

Makale Türü: Araştırma Makalesi

KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİNİN İŞ MEMNUNİYETİ DURUMU: BOLU ÖRNEĞİ

Fatih MAYBARSKAN¹

Öz

Örgütler, faaliyetlerini planlamalarına uygun olarak yürütmek hedefindedirler. Bu hedefe ulaşabilmek adına örgütün her türlü girdisini etkin kullanmak mecburiyetindedirler. Bu girdilerin en önemlisi hiç şüphesiz insan faktörüdür. İnsanın iş tatmininin yeterli olması örgütsel amaçların planlandığı gibi yerine getirilmesinde şüphesiz büyük rol oynamaktadır. Bu açıdan örgütlere düşen görev, çalışanlarının iş motivasyonlarını arttırmak adına gerekli tedbirleri almaktır. Bu sayede istenen iş performansına ulaşılabilir. Günümüz gelişen hizmet sektörlerinden biri de özel güvenlik sektörüdür. Bu sektörde faaliyet gösteren birçok örgüt mevcuttur. İnsanlarla doğrudan ilişki içerisinde olan özel güvenlik görevlileri, görevlerinin gereği, yoğun stres ve iş yükü altındadırlar. İşlerin istenilen şekilde yerine getirilebilmesi için, kurumlarda iş memnuniyeti faktörüne özellikle dikkat edilmesi gerekir. Bu çalışmada Bolu'daki kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin iş memnuniyetlerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda fiziksel, yönetsel ve genel iş memnuniyetlerini ölçmek adına cevaplamaları için 145 özel güvenlik görevlisine 30 sorudan oluşan bu anket formu uygulanmıştır. Günümüz koşullarında değerlendirildiğinde iş motivasyonunda birinci faktörün ücret olduğu, ücretlerde bir memnuniyetsizliğin olduğu öngörümüzdür.

Anahtar Kelimeler: Özel güvenlik, fiziksel iş memnuniyeti, yönetsel iş memnuniyeti

WORK SATISFACTION OF PRIVATE SECTORS WORKING IN PUBLIC INSTITUTIONS: EXAMPLE FROM BOLU

Abstract

Organisations are aiming to create operations in suitable plannings. To head towards this goal the organisation needs to keep the input active. The main important factor of this input is without a fact is the human factor. Job satisfaction is a sufficient key element for organizational planning as it has a big part in the act. In this respect, the duty of the organizations is to take the necessary measures to increase the motivation of their employees. In this way, desired job performance can be achieved. One of the developing service sectors today is the private security sector. There are many organizations operating in this sector. Private security guards who are in direct contact with people are under heavy stress and workload as required by their duties. Particular attention should be paid to the job satisfaction factor in institutions in order to perform the jobs as desired. This working program has been created in Bolu Province to measure the public institution private security sectors satisfaction. Accordingly, this questionnaire consisting of 30 questions to 145 private security officers to answer in order to measure physical, managerial and general job satisfaction. In today's conditions, we predict that the first factor in business motivation is wages and there is dissatisfaction in wages.

Key Words: Private security, physical job satisfaction, managerial job satisfaction

1. Giriş

İnsanın varlığını idame ettirmesi için birtakım temel ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir. Bu temel ihtiyaçların başında da fizyolojik ihtiyaçlar gelir. Bedeni ihtiyaçlarını giderdikten sonra, diğer ihtiyaçları önem sırasına göre gelir. “Fizyolojik ihtiyaçlar tatmin edilebilir bir seviyeye geldiyse, güvenlik ihtiyacı olarak kategorize edebileceğimiz yeni bir kategori grubu oluşturabiliriz” der Maslow (Leavitt v.dğr., 1989: 23).

¹ Doktora öğrencisi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE., Kamu Yönetimi Bölümü, fatih_ms@hotmail.com orcid: 0000-0001-8941-7547

Bu Yavına Atıfta Bulunmak İçin: Maybarskan, F., (2020), Kamu Kurumlarında Çalışan Özel Güvenlik Görevlilerinin İş Memnuniyeti Durumu: Bolu Örneği, *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 251-266.

Günümüzde, ülkelerin mali kaynaklarının çoğunu güvenlik alanına ayırdığını söyleyebiliriz. Zira bu durum günümüz dünya koşulları göz önüne alındığında çok doğru bir uygulama olarak görülebilir. Ülkeler, hem içerde hem de dışarıda güvenlik ihtiyaçlarını gidermek adına yoğun bir mesai sarf ederler. Bu mesai sonucunda güvenlik literatürüne ve alanına bir eklenme oldu: o da özel güvenlik alanıdır.

Aynı zamanda bir iş kolu da olan özel güvenliğin, tıpkı diğer meslek dallarında olduğu gibi kendi elemanları mevcuttur. İş ve işçi söz konusu olduğunda işçinin iş ile olan ilişkisi birçok çalışmanın konusu olmaktadır. Bunlardan biri de iş memnuniyetidir.

