlik kavramı, "toplum halinde yaşamaktan kaynaklanan tehlikeler de dahil olmak üzere insanın karşı karşıya bulunduğu tehlikelerin ekonomik sonuçlarına karşı emniyet sağlanmasını ifade eder" (Arıcı, 2018: 3). Bu anlamda sosyal güvenlik, hastalık, yaşlılık, doğum, iş göremezlik, iş kazası, işsizlik, ölüm vb. gibi nedenlerle ortaya çıkması muhtemel fizyolojik, ekonomik ve sosyal risklere yönelik, kamusal önlemler yoluyla toplumun kendini korumasıdır. Tarihsel süreç içerisinde de farklı dönemlerde sosyal güvenliğe yönelik önlemler alınmaya çalışılmıştır. Örneğin ilkçağlardan sanayi dönemine kadar, sosyal güvenlik ve sosyal koruma önlemleri üzerinde daha çok aile, din kurumunun ve vakıfların etkisi büyüktür. Ayrıca öncesinde sosyal güvenlik ve koruma yardım, dayanışma ve hayır temelli iken sanayi devrimi ile kurumsal bir boyut kazanmıştır (Güvercin, 2004: 90). Sosyal güvenlik önlemleri açısından sanayi dönemi önemli bir dönemeç olarak kabul edilmektedir. Sanayi döneminin ekonomik yapılanması olan kapitalizmin getirdiği işçilerin kötü çalışma ve yaşam koşulları gibi olumsuzluklar devletlerin gerekli tedbirler almasını

gerektirmiştir. Özellikle Almanya’da ilk olarak işçilerin olumsuz şartlarına ve risklerle karşılaşma durumlarına karşı tedbir amaçlı olarak sosyal sigorta sistemi benimsemiştir. 1870’li yıllarda Bismarck Dönemi Almanya’sında kamuoyunda tartışılan sosyal güvenlik sistemlerine yönelik girişimlerde bulunulmuştur. Bunun üzerine sırasıyla 1884’te ilk olarak Hastalık Sigortası, 1885’te İş Kazaları Sigortası, 1891’de Malullük ve Yaşlılık Sigortası yürürlüğe girmiştir. Almanya’daki gelişmeler zamanla tüm ülkelere yayılmış ve diğer ülkeler de sosyal sigortalar için çeşitli kanunlar çıkarmışlardır (Dilik, 1991: 76-80).

Türkiye’ye bakıldığında ise ilk sosyal sigorta kanunlarına yönelik gelişmeler 1930’lara dayanmaktadır. 1936 tarihli ve 3008 sayılı İş Kanunu, Türkiye’deki sosyal sigortaların kuruluşunun temelini oluşturmaktadır ve bu Kanunda sosyal sigortalara ilişkin temel ilkelere de yer verilmiştir. Ancak İkinci Dünya Savaşı nedeniyle aksamalar olmuş; Kanunda yer alan sosyal sigortalara yönelik sistemler 1945 yılına kadar oluşturulamamıştır. Böylece Sosyal sigorta ile ilgili ilk kanun, 27.06.1945 tarihli ve 4772 sayılı İş Kazaları, Meslek Hastalıkları ve Analık Sigortaları Kanunu olmuştur (Oral, 2019: 23) ve 1946 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Ardından 1949 yılında, Yaşlılık, 1950 yılında Hastalık Sigortasına ilişkin kanunlar çıkarılmakla birlikte Yaşlılık Sigortası, 1957 yılında Malullük, Yaşlılık ve Ölüm sigortasına dönüştürülmüştür (Dilik, 1991: 80). “1950 yılında ise 5434 Sayılı Emekli Sandığı Kanunu ile kamu sektörü çalışanları tek çatı altında sosyal güvenlik sistemine dâhil edilmişlerdir” (Yenihan, 2017: 190). 1951 yılından itibaren aşamalı olarak uygulanmaya konulan Hastalık Sigortası, zamanla ülke içerisinde yaygınlaşmaya başlamıştır (Dilik, 1991; Ayhan, 2012). “1964 yılında ise 506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu ile önceki dönemlerde muhtelif şekil ve tarihlere düzenlenen sigorta kolları tek bir kanun ile birleştirilerek İşçi Sigortaları Kurumu, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) adını almıştır. 1972 yılında yürürlüğe giren Esnaf ve Sanatkarlar ve Diğer Bağımsız Çalışanlar Sosyal Sigortalar Kurumu Kanunu (Bağ-Kur) sayesinde kendi nam ve hesabına çalışanlar da sosyal güvenlik sistemine dâhil edilmişlerdir. Bunun sonucunda SSK, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur’dan oluşan parçalı bir sosyal güvenlik sistemi hayata geçirilmiştir” (Aktaran, Yenihan, 2017: 190-191). Böylece Türkiye’de, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı olarak faaliyet gösteren ve özel şirketlerde çalışan kesime yönelik Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK), Maliye Bakanlığı’na bağlı ve kamu çalışanlarına yönelik Emekli Sandığı, yine Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na bağlı olan ve serbest çalışanlara yönelik olmak üzere birbiriyle organik bağı bulunmayan üç ayaktan oluşan sosyal güvenlik sistemi kurulmuştur (Ulutürk ve Dane, 2009: 132). Ayrıca sosyal sigortalar aralıklı zamanlarda revize edilerek güncel hale getirilmiştir. En önemli gelişme 20.05.2006 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanarak Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı’nın kurulması olmuştur (Oral, 2019: 3-4). 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununun yürürlüğe girmesi ile sosyal sigortalılarla ilgili dönüşümler hız kazanmış ve 506 sayılı SSK, 1479 sayılı Bağ-Kur ve 5434 sayılı Emekli Sandığı Kanunları yürürlükten kaldırılmış ve tümü tek çatı altında toplanmıştır (Ulutürk ve Dane, 2009: 135-136). Sosyal güvenlik adına bu şekilde bir reform yapılması “Sosyal sigortacılık ilkelerine dayalı, etkin, adil, kolay erişilebilir, aktüeryal ve mali açıdan sürdürülebilir, çağdaş standartlarda, bütün nüfusu kapsama alacak bir sosyal güvenlik sistemi oluşturmak” (T.C. Başbakanlık, 2005:97) amacıyla gerçekleştirilmiştir. Sosyal güvenlikle ilgili reformun amacından da anlaşılacağı üzere, sosyal sigortalılar memur, işçi veya serbest meslek sahibi olmak üzere tüm kişileri ve/veya nüfusu kapsamayı hedeflemektedir (Akpınar ve Ögütöğulları, 2020: 133). Nüfusu kapsayıcı nitelikte sosyal sigortalıların reformize edilmesinde uluslararası kuruluşların da etkisi bulunmaktadır. Türkiye’de olduğu gibi dünyada da sosyal güvenliğin herkesi kapsama alma konusunda başarısız ve yetersiz olması ILO’yu 2000’li yılların başlangıcından itibaren bu konuda çeşitli program ve kampanyalar düzenlemeye itmiştir (Alper, 2017:4).

Bununla beraber, 5510 sayılı Kanun ile sigortalılığın kapsamı da belirlenmiştir. Buna göre bütün sigorta kolları bakımından sigortalı sayılanlar ve bazı sigorta kollarının uygulanacağı sigortalılar (kısmi sigortalılık) olarak en temelde ikiye ayrılmakla birlikte kimlerin sigortalı sayılmayacağı da belirlenmiştir (Şenocak, 2010: 60). “Nitekim, 5510 sayılı Kanun öncesi dönemde SSK’lı olarak bilinen ve Kanunun 4. Maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde sayılan sigortalılar 4/1-a’lı; 4. Maddenin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan ve Bağ-Kur’lu olarak bilinen sigortalılar 4/1-b’li ve 4. Maddenin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan ve Emekli Sandığı mensubu olarak bilinenler de 4/1-c’li sigortalı olarak tanımlanmıştır” (Şenocak, 2010: 61). Kısaca, 4a, 4b ve 4c kategorisine mensup olarak çalışanlar sigortalı olarak kabul edilmiştir. Kısmi sigortalılık kapsamında yer alan gruplar ise hükümlü ve tutuklular (m. 5/a), çıraklar ve meslek lisesi öğrencileri (m. 5/b), stajyer öğrenciler (m. 5/b), üniversitelerde kısmi zamanlı çalıştırılan öğrenciler (m. 5/b), harp malulleri ve Terörle Mücadele Kanunu gereğince aylık bağlananlar (5/c), İŞKUR, meslek edindirme kurslarına katılanlar (5/e), 4046 sayılı Kanun (Özelleştirme Kanunu) kapsamında iş kaybı tazminatı alanlar, müteahhitlerce yurtdışına çalıştırılan Türk işçilerinden (5/g) oluşmaktadır. Oluşabilecek herhangi bir tereddütte istinaden kimlerin sigorta kapsamına alınmayacağı dahası 5510 sayılı Kanunun 6. maddesine göre, kısa ve uzun vadeli sigorta kolları bakımından sigortalı sayılmayacağı da detaylı bir şekilde belirtilmiştir. Buna göre işverenin işyerinde ücretsiz çalışan eşi ve çocukları (m. 6/a), evde akrabalar arasında yapılan işlerde çalışanlar (m. 6/b), askerlik hizmetini yapmakta olanlar (m. 6/d), geldikleri ülkede sigortalı olan yabancılar ve yurt dışında ikamet eden kendi adına bağımsız çalışanlar (m. 6/e), yapım ve üretim işlerinde çalışan öğrenciler (m. 6/f), işe alıştırılmakta olan veya rehabilite edilen hasta veya maluller (m. 6/g), 18 yaşını doldurmamış olanlar (m. 6/h), süreksiz tarım işçileri ile prime esas kazancın alt sınırından düşük geliri olan tarımsal faaliyette bulunanlar (m. 6/ı), prime esas kazancın alt sınırından düşük geliri olan kendi adına bağımsız çalışanlar (m. 6/k), bulunduğu ülkede sigortalı olan sözleşmeli dış temsilcilik

çalışanları (m. 6/1), gençlik ve spor faaliyetlerine katılanlar (m. 6/m) zorunlu sigortalılık ilişkisi dışında tutulmuşlardır (Şenocak, 2010: 66-78).

