

## Dijital Çağda Sigortacılık: Teknoloji, İnovasyon ve Dijitalleşme Sürecinde (TİDS) İhtiyaç Duyulan Beceriler ve Yetkinlikler Üzerine Bir Değerlendirme

Erdoğan CESUR<sup>1\*</sup><sup>1</sup>Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sapanca MYO, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Sakarya\*Sorumlu yazar (Corresponding author): [ecesur@subu.edu.tr](mailto:ecesur@subu.edu.tr)

Geliş Tarihi (Received): 25.11.2023

Kabul Tarihi (Accepted): 28.12.2023

### Özet

Bu çalışmanın amacı teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme üçgeninde sigortacılık sektöründe ihtiyaç duyulan beceriler ve yetkinlikler üzerine bir değerlendirme yaparak dijital dönüşüm yolculuğunda bulunan başta sigorta işletmeleri olmak üzere tüm paydaşlara kullanıp istifade edebilecekleri ip uçları sunmaktır. Bu çalışmayla, dijital dönüşümün sigortacılık sektörüne olan etkilerini incelemek, teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme sürecinde sigortacılık mesleğinde ihtiyaç duyulan beceriler üzerine bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır. Çalışmanın temel araştırma sorusu da “Dijital çağda sigortacılık mesleğinde hangi dijital bilgi ve becerilere ihtiyaç vardır?” şeklinde belirlenmiştir. Çalışmanın kapsamı ise, Türkiye’deki sigortacılık sektörü ile sınırlanmıştır. Çalışmada nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme sürecinin sigortacılık sektöründeki etkilerini anlamak için ile ilgili yerli ve yabancı literatürdeki ikincil veriler üzerinde çalışılmıştır. Belge, doküman ve içerik analizleri yapılarak Türkiye’de sigorta sektöründe dijital dönüşüm ve bunun sigortacılık mesleki bilgi, beceri ve yetkinliklerine olan etkileri değerlendirilmiştir. Yapılan çalışmada Türkiye’de teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme sürecinde sigortacılık mesleğini başarılı bir şekilde icra edebilmek için gerekli olan beceri ve yetkinlikler belirlenmeye çalışılmıştır. Diğer yandan da Türkiye’de uygulamada bulunan meslek standartlarının mevcut durumda bu ihtiyacı yeterince karşılayamadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmanın teknoloji, inovasyon ve dijitalleşme sürecinde sigortacılık sektöründe çalışan personel beceri ve yetkinliklerinin belirlenmesi ve değişmesine önemli katkılar yapması beklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Dijital Çağ, Dijital Sigortacılık, Dijital Dönüşüm

### Insurance in the Digital Age: An Assessment of the Skills and Competencies Needed in the Technology, Innovation and Digitalization Process (TIDP)

#### Abstract

The aim of this study is to evaluate the skills and competencies needed in the insurance industry in the triangle of technology, innovation and digitalization and to offer tips that all stakeholders, especially insurance businesses, on the digital transformation journey can use and benefit from. This study aims to examine the effects of digital transformation on the insurance industry and to make an evaluation on the skills needed in the insurance profession in the process of technology, innovation and digitalization. The main research question of the study is “What digital knowledge and skills are needed in the insurance profession in the digital age?” It was determined as. The scope of the study is limited to the insurance sector in Turkey. A qualitative research method was used in the study. In order to understand the effects of technology, innovation and digitalization processes on the insurance sector, secondary data in the relevant domestic and foreign literature was studied. By conducting document, document and content analysis, digital transformation in the insurance sector in Turkey and its effects on insurance professional knowledge, skills and competencies were evaluated. In the study, it was tried to determine the skills and competencies required to successfully perform the insurance profession in the technology, innovation and digitalization process in Turkey. On the other hand, it has been determined that the professional standards in practice in Turkey cannot adequately meet this need in the current situation. It is expected that this study will make significant contributions to the determination and change of the skills and competencies of personnel working in the insurance sector in the process of technology, innovation and digitalization.

**Keywords:** Digital Age, Digital Insurance, Digital Transformation

## 1.Giriş

Dijital çağ olarak nitelendirilen günümüzde, neredeyse her gün ortaya çıkan inovasyon (yenilik) ve buna bağlı dijital teknolojik gelişmeler, toplumdaki birey ve kurumların her yönüyle hızlı bir biçimde değişmesine neden olmaktadır. Günümüz dünyasında inovasyon ve teknolojik gelişmelerin bir sonucu olarak ortaya çıkan dijital çağ, şu anda her ülkede ve hemen hemen bütün sektörlerde etkili olmakla birlikte, bütün iş organizasyonlarında iş yapma süreç ve yöntemlerini sil baştan değiştirmektedir (Xu ve ark., 2018). Bir başka ifadeyle son yıllarda sürekli olarak sıkça dile getirilmekte olan dijital çağ kavramı, dijital pazarlama, dijital dağıtım ve lojistik, dijital temelli iş süreçleri, dijital platformlara siber tehditler, yapay zekâ destekli otomasyon ve makine öğrenimi gibi birçok yeni unsurları içinde barındırmaktadır. Ortaya çıkan bu teknolojik gelişmeler, insanlarda, müşteri davranışlarında, işletme yöntemlerinde, bilgi işleme yöntemleri gibi birçok alanda dijital çağın yansımaları olarak kabul edilmektedir (Apdillah ve ark., 2022). Bir başka ifade ile dijital çağda, işletmelerin sürdürülebilirliği ve hayatta kalması, dijitalleşmenin getirdiği yeni fırsatları değerlendirebilme ve zorluklarla başa çıkma becerisine bağlı olacağı öne sürülmektedir (Westerman ve Calmejjane, 2011; Kramaric, 2020; Susanto, 2022). Böyle bir durumda da söz konusu organizasyonlarda insan kaynaklarının Teknoloji, İnovasyon ve Dijitalleşme Sürecinin (TİDS) gerektirdiği yetenek ve kabiliyetlere sahip olması kaçınılmaz görünmektedir. (Bundan sonra çalışmanın diğer kısımlarında Teknoloji, İnovasyon ve Dijitalleşme Süreci için kısaca “TİDS” kısaltması, İngilizce olarak da Technology, Innovation and Digitalization Process yerine kısaca “TIDP” kısaltması kullanılacaktır). Dijital çağ sürecinde Dünya’da olduğu gibi Türkiye sigorta sektöründe de TİDS’deki değişimlerle eş zamanlı önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Önceden manuel olarak yapılan sigortacılık

işlemleri ve poliçe hazırlama süreçleri günümüzde yerini bu amaçla hazırlanmış özel dijital uygulamalara bırakmıştır. Bu yaşanan dönüşüm söz konusu işletmelerde çalışan personel beceri ve yetkinliklerinin de değişmesini zorunlu hale getirmektedir. Bir başka ifade ile sigorta işletmelerin TİDS’ne uyumlu personel ihtiyacı ortaya çıkmakta ve bu ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı, dijital çağın sigortacılık sektörüne olan etkilerini incelemek ve TİDS’deki sigortacılık mesleğinde ihtiyaç duyulan beceriler üzerine bir değerlendirme yapmaktır. Çalışmanın temel araştırma sorusu da “Dijital çağda sigortacılık mesleğinde hangi dijital bilgi ve becerilere ihtiyaç vardır?” şeklinde belirlenmiştir. Çalışmanın kapsamı ise, Türkiye’deki sigortacılık sektörü ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Dijitalleşmenin sigortacılık sektöründeki etkileri ile ilgili yerli ve yabancı literatürdeki çalışmalar araştırılmıştır. Belge, doküman ve içerik analizleri yapılarak dijital dönüşümün Türkiye’de sigorta sektöründe dijital dönüşüm ve bunun sigortacılık meslek standartlarına etkilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Yapılan çalışmada Türkiye’de dijital çağda sigortacılık mesleğini başarılı bir şekilde icra edebilmek için gerekli olan beceri ve yetkinlikler belirlenmeye çalışılmıştır. Diğer yandan Türkiye’deki meslek standartlarının mevcut durumda bu ihtiyacı yeterince karşılayamadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmanın TİDS’de sigortacılık sektöründe çalışan personel beceri ve yetkinliklerinin belirlenmesi ve değişmesine önemli katkılar yapması beklenmektedir. Bu çalışma 9.Uluslararası Ege Kongresinde sunulan “Sigorta Sektöründe Dijital Dönüşüm ve Sigortacılık Meslek Standartlarına Etkileri” konulu bildiri çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır.