İş memnuniyeti veya memnuniyetsizliği muhakkak önemlidir. Çalışanların işlerini önemli görmeleri ve severek yapmaları adına iş memnuniyeti gerekli ve bir o kadar da zorunludur denebilir (Saito ve Vaisanen, 2017). Özel güvenlik görevlilerinin işleri gereği gün içinde insanlarla yüz yüze gelmeleri ve olabildiğince onları sıkmamak adına çok çaba sarf ettikleri düşünüldüğünde işlerinin zor olduğunu vurgulamak gerekiyor. Çok fazla gayretle insanların memnuniyetsizliklerini en aza indirgeyerek işlerini icra etmek zorundalar. Bu durum haliyle stres altında bir çalışma ortamı oluşturur. Özel güvenlik görevlilerinin yoğun stres altındaki bu görevlerini severek yapmaları onların psikolojileri üzerinde olumlu etki yaptığı gibi; aksi bir durumda da psikolojik çöküntüye uğramaları büyük olasılıktır. Bu durumun sonuçları da çalıştığı işe yönelik memnuniyet veya memnuniyetsizlik olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu konuda Çayırağası'nın (Çayırağası, 2013) 2013 yılında yayınlanan “ Özel Güvenlik Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu, İş Performans Düzeyleri Ve Bir Uygulama” adlı makalesi bu çalışmanın farklı bir türde versiyonunu oluşturmaktadır. Araştırmamızla alakalı olarak Çayırağası, iş memnuniyetinde motivasyonu etkileyen içsel ve dışsal faktörlerden söz etmektedir ki çalışmada da bu faktörlerin anketlerde uygulaması yapılmıştır.

Bir başka çalışmada da Bal (Bal, 2013)'ın 2013 yılında “Manisa’da Kamu Kurumlarında Çalışan Özel Güvenlik Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumu” adlı makalesinde kamu kurumunda çalışan özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyet durumları fiziksel, yönetsel ve genel iş memnuniyetleri faktörleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bu çalışmanın amacı, Bolu’daki kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyet düzeylerini incelemektir. Bu kapsamda mümkün oldukça çok örneklem üzerinden elde edilecek bir çalışma hazırlanmaya çalışılacaktır. Çalışma temelde 5 hipotez üzerinden yapılacaktır.

2. Özel Güvenlik

Uzmanların üzerinde uzlaşma sağlayamadığı özel güvenliğin, birçok çalışmada tanımı yapılmıştır. Tanımlamalar genelde iş ile alakalı faaliyetler, özel güvenlik hizmet sektöründeki karlılıklar, müşterinin bu alandaki etkisi, özel güvenlikle ilgili ürünlerin tanımı, özel güvenlikle ilgili tüm özel şirketlerin güvenlikle ilgili verdikleri soruşturma, koruma, devriye, yalan tespit, alarm ve zırlı taşıma gibi konular üzerine odaklanmıştır (Strom K. v.dğr. 2010: 2). ABD’de yayımlanan ve Rand Raporu olarak bilinen raporda özel güvenlik: kanun kuvvetleri tarafından yapılmayan tüm koruma ve güvenlik işlerini üstlenen kuruluşlar olarak tanımlanmıştır (Çavdar ve Gürbüzkol, 2016).

Özel güvenliğin geçmişini çok öncelere götürmek mümkün değildir. Birçok özelleştirmenin dünya gündemine gelmeye başlayan yıllar olan liberalizmin başat olmaya başladığı 1970’lerin sonu ve 1980’lerin başı özel güvenliğin de gün yüzüne çıkmaya başladığı dönemlerdir (Mil, 2014). Özel güvenlik hizmetlerinin faaliyet alanları sadece kamuda değil, aynı zamanda özel sektörde de görmek mümkündür. Bu açıdan hem kamu güvenliğini hem de kişisel çıkarı korumayı amaçlayan bir hizmet alanı olarak günümüze dek gelmiştir. Özel güvenlik hizmeti finansmanı sadece kamu tarafından değil aynı zamanda vatandaşın kendi bütçesiyle de finanse ettiği bir güvenlik hizmeti olarak karşımıza çıkmaktadır (Alpkutlu, 2018).

Özel güvenlik endüstrisi son yıllarda uluslararası alanda hızlı bir şekilde büyüdü. Özellikle son yirmi yılda bu sektörde büyük bir genişlemenin olduğunu söylemek mümkündür. Polis kuvvetlerinin kısmen daha az olduğu yerlerde özel güvenlik hizmetlerinin ve görevlilerinin hizmet alanları daha da gelişti ve karmaşıklaşmaya başladı (De Waard, 1999).

Özel güvenliğin Türkiye'deki serüveni, 22.07.1981 yılında yürürlüğe giren 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun'la atılmıştır. 11.07.1992 tarih ve 21281 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 3832 sayılı kanun ile 2495 sayılı kanunun bazı maddeleri günün koşullarına tam cevap veremediği için değişiklikler yapılmıştır. Bunlar: 1, 2, 3, 6, 7, 11, 12 ve 13 üncü maddelerdir. Maddelerde yapılan değişikliklerle birlikte sivil alanların da koruma çerçevesine alındığını görüyoruz. 10.06.2004 tarihinde kabul edilen ve 26.06.2004 tarihinde yürürlüğe giren 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un 27. maddesi ile 2495 sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ile de artık şahıslar da özel güvenlik teşkilatı kurabilecektir. Ayrıca bu yasa ile özel güvenlik hizmetinde çalışacak olanlara Güvenlik Görevlisi Belgesi alınması şartları yeniden düzenlenmiştir (Çavdar ve Gürbüzkol, 2016: 76).