### 2.3. Özel ve Sosyal Sigorta Kapsamında Literatür İncelemesi

Türkiye’de sigorta sektörü ve sigortacılığa dair yapılan bilimsel çalışmalar incelendiğinde; Türk sigortacılık sektöründeki sigorta suiistimalleri, suiistimallerin türleri ve boyutları üzerine (Yıldırım, 2013) bununla birlikte Türkiye’deki sigorta sektörünün dünya ile karşılaştırılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır (Kuşçu ve Revanoğlu, 2011; Kayaköy Taş, 2015). Bunların dışında Türkiye’deki sigorta sektörünün prim üretimleri (Çekici ve İnel, 2013; Şener ve Behdioğlu, 2013; Attila ve Gülay, 2022) ve sigorta sektörünün finansal krizleri (Tunay ve Tunay, 2013) ile ilgili araştırmalar yürütülmüştür. Ek olarak literatürde sigorta acentelerinin sorunlarının neler olabileceğini araştıran (Çakar ve Yıldırım, 2015) ; Türkiye’deki sigorta sektöründeki hayat dışı sigorta şirketlerinin performansını analiz eden (Pehlivan ve Akpınar, 2022) çalışmalara rastlanmıştır. Ayrıca MAXQDA programı kullanılarak özel sigorta/sigortacılıkla ilgili çalışmalar da bulunmaktadır (Acar, 2022; Onocak, Demir ve Köse, 2022; Üstün ve Toker Tuna, 2022; Ersoy ve Meral, 2023).

Sosyal güvenlik boyutu olan devlet destekli sosyal sigortalarla ilgili literatürdeki yapılan çalışmalara bakıldığında; genellikle sosyal güvenlik tartışmaları arasında yer verilmiş olup; sosyal güvenliğin ilkelerini inceleyen (Ayhan, 2012) Türkiye’de sosyal güvenliğin tarihsel sürecini konu edinen (Güvercin, 2004; Şenocak 2009; Bayri 2013) Türkiye’deki sosyal güvenliği sosyal devlet anlayışı ile ilişkili olarak analiz eden (Türkoğlu, 2013); sosyal güvenlik açıklarının neler olduğunu ışık tutan (Canbay ve Demir, 2013); sosyal güvenlik üzerine yapılan reformları analiz eden (Güzel, 2005; Alper 2017) ve sosyal güvenlik sisteminin değişimleri ve/veya gelişmelerini tartışan (İzgi, 2008; Ulutürk ve Dane, 2009; Gökbayrak, 2010) kavramsal ve kuramsal çalışmalar yürütüldüğü görülebilmektedir. Bununla beraber literatürde sosyal sigortaların, karşılaşılabilecek risklere yönelik, toplanan primlerinin finansman yöntemini değerlendirme (Güneş ve Yakar, 2004; Öçal ve Boyacıoğlu, 2018); kadının istihdamı açısından sosyal güvenliğin değerlendirilmesi (Aydın, 2016); sosyal güvenliği aile yardımı uygulamaları ile ilişkilendirerek açıklama (Atatanır, 2011) ve mevsimlik tarım işçilerinin sosyal güvenlik haklarını değerlendirme (Demir, 2015) amaçlı gerçekleştirilen çalışmaların varlığı tespit edilmiştir. Ancak sosyal medya mecralarında genel bir sigorta araştırması; dahası hem sosyal hem özel sigorta ile ilgili kamuoyu bakış açılarını inceleyen bir çalışmanın varlığına rastlanamamıştır. Bu nedenle bu araştırma hem amacı hem de metodolojisi bakımından özel ve sosyal sigortalar alanına katkı sağlama niteliği taşımaktadır.

## 3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

### 3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; milyonlarca bireyi ilgilendiren sigortaya yönelik kamuoyunun görüş ve düşüncelerini araştırmaktır. Diğer bir deyişle; çalışma, sigortayla ilgili tweetlerin eğilimlerini ve sosyal medyada sunulan duygu ve düşünceleri analizini yapmayı amaçlamaktadır. Böylece sigorta ile ilgili bireylerin görüşlerini öğrenmek amacıyla nitel çalışmalarda kullanılan MAXQDA programı, kullanılarak erişim sağlanan tweetler analiz edilmiş ve temel olarak ana kodların altında yer alan alt kodlar tartışılmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Sınırlılığı

Sadece Twitter (X) kullanıcısı olan kişilerin görüşleri alınmıştır. Bu nedenle internet ve sosyal medya kullanmayan veya interneti olup sosyal medya kullanan ancak Twitter (X) kullanıcısı olmayan kişilerin düşüncelerini yansıtmamaktadır. Sadece Türkçe dilindeki tweetler analiz edilmiştir. Diğer dillerdeki atılan tweetlerle aradaki benzerlik ve farklılıklar kapsam dışı kalmıştır.

### 3.3. Araştırmanın Alanı

Sosyal medya, etkileşimli bir söylem platformudur. Twitter (X)<sup>b</sup> kitleler için ilk elden bilgi kaynağıdır. İnsanların çeşitli konulardaki duygularını ve fikirlerini özgürce paylaşabilecekleri güçlü kamu platformları sunarak modern toplumda rutinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Herhangi bir kişi bazı olaylar karşısında sesini duyurmak istediğinde kişinin bu düşünceleri veya olaya ait bilgiler hızlı bir şekilde yayılabilmektedir ve sosyal destek platformları olarak kullanılabilir.

Kişiler, duygu ve bakış açılarını yansıtan sosyal destek platformlarından olan Twitter (X) aynı zamanda mikroblog olarak da tanımlanmaktadır. Mikrobloglar kullanıcıların sosyal ağlarına kısa yorumlar şeklinde bir mesaj göndermelerine olanak tanır ve kullanıcı tarafından oluşturulan içerik değerli bir kaynak oluşturmaktadır. En popüler mikroblog hizmeti olan Twitter, sosyal medya kullanıcıları için önemli bir bilgi kaynağı ve haber aracı olarak ortaya çıkmıştır. Twitter, herhangi bir nitelikteki

<sup>b</sup> Bu araştırmanın başlangıcından sonra (22 Temmuz 2023 tarihinde) bir sosyal medya ağı olan Twitter, X adını almıştır. Halen gündelik dilde Twitter yaygın olarak kullanıldığı için, sosyal medyanın adı Twitter olarak kullanılmıştır.

belirli bir olaya yönelik kamuoyu görüşlerini ve düşüncelerini görebilmek için mükemmel bir araç niteliğindedir. Bu tür özelliklerinden dolayı Twitter (X), araştırmacılar ve bilim insanları arasında bireylerin düşüncelerinin çeşitli perspektiflerini araştırmak için popüler bir yer haline gelmiştir. Bu çalışmada da Twitter (X), söz konusu kapsamlı özellikleri nedeniyle, kamuoyunun sigorta ile ilgili duygu, düşünce, görüş, eğilimleri araştırmak için bir alan olarak tercih edilmiştir.

### 3.4. Bilgisayar Destekli Nitel Veri Analizi: MAXQDA

Nitel çalışmalarda derinlikli bilgiler ortaya çıkartabilmek için araştırma sahasından yoğun veriler toplanmaktadır. Ancak bu veriler ne kadar fazla olursa analiz sürecinde kodlama, temalar oluşturma konusunda elde analiz tekniği izlendiği taktirde bir o kadar zorlayıcı olmaktadır. Bununla beraber teknolojinin gelişmesi bilimsel araştırma süreçlerinde araştırmacıların yararlanabileceği birçok bilgisayar tabanlı programların da üretilmesini sağlamıştır.

Bilgisayar Destekli Nitel Veri Analizi ile ilgili araştırma ve tartışmalar 1980'lerden itibaren kayda değer artış göstermiştir ve analizlerde sayısız özel program paketleri veya kelime işlemci programları kullanılmakla birlikte ATLAS.ti, Hyper-Research, NVİVO gibi kod tabanlı teori yapılandırıcılar kullanılmaktadır (Berg ve Lune, 2015; Creswell, 2020). Bu uygulamalardan biri de daha önce de ifade edildiği üzere dağıtıcısı Almanya'daki VERBI Software olan MAXQDA'dır. "MAXQDA araştırmacıya nitel metinleri sistematik olarak değerlendirmesi ve yorumlaması için yardım eden bir bilgisayar yazılım programıdır. Ayrıca teoriler geliştirmek ve teorik sonuçları test etmek için güçlü bir araçtır." (Creswell, 2020: 205). Görselleştirme MAXQDA'nın güçlü yönlerinden biridir. Görselleştirme için renklendirme yapılabilir ve aynı zamanda bu renklere anlamlar da verilebilir (Baş ve Akturan, 2017:193-206). Kod sistemi hiyerarşik bir haritalama sunar. Tablolaştırma veya grafikleştirme yapmaya imkân tanır. Aynı zamanda oluşturulan kodların üzerinde oranlar da gösterilmektedir. Böylece klasik nitel veri analizinde mümkün olmayan istatistik verilerden de kısmen faydalanılabilmektedir. Tüm bunların dışında sosyal medya ağlarından veri çekebilir veya sosyal medya ağlarından indirilen veriler Word dosyasına aktararak Word dosyası MAXQDA'ya aktararak veriler işlenebilir. Nitel bir çalışma olan bu çalışmada da sosyal medya ağlarından Twitter üzerinden yoğun veri toplandığından dolayı ve kodlama ve alt kodlama kısımlarında faydalı olması, verileri görselleştirme ve tablolaştırma sağlaması aynı zamanda niceliksel veri de sağlaması yönünden faydalı olacağı düşüncesiyle, verilerin analizi kısmında, MAXQDA kullanılması düşünülmüştür.

### 3.5. Veri Toplama ve Analiz

Bu çalışmada sigortaya yönelik duygu ve düşünceleri tespit etmek amacıyla nitel araştırmalarda kullanılan MAXQDA programı aracılığıyla sigorta ile ilgili atılan tweetler analiz edilmiştir. Yılın sonundaki ve yılbaşındaki farklılıkları veya süreklilikleri gösterir düşüncesiyle, 2021 yılının son ayı yani aralık ayı ve 2022 yılının ilk ayı yani ocak ayında Twitter kullanıcılarının attığı tweetler toplanmıştır.

İlk aşama olarak; tweetleri analiz edebilmek amacıyla öncelikle Twitter developer dan API numarası edinilmiştir. İkinci aşama olarak; API numarası edindikten sonra Orange Data Mining programı ile tweetler çekilmiştir. Tweetleri sınırlandırmak için çalışmanın amacı ile ilgili "#sigorta" ,"#sigortacılık" terimleri ve etiketleri girilmiştir. Sosyal veya özel sigorta diye bir ayrıma gidilmemiştir. Üçüncü aşama olarak; Seçilen hashtaglere veya kelimelere karşılık gelen tweetler çalışmanın veri toplama süresince gün gün toplandıktan sonra, hepsi MS Word programına kaydedilerek, tüm tweetler birleştirilmiştir. Dördüncü aşama olarak; Microsoft Word'de birleştirilen veriler, nitel araştırmalarda hem görselleştirme ve grafik gibi unsurları kullanma imkânı tanıyan hem de niceliksel oranları da görmeyi mümkün kılan MAXQDA programına aktarılmıştır.