## 2.Kavramsal Çerçeve (Literatür İncelemesi)

### 2.1.Dijitalleşme ve dijital dönüşüm

Dijital çağın, ilk kökleri, bilgi devrimiyle

1960'ların sonu ile 1970'lerin başları arasındadır. Bu, "bilgi toplumu", "sanayi sonrası toplum" vb. diğer kavramlarla birlikte, kapitalist sanayileşmenin doğasında ve yönünde köklü bir değişiklik fikrinden ilham alan bir söylemin parçası olan bir kavramdır (Deloitte, 2017). Genellikle dördüncü sanayi devrimi (Schwab, 2016) veya daha önce adlandırdığımız şekliyle büyük değişim (Hagel ve ark., 2009) olarak adlandırılan bu yeni çağ, günümüzde işi, ekonomiyi ve toplumu temelden dönüştürmektedir. Dijitalleşme olarak da adlandırılan bu süreçte, iş dünyasının ve toplumun tüm kesimlerinin toplam ağ oluşturması ve aynı zamanda önemli bilgileri toplama, değerlendirme ve eyleme dönüştürme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Bouee ve Schaible, 2015). Bu söz konusu dijital çağın kurallarını anlamak, değerlendirmek ve gerekli olanlarını yeniden yazmak, sadece yeni çağın temel özelliği olmayıp, aynı zamanda iş dünyası ve insan kaynakları için yeni kuralların ortaya çıkmasını hızlandıran bir değişimdir (Deloitte, 2017). Dijitalleşme, ekonominin tüm sektörlerinin sürekli ağ oluşturması ve katılımcıların dijital ekonominin yeni gerçekliklerine uyarlanması olarak ifade edilebilmektedir. Dijitalleşme artık insan yaşamının neredeyse tüm yönlerini kapsamakta ve teknolojiler tüm endüstrilerin dijital ekosistemlerini değiştirmektedir. Son yıllarda dijital teknoloji, dijitalleşmesi yoluyla sosyo-ekonomik süreçlerde köklü değişikliklere neden olarak, toplumun ve küresel ekonominin gelişimi için itici bir güç haline gelmiştir (Pauch ve Bera, 2022). Bu küreselleşme eğilimleri, işletmelerin değişmesi için artan bir baskı oluşturmaktadır. Bu sadece, işletmelerin hayatta kalmak için değil, aynı zamanda rekabetçi ortamlarda kendilerini geliştirmek

için verimli bir şekilde toplum ve iş dünyasıyla entegre olmalarını gerektirmektedir. Böyle bir ortamda verimli entegrasyon ancak dijital süreçler ve işbirlikçi araçlarla sağlanabilir (White, 2012). Bu ise işletmelerin dijital dönüşümü anlamına gelmektedir. Dijital dönüşüm ise, değişen iş ve pazar gereksinimlerini karşılamak ve mevcut şirket süreçlerini, kültürünü ve müşteri deneyimlerini uyarlamak için dijital teknolojilerden yararlanma sürecidir (Peter ve ark., 2020). Günümüzde kurum ve kuruluşlar, işgücü, işyeri ve iş dünyası için radikal olarak değişen bir süreçle karşı karşıyadır. Bu değişimler, öğrenmeden yönetime ve işin kendisinin tanımına kadar neredeyse her örgütün uyguladığı kuralların değiştirmiştir. İşin dahası, günümüzde hızlı değişim teknoloji ile sınırlı kalmayıp, toplumu ve demografiyi de kapsayacak bir şekilde gerçekleşmektedir. Günümüzde iş dünyası ve insan kaynakları liderleri artık eski paradigmalara göre çalışmaya devam etmekte zorlanmaktadır. İşletmelerde dijital dönüşüm, işletmenin değişen müşteri ihtiyaçlarına ayak uydurmasını ve bunun sonucunda gelecekte başarılı olması için çeşitli fırsatlar sağlar. Dijital dönüşümünü gerçekleştiren bir işletmede çalışanların beceri ve yetkinlikleri de yeni iş platformlarına göre uyarlanmış olmalıdır. Şirketlerin, dijital dönüşümünü gerektiren işlerinde rekabetçi kalabilmeleri için de sürekli olarak bu bilgi, beceri ve yetkinliklerini de geliştirmeleri gerekmektedir (Vial, 2019). Çünkü dijitalleşme sürekli ve dinamik bir şekilde iş mekanizmasını dönüştürmekte ve bu da yönetim için hem zorluklara hem de fırsatlara yol açabilmektedir (Niraula ve Kautish, 2019). Tablo 1'de ilgili literatürde dijital dönüşüm hakkında çeşitli araştırmacıların tanımları yer almaktadır.

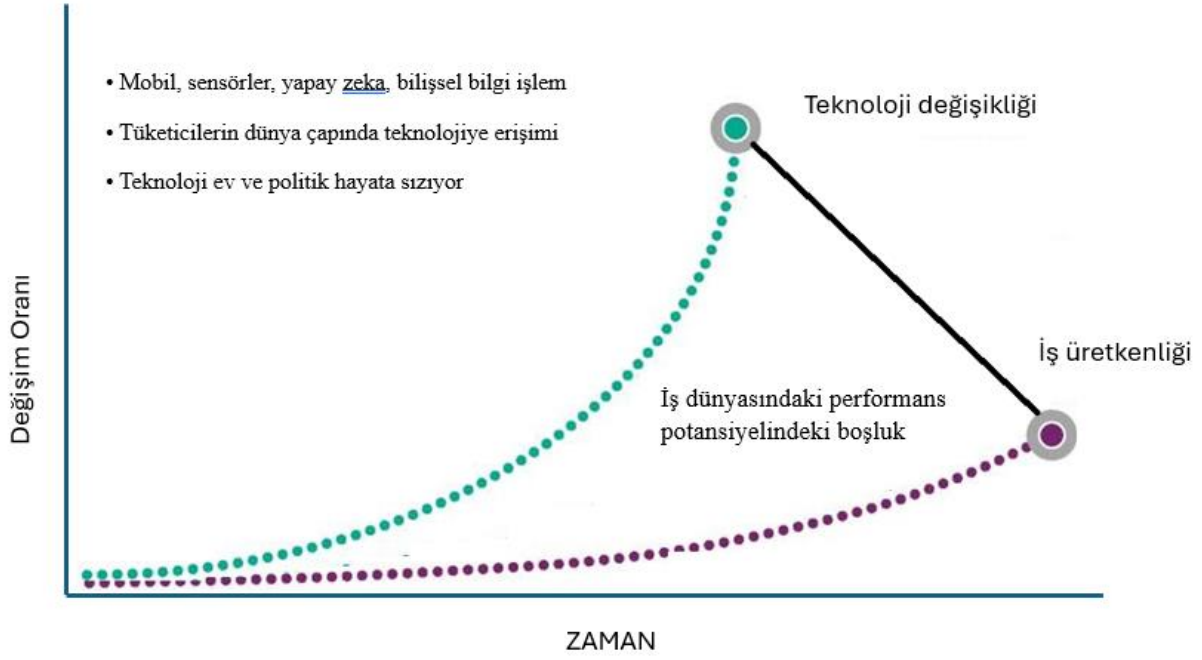
**Tablo 1.** Dijital dönüşüm hakkında çeşitli araştırmacıların tanımları (Kraus ve ark. 2021)