İçişleri Bakanlığının 2018 yılı verilerine göre Türkiye'de güvenlik sertifikası olan 1 milyon 629 bin 531 kişi vardır. Aktif çalışan güvenlik görevlisi sayısı ise 308 bin 275 kişidir. Bin 449 özel güvenlik şirketi, 258 alarm izleme merkezi, 454 de eğitim merkezi mevcuttur. Özel güvenlik olarak çalışan kişilerde toplam 52 bin 954 kayıtlı silah bulunmaktadır (İnternet-1).

Sayısız bu kadar fazla olmaya başlayan güvenlik görevlilerinin haliyle meslekleri, faaliyet alanlarındaki insanlarla olan ilişkileri de araştırılması gereken konuların başında gelmektedir. Öyle de olmuştur. Özel güvenlik çalışanlarına yönelik birçok çalışma yapılmıştır. İş memnuniyeti çalışmaları da bunların başında gelmektedir.

Özel güvenlik görevlileri, çalışma koşullarının zor olduğu bir görevi üstlenmişlerdir; çünkü kendilerinin ve başkalarının yaşamlarını ve mallarını olası tehlikelere karşı korumak ve tehlikeleri bertaraf etmek gibi zor görevleri vardır. Özel güvenlik görevlileri çalıştıkları işten memnun olabilmek, iş doyumuna ulaşabilmek, işlerini verimli bir biçimde sürdürebilmek adına, fizyolojik, ekonomik ve sosyal yönleri olan bu zor görevleri yerine getirmeleri gerek. Bu yüzden özel güvenlik yöneticileri, iş düzeyleri hakkında bilgi sahibi olmalı ve iş memnuniyetini arttırıcı uygulamalar yapmalıdır (Karacan, 2011: 205).

3. İş Memnuniyeti

İş memnuniyeti, çalışanın işine yönelik duyuşsal yönelimi ile alakalıdır (Doğan, 2009). Çalışanın iş kalitesini ve işe olan motivasyonunu belirleyen son derece önemli ve karmaşık bir olgudur. Aslında kişisel bir olgu olan iş doyumunu, kişiyi iş hayatı ve özel hayatında belirli hedeflere ulaşmak adına motive eden, iş ve iş deneyiminin bir sonucu olarak ortaya çıkan hoş, olumlu ve bir çalışana belirli bir meslekte ve iş yerinde çalışmaya devam etmeye motive eden bir duygusal durum olarak tanımlanabilir (Zivanovic ve dğr., 2019: 84).

Çalışanı, iş doyumuna ve işten memnun olmasına yönlendiren içsel ve dışsal etkiler vardır. İşin özü ve işin içeriği içsel motivasyonu oluştururken, çalışanın dışındaki faktörlerle elde edilmeye çalışılan motivasyon da dışsal motivasyonu oluşturur (Çayırtaş, 2013). Çalışanın işe olan motivasyonunun pozitif olması ile örgütlerin gelişebileceği göz önüne alındığında, örgütlerin işçinin işten memnun olmasını sağlayacak koşullara yatırım yapması son derece önem arz etmektedir. Çalışana yatırımın dolaylı yoldan örgüte karlı bir yatırım olarak geri döneceği aşikardır.

Çalışanları iş memnuniyetinde istenilen seviyeye getiren birtakım faktörler vardır. Bunları, ekonomik, psiko-sosyal ve örgütsel-yönetimsel faktörler olarak sıralamak mümkündür. Çalışanın ücretlerinde artırıma gitmek, ekonomik birtakım ödüller vermek ve kardan pay vermek ekonomik

faktörlere örnek olarak verilebilir. Bunun yanında, çalışanın çalışırken kendisini bağımsız hissedebilmesi, sosyal katılım, kendisini değerli hissetme, zaman içerisinde işinde geliştiğini ve başarılı olduğunu düşünme, çevresi ile olan uyumunun olumlu olması, psikolojik güvence, sosyal faaliyetler de psiko-sosyal faktörleri işaret eder. Son olarak örgütsel-yönetimsel faktörler de vardır. Bunlar da: örgütün belirlediği amaçta birlikte hareket edebilmek, yetki ve sorumlulukta denge, işe yönelik eğitim ve yükselme, karar alma süreçlerinde etkin rol oynama, çalışma ortamının geliştirilmesi, yarı otonom (özgür karar alabilme) çalışma grupları, işin zenginleştirilmesi ve işin geliştirilmesi olarak sıralanabilir (Örücü ve Kanbur, 2008:87-88).

Maddi-manevi unsurların sardığı insanı bir işe güdülemek, devamını sağlamak, işin amaçlarına yönelik başarı elde etmek, yukarıda sayılan faktörleri ve daha niceğini yerine getirmekle mümkün olmaktadır. Dolayısıyla işte başarı elde etmek isteyen yöneticilerin çalışanların iş memnuniyeti seviyesini sürekli yukarıda tutmaya çalışmalıdırlar. Bu amacı gerçekleştirmek adına çalışanlarının beklentilerini doğru analiz etmeli ve uygulamalarını ona göre yapmalıdırlar.