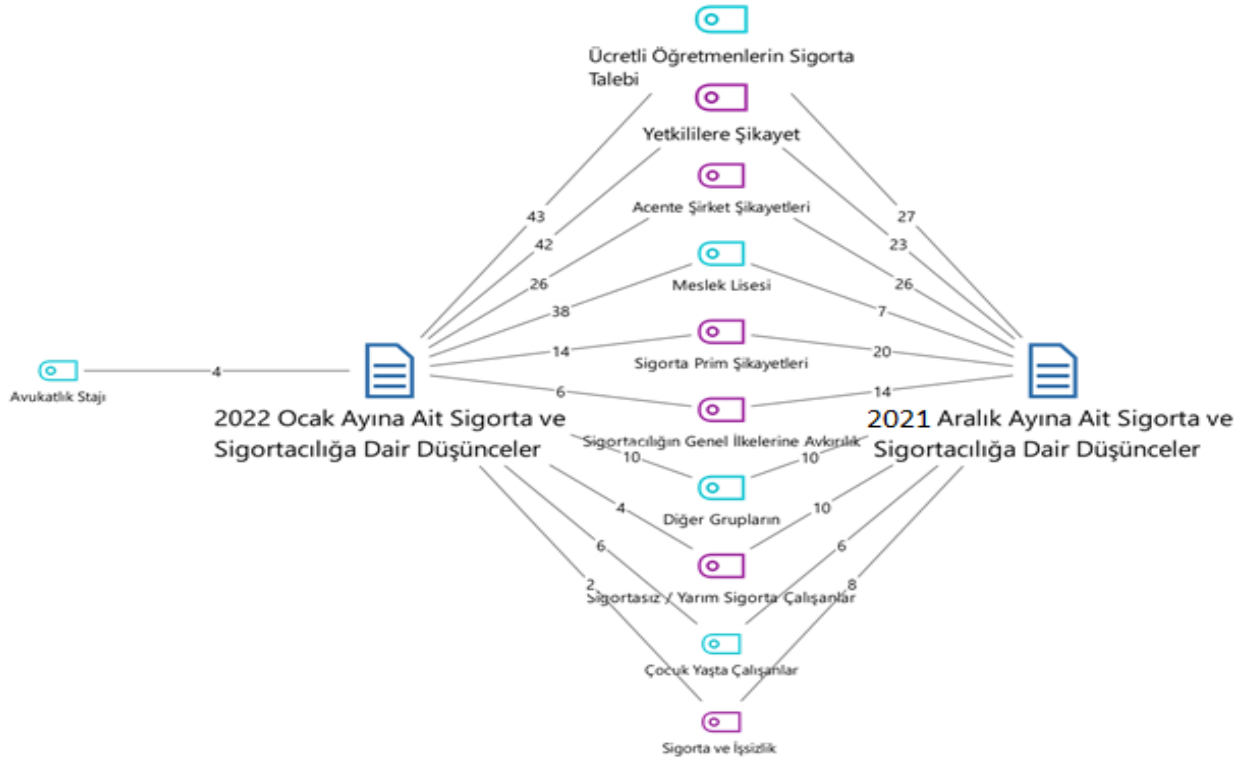
Veriler MAXQDA uygulamasına yüklendikten sonra, tüm tweetler tek tek okunmuştur. Ardından, ilgisiz olan ve retweet yapılan tweetler temizlenerek bir ön işlem uygulaması yapılmıştır. Ayıklanan tweetler tekrar tekrar okunarak, tweetlerdeki benzer ifadeler ve benzer düşünceleri bir araya getirmek üzere kodlama işlemi yapılmıştır. Kodlama nitel çalışmaların özünü oluşturmaktadır. İnsanların ortak düşünce ve duygularını kümeleştirmeye yaramaktadır. Tweetlerin tekrar tekrar okunması ile özellikle kamuoyunun sigorta ve sigortacılıkla ilgili şikâyet içeren veya sigorta talepleri içeren tweetlerine rastlanmıştır. Bu nedenle hem 2021 Aralık hem de 2022 Ocak ayında iki ana kod ortaya çıkmıştır. Bunlardan birisi şikâyet birisi de sigorta talebidir. Her iki ana kodun altında yine tekrarlanan tweet ifadelerinin bir sonucu olarak, aşağıda yer alan, bulgular kısmında da ayrıntılı olarak yer verilen ve analizleri yapılan alt kodlar oluşturulmuştur.

## 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

### 4.1. Sigorta ve Sigortacılıkla İlgili Atılan Tweetlerde Geçen Kelimeler

Twitter'da (X) Twitter kullanıcılarının sigorta ve sigortacılıkla ilgili, eğilim, duygu, düşünce, isteklerinin ne olduğunu anlamak için en çok hangi ifadeleri kullandığı analiz edilmiştir. Kelime bulutu, en çok tekrarlanan sözcükleri merkeze alarak ve yazı boyutuna göre şekillenmektedir. Buna göre en merkezdeki çok tekrarlanan kelime büyük puntolu ve daha az tekrarlananlar küçük puntolu olacak şekilde, büyük puntodan küçük puntoya doğru sıralanmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen kelime bulutu Şekil:1'de yer almaktadır.





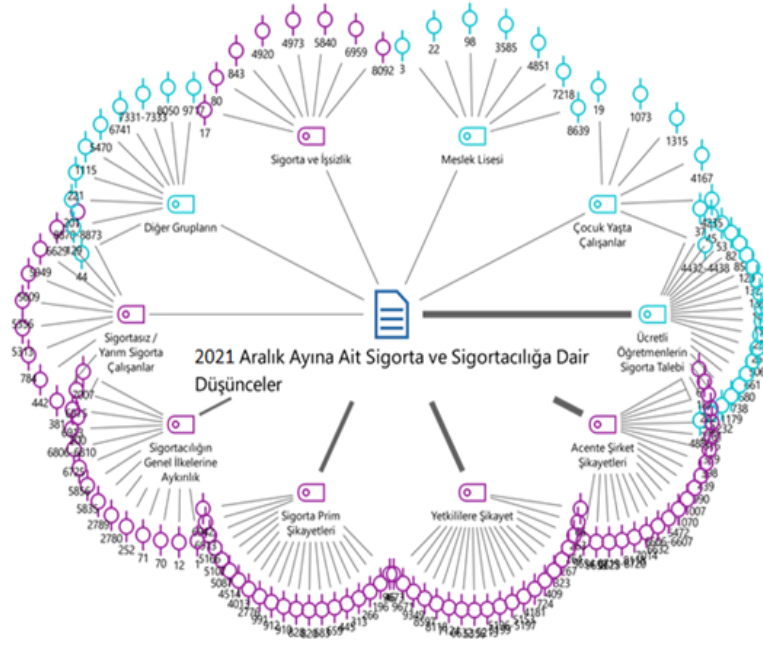
Şekil 2: 2021 Aralık ile 2022 Ocak Ayının İki Vaka Modeli Karşılaştırması

“İki vaka modeli kullanılarak, kodların kapsamı görselleştirilebilmektedir. İlgili konular, iki durumda veya yalnızca bir durumda ortaya çıkar. Kodların frekansları vaka bazında üretilebilir ve bunların notları da entegre edilebilir. İki durum modeliyle iki belgeyi, belge grubunu, belge setini veya bu düzeylerin bir karışımı karşılaştırılabilmektedir” (Aktaran Çiçekdağı, Korkmaz Orhan ve Özdemir Akgül, 2022: 875). Şekil 2’de de görüldüğü üzere çalışma kapsamında iki vaka modeli kullanılarak 2021 Aralık ile 2022 Ocak ayının karşılaştırması yapılmıştır. Buna göre, iki ayda atılan tweetler kapsamında oluşturulan kodlardan çoğunluğu ortaklık göstermektedir. Ücretli öğretmenlerin sigorta talebi, yetkililere şikâyet, acente şirket şikâyetleri, meslek lisesi, sigorta prim şikâyetleri, sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık, diğer gruplar, sigortasız/yarım sigorta çalışanlar, çocuk yaşta çalışanlar, sigorta ve işsizlik ortak kodlardır. Ocak ayında atılan tweetler neticesinde avukatlık stajı farklı bir kod olarak ortaya çıkmaktadır.

#### 4.2.3. 2021 Aralık ve 2022 Ocak Ayına Dair Düşüncelerin Ağırlıkları

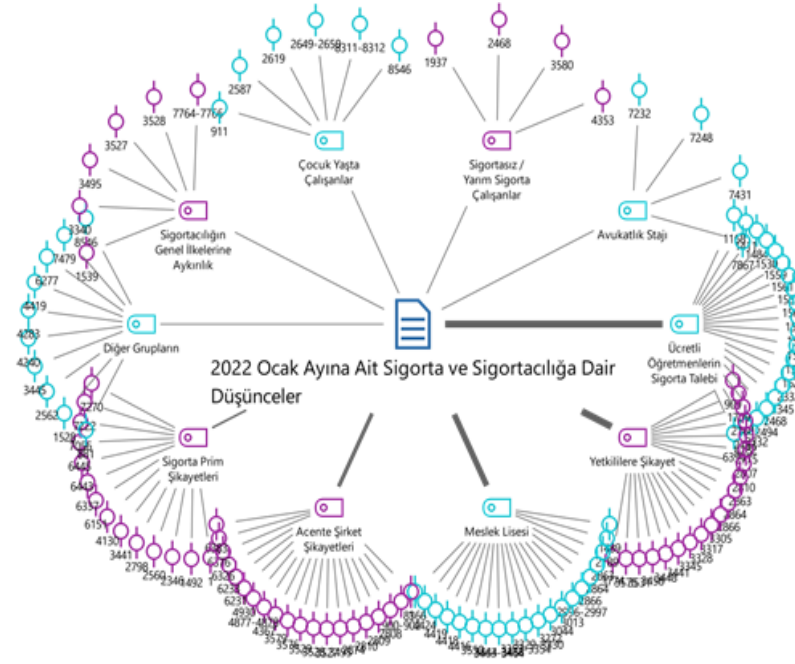
Ağırlıkları analiz etmek için kullanılan “Tek vaka modeli; seçilen belgenin notlarını, kodlarını kod bölümlerini görünür kılmayı amaçlamaktadır. Belge ile kodlar çizgilerle birbirine bağlanmıştır ve her bir çizginin genişliği birbirinden farklıdır. Genişlik her bir kodun önemine işaret etmektedir” (Aktaran Burucuoğlu ve Erdoğan Yazar, 2020:109).





Şekil 3: 2021 Aralık Ayının Tek Vaka Modeli

Şekil 3'de yer alan 2021 Aralık ayında atılan tweetlerin tek vaka modeli incelendiğinde ücretli öğretmenlerin sigorta taleplerinin, ağırlıklı olduğu görülmektedir. Ücretli öğretmenlerin sigorta talepleri ardından ağırlıkları yüksek olanlar, sırasıyla acente şirket şikayetleri, yetkililere şikayet, sigorta prim şikayetleri, sigortacılığın genel ilkelerine aykırılıktır. Ağırlıkları en düşük olanlar ise çocuk yaşta çalışanlar ve meslek lisesidir. Buna göre 2021 Aralık ayında en fazla ücretli öğretmenlerin sigorta talebi için tweet atıkları anlaşılmaktadır. Twitter kullanıcılarının sigorta şirketleri şikayetleri de yine çok fazla atılan tweet konusu olmaktadır.