| Yazar(lar)                | Tanım   |
|---------------------------|---|
| Fitzgerald ve ark. (2014) | Dijital dönüşüm, gelişmiş müşteri deneyimleri, kolaylaştırılmış operasyonlar veya yeni iş modelleri dahil olmak üzere önemli iş iyileştirmelerini mümkün kılmak için sosyal medya, mobil teknoloji, analitik veya gömülü cihazlar gibi yeni dijital teknolojilerin kullanılmasıdır.               |
| Westerman ve ark. (2011)  | Dijital dönüşüm, işletmelerin performansını veya erişimini radikal bir şekilde iyileştirmek için teknolojinin kullanılmasıdır.  |
| Solis ve ark. (2014)      | Dijital dönüşüm, müşteri deneyimi yaşam döngüsündeki her temas noktasında dijital müşterilerle daha etkin bir şekilde etkileşim kurmak için teknoloji ve iş modellerinin yeniden düzenlenmesi veya bunlara yeni yatırım yapılmasıdır.   |
| Hinings ve ark. (2018)    | Dijital dönüşüm, organizasyonlarda, ekosistemlerde, endüstrilerde oyunun mevcut kurallarını değiştiren, tehdit eden, değiştiren veya tamamlayan yeni aktörler (ve aktör takımı/yıldızları), yapılar, uygulamalar, değerler ve inançlar getiren çeşitli dijital yeniliklerin birleşik etkileridir. |
| Bondar ve ark. (2017)     | Dijital dönüşüm, tüm ekonomik sektörlerin tutarlı bir ağ oluşturması ve aktörlerin dijital ekonominin yeni koşullarına uyarlanmasıdır.  |
| Liu ve ark. (2011)        | Dijital dönüşüm, dijital teknolojileri ve iş süreçlerini dijital bir ekonomide bütünleştiren bir organizasyonel dönüşümdür.   |
| Stolterman ve ark. (2004) | Dijital dönüşüm, dijital teknolojinin insan toplumunun tüm yönlerinde uygulanmasıyla ilişkili değişiklikleri içerir.  |
| Martin (2008)             | Dijital dönüşüm, önemsiz otomasyon yapıldığında değil, iş dünyasında, kamu yönetiminde ve insanların ve toplumun yaşamlarında temelde yeni yeteneklerin yaratılması durumunda bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılmasıdır.   |

## 2.2.TİDS’de ihtiyaç duyulan mesleki beceri ve yetkinler

Günümüzde şirketlerin, yetenekleri ve küresel sosyal meselelerdeki rolleri hakkında yeni düşünme biçimlerini benimsemeleri gerekmektedir. Deloitte (2017) tarafından, 140 ülkeden 10.000’den fazla katılımcı üzerinde yapmış olduğu araştırmaya göre, teknolojinin benzeri görülmemiş bir hızla ilerlediği, teknoloji, inovasyon, dijitalleşme, yapay zekâ, mobil platformlar, sensörler ve sosyal iş birliği sistemleri gibi yaşamak, çalışmak ve iletişim kurma biçimimizde de devrim niteliğinde değişimler hızla yaşanmaktadır. Bu yaşanan süreçte bireyler için olduğu kadar toplumlar için de belirsizlik ve strese neden olmaktadır. Deloitte (2017) tarafından yapılan aynı araştırmaya göre, çalışanların ve kuruluşların her zamankinden daha fazla “bunalmış” olduğu, iş üretkenliğinin, teknolojik ilerlemeye ayak uyduramadığı ve yeni teknolojinin iş ortamına girmesine rağmen verimlilik artışının düşük kaldığı tespit edilmiştir. Dijital dönüşüm ile kastedilen şey aslında bireylerin, işletmelerin ve örgütlerin değişen dünyaya adapte olmasını

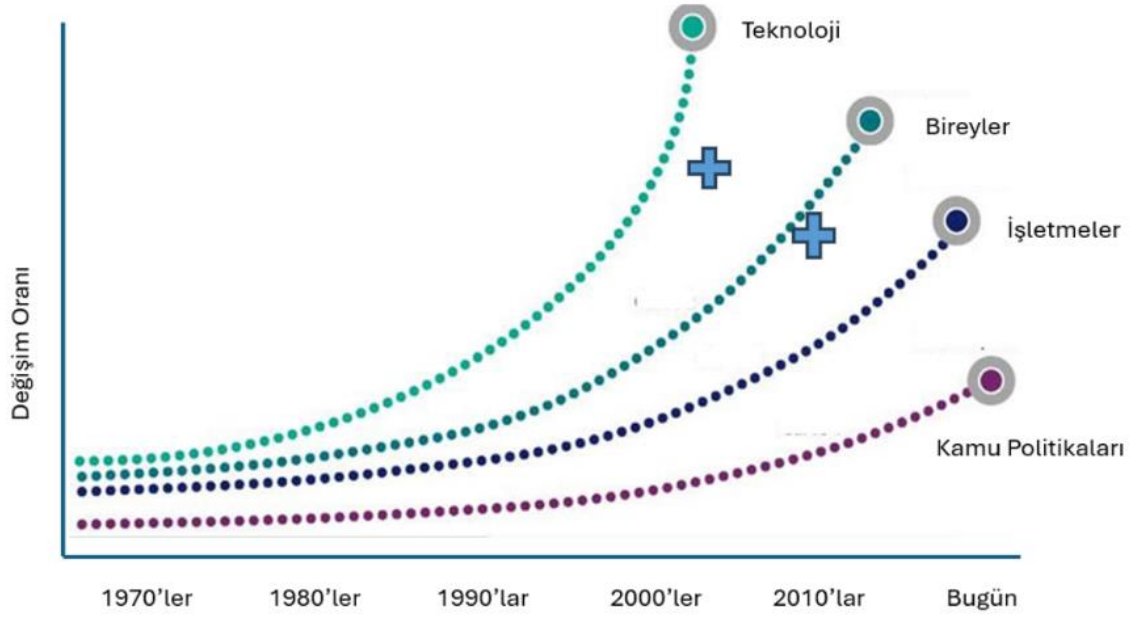
çağrıştıran bir yapılanmayı ifade eder. Ancak yapılan çalışmalar bunun tam olarak da böyle olmadığını, teknolojinin çok hızlı bir şekilde değişmesine rağmen, bireylerin, işletmelerin ve kamu kurum ve politikaları arasındaki farkın giderek açıldığını göstermektedir. Şekil 1 teknolojik gelişmişlik ile gerçekte yapılan iş miktarı arasında giderek artan farkı göstermektedir. Bu ortaya çıkan fark dünya çapında gelir eşitsizliği, ücret durgunluğu ve sosyal ve politik huzursuzluk olarak değerlendirilmektedir. Yapılan araştırmalara göre, düşük üretkenliğe sahip şirketler artık rakiplerine karşı hızla kaybetmekte ve günümüzde borsa değerlemelerinin çoğu fiziksel veya sermaye malları tarafından değil, fikri mülkiyet ve hizmetler tarafından yönlendirilmektedir (Deloitte, 2017). İş dünyasındaki performans potansiyelindeki boşluğun nedeni olarak da *insan sermayesi* stratejileriyle ilgili olabileceği ileri sürülmektedir. Aynı araştırma sonucuna göre, dijital çağda teknolojinin giderek daha hızlı bir şekilde arttığını, ancak insanın uyum yeteneğinin ve becerilerinin ise yalnızca belirli bir oranda arttığını öne sürülmektedir.



Şekil 1. Teknoloji ve iş üretkenliği arasındaki fark (Deloitte, 2017)

Şekil 2’de ise, teknolojiyi gösteren eğri teknolojik değişimi, yani mobil cihazlar, sensörler, yapay zekâ ve robot teknolojisinin daha hızlı geliştiğini göstermektedir. Bireyler eğrisi ise insanların yeni teknoloji, inovasyon ve dijital yenilikleri benimseme konusunda nispeten hızlı ve becerikli olduğunu göstermektedir. Bireyler, teknolojiye nispeten hızlı uyum sağlayabiliyorken işletmeler ve kamu kurum ve kuruluşları daha yavaş ilerlemektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarının uyguladığı işsizlik, göç ve ticaretle ilgili politikalar, diğer yandan bunlarla ilgili düzenlemeler, vergiler ve mevzuat yoluyla işletmeleri doğrudan etkilemekte ve asgari ücret, ticaret tarifeleri, göç ve eğitim gibi konulardaki yasa ve politikalar ancak yıllarca süren kamuoyu tartışmalarının ardından değişebilmektedir.