4. Yöntem ve Uygulama

Bu çalışma ile Bolu ilindeki kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin çalıştıkları kurumdaki fiziksel, yönetsel ve genel faktörlerin iş memnuniyetine olan etkisini değerlendirmek amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini de Bolu'daki 8 tane kamu kurumunda çalışan özel güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Evreni oluşturan Bolu'daki kamu kurumları: İzzet Baysal Devlet Hastanesi (İBDH), İBDH Kadın Doğum ve Çocuk Ünitesi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi (BAİBÜ), BAİBÜ Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi, BAİBÜ Tıp Fakültesi Hastanesi, İl Sağlık Müdürlüğü, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlüğü, İl Özel İdaresi'dir.

Bolu'daki kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerini ölçmek amacıyla Bal (2013) tarafından Manisa' da kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik personelinin mesleki memnuniyet durumunu belirlemek amacıyla geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Her biri beşli likert tipinde 30 maddeden oluşan ölçek, "anketler bırakılıp sonra toplama" yardımıyla 7 farklı demografik değişken (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı kurum, kadro durumu, günlük ve haftalık çalışma saati) dikkate alınarak toplam 145 özel güvenlik görevlisine uygulanmış; bu şekilde veri toplama işlemi gerçekleştirilmiştir. Anketler yukarıda adı geçen kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik çalışanlarına 11.03.2020 ile 25.03.2020 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket dağıtımı her kurumun güvenlik amirlerinin koordinatörlüğünde gerekli izinler alınarak yapılmıştır.

Değerlendirmelerde SPSS 22.0 programı kullanılmış ve istatistiksel anlamlılık sınırı olarak $p < 0,05$ kabul edilmiştir.

4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı İstatistikleri

Araştırmaya katılan özel güvenlik görevlilerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı kurum, kadro durumu, günlük ve haftalık çalışma saati özelliklerine ait frekans değerleri aşağıda verilmiştir. Araştırmaya katılan 145 özel güvenlik görevlisinden 112'si (%77,2) erkek, 33'ü (%22,8) ise kadındır. Bununla birlikte katılımcıların 9'u (%6,2) 18-25 arası yaş grubunda, 89'u (%61,4) 26-35 arası yaş grubunda, 38'i (%26,2) 36-45 arası yaş grubunda, ve 9'u da (%6,2) 46 üstü yaş grubunda yer almakta; eğitim durumlarına bakıldığında da 14'ünün (%9,7) ilköğretim, 103'ünün (%71,0) lise, 20'sinin (%13,8) önlisans ve 8'inin de (%5,5) lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları kurumlar incelendiğinde ise 23'ünün (%15,9) Kurum 1'de, 6'sının (%4,1) Kurum 2'de, 78'inin (%53,8) Kurum 3'de, 17'sinin (%11,7) Kurum 4'de, 12'sinin (%8,3) Kurum 5'de, 2'sinin (%1,4) Kurum 6'da, 2'sinin (%1,4) Kurum 7'de ve 5'inin de (%3,4) Kurum 8'de çalıştıkları; bunların 74'ünün (%51) devlet memuru, 71'inin ise (%49) hizmet alımı

kapsamında olduğu görülmektedir. Son olarak araştırmaya katılan özel güvenlik görevlileri günlük ortalama $8,90 \pm 1,64$ saat; haftalık ortalama ise $45,13 \pm 2,23$ saat çalışmaktadırlar.

Tablo- 1. Araştırmaya Katılan Bireylerin Demografik Özellikleri

| | | Frekans | Yüzde | Ortalama±std.sapma |
|----------------------------------|---------------|---------|-------|--------------------|
| Cinsiyet | Bay | 112 | 77,2 | - |
| | Bayan | 33 | 22,8 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Yaş | 18-25 arası | 9 | 6,2 | - |
| | 26-35 arası | 89 | 61,4 | |
| | 36-45 arası | 38 | 26,2 | |
| | 46 ve üstü | 9 | 6,2 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Eğitim Durumu | İlköğretim | 14 | 9,7 | - |
| | Lise | 103 | 71,0 | |
| | Önlisans | 20 | 13,8 | |
| | Lisans | 8 | 5,5 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Çalıştığı Kurum | Kurum 1 | 23 | 15,9 | - |
| | Kurum 2 | 6 | 4,1 | |
| | Kurum 3 | 78 | 53,8 | |
| | Kurum 4 | 17 | 11,7 | |
| | Kurum 5 | 12 | 8,3 | |
| | Kurum 6 | 2 | 1,4 | |
| | Kurum 7 | 2 | 1,4 | |
| | Kurum 8 | 5 | 3,4 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Kadro Durumu | Devlet Memuru | 74 | 51,0 | - |
| | Hizmet Alımı | 71 | 49,0 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Günlük Çalışma Saati | 7,5 saat | 6 | 4,1 | 8,90±1,64 |
| | 8 saat | 98 | 67,6 | |
| | 9 saat | 10 | 6,9 | |
| | 12 saat | 31 | 21,4 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |
| Haftalık Çalışma Saatiniz | 40 saat | 9 | 6,2 | 45,13±2,23 |
| | 45 saat | 120 | 82,8 | |
| | 48 saat | 15 | 10,3 | |
| | 64 saat | 1 | ,7 | |
| | Total | 145 | 100,0 | |