Şekil 4: 2022 Ocak Ayının Tek Vaka Modeli

Şekil 4'te yer alan ocak ayında atılan tweetlerin tek vaka modeli incelendiğinde aralık ayı ile kıyaslandığında benzerlikler ve farklılıklar bulunmaktadır. Örneğin Ocak 2022'de de ücretli öğretmenlerin sigorta taleplerinin, en ağırlıklı olduğu görülmektedir. Ücretli öğretmenlerin sigorta talepleri ardından ağırlıkları yüksek olanların sıralaması değişmiş olup, yetkililere şikayet, meslek lisesi, acente şirket şikayetleri şeklinde bir sıralama oluşmuştur. Ağırlıkları en düşük olanlar ise avukatlık stajı ve sigortasız/yarım sigorta çalışanlardır. Buna göre ücretli öğretmenlerin sigorta talep tweetleri süreklilik göstermektedir. Bu ayda ayrıca Aralık 2021'de ağırlığı en düşük olan meslek liselerinde eğitim gören ve staj yapanların sigorta talep tweetlerinin de ağırlıklı olduğu görülmektedir.

#### 4.3. Alt Kodların İstatistikleri

MAXQDA, daha öncede ifade edildiği üzere, alt kodların istatistiki verilerine ulaşmayı da sağlamaktadır. Çalışmanın bu bölümünde de alt kodların sayıları ve yüzdelik oranları verilmiştir.

##### 4.3.1. Şikâyet Kodunun Alt Kodlarının İstatistiği

	Bölümler	Yüzde
Yetkililere Şikayet	65	33,33
Acente Şirket Şikayetleri	52	26,67
Sigorta Prim Şikayetleri	34	17,44
Sigortacılığın Genel İlkelerine Aykırılık	20	10,26
Sigortasız / Yarım Sigorta Çalışanlar	14	7,18
Sigorta ve İşsizlik	10	5,13
TOPLAM	195	100,00

Şekil 5: Şikâyet Alt Kodunun Sayıları

Öncelikle alt kodların ne kadar kodlandığını sayı olarak vermek gerekirse; şikâyet kodu altındaki yetkililere şikâyet alt kodu 65 kere kodlanmış, acente şirket şikâyetleri 52, sigorta prim şikâyetleri 34, sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık 20, sigortasız/yarım sigorta çalışanlar 14, sigorta ve işsizlik 10 olmak üzere toplamda 195 kere kodlanmıştır.



Şekil 6: Şikâyet Alt Kodunun Oranları

Şekil 6'da, sigorta kodunun her bir alt kodunun kodlanma sıklıklarının yüzdeleri yer almaktadır. Şikâyet koduna ait yetkililere şikâyet alt kodunun kodlanma sıklığının %33,3; acente şirket şikâyetleri alt kodunun %26,7 olduğu belirlenmiştir. Sigorta prim şikâyetleri alt kodunun kodlanma sıklığı %17,4; sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık %10,3; sigortasız/yarım sigorta çalışanlar alt kodunun %7,2; sigorta ve işsizlik alt kodunun %5,1 olduğu saptanmıştır. Bu istatistiki verilerden yola çıkarak sigorta ve sigortacılık kapsamında atılan tweetlerde, tweet kullanıcılarından oluşan kamuoyunun sigorta uygulamaları eksiklikleri ile ilgili yetkilileri sorumlu tuttuğu birincil veri olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan sigorta şirketlerinin de uygulamalarını eleştirmekte oldukları sonucu da çıkmaktadır.

Burada şikâyet kodunun alt kodlarının içeriğine ve ilgili ifadelerden bazılarına yer vermek gerekir. En yoğun kod sıklığı olan şikâyet kodunun bir alt kodu "yetkililere şikâyet", Twitter'da kişilerin sigorta ve sigorta ile ilgili süreçleri şikâyetlerini yetkili birimlere bildirmesini, seslenmesini içermektedir. Yetkililer olarak nitelendirilenler ise genellikle bankaları, devlet veya bakanlıkları kimi zaman da ekonomistleri ifade etmektedir. Tweetler incelendiğinde kamuoyunun -sözleşmeye dayalı, taraflarının sigortacı ve sigortalının olduğu- özel sigorta ve sigortacılıkla ilgili ifade etmek istediklerini özellikle de şikâyet içeren durumları sosyal ağlar yoluyla aktardığı anlaşılmaktadır. Ancak burada doğrudan özel sigortalının içeriği veya ilkeleri ile ilgili değil, bazı özel sigortalı zorunlu sözleşmeye tabi tutan banka ve ilişkili oldukları sigorta şirketlerine yönelik şikâyetlerin olduğunu vurgulamak gerekir. Twitter kullanıcılarından bazıları bankanın zorunlu sigorta yapmasını yetkilileri kendi cümlesinin başına ekleyerek şikâyette bulunmuştur:

*@Tbankası Sayın yetkililer Kredi kullandık sigorta zorunlu yapıldı hastalık vs bize sorulmadı. Şimdi sigorta şirketi Zorluk çıkartıyor banka hiç orali değil". (Ocak, 2022).*

*@Kbankası Bankanızdan şikayetçiyim. Kafasına göre sormadan hayat sigortası yapıp 575 lira nakit paramı şak diye hesabımdan kesiyor. Sizi her yere şikâyet edeceğim tüm yasal yollara başvuracağım paramı iade edeceksiniz bana sormadan sigorta yapamazsınız kuruşumu bile alamazsınız! (Aralık, 2021).*

Şikâyet kodunun "acente şirket şikâyetleri" alt kodu, sigorta şirketleriyle bir sözleşme yapan kişilerin sorunla karşılaştıklarında sigorta şirketleriyle iletişim kuramamaları ve kamuoyunu nezdinde sigorta şirketiyle olan problemlerini sosyal ağlardan çözüme kavuşturma amaçlı yazdıkları ifadelerden oluşmuştur. Sigorta şirketlerini şikâyette bulunanların ifadelerinden bazıları şu şekildedir:

*X sigortamı. Bence bir daha düşünün, dolandırılan acentesinin acısını müşterisinden çıkaran şirket. Kendi acentesi İdeal grup sigorta dolandırılmış, benim araç sigortasını haber vermeden iptal etmiş. Ben de sigortam var diye Allah'a emanet dolaşıyorum trafikte (Ocak, 2022).*

*Diğer yollardan sorunuma hiçbir çözüm bulamadığım için burada yazıyorum. ...Y bankası iştiraki olması nedeniyle X sigortayı tercih ettim. Son 10 gün içerisinde şirketiniz nedeniyle oldukça mağdur edildim. Tebrik ediyorum (Aralık, 2021).*

*@Zbankası Destek parayı alırken herkes şahane ama hesapla ilgili sorun düzeltmeye gelince herkes sıyrılıyor. Dolar bu haldeyken benim hesabımla ilgili sorunumu kim düzeltecek? (Aralık, 2021).*

Görüldüğü üzere Twitter'da doğrudan acente şirketlerinin kendilerini etiketleyerek ya da ismini belirterek acente şirketleriyle ilgili sorunlarını dile getiren kişiler de bulunmaktadır. Acente şirket şikâyeti alt kodu altında yer alan ifadelerin tamamıyla sözleşmeye dayalı özel sigortacılıkla ilgili olduğu görülebilmektedir ve özel sigortalının anlaşma ilkelerine uymadıkları Twitter kullanıcılarının bazıları tarafından ifade edilmektedir. Şikâyet kodu altındaki "sigorta prim şikâyetleri" alt kodu ise Twitter kullanıcılarının bazılarının sigorta primlerinin yüksekliği veya işçi çalıştıranların çalışanlarına ödemesi gereken sigorta primlerinin kişilere ekonomik bir yük oluşturduğuna dair ifadelerinden ortaya çıkmıştır. Bu sigortanın 4a sigorta sistemi kapsamına girdiği anlaşılmaktadır. 4a sigorta sistemi, özel işyeri olan işverenlerin "iş kazaları, meslek hastalıkları, hastalık, doğum, yaşlılık ve ölüm gibi durumlarda mali güvence sağlamak" adına çalıştırdıkları elemanları için Sosyal Sigortalar Kurumuna prim ödeme yükümlülüğünü içermektedir (Monopolisigorta, 2024). Esnaf vb gibi kendi işyerleri olan ve eleman çalıştıran kişilerin primlerle ilgili şikâyetlerine Twitter mecrasında karşılaşılmaktadır. Twitter kullanıcılarının bazılarının ifadeleri şu şekildedir:

*Ben esnafım 3200 veriyorum şu an sigortaya gücüm yetmiyor geçtim 10 bini 5 bin yapsalar benim gücüm yetmez nasıl olacak asgari ücretle beraber devletin esnafa destek olması gerekmiyor mu sigorta maliyeti falan (Aralık, 2021).*

*Ödediğim bağkur ve sigorta primleri artıyor. ...Sadece karnımı doyuruyorum 2 yıldır ve bundan çok sıkıldım. (Aralık, 2021).*

Bunun yanı sıra şikâyet kodunun altında yer alan "sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık" alt kodu hem sigorta şirketlerinin hem de sigorta yaptıran kişilerin sigortacılık genel ilkelerine uygun hareket etmemekten doğan birtakım problemleri Twitter'da ifade etmeleri sonucunda oluşmuştur. Sözleşmeye dayalı özel sigortalı kapsamında sigortanın riski önleme veya azaltma gibi bir misyonu olmakla birlikte, sigorta ile elde edilebilecek haksız kazançların önüne geçilmesi için sigortanın genel ilkeleri belirlenmiştir. Sigortanın ilkeleri yasal zemine dayandırılır ve bu nedenle bu ilkelere uymak

zorunluluğu bulunmaktadır. Sigortanın ilkelerinden bazıları ise sigortalanabilir menfaat, mutlak iyi niyet prensibi, tazminat prensibi, halefiyet (hakların devri- rücu) prensibi, hasara katılım prensibi, hasara en yakın neden prensibi şeklinde sıralanabilir. İfadelerden biri şu şekildedir:

@... Hizmetleriniz iyi hoş ama, uçuşum güvende hizmetiniz kapsamında uçak biletim için sigorta yaptırdım. İptal ettirdim ücret iadesi için 1 haftadır uğraşıyorum. Sigorta yaptırırken 5dk, ama iadeye gelince hala çözüm yok. Sizin gibi kurumsal bir firmadan bunu deneyimlemek çok üzücü (Aralık, 2021)

Örneğin bu ifadeden, sözleşmenin içeriği bilinmemekle birlikte, halefiyet (Hakların Devri- Rücu) ilkesinin yerine getirilmediğine dair bir söylem bulunmaktadır. Halefiyet ilkesi bir kişinin sigorta sözleşmesi yaptırdığı bir konuda hasara uğramasına sebep üçüncü kişiler bulunmakta ise sigorta şirketi hasara uğrayan sigortalının zararını ödemekle birlikte zarara neden olan üçüncü kişilerden de kusuru oranında bedelin tazminini talep etmesini içermektedir (Hızlı, 2007: 19). Bu ilkenin içeriğinden yola çıkarak kişinin halefiyet ilkesine yönelik bir şikâyeti dillendirdiği söylenebilir. Öte taraftan sigortanın genel ilkeleri arasında yer alan tazminat ilkesine uymayan bireylere yönelik ifadeler yer almaktadır:

Adam çok pahalı pürolar almış. Sonra bunları sigortalatmış. Oturup hepsini içmiş ve sigorta şirketini mahkemeye vermiş pürolar küçük çaplı bir yangında yandı diyerek. Muazzam bir tazminat almış.... (Ocak, 2022).