Kamu politikası ile diğer üç alan arasındaki uçurum, iş dünyası ve İK liderleri için dengesizliklere ve zorluklara neden olabilmektedir. Teknoloji, bireyler ve işletmeler arasındaki boşluklar kuruluşların teknolojiye ve yaşam tarzı değişikliklerine uyum sağlama ihtiyacını göstermektedir. Bir başka ifade ile İK yöneticilerinin temel amacı teknoloji, bireyler, işletmeler ve kamu kurum ve kuruluşları arasındaki boşlukların kapatılmasına yardımcı olmaktır. Çalışmamızın temel araştırma sorusu kapsamında değerlendirildiğinde Şekil 2’de “+” olarak işaretlenmiş olan alanlar teknoloji, bireyler ve işletmeler arasındaki dijital düşünsel ve bedensel beceri eksikliklerini göstermektedir. Başka bir ifadeyle işletmelerin dijital çağda ihtiyaç duyduğu nitelikteki iş gücü açığının resmi olarak da ifade edilebilir.



**Şekil 2.** Teknoloji, bireyler, işletmeler ve kamu kurum ve kuruluşları arasındaki gelişme farklılıkları (Deloitte, 2017)

Günümüze değin ortaya çıkan ve öngörülebilir ticari kalıplara dayanan iş modelleri, artık öngörülemeyen yetenek ve aksaklıkların olduğu günümüzde geçerliliğini kaybetmek üzeredir. Başarılı kuruluşların, günümüzün küresel iş ortamında rekabet edebilmelerini ve kazanabilmelerini sağlamak için, salt verimlilik yerine hız, çeviklik ve uyum sağlama becerisine göre yeniden tasarlanması ve mevcut çalışanlarının bunu destekler hale getirilmesi gerekmektedir. Bir şirketin çevik kalabilmesi için ekiplerin hızlı bir şekilde oluşturulup dağıtılması gerekir (Deloitte, 2017). Deloitte'nin araştırmasına göre (2017), günümüzün yüksek performanslı şirketleri bir “dijital müşteri deneyimi” grubu oluşturabilir, ekip için bireyler seçebilir ve onlardan bir veya iki yıl içinde yeni bir ürün veya hizmet tasarlayıp oluşturmalarını isteyebilir. Daha sonra ekip üyeleri yeni projelere geçerken ekip dağılır. Ekipler arasında risk almadan hareket etme yeteneği, günümüzün yüksek performanslı şirketlerinin kritik bir özelliğidir. Gelecekteki işler ve kariyerler için “21. Yüzyıl becerileri” veya “21. yüzyıl yeterlilikleri” teriminin “vatandaşların bilgi toplumuna katkıda bulunabilmek için

ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve eğilimler için kapsamlı bir kavram” olduğunu belirtmektedirler (Voogt ve Roblin, 2010; Scott, 2015). Chalkiadaki (2018) göre 21. yy da öne çıkan mesleki yeterlilik ve setleri şunlardır: “yaratıcılık, farklı düşünme, eleştirel düşünme, takım çalışması (özellikle heterojen gruplarda), çalışma özerkliği, gelişmiş bilişsel ve kişilerarası beceriler, sosyal ve yurttaşlık yeterlilikleri, sorumlu ulusal ve küresel vatandaşlık, karşılıklı bağımlılık bilinci, çeşitliliğin kabulü ve anlaşılması, tanınma ve gelişme kişisel özellikler, araçların etkileşimli kullanımı, ana dilde ve yabancı dillerde iletişim, matematik ve fen yeterliliği, dijital yeterlilik, inisiyatif ve girişimcilik duygusu, hesap verebilirlik, liderlik, kültürel farkındalık ve ifade, fiziksel refah.” İçinde bulunduğumuz dijital çağda işletmelerin ihtiyaç duyduğu birden fazla dijital beceri biçiminin olduğu yaygın olarak kabul edilmektedir Chetty ve ark., (2018). Bu nedenle, dijital becerilere ilişkin dar bir kavramsal bakış açısı benimsemek yerine, ihtiyaç duyulan dijital becerilerin multidisipliner doğasına bakılmasının daha doğru olacağı kabul edilmektedir. Bunlar; Bilgi, Bilgisayar, Medya, İletişim ve

Teknoloji okuryazarlıkları şeklindedir. Dijital becerilerin doğası gereği çok disiplinli olduğunu ve işverenlerin ihtiyaçları değiştikçe bu beceri setlerinin zaman içinde gelişeceğini de kabul

edilmesinin önemli olduğu belirtilmektedir (Fau ve Moreau, 2018). Tablo 2’de dijital beceri disiplinlerinin sentezi ve tanımları yer almaktadır.

**Tablo 2.** Dijital beceri disiplinlerinin sentezi (Chetty ve ark., 2018)

| Disiplin   | Tanım   |
|------------|---|
| Bilgi      | Dijital içeriği bulma, değerlendirme, düzenleme ve kullanmak.<br>Bilgi ihtiyacını anlamak ve ne tür bilgiye ihtiyaç duyulduğunu belirlemek.<br>Sentezleme, yeni bilgi oluşturmak.   |
| Bilgisayar | Donanım ve yazılım araçlarını kullanma becerisi.<br>Erişim kontrollerini anlamak.<br>Mevcut araçları kullanarak yayımlama ve iletişim kurma yeteneği.<br>Elektronik tabloları ve kelime işlemcileri kullanmak.<br>Araştırma ve burs için BT araçlarını kullanmak.<br>Yeni teknolojilerin faydalarını değerlendirebilme becerisi.                                    |
| Medya      | Metin, ses, görüntü ve video ortamlarına erişmek, gezinmek, bunları birleştirmek ve düzenlemek.<br>Duyusal deneyimlerin bütünleştirilmesi ve anlaşılması.<br>Grafik tasarım ilkelerini anlamak.<br>Web yazarlığının doğası.<br>Kitle iletişim içeriğinin eleştirel analizi, değerlendirilmesi ve üretimi.   |
| İletişim   | E-postada, çevrimiçi sohbet alanında veya anlık mesajlaşmada kullanılan belgeler ve/veya resimler, sesler, filmler, gösterge dilleri arasında köprüler kullanmak ve oluşturmak.<br>“Doğrusal olmayan” metinler üretmek ve eleştirel olarak değerlendirmek ve üç boyutlu dünyalarda çevrimiçi gezinmek.<br>Multimedya platformları aracılığıyla iletişimde bulunmak. |
| Teknoloji  | Teknolojiyi yaşam koşullarında kullanma becerisi.<br>Kendilerinin, toplumun ve çevrenin geçimini iyileştirmek için teknolojiyi benimseme, uyarlama, icat etme ve değerlendirme becerisi.  |

AB’nin eylem planının bir parçası olarak Avrupa Dijital Yeterlilikler Çerçevesi beş temel alanı içermektedir. Bunlar (Norqvist, 2018).

- 1-İçerik yönetimi de dahil olmak üzere bilgi ve veri okuryazarlığı,
- 2-İletişim ve iş birliği ve topluma katılım,
- 3-Etik ilkeler de dahil olmak üzere dijital içerik oluşturma,
- 4-Emniyet,
- 5-Problem çözme.

Bu söz konusu beş temel alan, aynı zamanda dijital çağın temel yeterlilikleri olarak ifade edilmektedir.