Ölçekte yer alan sorular 3 alt faktörde ele alınmış ve 1-7 maddeleri “fiziksel iş memnuniyeti”, 8-27 maddeleri “yönetimsel iş memnuniyeti” ve 28-30 maddeleri ise “genel iş memnuniyeti” olarak adlandırılmıştır. Her bir faktörün maddelerinin ortalama değerleri, yüzdeleri ve standart sapma değerleri bulunmuş ve aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo- 2. Fiziksel İş Memnuniyeti faktörü soruları

| No | Önermeler | N | Ortalama | % | Std. Sapma |
|----|--|-----|----------|------|------------|
| 1 | İşi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim | 145 | 3,64 | 72,8 | 1,10 |
| 2 | Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, ışık, bina tasarımı...) şartlarını yeterli buluyorum | 145 | 3,30 | 66 | 1,24 |
| 3 | Yaptığım iş karşılığı aldığım ücreti yeterli buluyorum | 145 | 2,18 | 43,6 | 1,28 |
| 4 | Birimimizdeki özel güvenlik personeli sayısı yeterlidir | 145 | 2,64 | 52,8 | 1,23 |
| 5 | İş yerimde görevim dışında farklı işlerde çalıştırılıyorum | 145 | 1,93 | 38,6 | 1,12 |
| 6 | İş yerimde sabotaj ve yangına karşı fiziki şartların eksik olmasından huzursuzum | 145 | 2,57 | 51,4 | 1,12 |
| 7 | İş yerimde alarm sisteminin ve yeterli sayıda kameranın olması beni rahatlatır | 145 | 4,02 | 80,4 | 1,01 |

Fiziksel iş memnuniyetinin değerlendirildiği tablo 2 göz önüne alındığında: güvenlik görevlilerinin %72,8'inin çalışırken ihtiyaçları olan araç, ekipman ve materyale ulaştıkları görülmektedir. Bu açıdan sıkıntı yaşamadıklarını görmek mümkündür. Fiziksel koşulların çalışma ortamına etkisinin önemi düşünüldüğünde çalışanların %66'sının çalışma ortamının şartlarının yeterli olduğu görüşündedir. İş memnuniyetinin en önemli göstergelerinden biri de alınan ücretin tatmin edici olup olmamasıdır. Bu açıdan bakıldığında, Bolu'da çalışmaya konu olan devlet kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin %43,6'sının ücretinden memnun olduğunu gösteriyor ki, bu durum ücret konusunda genel bir memnuniyetsizliği gösterir.

Aynı birimde çalışanlar arasında, çalışan güvenlik görevlisi sayısını yeterli bulanların oranı %52,8. Çalıştığı kurumda görevi dışında çalıştırıldığını söyleyenlerin oranı %38,6. Çalışanlar açısından iş yerindeki güvenlik önlemlerinin de üst seviyede olması önemlidir. Bu açıdan bakıldığında bu oranın %51,4 iken, bu güvenlik önlemlerinin çalışanlarda hissettirdiği memnuniyet %80,4 olarak ölçülmüştür.

Tablo 3'teki yönetsel iş memnuniyeti oranları dikkate alındığında: yönetim faaliyetlerinin iş motivasyonuna etkisi oranları şöyledir: yetki ve sorumlulukların dengeli dağıtıldığı önermesi %66,2 oranında, iş ve görev tanımları açıktır önermesi %76,4 oranında, hizmet içi eğitimin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı %73,4 oranında, iş yerinde birlik-beraberliği sağlamak adına yapılan yönetsel faaliyetlerden alınan memnuniyet %51 oranında, çalışılan kurumda istenilen bilgiye çabuk ulaşma önermesinin %72, yönetimin çalışma alanlarına yönelik yapmış oldukları bilgilendirmenin vermiş olduğu memnuniyetin %69 oranında olduğu görülmektedir. Yönetsel iş memnuniyetinin yüksek olduğu görülmektedir.

Bunun yanı sıra moral motivasyon açısından yönetsel faaliyetlerin ne oranda olduğuna bakılacak olursa: yöneticilerin çalışanların özel sorunları ile ilgilenmesi önermesi %60,8 oranında, almış olduğu eğitimin mesleki açıdan yeterli olduğu önermesi de en yüksek oranda %77,2 olduğu görülmektedir. Çalışma arkadaşlarının morallerinin yüksek olduğu önermesi %56,4 oranında, sorumluluk almanın motivasyon üzerindeki etkisi %72,4 oranında ölçülmüştür. Çalışanlar arasındaki kendilerinin bir ailenin parçası imiş gibi görme duygusu motivasyonda %54 oranındadır. Personelin yeniliklere açık olduğu önermesi %63,4 oranında, iş yerinde işbirliğinin gelişmiş olduğu %59 oranında değerlendirilmiştir. İşbirliğinin yüksek olması memnuniyete büyük bir katkıdır. Bu açıdan düşünüldüğünde azımsanmayacak bir memnuniyetin olduğu söylenebilir.