Sigortanın tazminat temel ilkesinin güdülmesindeki temel amaç, sigortalının sigortacı tarafından sağlanacak olan tazminat bedeli ile zenginleşmesini yani hukuki çerçevede yer alan sebepsiz zenginleşmenin önüne geçmektir. Bu nedenle tazminat bedeli poliçe kapsamına alınarak herhangi bir hasar karşısında sigortacının sigortalıya ödeyeceği miktar poliçede yer alan miktardan fazla olamayacağı ve sigortalının sigorta yaptırdığı azami bedelin üzerinde olamayacağı teminat altına alınmıştır (Çipil, 2019: 71). Twitter kullanıcısının ifadesinden ise sigorta yaptıran kişinin, sigorta şirketine tazminat ödeterek haksız kazanç sağladığı yönündedir ve sigortacılığın genel ilkelerinin ihlal edildiğine dair bir başka örnektir. Bu sigortanın genel ilkelerine aykırılık alt kodunun da özel sigortacılıkla ilgili olduğunu belirtmek gerekir. Şikâyet kodunun altında yer alan “sigortasız-yarım sigorta çalışanlar” alt kodunun içeriği ise sigortası olmayan, çalışmak istediğinde işverenlerin sigorta yapmak istemediğini vurgulayan veya yarım sigorta ile çalıştırılan kişilerin sigorta ile ilgili şikâyetleri neticesinde belirlenmiştir.

Hayat şartları çok zorlaştı iş bulmakta zorlanıyoruz..izinde olan mahkumlar olarak bizim iş bulma şansımız iyice azaldı iş yerleri bugün varsın yarın belki cezaevine geri döneceksin diye sigorta yapmak istemiyorlar.. (Aralık, 2021).

Ben yazın iş bulup kendi harçlığını çıkartayım en azından diyorum, iş veren 12 saat için 1500 TL veriyor, sigorta yapmıyor. Sonra biz iş beğenmiyor oluyoruz. Köle olmak istemiyoruz (Aralık, 2021).

Sigortası olmayan veya yarım sigorta çalışan kesimlerin, cezaevinden izinli çıkan ve asgari ücretle geçinmeye çalışan veya işverenlerin asgari ücretli iş teklif ettiği, özellikle de esnek çalışma modeline tabi olan bireylerden oluştuğu kullanıcı ifadelerinden anlaşılmaktadır. Kişiler ya sigortasızlık ya da iş kazası ve meslek hastalığı gibi belli başlı boyutları içeren kısmi sigortalılığı<sup>c</sup> eleştirirken aynı zamanda zorunlu sigortalılık ilişkisine tabi olmak istemekte dirler. Şikâyet kodunun altında yer alan “sigorta ve işsizlik” alt kodu kişilerin özel işyerlerinde çalışanlara yönelik ödemesi gereken sigorta primleri ilgili şikâyetlerini dile getirdikleri ifadelerden ortaya çıkmıştır. Burada genel olarak kişiler özel şirketlerin çalışanlarına sigorta ödeyemediği için işçilerini işten çıkardığı veya işe yeni çalışan almama kararı aldığı bu nedenle sigorta primlerinin yüksek olmasının işsizlik sonucunu doğuracağını belirtmişlerdir. Bu da yine sigorta prim şikâyetleri kodunun içeriğini belirtirken vurgulandığı gibi sosyal sigortaların 4a sisteminin işverenlere yükümlüğü kıldığı primlerle bağlantılı olduğunu söylemek gerekir. İfadelerden bazıları ise şu şekildedir:

Şimdi buraya güzel bi senaryo bırakayım bakalım olacak mı askeri ücreti 4.000 tl üstü yap iş verenden bi altı ay sigorta ve stopaj alma o arada seçimi patlat sonra işverenden sigorta almaya başla iş veren 4 olan eleman sayısını üçe düşürsün merhaba işsizlik (Aralık, 2021).

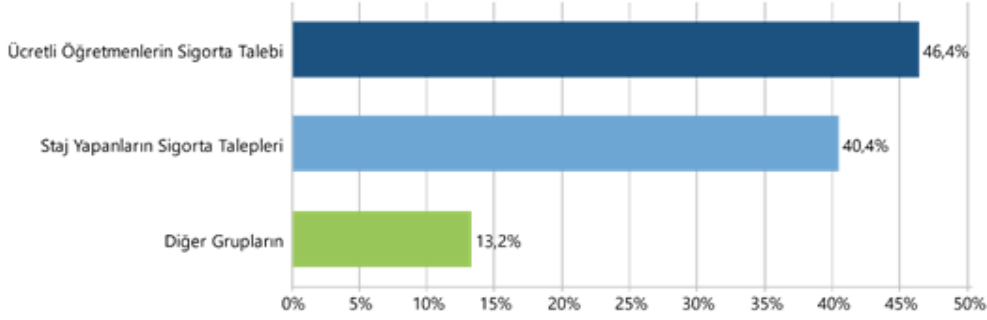
Eğer bu devlet sigorta primlerini bu kadar artırırsa çok işsiz olacak, çoook (Aralık, 2021).

Şikâyet kodu altındaki alt kodlardan da anlaşılacağı üzere şikâyet kodu özellikle özel sigorta acenteleri veya şirketleri, işyeri sahibi olan işverenlerin çalışanlarına özel sigorta yapması ve devlete ödedikleri sigorta primleri ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Bununla beraber sigorta talep kodu ise genellikle devlet destekli sosyal güvenlik haklarından ve/veya

<sup>c</sup> “Hizmet akdiyle çalışmakla birlikte, 4857 sayılı İş Kanununun 12 ve 13’üncü maddelerine istinaden kısmi süreli veya çağrı üzerine çalışanlar ile ev hizmetlerinde ay içinde 30 günden az çalışanlar sigortalıların, ay içerisinde kısmi çalıştıkları toplam sürelerin, 7,5 saate bölünmesiyle çıkan sürenin sigortalıya hizmet olarak mal edilmesi imkânı getirilmiştir. Bu kapsamda çalışanlar da genel sağlık sigortasına kapsamına alınacak ve ay içerisinde eksik kalan çalışma günlerinin genel sağlık sigortası primi açısından tamamlamaları zorunlulukları olacaktır. Daha açık ifadelerle, bu durumda olanlar ay içinde genel sağlık sigortasından tam olarak yararlanacaklardır” (SGK, 2022).

sigortalardan yararlanmak için kişilerin Twitter’da yazdıkları sigorta talep ifadelerinden oluşmaktadır. Özel sigorta şirketleri ile ilgili şikâyet veya sorunlar dile getirilirken sosyal sigortalar için talep ifadeleri ön plana çıkmaktadır.

### 4.3.1. Sigorta Talep Kodunun Alt Kod İstatistikleri



Şekil 7: Sigorta Alt Kodunun Oranları

Şekil 7’de görüldüğü gibi sigorta talep koduna ait ücretli öğretmenlerin sigorta talebi alt kodunun kodlanma sıklığının %46,4; staj yapanların sigorta talepleri alt kodunun %40,4; diğer gruplar alt kodunun %13,2 olduğu tespit edilmiştir. Bu kodlama sayıları ve sıklıklarına bakıldığında ücretli öğretmenlerin sigortasız çalıştırıldığı ve sigorta ihtiyaçlarının giderilmesi için birçok tweet attıkları seslerini duyurmaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Sigorta talep kodu altında yer alan kodların açıklamasına yer vermek gerekirse; alt kodlardan birini olan “ücretli öğretmenlerin sigorta talebi” dengesiz bir maaş ödemesi olan ve sosyal hakları olmayan, SGK primleri de düzenli olarak yatırılmayan ücretli öğretmenlerin talep ifadelerinden oluşmaktadır. Alt kodlama sıklığı %46,4 olan “ücretli öğretmenlerin sigorta talebi” kodunu oluşturan ifadelerden birkaçı şu şekildedir:

*Ücretli öğretmen de bu devlete hizmet eden bir öğretmen. Yarım öğretmen konumunda olmak istemiyoruz. En az asgari ücret ve tam gün sigorta bizim de hakkımız. Buna bi düzenleme gelmeli (Aralık, 2021).*

*Bu ülkede yarım sigorta ile asgari ücretin altında maaş ile çalışan ismine Ücretli öğretmen denilen bir kesim hiç görülüyor çözüm bulunmuyor (Aralık, 2021).*

*Tam ay maaş alan bir ücretli öğretmenin eline geçen para ancak bu. Asgari ücretin çooook çooook altı. Hemde tam saate girildiği taktirde. Gerisini varın siz düşünün. En az asgari ücret ve tam sigorta istiyoruz. #ÜcretliÖğretmenlerAdaletİstiyor (Ocak, 2022).*

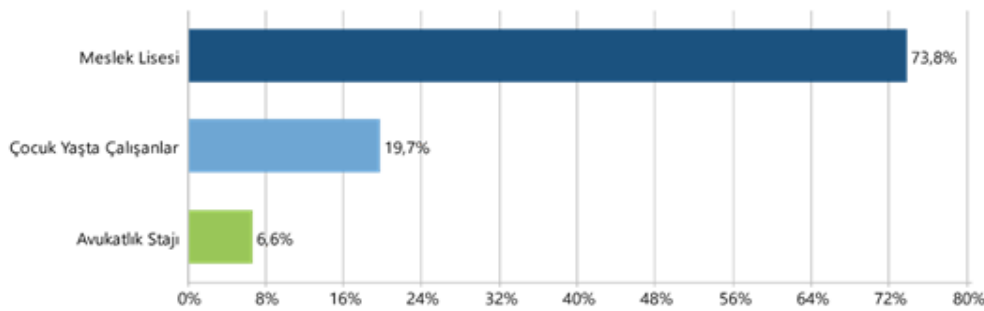
Twitter kullanıcılarının ifadelerinden de anlaşılacağı gibi, ücretli öğretmenler maaş ve kadro sıkıntılarını da belirtmekle birlikte yarım sigorta ile çalıştıklarını vurgulayarak tam sigorta talepleri üzerine tweet gönderisinde bulunmaktadır. Ücretli öğretmenlerin yeteri kadar sosyal haklardan yararlanamadığı gerçeği ortaya çıkmaktadır. Daha önce de vurgulandığı üzere ücretli öğretmenlerin sigortadan kastettikleri, kısmi olmayan tüm sigorta kollarını kapsamına alan sosyal sigorta türünü oluşturmaktadır. Nitekim 1980 sonrası neoliberal politikaların uygulanmasıyla beraber düşük ücret, güvencesiz, yarı zamanlı, geçici, sözleşmeli ve esnek çalışma modeli birçok sektörde görülmeye başlanmıştır. Türkiye’de öğretmenlik mesleği kadrolu ve ücretli öğretmenlik olmak üzere farklı modellerde uygulanmaktadır. Buna göre ücretli öğretmenler “geçici öğretmen” statüsünde yer almakla birlikte ders saati karşılığında ücret almakta, sigorta primleri de ders saatleri üzerinden değerlendirilmektedir (Polat, 2013: 68-71). Bu anlamda ücretli öğretmenlerin sigortalılık ilişkisi<sup>d</sup> prime esas kazançlar çerçevesinde belirlenmektedir (SGK Genelge, 2015). Sağlık güvencesi için belirli işgünü çalışmalarını gerekli olmakla birlikte bu süreyi dolduramadıklarında sağlık hakkından faydalanamamaktadırlar. Aynı zamanda yıllık, mazeret ve idari izin hakları bulunmamaktadır ve kadrolu öğretmenlere kıyasla düşük ücret almaktadırlar. Ücretli öğretmenlerin bu farklı