### 2.3.Dünyada ve Türkiye’de sigorta sektörü ve sigortacılık

Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de sigortacılık finans sektörünün en önemli alanlarından biridir. Bir ülke ekonomisinin dinamiklerini yakından takip eden sigorta sektörü; kar sağlama, büyüme, varlığını sürdürme gibi

temel hedeflerini, değişen teknoloji ve buna bağlı olarak geliştirilen yeni hizmetleri müşterilerine sunabileceği ölçüde yerine getirebilmektedir (Akpınar, 2018). Sigorta sektörü, çağdaş toplumlarının ekonomik ve sosyal gelişmişliğine en temel katkıyı sağlayan, devletlerin hızla artan güvence gereksiniminin karşılanması ve maliyet üstlenme gücünün giderek azalmasından dolayı, sigortanın bir risk transfer tekniği olarak kullanılmasını yaygınlaştırmıştır (Kırkbeşoğlu ve ark., 2021). Sigortacılık sektörü ile ekonomik büyüme değişkeni arasında pozitif çift yönlü ilişki bulunmaktadır ve sigortacılık ekonominin büyümesinde etkili en önemli sektörlerden biridir (Dalkılıç ve Gülcemal, 2022). Sigortacılık, insan yaşamında muhtemel olayların gerçekleşmesi sonucunda risklerin yaratacağı zararların sigortalı ve sigortacı arasında yapılan sözleşmeye bağlı giderilmesine özgü bir faaliyettir. Sigortacılık, bir taraftan risk transferi

yoluyla sigortalıların maruz kalacakları zararları bertaraf etmekte, diğer taraftan fon birikimi yaratmak suretiyle ekonominin gelişmesine ve istikrarına katkıda bulunmaktadır (Akpınar ve Gökhan, 2009). Yakın bir zamana kadar sigorta şirketleri müşterilerinin ihtiyaç duyduğu poliçeleri gerek kendi merkez ofisleri gerekse sigorta aracıları vasıtasıyla manuel araçlar ile hazırlayıp müşterilerine sunmaktaydılar. Ancak dünyada ve Türkiye’de yaşanan dijital dönüşüm sigorta sektöründe de değişimi zorunlu kılmaktadır. Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi, Türkiye’de de sigorta sektörü yasal ve düzenleyici kurumlar tarafından düzenlenmekte ve denetlenmektedir. Mart 2024 tarihi itibarıyla Türkiye’de 50’si Hayat dışı, 19’u hayat ve emeklilik ve 5’i de reasürans şirketi olmak üzere toplamda 74 şirket faaliyette bulunmaktadır. Sigorta şirketleri bankalar, sigorta acenteleri, brokerlar ve diğer dağıtım kanalları üzerinden sigorta ürünlerini müşterilerine sunmaktadırlar. Mart 2024 tarihi itibarıyla Türkiye’de yaklaşık 17.000 sigorta acentesi faaliyette bulunmaktadır (TSB, 2024).

#### **2.4. TİDS’nin sigortacılık mesleki beceri ve yetkinlikleri üzerindeki etkileri**

Sandblad, (2023) mesleki bilgi ve beceri, için “karşılaşılan görevleri çözmek ve pratik durumlarda kullanılan bilgi” olarak açıklamıştır. Mesleki bilgi, teori ve pratiğin birbiriyle uyumu sonucunda en üst seviyeye çıkar. Bilginin iki biçimi birbirinin zıttı olarak görülse de aslında ikisi de birbirine bağımlıdır. Bu durumda aynı bilgiye farklı girdiler sağlanır ve birbirlerini karşılıklı olarak nitelendirirler. Beceri “yeterli, uzman, hızlı ve doğru performans” ile sonuçlanan faktörlerin birleşimi ve becerinin manuel işlemlere ve zihinsel faaliyetlere eşit derecede uygulanabilir olmasıdır (Winterton ve ark., 2006). Yeterlilik kavramıyla ilgili net bir açıklama yoktur, dahası tutarlı bir teori tanımlamak veya atfetmek ya da terimin tüm farklı kullanım yollarını bağdaştırabilecek ve uzlaştırabilecek bir tanıma ulaşmak

imkânsız gibi görünmektedir (Robotham ve Jubb, 1996; Ellestrom, 1997). Yetkinliği “belirsiz bir kavram” olarak tanımlayan Klink (2002), yine de onu “eğitim ile işin gereklilikleri arasındaki boşluğu dolduran yararlı bir terim” olduğunu ileri sürmektedir. Bohnert ve ark., (2019) çalışmasında dijitalleşmenin getirmiş olduğu dinamiklerle başa çıkabilmek için sigorta sektöründe organizasyonel değişimin gerekliliğini vurgulamaktadır. Mobil, birbirine bağlı cihazların her yerde bulunması, sigorta şirketlerinin yeni iş modelleri benimsemesine ve sigortalananabilecek risk türlerini değiştirmesine büyük veri analitiği, sigortalının davranışına ilişkin bilgilere dayalı olarak bireysel ve uyarlanabilir prim hesaplamalarına olanak tanır ve daha önce hesaplanamayan riskler, artık bunlara çözüm bulmayı mümkün kılacak şekillerde tahmin edilebilmekte olduğunu ileri sürmektedir. Dijitalleşme, sigortacılık işini ve sigorta hizmetlerinin sunulma biçimini dönüştürmekte ve artık günümüzde bu hizmetlerin mobil cihazlar, sohbet robotları, yapay zeka destekli uygulamalar, nesnelerin interneti (IoT) ve özel amaçlı robotlar ile yapılmaya başlanmıştır (Niraula ve Kautish, 2019). Akkor ve Ozyuksel (2020) yeni teknolojileri kullanmak için, sigorta sektöründeki iş gücünün teknik, metodolojik, sosyal, kişisel yeterliliklerinin TİDS’ne uygun olması gerekli görülmektedir. Bir başka ifade ile diğer sektörlerde olduğu gibi, dijital çağda ortaya çıkan dijital teknolojiler sigorta sektörünü de yakından etkilemiş ve müşterilere sunulan ürünlerin tamamında müşteri memnuniyetini artırma yönünde önemli fırsatları beraberinde getirmiştir (Eling ve Lehmann, 2018; Eckert ve Osterrieder, 2020). Dijitalleşme ile birlikte ortaya çıkan yeni uygulamalar mesela, yapay zekâ, sigortacılık mesleğini icra edenleri rutin görevlerden kurtararak daha hızlı ve daha doğru kararlar alınmasını sağlayan daha yüksek değerli faaliyetlere odaklanmalarını sağlayabilir (Akkor ve Ozyuksel, 2020). Sigorta sektöründeki dijital dönüşüm,



sigorta teknolojisinin (InsurTech) ortaya çıkmasına neden olmuştur. InsurTech, sigorta prodüktörleri, dijital acenteler, çevrimiçi talep özellikleri ve pazaryerleri sağlayan bir dijital teknoloji veya platformu olarak açıklanabilir (Uygun ve ark., 2020).

## 2.5.Türkiye’de sigortacılık mesleki bilgi ve becerileri

Türkiye’de mesleklere göre gerekli bilgi, beceri ve yetkinliklerin nasıl olması gerektiğinin belirlenmesi hususunda 5544 sayılı kanun ile MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu) kurulmuş ve 2006 yılında

faaliyete başlamıştır (RG., 5544/21.09.2006). Bu kurumun en temel amacı ise, ülkede var olan meslekleri ve yeterlilikleri tanımlamak ve disiplin altına alarak, çalışma hayatının ihtiyaç duyduğu nitelikli ve belgeli işgücünün hazırlanmasına öncülük etmektir. Kurulduğu günden beri yüzlerce meslek için (MYK, 2024) gerekli bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlayan MYK şimdiye kadar sigortacılık sektörüne ilişkin çeşitli mesleklerin farklı seviyelerde meslek standartlarını yayınlamıştır. Bunlar MYK (2024) Tablo 3’te yer almaktadır:

**Tablo 3:** MYK tarafından sigortacılık ile ilgili yayımlanan meslek standartları

| Referans Kodu | Revize No | Meslek Adı                               | Seviye   | Resmi Gazete Tarih/Sayı: |
|---------------|-----------|--|----------|--------------------------|
| 13UMS0296-4   | 00        | Sigorta Acentesi Teknik Personeli        | Seviye 4 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0297-5   | 00        | Sigorta Brokeri Teknik Personeli         | Seviye 5 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0297-6   | 00        | Sigorta Brokeri Teknik Personeli         | Seviye 6 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0298-5   | 00        | Bireysel Emeklilik Aracısı               | Seviye 5 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0299-5   | 00        | Sigorta Şirketi Teknik Personeli         | Seviye 5 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0299-6   | 00        | Sigorta Şirketi Teknik Personeli         | Seviye 6 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0300-5   | 00        | Sigorta Şirketi Hasar Tazminat Personeli | Seviye 5 | RG., 29/5/2013-28661     |
| 13UMS0300-6   | 00        | Sigorta Şirketi Hasar Tazminat Personeli | Seviye 6 | RG., 29/5/2013-28661     |