Hiç şüphesiz yapılan bir işin takdir edilmesi çalışanın motivasyonu üzerinde büyük etki yapmaktadır. Bu oranın Bolu'daki incelen devlet dairelerinde %61,2 oranında olması da manidar bir değerdir. Birim amirlerinin çalışanlara objektif olması %65,2 oranında, birimin hedeflerinden personelinin haberdar olması %65,6 oranındadır. Başarının ve olumlu performansın

ödüllendirilmesi önermesi %46,2 oranında olması bu açıdan bir memnuniyetsizlik göstergesidir. Bulunulan konumda kendini geliştirebildiğine olan inanç %61,8 oranında, düşüncelerine değer verildiği önermesi %63,4 oranındadır bu açıdan bir memnuniyet vardır. Nihayetinde, aynı kanuna tabi iki farklı statüde çalıştırılmanın vermiş olduğu rahatsızlığın %68,4 gibi yüksek bir oranla memnuniyetsizliği ifade etmektedir.

Tablo- 3. Yönetimsel İş Memnuniyeti Faktörü Soruları

| No | Önermeler | N | Ortalama | % | Std. Sapma |
|----|--|-----|----------|------|------------|
| 8 | Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmıştır | 145 | 3,31 | 66,2 | 1,16 |
| 9 | İş ve görev tanımları açıktır | 145 | 3,82 | 76,4 | 0,86 |
| 10 | Kendimi geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları sunulmaktadır | 145 | 3,67 | 73,4 | 1,04 |
| 11 | Birliği sağlamak ve çatışmaları azaltmak gibi amaçlarla düzenlenen planlı faaliyetler bulunmaktadır. (Örneğin kutlamalar, yemekler.) | 145 | 2,55 | 51 | 1,33 |
| 12 | Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyorum | 145 | 3,60 | 72 | 0,96 |
| 13 | Yöneticilerim özel sorunlarımla (kişisel sıkıntılar, ekonomik durum, ailevi veya birim içi sorunlar gibi...) ilgilenmektedir | 145 | 3,04 | 60,8 | 1,31 |
| 14 | Almış olduğum eğitimin mesleki açıdan yeterli olduğunu düşünüyorum | 145 | 3,86 | 77,2 | 1,04 |
| 15 | Çalışma arkadaşlarımla moral ve motivasyonu yüksektir | 145 | 2,82 | 56,4 | 1,24 |
| 16 | Yönetim çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapıyor | 145 | 3,45 | 69 | 1,05 |
| 17 | Sorumluluk, kendini kanıtlama ve otonomi (bağımsız karar verme) tanınması motivasyonum üzerinde önemli etkiye sahiptir | 145 | 3,62 | 72,4 | 1,01 |
| 18 | Çalışanlar arasında "Biz bir aileyiz," duygusu egemendir | 145 | 2,70 | 54 | 1,30 |
| 19 | Birimde çalışan personel yeniliklere ve değişime açıktır | 145 | 3,17 | 63,4 | 1,14 |
| 20 | Birimde personel arasında işbirliği gelişmiştir | 145 | 2,95 | 59 | 1,22 |
| 21 | Yaptığım işler takdir edilir | 145 | 3,06 | 61,2 | 1,27 |
| 22 | Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranmaktadır | 145 | 3,26 | 65,2 | 1,27 |
| 23 | Birimimizin ulaşmak istediği amaçlar tüm personel tarafından bilinmektedir | 145 | 3,28 | 65,6 | 1,06 |
| 24 | Birimimizde personelin memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır | 145 | 2,31 | 46,2 | 1,18 |
| 25 | Şu anda bulunduğum pozisyonda kendimi geliştirebiliyorum | 145 | 3,09 | 61,8 | 1,13 |
| 26 | Birimde düşüncelerime değer verilir | 145 | 3,17 | 63,4 | 1,06 |
| 27 | Aynı kanuna tabi iki farklı statüde çalıştırılmak (Devlet Memuru, Hizmet Alımı) işyerinde performansımı olumsuz etkilemektedir | 145 | 3,42 | 68,4 | 1,23 |

Tablo 4'te de çalışanların işlerini severek yaptıkları ya da yapmadıkları ve genel memnuniyet oranları incelenmiştir. Mesleğini icra etmekten memnunum önermesi %85 oranında, mesleğimi severek yapıyorum önermesi %85,2 oranında ve başka seçeneğim olmadığı için bu işi yapıyorum önermesi %46,6 oranında değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar genel iş memnuniyeti açısından Bolu'daki devlet kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin genel olarak memnuniyetini göstermektedir.