<sup>d</sup> 2013/11 SGK Genelgesinin 1.7- Usta öğreticiler ve kamu idarelerinde ders ücreti karşılığı görev verilenler başlığı altında ücretli öğretmenlerin sigortalılık ilişkisi şu şekilde belirlenmiştir: “Milli Eğitim Bakanlığı tarafından düzenlenen kurslarda usta öğretici olarak çalıştırılanlar ile kamu idarelerinde ders ücreti karşılığı görev verilenler sigortalı sayılmıştır. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı her derece ve türdeki örgün ve yaygın eğitim kurumlarında ek ders ücreti karşılığında ilgili mevzuatı çerçevesinde uzman ve usta öğretici olarak çalıştırılanlar 657 sayılı Kanununun 89 uncu maddesine göre her derecedeki eğitim ve öğretim kurumları ile üniversite ve akademi (askeri akademiler dahil), okul, kurs veya yaygın eğitim yapan kurumlarda ve benzeri kuruluşlarda öğretmen veya öğretim üyesi bulunmaması halinde ücretle ek ders görevi verilenlerden Kanununun 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine tabi olmayanlar (a) bendi kapsamında sigortalı olacaklardır. Kanununun 80 inci maddesinin birinci fıkrasının (j) bendi ile Milli Eğitim Bakanlığına bağlı her derece ve türdeki örgün ve yaygın eğitim kurumlarında uzman ve usta öğretici olarak çalıştırılanların prim ödeme gün sayısı 30 günü aşmamak kaydıyla, bir takvim ayı içerisinde hak kazandıkları brüt ek ders ücreti toplam tutarının, prime esas günlük kazanç alt sınırına bölünmesi sonucu bulunacaktır”. (SGK Genelge, 2015: 6-7)

istihdam biçimine tabi olmaları, tayin, izin, iş ve sağlık güvencesi, görevde yükselme, ücret, emeklilik vb. özlük hakları açısından (Polat, 2013: 81) olduğu gibi sigorta primlerinin ders saatleri üzerinden, sadece bir kısmının ödenmesi açısından da çeşitli sorunlar yaşadıkları anlaşılmaktadır. “Diğer gruplar” adlı alt kod ise ücretli öğretmenlik, meslek liseleri ve avukatlık stajı sigorta talepleri dışındaki farklı kesimlerden kişilerin, devlet destekli sosyal sigorta taleplerinden oluşmaktadır. Bu diğer gruplar arasında asgari ücretli çalışanlar, korucular, zorunlu askerlik yapanlar, özel klinik imkânlarından ve psikolojik danışmanlığın sigorta kapsamına alınmasını isteyenler ve ev hanımlarının sigorta talepleri bulunmaktadır. Bu grupların devletin katkılarıyla finanse edilen, devletin sigortacı konumunda olduğu sosyal sigortalardan faydalanmak istedikleri anlaşılmaktadır. Bu anlamda toplumun her kesiminden bireylerin güvence altında yaşamak adına sosyal sigortalara önem verdiği ifade edilebilir. Bireylerin geleceklerini, emeklilik süreçleri de dâhil olmak üzere teminat altına almak istedikleri anlaşılmaktadır.

#### 4.3.2.1. Staj Yapanların Sigorta Talepleri Altında Yer Alan Kodların İstatistiği

Sigorta talep kodunun altında yer alan staj yapanların sigorta talepleri alt kodunun altında meslek lisesi, çocuk yaşta çalışanlar ve avukatlık stajı olmak üzere üç alt kod olduğu daha önce de ifade edilmişti. Bu bölümde bu üç alt kodun oranları incelenmiştir.



Şekil 8: Staj Yapanların Sigorta Talepleri Alt Kodunun Oranları

Şekil 8’de staj yapanların sigorta talepleri alt kodunda yer alan meslek lisesi, çocuk yaşta çalışanlar ve avukatlık stajı incelendiğinde; meslek lisesi alt kodunun kodlanma sıklığının %73,8, çocuk yaşta çalışanlar alt kodunun kodlanma sıklığı %19,7; avukatlık stajı alt kodunun sıklığının %6,6 olduğu görülmektedir. Buna göre sigortasız staj yapan meslek lisesi mezunlarının kendilerine sigorta sağlanması yönünde yüksek oranda talepleri bulunmaktadır. Hukuk mezunu olan ve avukatlık stajı yapanların ise sigorta taleplerinin çok az oranda olduğu anlaşılmaktadır.

Sigorta talep kodunun altında yer alan “staj yapanların sigorta talepleri” alt kodunun altındaki “meslek lisesi” alt kodu, ortaöğretim kurumları içerisinde yer alan meslek liselerinde eğitim sürecinde staj yapan öğrencilerin, staj yaptıkları dönemin sigorta kapsamına dâhil edilmesini istemelerini içermektedir. Görüldüğü üzere staj yapanların sigorta talepleri alt kodu altında da en yüksek kodlanma sıklığı %73, 8 ile meslek lisesi olmuştur. Meslek lisesi alt kodundaki oranın yüksek olarak çıkması Twitter’da taleplerini #StajSskBaşlangıcıOlsun hasthagi ile yürütmeleri ve gündem oluşturabilmeleridir. Meslek lisesi öğrencilerinin sigorta talepleri şu şekilde Twitter’da yer almaktadır:

*Erken emeklilik değil borçlanma hakkı istiyoruz. Meslek lisesi mezunları olarak yaptığımız stajın sigorta başlangıcı olarak kabul edilmesini istiyoruz. #StajSskBaşlangıcıOlsun (Aralık, 2021).*

*Çalışıp emek vermiş meslek lisesi stajyerlerinin sigorta girişi başlangıç sayılmalıdır, elinde sigorta kartı var ama emeklilik için sigorta başlangıcı kabul edilmiyor, bu durum emeğin karşılığının verilmemesidir (Ocak, 2022).*

*Liseye giderken son sınıfta 3 gün işletmede 2 gün okulda eğitim aldık. Bizler emeğimizin karşılığı olan sigorta başlangıcımızın stajın da dahil edilmesini bekliyoruz (Ocak, 2022).*

Aslına bakıldığında 5510 sayılı Kanun’da Çıraklar ve Meslek Lisesi Öğrencileri (m. 5/b) hakkında bir madde bulunmaktadır ve meslek lisesi öğrencileri kısmi sigortalılık kapsamında yer almaktadırlar. Buna göre “1986 tarih ve 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’nda belirtilen aday çırak, çırak ve işletmelerde mesleki eğitim gören öğrenciler, iş kazası ve meslek hastalığı ve hastalık sigortası kapsamında sigortalı sayılırlar” (Şenocak, 2010: 66). Meslek lisesinde eğitim gören ve bu süreçte staja tabi tutulan öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalıkları sigortası bakımından sigortalı sayılması kısmi sigortalılık ilişkisi olduğunu göstermektedir. Caniklioğlu’nun belirttiğine göre de (2019: 38) “Bazı kişiler vardır ki esas itibarıyla Kanun’un kapsamına girmesini gerektirecek bir faaliyette bulunmamasına rağmen yaptıkları işler nedeniyle Kanun’da öngörülen sosyal tehlikelerle karşılaşabilmektedirler. Sosyal koruma düşüncesiyle bu gibi faaliyetlerde bulunan kişiler de Kanun’un kapsamına alınmaktadırlar. Ancak bu kişiler tüm sigorta kolları açısından değil yaptıkları işin niteliğine

göre karşılaşılabilecekleri sosyal risklere karşı sosyal güvenceye kavuşturulmaktadır. 5510 sayılı Kanun da bu genel ilkeye uygun olarak özel hükümler öngörmüştür". Kanun'da koşullar ve kapsam belirtilmesine rağmen bir dijital mecra alanı olan Twitter'deki kamuoyu paylaşımlarına bakıldığında Twitter kullanıcılarının bazılarının, eğitim hayatları içerisinde, ortaöğretim kademesinde staj yaptıklarını ve sigorta girişlerinin staj yaptıkları dönemde yapılmasına rağmen sosyal sigorta haklarından yararlanamadıklarını gündem oluşturarak belirttikleri görülmektedir. Ayrıca kısmi olmayan sigorta taleplerini ifade etmektedirler. Aynı zamanda sosyal sigortanın sunduğu emeklilik haklarından daha erken faydalanmayacak olmaları yine kendi ifadeleri ile emeklerinin karşılıklarını alamama olarak nitelendirilmektedir. Sigorta talep kodunun altında yer alan "staj yapanların sigorta talepleri" alt kodunun altındaki "çocuk yaşta çalışanlar" alt kodu, kod sıklığı, %73,8 olan staj hakkını dile getiren meslek liselilerinin ve çırak olarak küçük yaşta çalışmaya başlayan kişilerin ifadeleri sonucu ortaya çıkmıştır. Ancak kendini çocuk işçi, küçük yaşta/çocuk yaşta çalışan olarak tanımladıkları için ayrı bir kod altında yer verme gereği duyulmuştur. Çocuk yaşta çalışanların kod sıklığı %19.7'dir. Her iki kod sıklığı birlikte değerlendirildiğinde ise %93, 5 alt kod sıklığı ile en yüksek oranda staj yapanların ve erken yaşta çalışmaya başlayanların sigorta başlangıç tarihinin erkene alınması, kısmi olmayan sigorta taleplerini dillendirdikleri anlaşılmaktadır. Buna göre "çocuk yaşta çalışanlar" alt koduna ait ifadeler şu şekildedir:

*Bizler 16, 17 yaşlarında iş hayatına atılmış çocuklardık. Elimize SSK kartı verilip sigortanız başladı denildi öğretmenlerimiz tarafından. Biz ne biliriz primmiş uzun vadeli sigorta koluymuş. SONUÇ: Çocuktuk ve kandırıldık (Aralık, 2021).*

*Çocuktuk belki de devlet güvencesi altında çalıştırılırken, herşeye aklımız ermişte, elimize tutuşturulan sigorta sicil kartının ileride hiç bir şeye yaramayacağını anlayamamışız hak yerini bulacak (Aralık, 2021).*

*#ÇocukİşçilerKürsüye 3308 madde 7 işe girişle başlar diyor giriş var çalışma emek var sayılmıyor başlangıç sayılır günler sayılmazdı 5510 da yapılan değişiklikle tam sigorta ile başlar dendi mağdur olduk 1987 Özal borçlanma ile çözdü meclise gelen teklifler hep red oldu (Aralık, 2021).*

Sigorta talep kodunun altında yer alan "staj yapanların sigorta talepleri" alt kodunun altındaki "avukatlık stajı" adlı kod, meslek elemanı olarak yetişen avukatların staj esnasında uygulanmaya konmayan sigorta güvencesine dair ifadeleri sonucu oluşmuştur. Avukatlık stajı yapan yükseköğrenim mezunu öğrenciler, birçok sosyal haklarının yeterli olmadığını ve yine özellikle sigorta taleplerini dile getirmişlerdir:

*Avukatlık stajı mezuniyet sonrası yapılır, bir yıldır, tümüyle güvencesiz, parasız, sigorta primsizdir. Hatta eskiden sağlık sigortası da yoktu, şimdi lütfedip GSS verdiler. Patron avukatın keyfine bırakılmıştır sömürünün koşulları, usulü (Ocak, 2022).*

*Stajyer avukatlara sigorta yasağı kaldırılmalı, SGK iş günü gasbı sona ermelidir (Ocak, 2022).*

*Stajyer avukat, maaş bile ödenmiyor, sigortası da yok (Ocak, 2022).*

5510 Sayılı Kanun'da yükseköğrenim kurumları öğrencilerinin de staj dönemlerinde kısmi sigortalı sayılmasını öngören düzenleme yapılmıştır. Çünkü stajyer, öğrenim kurumlarında aldığı teorik bilgiyi işyeri ortamında geliştiren kişi olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca stajyerlerin işyeri ortamına katılmaları dolayısıyla iş kazasına uğramaları veya meslek hastalığına yakalanmaları olasılıkları bulunmaktadır. Bu nedenle Kanun, stajyerleri iş kazası ve meslek hastalığı çerçevesinde sigorta kapsamına almıştır (m.5/b). Diğer taraftan "bu kişilerden bakmakla yükümlü olunan kişi durumunda olmayanlar hakkında, ayrıca genel sağlık sigortası hükümleri de uygulanacaktır" şartı da eklenmiştir (Canıklıoğlu, 2019: 39). Ancak uygulamada Avukat stajyerliği yapan kişilerin çeşitli sıkıntılarla yüz yüze kaldıkları ve sigorta ile ilgili olan sorun ve taleplerini Twitter ortamından duyurdukları görülmektedir.

### 5.SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Sigorta, bireylerin hayatları veya sahip olduğu mal, mülklerin hasara veya zarara uğrama riskine karşı aldıkları bir tedbir niteliğindedir. Sigortayla ilgili tweetlerin eğilimlerini ve sosyal medyada sunulan duygu ve düşüncelerini anlamayı amaçlayan bu çalışmada, öncelikle olarak kelime bulutu yorumlanmıştır. Buna göre Twitter alanında en sık kullanılan kelime sigorta olduğu tespit edilmekle beraber sigorta kelimesi ile birlikte ve ilişkili olarak kullanılan farklı kelimeler de ortaya çıkmıştır. En ilişkili olanlar ise "staj", "ücretli", "başlangıcı", "yarım", "stajsskbaşlangıcıolsun", "öğretmen" gibi kelimelerden oluşmaktadır. Bu ifadeler Twitter kullanıcılarının genellikle sosyal sigortalarla ilişkili kelimeleri kullandıklarını göstermektedir.

2021 Aralık ayına ve 2022 Ocak ayına ait sigorta ve sigortacılığa dair atılan tweetlerde şikâyet ve sigorta talep şeklinde iki ana kod ortaya çıkmıştır. Bununla beraber her iki ayın şikâyet kodunun altında sigorta ve işsizlik, sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık, sigortasız/yarım sigorta çalışanlar, yetkililere şikâyet, acente şirket şikâyetleri alt kodları oluşmuştur ve sigorta talep kodunun altına ise her iki ayda da benzer şekilde staj yapanların sigorta talepleri, ücretli öğretmenlerin sigorta talepleri ve diğer grupların şeklinde alt kod oluşmuştur. İki vaka modeli kullanılarak 2021 Aralık ile 2022 Ocak ayının

karşılaştırması yapıldığında iki ayda da atılan tweetler kapsamında oluşturulan kodlardan çoğunluğu ortaklık göstermektedir. Sadece ocak ayında atılan tweetler neticesinde avukatlık stajı farklı bir kod olarak ortaya çıkmaktadır. 2021 Aralık ve 2022 Ocak ayına dair düşüncelerin ağırlıklarına bakıldığında, 2021 Aralık ayında ilk olarak, ücretli öğretmenlerin sigorta taleplerinin, ikinci olarak acente şirket şikâyetlerinin ağırlıklı olduğu bulunmuştur. Twitter kullanıcılarının sigorta şirketleri şikâyetleri de ikinci çok fazla atılan tweet konusu olduğu ortaya çıkmıştır. Ocak 2022’de de yine ücretli öğretmenlerin sigorta taleplerinin, en ağırlıklı olduğu görülmüş olup, sadece ücretli öğretmenlerin sigorta talepleri ardından ağırlıkları yüksek olanların sıralaması değişmiş olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Acente şirket şikâyetleri ise üçüncü ağırlıklı alt kodu oluşturmuştur. Buna göre ücretli öğretmenlerin sigorta talep tweetleri süreklilik göstermiştir ve sonuç olarak insanların genel olarak sosyal sigortalar hakkında tweetler yazdığı tespit edilmiştir.

Bununla birlikte ana kodlardan birisi olan şikâyet kodunun altında da “yetkililere şikâyet”, “acente şirket şikâyetleri”, “sigorta prim şikâyetleri”, “sigortacılığın genel ilkelerine aykırılık”, “sigortasız/yarım sigorta çalışanlar”, “sigorta ve işsizlik” olmak üzere 6 alt kod ortaya çıkmıştır. Bu altı alt kod arasından yetkililere şikâyet alt kodu en yüksek kodlanma sayısına sahiptir. En düşük kodlanma sayısına sahip olan ise sigorta ve işsizlik alt kodudur. Şikâyet alt kodunun kodlanma sıklığı sonuçlarına bakıldığında ise yetkililere şikâyet oranının en yüksek olduğu, ikinci en yüksek oran ise sigorta acentesi şikâyetleri olduğu ortaya çıkmıştır. Bu oranlar, Twitter ortamlarında bireylerin genellikle sigorta ile ilgili olarak şikâyetlerini dile getirdiklerini göstermektedir. Şikâyetler için başka alanlar kullanmak yerine Twitter ortamlarında yetkililere seslenmektedirler. İkincil olarak sigorta acentesi ile ilgili sorunları dile getirdikleri anlaşılmıştır. Bu durum, bireylerin, sigorta ile ilgili bir sorun yaşadığında, bu sorunlarını, doğrudan ilgili birimlerle veya acentelerle çözmediklerini göstermektedir. Aynı zamanda, bireylerin, Twitter ortamlarında olumsuz duygu ve düşüncelerini belirtmekte olduğu ve sigorta ile ilgili sorunlarına bu ortamlarda çözüm aramakta oldukları anlaşılmıştır. İlerleyen yıllarda yapılabilecek çalışmalarda; sigorta poliçeleri, tazminat ödemeleri ve prim tahsilatları gibi farklı bakış açılarını da dikkate alarak sigorta kullanıcılarının düşünce ve görüşleri araştırılabilir. Diğer taraftan sigorta talep ana kodunun altında en yüksek orandan en düşük orana doğru sırasıyla ücretli öğretmenlerin, staj yapanların ve daha az oranda diğer grupların sigorta talepleri yer almaktadır. Bu durum toplumda yaşayan bireylerin kendilerinin risklere karşı güvence altına alınmasına yönelik düşüncelerini dile getirdikleri anlaşılmaktadır. Bununla beraber sigorta talep alt kodunun altında da üç kod ortaya çıkmış olmakla birlikte bu üç alt kod “meslek lisesi”, “çocuk yaşta çalışanlar” ve “avukatlık stajı” şeklindedir. Bu alt kodlara bakıldığında meslek lisesinde eğitim alırken staj yapan ancak bu stajları gerçekleştirirken sigorta hakkı tanınmayan bireylerin Twitter (X) ortamlarından seslerini duyurmaya çalıştıkları, özünde geriye dönük olarak staj yaptıkları dönemlerin sosyal güvence kapsamına alınması yönünde talepleri olduğu anlaşılmaktadır. Böylece sosyal sigortaların ekseninin genişletilmesine yönelik çalışmaların yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

## KAYNAKÇA

- ACAR, S. (2022). “Stratejik Yönetim Çerçevesinde Türkiye’deki Hayat Sigortası Şirketleri: Vizyon İfadelerine Yönelik Bir Analiz”. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13(1), 311-324.
- AKPINAR, T. ve ÖĞÜTOĞULLARI, E. (2020). “Türkiye’de Sosyal Güvenliğin Kısa Tarihçesi. Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi”, 6, 132-141.
- ALP, Ö. S. & KIRKBEŞOĞLU, E. (2015). “Sigorta Endeksi Getirisinin Doğrusal Olmayan Yapısı”, Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, (7) 13, 245-260
- ALPER, Y. (2017). “Sosyal Güvenlik Reformu (2008-2016): Kapsamla İlgili Gelişmeler. Sosyal Siyaset Konferansları”, 68-2015 (1), 1-23.
- ARICI, K. (2018) “Genel Olarak Sosyal Güvenlik (Kavram- Amacı-Konusu ve Tarihi Gelişimi)”, Y. ALPER, S. TEKELİ (Ed.) Sosyal Güvenlik, (3-31) Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- ARSEVEN, H. (1987). “Sigortanın Tarihçesi ve Geri Kalmışlığımızın Sebepleri”. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 43(1-4).
- ATATANIR, H. (2011). “Sosyal Güvenlik ve Aile Yardımı Uygulamaları”. Çalışma İlişkileri Dergisi, 2(1), 143-169.
- ATTİLA, İ., & GÜLAY, A. (2022). “Türkiye’de Sigorta Prim Üretimlerinin Dünya Sigortacılık Sektöründeki Yeri”. Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi, 4(8), 30-45.
- AYDIN, S. (2016). “Türkiye’de Kadının İstihdamı Ve Kadına Dair Sosyal Güvenlik Uygulamaları”. Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1), 243-258.
- AYHAN, A. (2012). “Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Güvenlik İlkeleri. Sosyal Güvenlik Dergisi, 2(1).
- BASKICI, M. (2002). “Osmanlı Anadolu’sunda Sigorta Piyasası: 1860-1918”. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 57(04), 1-33.