**Kaynak:** Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur

Yapılan inceleme ve analizlerde MYK tarafından yayınlanmış meslek standartları değerlendirmeye alınmıştır. Bunlardan birisi olan, “Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4)” “iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri olarak, kalite sistemleri çerçevesinde; sigorta acentelerinde sigortacılık işlemlerini (pazarlama bilgilendirme ve satış) yapan ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.” (RG., 29/5/2013-28661) Bir diğer ise, “Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)” “iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri olarak, kalite sistemleri, ilgili mevzuat, kurumun sigortacılık risk kabul ölçütleri, kural ve süreçleri çerçevesinde; şirketin sigortacılık risk kabul (yazım) politikasını, şartlarını ve süreçlerini belirleyen; ürün geliştirme ve ürün yönetimi sürecinde yer alan; şirketin reasürans işlemlerinin yönetimine katkıda bulunan; teknik operasyonlara yönelik süreçleri yöneten; şirket uygulamalarının yasal düzenlemeler ve değişen piyasa koşulları ile uyumunu

gözetin; iş ortakları ile ilişkileri ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten kendi personelini yöneten nitelikli kişidir.” (RG., 29/5/2013-28661).

## 3. Metodoloji

Çalışmada nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Dijital çağda sigortacılığın yanı sıra, TİDS’de ihtiyaç duyulan becerilerin tespiti üzerine araştırmalar yapılmıştır. Dijital dönüşüm ve bunun insan kaynakları alanındaki yansımaları incelenmiş, ardından dijital dönüşümün sigortacılık sektöründeki etkileri ile ilgili yerli ve yabancı literatürdeki çalışmalar araştırılmıştır. Belge, doküman ve içerik analizleri yapılarak Türkiye’de TİDS’de sigortacılık alanında ihtiyaç duyulan becerilerin tespiti yapılmaya çalışılmıştır. Çalışmada keşfedici, tanımlayıcı ve betimsel analiz yaklaşımıyla ikincil ampirik verilerin içerik analizleri yapılarak sonuçlara ulaşmaya çalışılmıştır (Braun ve Clarke, 2006). Günümüzde birçok araştırmada kullanılan ikincil ampirik

verilerin kullanılması bu tür araştırmalar için oldukça uygun olabileceği belirtilmektedir (Blumberg ve ark., 2014). Fischer (2006) doküman analizini ikincil veri kaynakları olarak hem basılı hem de elektronik materyaldeki dokümanların gözden geçirilmesi veya değerlendirilmesi için sistematik bir prosedür olarak tanımlamaktadır. Diğer analitik yöntemler gibi nitel araştırmalarda doküman analizi de anlam üretmek, anlayış kazanmak ve ampirik bilgiyi geliştirmek için verilerin incelenmesini ve yorumlanmasını ifade etmektedir. İçerik analizi de metinler veya metin kümeleri içerisinde belirli kelime veya kavramların varlığını belirlemek için kullanılan bir belge analizi stratejisidir. Eisner (1991) araştırmacıların bu tür kelime ve kavramların varlığını, anlamlarını ve ilişkilerini ölçtüğünü ve analiz ettiğini, ardından metinlerdeki mesajlar, yazar(lar), izleyici ve hatta bunların parçası olduğu kültür ve zaman hakkında çıkarımlarda bulunduğunu belirtmektedir. Armstrong da (2021) bir noktada analiz için kullanılan belgelerin kaynaklarından da faydalanmanın önemli olduğunu belirtmektedir.

#### **4.Bulgular**

##### **4.1.TİDS'nin mesleki beceri ve yetkinlikler üzerine etkileri**

Yapılan araştırma sonuçlarına göre, içinde bulunduğumuz TİDS'nde her ülkede hemen hemen tüm sektörlerde bütün iş yapma süreç ve yöntemleri neredeyse sil baştan değiştirmektedir. Bir başka ifade ile, dijital alanda yaşanan bu teknolojik gelişmeler, toplumun her kesiminde, insanlarda, çalışanlarda, müşteri davranışlarında, işletme yöntemlerinde, bilgi işleme yöntemlerinde, vb. gibi birçok alanda çalışma şeklinin yeniden düzenlenmesini zorunlu hale getirmektedir. Dijital çağda yaşanmakta olan dijital dönüşüm, temel işletme departmanlarında önceden manuel olarak gerçekleştirilen birçok prosedürden vazgeçerek, işlerin otomatikleştirilmesi ve dijital platformlar aracılığıyla yapılmasını zorunlu hale

getirmektedir. TİDS'nde birden fazla dijital beceri biçiminin olduğu ve dijital becerilere ilişkin daha geniş bir bakış açısı benimsemenin doğru olacağı kabul edilmektedir. Bunlar; bilgi, bilgisayar, medya, iletişim ve teknoloji okuryazarlıkları şeklinde sıralanabilir.

##### **4.2.TİDS'nin sigortacılık sektöründeki üzerindeki etkileri**

Dijital dönüşümün yaşandığı günümüzde, sigorta hizmetlerinin sunulma biçimi de önemli şekilde değişmektedir. Bu hizmetlerin artan oranda mobil cihazlar, sohbet robotları, yapay zekâ destekli uygulamalar, nesnelerin interneti ve özel amaçlı robotlar ile yapılmaya başlandığı görülmüştür. Bu yeni dijital teknolojilerin kullanılmasıyla birlikte sigortacılık ürününün oluşturulması için en başından sonuna kadar birçok alanda örneğin, fiyatlandırma, reklam ve satışları, talep işleme ve mevcut müşteri etkileşimi ve yönetimi de dahil olmak üzere dijitalleşme büyük bir etkiye sahip olmaktadır. Mesela, dijitalleşme ile birlikte ortaya çıkan yeni uygulamalardan olan, yapay zekâ, sigortacılık mesleğini icra edenleri rutin görevlerden kurtararak daha hızlı ve daha doğru kararlar alınmasını sağlayabileceği yönünde ifadeler tespit edilmiştir. Ayrıca TİDS'nde en önemli gelişmelerden birisi de sigorta teknolojisinin (InsurTech) ortaya çıkmasıdır. Bu inovasyon ile sigortacılıkta çalışma ilişkilerinin dönüşümünün hızlandığı tespit edilmiştir.

##### **4.3.TİDS'nin sigortacılık meslek bilgi ve becerileri üzerindeki etkileri**

TİDS'nde her sektörde olduğu gibi sigortacılık alanında da temel dijital becerilere olan talep her geçen gün artmakta, sektörler ve meslekler arasında yeni uzman dijital becerilere ihtiyaç duyulmakta ve bu konuda mevcut uzmanlar yetersiz kalmaktadır. Sigortacılık mesleki bilgi ve becerileri de dijital dönüşüm sürecinden oldukça etkilenmiştir. TİDS'nde dijitalleşme günlük yaşamın bir parçası haline gelirken, sigortacılık alanında

faaliyette bulunan işletmeler dijital becerileri kullanabilen işgücüne ihtiyaç duymaya başlamışlardır. Otomasyon ve dijitalleşmedeki ilerlemenin önümüzdeki yıllarda çalışanların yeterlilik gereksinimlerini dönüştürmeye devam edeceği konusunda da güçlü talepler olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan yapılan inceleme ve analizlerde MYK tarafından yayınlanmış olan sigortacılık ile ilgili meslek standartları incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, konuyla ilgili literatürde ve sektör raporları ile karşılaştırıldığında lazım gelen bilgi ve becerilerin henüz meslek standartlarında yer almadığı görülmüştür. Çalışmanın kavramsal çerçevesinde şekil 2'den de anlaşılacağı üzere, kamu kurum ve politikaları TİDS'nde mevcut gelişmeleri sonradan takip etmektedir. Bir başka ifade ile bu değişimlere ani ve hızlı cevaplar verememektedir.