Tablo- 4. Genel İş Memnuniyeti Faktörü Soruları

| No | Önermeler | N | Ortalama | % | Std. Sapma |
|----|--|-----|----------|------|------------|
| 28 | Mesleğimi icra etmekten memnunum | 145 | 4,25 | 85 | 0,77 |
| 29 | Mesleğimi severek yapıyorum | 145 | 4,26 | 85,2 | 0,79 |
| 30 | Başka seçeneğim olmadığı için bu işi yapıyorum | 145 | 2,33 | 46,6 | 1,33 |

4.2. Faktörlerin Demografik Özelliklere Göre Farklılıklarının İncelenmesi

Araştırmada kullanılan ölçeğin alt faktörlerinin demografik özelliklere göre farklılıklarının incelenmesi amacıyla aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetleri toplamda ve alt faktörler bazında cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂: Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetleri toplamda ve alt faktörler bazında kadro durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₃: Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetleri toplamda ve alt faktörler bazında eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₄: Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetleri toplamda ve alt faktörler bazında çalıştıkları kuruma göre farklılık göstermektedir.

H₅: Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetleri toplamda ve alt faktörler bazında yaşa göre farklılık göstermektedir.

Hipotezlerin test edilmesi amacıyla iki kategorili bağımsız değişkenler için t testi, ikiden fazla kategoriye sahip bağımsız değişkenler için F testi (ANOVA) yapılmıştır.

4.2.1. Özel Güvenlik Görevlilerinin Mesleki Memnuniyetlerinin Toplamda ve Alt Faktörler Bazında Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla cinsiyete ait iki kategori olduğu için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır.

Tablo- 5. Faktörlerin Cinsiyete Göre Farklılık Test Sonuçları

| Faktörler | p-değeri (iki yönlü) |
|---------------------------|-------------------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | ,095 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | ,230 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | ,088 |
| Genel İş Memnuniyeti | ,433 |

Yapılan t-testi (ortalamaların eşitliği) sonucunda elde edilen p-değerleri incelendiğinde faktörlerin tamamında 0.05'den büyük çıktığı için özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo- 6. Faktörlerin Cinsiyete Göre Ortalama Değerleri

| | Cinsiyet | N | Ortalama | Std. Sapma |
|----------------------------------|----------|-----|----------|------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | Bay | 112 | 3,22 | 0,55 |
| | Bayan | 33 | 3,04 | 0,42 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | Bay | 112 | 2,92 | 0,53 |
| | Bayan | 33 | 2,80 | 0,45 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | Bay | 112 | 3,26 | 0,72 |
| | Bayan | 33 | 3,03 | 0,55 |
| Genel İş Memnuniyeti | Bay | 112 | 3,60 | 0,47 |
| | Bayan | 33 | 3,67 | 0,50 |

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında cinsiyete göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve yönetimsel iş memnuniyeti bakımından erkeklerin ortalama değerlerinin kadınlarinkinden yüksek olduğu görülürken, genel iş memnuniyeti bakımından kadınların ortalama değerleri erkeklerinkinden fazladır. Ancak bu ortalama değerler birbirine çok yakındır ve Tablo 5 de de görüldüğü gibi bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

4.2.2. Özel Güvenlik Görevlilerinin Mesleki Memnuniyetlerinin Toplamda ve Alt Faktörler Bazında Kadro Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında kadro durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla kadro durumuna ait iki kategori olduğu için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır.

Tablo- 7. Faktörlerin Kadro Durumuna Göre Farklılığının Test Sonuçları

| | p-değeri (iki yönlü) |
|----------------------------------|-------------------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | ,193 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | ,178 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | ,225 |
| Genel İş Memnuniyeti | ,591 |

Yapılan t-testi (ortalamaların eşitliği) sonucunda elde edilen p-değerleri incelendiğinde faktörlerin tamamında 0.05'den büyük çıktığı için özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında kadro durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo- 8. Faktörlerin Kadro Durumuna Göre Ortalama Değerleri

| | Kadro Durumu | N | Ortalama | Std. Sapma |
|----------------------------------|---------------|----|----------|------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | Devlet Memuru | 74 | 3,12 | ,53 |
| | Hizmet Alımı | 71 | 3,23 | ,53 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | Devlet Memuru | 74 | 2,84 | ,50 |
| | Hizmet Alımı | 71 | 2,95 | ,52 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | Devlet Memuru | 74 | 3,14 | ,69 |
| | Hizmet Alımı | 71 | 3,28 | ,68 |
| Genel İş Memnuniyeti | Devlet Memuru | 74 | 3,63 | ,48 |
| | Hizmet Alımı | 71 | 3,59 | ,49 |

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında kadro durumuna göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve yönetsel iş memnuniyeti bakımından devlet memuru olanların ortalama değerlerinin hizmet alımı yoluyla çalışanlarınkinden düşük olduğu görülürken, genel iş memnuniyeti bakımından hizmet alımı yoluyla çalışanların ortalama değerleri devlet memurlarından düşüktür. Ancak bu ortalama değerler birbirine çok yakındır ve Tablo 7 de de görüldüğü gibi bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

4.2.3. Özel Güvenlik Görevlilerinin Mesleki Memnuniyetlerinin Toplamda ve Alt Faktörler Bazında Eğitim Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla eğitim durumuna ait ikiden fazla kategori olduğu için F testi (ANOVA) yapılmıştır.