- BAŞ, T. & AKTURAN, U. (2017). Sosyal Bilimlerde Bilgisayar Destekli Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayınları, İstanbul.
- BAYRİ, O. (2013). "Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sisteminin Kurum ve Kapsam Olarak Gelişimi Ve Sosyal Güvenlik Adaleti". Sosyal Güvenlik Dergisi, 3(2).
- BERG, L. B. & LUNE, H. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Eğitim Yayınevi, İstanbul.
- BURUCUOĞLU, M., & ERDOĞAN YAZAR, E. (2020). "Üçüncü Parti Platformda Kargo Firmalarına Yapılan Müşteri Şikayetlerinin İçerik Analizi". Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 16(1), 99-114.
- CANBAY, T., & DEMİR, M. (2013). "Türkiye'de Sosyal Güvenlik Açıkları ve Sosyal Güvenlik Ahlakı". Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 20(2), 303-315.
- CANIKLIOĞLU, N. (2019) "Sosyal Sigortaların Uygulama Alanı", N. GEREK, A. İ. ORAL (Ed.) Sosyal Güvenlik Hukuku, (28-64), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- CRESWELL, J. W. (2020). Nitel Araştırma Yöntemleri, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- ÇAKAR, R., & YILDIRIM, İ. (2015). "Türkiye'de Sigorta Dağıtım Kanalları ve Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma". Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, (51), 424-435.
- ÇEKİCİ, M., & İNEL, M. (2013). "Türk Sigorta Sektörünün Direkt Prim Üretimlerinin Tahmin Teknikleri ile İncelenmesi". Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 34(1), 135-152.
- ÇİÇEKDAĞI, M., KORKMAZ ORHAN, B., & ÖZDEMİR AKGÜL, S. (2022). "Destinasyon Pazarlamasında Bir Tanıtım Aracı Olan Web Sitelerin Analizi: Türkiye Örneği". İşletme Araştırmaları Dergisi, 14(1), 865-883.
- ÇİPİL, M. (2019). Sigortacılık ve Risk Yönetimi, (3. Baskı) Seçkin Yayınları, Ankara.
- DEMİR, M. (2015). "Mevsimlik Tarım İşçilerinin Sosyal Güvenlik Haklarına İlişkin Değerlendirmeler ve Öneriler". Çalışma ve Toplum, 1(44), 177-194.
- DİLİK, S. (1988). "Sosyal Güvenliğin Tarihsel Gelişimi". Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 43(01).
- EKİNCİ, N. (2018). "Ankara İlinde Yaşayan Kişilerin Genel Sağlık Sigortası ve Özel Sağlık Sigortalarına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi", Gazi Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- ERDAL, F. & ERDAL, L. (2018). "Dünya'da ve Türkiye'de Sigortacılığın Gelişimi", M. Toprak, M. Çoşkun (Ed.), Bankacılık ve Sigortacılığa Giriş. (178-198). Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- ERSOY, B., & MERAL, H. (2023). "Türkiye'de Sigorta Araştırmalarının Genel Görünümü: Doktora Tezlerinin İçerik Analizi". Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25(2), 480-498.
- GÖKBAYRAK, Ş. (2010). "Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Dönüşümü". Çalışma ve Toplum, 2(25), 141-162.
- GÖKOĞLU M., KIRKBEŞOĞLU, E. & TUZLUKAYA, Ş. (2015). "Kurumsallaşma Sürecinde Retorik Stratejilerinin Rolü: Türkiye'de Sigortacılık Sektörünün Kurumsallaşması Üzerine Niteliksel Bir Analiz". İşletme Araştırmaları Dergisi. (7)3, 261-282.
- GÜNEŞ, İ., & YAKAR, A. G. S. (2004). "Sosyal Sigorta Finansman Yöntemleri ve Türkiye'de Sosyal Sigorta Kurumlarının Finansman Yöntemlerinin Değerlendirilmesi". Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13(2).
- GÜVEL, E.A. & GÜVEL, A. (2014). Sigortacılık, (7. Baskı) Seçkin Yayınları, Ankara.
- GÜVERCİN, C. H. (2004). "Sosyal Güvenlik Kavramı ve Türkiye'de Sosyal Güvenliğin Tarihçesi". Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 57(2).
- GÜZEL, A. (2005). "Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Öngörülen Reform Mevcut Sorunlara Çözüm mü?" Çalışma ve Toplum, 4(7), 61-76.
- HIZLI, P. B. (2007). "Sigorta Sektörünün Gelişimi, Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi ve Türkiye Uygulaması", Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- İZGİ, B. B. (2008). "Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Son Gelişmeler". Çalışma ve Toplum, 1(16), 85-107.
- KAYAKÖY TAŞ, M. (2015). "Dünya Sigorta Pazarında Türkiye'nin Yeri". İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 14(27), 135-151.

KUŞÇU, S., & REVANOĞLU, G. A. (2011). "Türkiye Sigorta Sektörü ve Analizi". Uluslararası Avrasya Ekonomileri Konferansı Bildiriler Kitabı, 138-142.

MERMER, A. (2010). Sigortacılığa Giriş, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları, İstanbul.

ONOCAK, D., DEMİR, M., & KÖSE, Ö. (2023). "BİST'te İşlem Gören Sigorta Şirketlerinin Sürdürülebilirlik Raporlarının İçerik Analizi ile Değerlendirilmesi". Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32 (Dicle Üniversitesi'nin 50. Yılına Özel 50 Makale), 368-394.

ORAL, A. İ. (2019) "Sosyal Güvenlik Kurumu", N. GEREK, A. İ. ORAL (Ed.) Sosyal Güvenlik Hukuku, (2-28), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

ÖÇAL, M., & BOYACIOĞLU, N. (2018). "Sosyal Güvenlik Hizmetlerinin Finansman Yöntemleri: Türkiye'de ve Dünyada Sosyal Güvenliğin Finansmanına Kısa Bir Bakış". Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(26), 910-923.

PEHLİVAN, E., & AKPINAR, Ö. (2022). "Türk Sigorta Sektöründe Faaliyet Gösteren Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Performans Değerlendirmesine Yönelik Ampirik Bir Uygulama". Öneri Dergisi, 17(58), 516-548.

POLAT, S. (2013). "Ücretli Öğretmenlik İstihdamının Yaratdığı Sorunlar Üzerine Nitel Bir Araştırma". Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(28).

SÖYLER, İ. (2021). "Katılım Sigortacılığının Hukuki Açından Değerlendirilmesi", Regesta, (6)2, 247-258.

ŞENER, H. Y., & BEHDİOĞLU, S. (2014). "Türkiye Sigorta Pazarının Gelişimindeki Ana Unsurların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 523-534.

ŞENOCAK, H. (2009). "Sosyal Güvenlik Sistemini Oluşturan Bileşenlerin Tarihi Süreç Işığında Değerlendirilmesi". In Journal of Social Policy Conferences (No. 56).

ŞENOCAK, H., (2010). Sosyal Güvenlik Hukuku. İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları, İstanbul.

T.C. BAŞBAKANLIK (2005). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma-9: Sosyal Güvenlik Reformu: Sorunlar ve Çözüm Önerileri", T.C. Başbakanlık, Ankara.

TUNAY, N., & TUNAY, K. B. (2013). "Finansal Krizler ve Sigortacılık: Deneysel Bulguların Işığında Türk Sigorta Sektörüne Dair değerlendirmeler". Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 35(2), 81-104.

TÜRKOĞLU, İ. (2013). "Sosyal Devlet Bağlamında Türkiye'de Sosyal Yardım ve Sosyal Güvenlik". Akademik İncelemeler Dergisi, 8(3), 275-305.

ULUTÜRK, S., & DANE, K. (2009). "Sosyal Güvenlik: Teori, Dönüşüm ve Türkiye Uygulaması". Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(29), 114-142.

ÜSTÜN, F., & TOKER TUNA, B. (2022). "Sigorta Acentelerinde Yönetimsel Bir Paradigma: Hata ve Hata Yönetim Kültürü". International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries, 6(11), 196-210.

YENİHAN, B. (2017). "Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Sosyal Güvenlik: Dünya'da Ve Türkiye'de Gelişimi Üzerine Bir İnceleme". Yönetim Bilimleri Dergisi, 15(30), 177-196.

YILDIRIM, İ. (2013). "Türk Sigortacılık Sektörünün Yumuşak Karnı: Sigorta Suistimalleri Sorunu". Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi, 5(1), 331-340.

6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, (2011, 14 Şubat) Resmi Gazete (Sayı:27846). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6102.pdf>

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, (2015, 3 Temmuz) Resmi Gazete (Sayı: 7438) Erişim adresi: <https://www.asmmmo.org.tr/userfiles/others/files/Mvzt/Gnlg/5510/2013-11.pdf>

5363 Sayılı Tarım Sigortaları Kanunu (2005, 14 Haziran) Resmî Gazete (Sayı: 25852). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5363.pdf>

6305 Sayılı Afet Sigortaları Kanunu (2012, 9 Mayıs) Resmî Gazete (Sayı: 28296) Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6305.pdf>

5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu (2007, 3 Haziran) Resmî Gazete (Sayı: 26552) Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5684&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

## Twitter (X) Ortamında Kamuoyunun Sigortaya Dair Düşüncelerinin Bir Analizi

---

Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi Yönetmeliği (2007, 11 Nisan) Resmî Gazete (Sayı: 26490) Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/04/20070411-3.htm>

Sigorta Bilgi Merkezi Yönetmeliği (2008, 9 Ağustos) Resmî Gazete (Sayı: 26962) Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/08/20080809-3.htm>

3379 Sayılı Sigorta Murakabe Kanunu (1987, 11 Haziran) Resmi Gazete (Sayı: 19498) Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/19498.pdf>

4632 Sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu (2001, 28 Mart) Resmî Gazete (Sayı:24366).

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4632&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

Emeklilik Gözetim Merkezi <https://www.egm.org.tr/>

Monopoli sigorta <https://www.monopolisigorta.com/>

SGK, Sosyal Güvenlik Kurumu, “Esnek çalışma ve Sigortalılık”, <https://www.sgk.gov.tr/Content/Post/08ad10da-9df1-4ff9-b12a-b5dc0241c743/Esnek-Calisma-ve-Sigortalilik-2022-05-23-02-17-29> 23.05.2022

TC. Hazine ve Maliye Bakanlığı <https://www.hmb.gov.tr/>

Türkiye Sigorta Birliği <https://www.tsb.org.tr/>

Türk Sigorta Enstitü Vakfı <https://www.tsev.org.tr/>