## 5.Sonuçlar

TİDS'nde Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de sigorta sektöründe yaşanan teknolojik değişimler iş yapma tarz ve yöntemlerinde köklü değişimlerin yaşanmasına sebep olmaktadır. Dijitalleşme diğer sektörlerdeki gibi sigorta sektöründe de eskisinden farklı iş yapma biçimlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Sigorta işletmeleri önceden sigortacılık hesaplamaları ve poliçe hazırlama süreçlerini manuel yöntemlerle yapmaktayken, günümüzde bu süreçlerin yerini dijital platformlar üzerinden yapılar hale gelmiştir. Bu dönüşüm sigorta sektöründe çalışan personellerin beceri ve yetkinliklerinin de değişmesini zorunlu hale getirmektedir. Çalışmada, TİDS'nde işletmelerin ihtiyaç duyduğu işgücünün profilini de etkilediği tespit edilmiştir. Dijital çağda ortaya çıkan teknolojik imkân ve araçları kullanabilme becerisine sahip işgücüne olan talep nedeniyle birçok işletmenin mevcut çalışanlarına yeni bilgi ve beceri kazandırmak için çaba sarf ettiği tespit edilmiştir. Sigorta sektöründe yaşanan bu değişim, örneğin, telematik ve

giyilebilir sağlık/fitness cihazları gibi yenilikler, sigorta şirketlerinin müşteri davranışlarını analiz etme ve ürünlerini fiyatlandırma ve satma şeklini değiştirmeye devam ederken, sigortacılar için ilgili insan sermayesi zorluklarını değerlendirmeyi ve ele almayı her zamankinden daha kritik hale getirmektedir.

Deloitte'nin (2015) raporuna göre, sigorta sektörü önemli bir beceri açığıyla karşı karşıyadır. Yapılan araştırmalara göre, sigorta şirketlerinin yalnızca üçte biri kendilerini iş ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli beceri ve yeteneklere hazır veya çok hazır olarak görmektedir. Sigorta şirketleri, müşterilere sanal hizmet vermeyi desteklemek için dijital platform ve teknolojilere yatırım yaparken, çalışanlarının gelişimini desteklemek için de benzer yatırımları dikkate almak zorunda kalmışlardır. Sigorta şirketleri geleneksel olarak yetenekleri kendi bünyesinde geliştiriyor ve kariyerlerin uzun vadeli büyüme yörüngelerine yayılmasına izin vermek durumunda kalıyor. Bu unsurlardan bazıları kalacak olsa da temel analitik becerilerden yararlanmak ve inovasyonu teşvik etmek için sigortacıların geleneksel yetenek geliştirme modellerinin ötesine geçmesi gerekmektedir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre, dijitalleşme ile birlikte sigortacılık meslek elemanlarında olması ve sürekli geliştirilmesi gereken bilgi ve beceriler şunlar önerilebilir:

- Dijital içeriği bulma, değerlendirme, düzenleme ve kullanmak.
- Bilgi ihtiyacını anlamak ve ne tür bilgiye ihtiyaç duyulduğunu belirlemek.
- Sentezleme, yeni bilgi oluşturmak.
- Donanım ve yazılım araçlarını kullanma becerisi.
- Elektronik tabloları ve kelime işlemcileri kullanmak.
- Yeni teknolojilerin faydalarını değerlendirebilme becerisi.
- Duyusal deneyimlerin bütünleştirilmesi ve anlaşılmasını sağlamak.
- Grafik tasarım ilkelerini anlamak.
- Web yazarlığının doğasını anlamak.

- Kitle iletişim içeriğinin eleştirel analizi, değerlendirilmesi ve üretimini sağlamak.
  - E-postada, çevrimiçi sohbet alanında veya anlık mesajlaşmada kullanılan belgeler ve/veya resimler, sesler, filmler, gösterge dilleri arasında köprüler kullanmak ve oluşturmak.
  - Multimedya platformları aracılığıyla iletişimde bulunmak.
  - Teknolojiyi yaşam koşullarında kullanma becerisine sahip olmak.
  - Kendilerinin, toplumun ve çevrenin geçimini iyileştirmek için teknolojiyi benimseme, uyarlama, icat etme ve değerlendirme becerisine sahip olmak.
- Çalışmada, dijitalleşmenin sigortacılık sektöründeki işgücü beceri ve yetkinliklerini yakından etkilediği ve bu süreçte meslek elemanlarının yeni beceri ve yetkinliklere ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir. Yapılan analizlerde ayrıca Türkiye'deki meslek standartlarının TİDS'nde bu ihtiyacı yeterince karşılayamadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmanın TİDS'nde sigortacılık sektöründe çalışan personel beceri ve yetkinliklerinin belirlenmesi ve değişmesine önemli katkılar yapması beklenmektedir.

### 5.1.Yasal ve düzenleyici kurumlara öneriler

MYK tarafından sigortacılık alanıyla ilgili yayınlanmış olan meslek standartlarının TİDS'nin yaşanmakta olduğu günümüzde revize edilerek, sigortacılık teknik personellerinin dijital çağın gerektirildiği donanım, bilgi ve becerilerin tanımlanmasının sektörün rekabet gücünü artırabileceği öngörülmektedir. Bundan dolayı dijital platformlar ve teknolojileri kullanma konusundaki yeterliliklerin hem sigortacılık hem de diğer mesleki alanlar için tanımlanması önerilmektedir.

### 5.2.Sigorta şirketlerine öneriler

Sigorta şirketlerinin TİDS'nde nitelikli işgücü ihtiyacını karşılamak için çevrim için eğitim programları ile mevcut

çalışanlarını yeni düzene hazırlamalarının daha uygun olabileceği öngörülmektedir. Sigorta şirketleri kendilerine işgücü yetiştiren eğitim ve öğretim kurumları ile iş birliği yaparak bugün ve gelecekte ortaya çıkabilecek işgücü ihtiyacını karşılamak için öğrencilerin yetişmelerine staj vb. gibi uygulamalarla destek olmaları önerilmektedir.

### 5.3.Sigortacılık alanından teknik personel olarak çalışanlara/çalışacaklara öneriler

TİDS'nde sadece sigortacılık alanında değil bütün sektörlerde işgücü profili değişiyor. Dijital çağ tüm alanlarda işlerin yapılmasını değiştiriyor. Sigorta sektöründe poliçe hazırlama ve diğer tüm süreçler dijital platformlar aracılığıyla yapılıyor. Bu alanlarda çalışacak personellerin her şeyden önce yeni teknolojik bilgi ve araçları en iyi şekilde kullanmaları öğrenmeleri tavsiye edilmektedir. Bilgisayar ve ilgili tüm dijital mecralardaki iş ve işlemleri anlama ve yerine getirme bilgi ve becerisine sahip olmanın ilgili alanda görev yapacak tüm kişilere önemli avantajlar sağlayacağı unutulmamalıdır.

### 5.4.Konu hakkında araştırma yapacaklara öneriler

TİDS'nin mesleklere ve meslek standartlarına etkileri konusunda hem yurt dışında hem de yurt içinde çok az çalışma bulunmaktadır. Bu konuda daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğu görülmektedir. Ülkemizin mesleki bilgi, beceri ve yetkinlikler konusunda donanımlı bireylere bugün her zamankinden daha fazla ihtiyaç olduğu sıklıkla dile getirilmektedir. Bunun için hem sigortacılık hem de diğer alanlardaki teknik personellerin dijital çağa uygun yeterliliklere sahip olmasının gerekliliği için lazım gelen tüm çalışmalara ihtiyacımızın olduğundan dolayı bu konularda çalışmalar yapılması tavsiye edilmektedir.

### Açıklama

Bu çalışma 9.Uluslararası Ege Kongresinde sunulan "Sigorta Sektöründe

Dijital Dönüşüm ve Sigortacılık Meslek Standartlarına Etkileri” konulu bildiri çalışmasından türetilmiştir.

### Kaynaklar

- Akkor, D.G., Ozyuksel, S., 2020. The effects of new technologies on the insurance sector: a proposition for underwriting qualifications for the future. *Eurasian Journal of Business and Management*, 8(1): 36-50.
- Akpınar, Ö.D., Gökhan, D.I., 2009. Türk sigorta sektöründe rekabet gücü ve yapısal analiz. *Marmara Üniversitesi, Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 773.
- Akpınar, Ö., 2018. Sigorta sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve uygulamaları. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 10(18): 1-19.
- Apdillah, D., Panjaitan, K., Stefanny, N.T.P., Surbakti, F.A., 2022. The global competition in the digital society 5.0 era: the challenges of the younger generation. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (JHSSB)*, 1(3): 75-80.
- Armstrong, C., 2021. Key methods used in qualitative document analysis. *OSF Preprints*, 1: 9.
- Blumberg, B., Cooper, D., Schindler, P., 2014. *EBOOK: Business Research Methods*. McGraw Hill.
- Bohnert, A., Fritzsche, A., Gregor, S., 2019. Digital agendas in the insurance industry: the importance of comprehensive approaches. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 44: 1-19.
- Bouée, C.E., Schaible, S., 2015. The Digital Transformation of Industry. Roland Berger Strategy Consultant/BDI, Munich.
- Braun, V., Clarke, V., 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101.
- Chalkiadaki, A., 2018. A systematic literature review of 21st Century Skills and competencies in primary education. *International Journal of Instruction*, 11(3): 1-16.
- Chetty, K., Aneja, U., Mishra, V., Gcora, N., Josie, J., 2018. Bridging the digital divide in the G20: skills for the new age. *Economics*, 12(1): 20180024.
- Dalkılıç, N., Gülcemal, M.E., 2022. Sigorta harcamaları ve gayri safi yurt içi hasıla değişkenlerinin sigorta pazar payına etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1): 449-464.
- Deloitte, 2015. Non-financial reporting. ([https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lv/Documents/strategy/Non-financial\\_reporting\\_2015.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lv/Documents/strategy/Non-financial_reporting_2015.pdf)), (Erişim Tarihi: 22.10.2023).
- Deloitte, 2017. Trends, D.G.H.C. Rewriting the rules for the digital age. Deloitte Development LLC.
- Eckert, C., Osterrieder, K., 2020. How Digitalization Affects Insurance Companies: Overview and Use Cases of Digital Technologies. *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft (Ergänzungsband zur Jahrestagung)*.
- Eisner, E.W., 1991. *The Enlightened Eye: Qualitative Inquiry and the Enhancement of Educational Practice*. Toronto: Collier Macmillan Canada.
- Ellström, P.E., 1997. The many meanings of occupational competence and qualification. *Journal of European Industrial Training*, 21(6/7): 266-273.
- Eling, M., Lehmann, M., 2018. The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks. *The Geneva papers on risk and insurance-issues and practice*, 43: 359-396.
- Fau, S., Moreau, Y., 2018. Managing tomorrow's digital skills-what conclusions can we draw from international comparative indicators? (<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5754>), (Erişim Tarihi: 10.10.2023).

- Fischer, C., 2006. Research Methods for Psychologists: Introduction through Empirical Studies. USA, Elsevier Inc.
- Hagel, J., Brown, S., Davison, L., 2009. The Big Shift: Measuring the forces of change, Harvard Business Review.
- Kırkbeşoğlu, E., Erman, Ü., Kahraman, E.D., 2021. Türkiye’de sigorta acentelerinin niteliksel derecelendirmesine yönelik bir araştırma. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, (15): 13-31.
- Klink, M.V.D., Boon, J., 2002. The investigation of competencies within professional domains. *Human Resource Development International*, 5(4): 411-424.
- Kramaric, T.P., 2020. The impact of digitalization on croatian listed companies corporate performance measured with Tobin’s Q. In: T. Kovacevic, I. Akrap (Eds.), *AD Plastik Group*. University of Split University Department of Professional Studies.
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., Roig-Tierno, N., 2021. Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3): 21582440211047576.
- MYK, 2024. Mesleki Yeterlilik Kurumu, ([https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com\\_meslek\\_std\\_taslak&view=taslak\\_listesi\\_yeni&msd=2](https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2)), (Erişim Tarihi: 20.10.2023).
- MYK, 2024. Mesleki Yeterlilik Kurumu, MYK Standart No: 13UMS0296-4 Rev 00, Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Erişim Tarihi: 20.02.2024
- MYK, 2024. Mesleki Yeterlilik Kurumu, MYK Standart No: 13UMS0299-5 Rev 00, Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) Erişim Tarihi: 20.11.2023
- Niraula, P., Kautish, S., 2019. Study of the digital transformation adoption in the insurance sector of Nepal. *LBEF Research Journal of Science, Technology and Management*, 1(1): 43-60.
- Norqvist, L., 2018. Analysis of the digital transformation of society and its impact on young people’s lives. In Connecting the dots: Young People, Social Inclusion and Digitalisation, Tallinn, Estonia.
- Pauch, D., Bera, A., 2022. Digitization in the insurance sector—challenges in the face of the Covid-19 pandemic. *Procedia Computer Science*, 207: 1677-1684.
- Peter, M.K., Kraft, C., Lindeque, J., 2020. Strategic action fields of digital transformation: an exploration of the strategic action fields of Swiss SMEs and large enterprises, *Journal of Strategy and Management*, 13(1): 160-180.
- R.G., 2023. Resmi Gazete, RG., 5544/21.09.2006 Erişim Tarihi: 20.10.2023
- R.G., 2023. Resmi Gazete, RG., 29/5/2013-28661 Erişim Tarihi: 25.10.2023.
- Robotham, D., Jubb, R., 1996. Competences: measuring the unmeasurable. *Management Development Review*, 9(5): 25-29.
- Sandblad, A., 2023. On professional skill in the age of digital technology. *AI & Society*, 1-9.
- Scott, L.C., 2015. The futures of learning 2: What kind of learning for the 21st century? (<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/3709>), (Erişim Tarihi: 20.11.2023).
- Susanto, A., 2022. Digital transformation of the insurance industry: the potential of insurance technology (insurtech) in Indonesia. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, 2(1): 54-62.
- Schwab, K., 2016. The Fourth Industrial Revolution (World Economic Forum). (Erişim Tarihi: 16.11.2023).
- TSB, 2024. Türkiye Sigorta Birliği, (<https://tsb.org.tr/tr/sigorta-verileri-ve-mali-tablolar>), (Erişim Tarihi: 12.1.2023).

- Uyun, A., Sekarhati, D.K.S., Amastini, F., Nefiratika, A., Shihab, M.R., Ranti, B., 2020. Implication of InsurTech to Implementation IT Decision Domain Perspective: The Case Study of Insurance XYZ. 2020 6th International Conference on Computing Engineering and Design (ICCED), 1-6.
- Vial, G., 2019. Understanding digital transformation: a review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.
- Voogt, J., Roblin, N.P., 2010. 21st Century Skills (Discussion Paper). Enschede: University of Twente. (Erişim Tarihi: 19.11.2023).
- Westerman, G., Calmejjane, C., Bonnet, D., Ferraris, P., McAfee, A., 2011. Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, 1-68.
- White, M., 2012. Digital workplaces: Vision and reality. *Business Information Review*, 29(4): 205-214.
- Winterton, J., Delamare-Le Deist, F., Stringfellow, E., 2006. Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype (Vol. 64). Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Xu, M., David, J.M., Kim, S.H., 2018. The fourth industrial revolution: Opportunities and challenges. *International Journal of Financial Research*, 9(2): 90-95.

---

**Atıf Şekli:** Cesur, E., 2024. Dijital Çağda Sigortacılık: Teknoloji, İnovasyon ve Dijitalleşme Sürecinde (TİDS) İhtiyaç Duyulan Beceriler ve Yetkinlikler Üzerine Bir Değerlendirme. *MAS Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 9(1): 152-166.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10826395>.

**To Cite:** Cesur, E., 2024. Insurance in the Digital Age: An Assessment of the Skills and Competencies Needed in the Technology, Innovation and Digitalization Process (TIDP). *MAS Journal of Applied Sciences*, 9(1): 152-166.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10826395>.

---