Tablo- 9. Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Test Sonuçları

| | p-değeri |
|--------------------------------|----------|
| Toplam İş Memnuniyeti | ,137 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | ,570 |
| Yönetsel İş Memnuniyeti | ,141 |
| Genel İş Memnuniyeti | ,243 |

Yapılan F testi (ANOVA) sonucunda elde edilen p-değerler incelendiğinde faktörlerin tamamında 0.05'den büyük çıktığı için özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo- 10. Faktörlerin Eğitim Durumuna Göre Ortalama Değerleri

| | | N | Ortalama | Std. Sapma |
|--------------------------------|------------|-----|----------|------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | İlköğretim | 14 | 3,29 | 0,61 |
| | Lise | 103 | 3,22 | 0,54 |
| | Önlisans | 20 | 2,97 | 0,41 |
| | Lisans | 8 | 2,97 | 0,39 |
| | Total | 145 | 3,18 | 0,53 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | İlköğretim | 14 | 3,01 | 0,58 |
| | Lise | 103 | 2,91 | 0,53 |
| | Önlisans | 20 | 2,83 | 0,46 |
| | Lisans | 8 | 2,71 | 0,26 |
| | Total | 145 | 2,90 | 0,51 |
| Yönetsel İş Memnuniyeti | İlköğretim | 14 | 3,35 | 0,74 |
| | Lise | 103 | 3,26 | 0,69 |
| | Önlisans | 20 | 2,94 | 0,55 |
| | Lisans | 8 | 2,93 | 0,71 |
| | Total | 145 | 3,21 | 0,69 |
| Genel İş Memnuniyeti | İlköğretim | 14 | 3,59 | 0,47 |
| | Lise | 103 | 3,63 | 0,48 |
| | Önlisans | 20 | 3,45 | 0,31 |
| | Lisans | 8 | 3,83 | 0,77 |
| | Total | 145 | 3,61 | 0,48 |

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında eğitim durumuna göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve yönetsel iş memnuniyeti bakımından ilköğretim mezunu olanların ortalama değerlerinin en yüksek olduğu görülürken, genel iş memnuniyeti bakımından lisans mezunu olanların ortalama değerleri en fazladır. Ancak bu ortalama değerler birbirine çok yakındır ve Tablo 9 da da görüldüğü gibi bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

4.2.4. Özel Güvenlik Görevlilerinin Mesleki Memnuniyetlerinin Toplamda ve Alt Faktörler Bazında Çalıştıkları Kuruma Göre Farklılığının İncelenmesi

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında çalıştıkları kuruma göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla eğitim durumuna ait ikiden fazla kategori olduğu için F testi (ANOVA) yapılmıştır.

Tablo- 11. Faktörlerin Çalışılan Kuruma Göre Farklılık Test Sonuçları

| | P-Değeri |
|----------------------------------|----------|
| Toplam İş Memnuniyeti | ,000 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | ,000 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | ,000 |
| Genel İş Memnuniyeti | ,304 |

Yapılan F testi (ANOVA) sonucunda elde edilen p-değerleri incelendiğinde katılımcıların genel iş memnuniyetinin çalıştıkları kuruma göre farklılık göstermediği ancak fiziksel ve yönetimsel iş memnuniyeti ile toplam iş memnuniyeti bakımından çalıştıkları kuruma göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Ortaya çıkan bu farklılığın hangi kurumlar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Post-Hoc çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Farklılık gösteren kurumların karşılaştırma değerleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo- 12. Faktörlere Göre Kurumlar Arası Tukey Çoklu Karşılaştırma Test Sonuçları

| Bağımlı Değişken | (I) Çalıştığınız Kurum | (J) Çalıştığınız Kurum | Ortalamalar arası fark (I-J) | p-değeri |
|---------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------------|----------|
| Toplam İş Memnuniyeti | Kurum 6 | Kurum 4 | 1,24020* | ,017 |
| | | Kurum 1 | 1,13623* | ,035 |
| | Kurum 7 | Kurum 3 | 1,15256* | ,023 |
| | | Kurum 4 | 1,35686* | ,006 |
| | Kurum 8 | Kurum 1 | ,82290* | ,016 |
| | | Kurum 3 | ,83923* | ,006 |
| | | Kurum 4 | 1,04353* | ,001 |
| | Fiziksel İş Memnuniyeti | Kurum 7 | Kurum 1 | 1,26087* |
| Kurum 2 | | | 1,38095* | ,012 |
| Kurum 3 | | | 1,29121* | ,005 |
| Kurum 4 | | | 1,35294* | ,005 |
| Kurum 5 | | | 1,30952* | ,010 |
| Kurum 8 | | Kurum 1 | ,77516* | ,026 |
| | | Kurum 2 | ,89524* | ,046 |
| | | Kurum 3 | ,80549* | ,008 |
| | | Kurum 4 | ,86723* | ,011 |
| | | Kurum 5 | ,82381* | ,030 |
| | | Kurum 6 | 1,56765* | ,025 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | Kurum 8 | Kurum 1 | ,98870* | ,039 |
| | | Kurum 3 | ,99603* | ,019 |
| | | Kurum 4 | 1,29765* | ,002 |
| | Kurum 7 | Kurum 4 | 1,51765* | ,034 |

*. Ortalama fark 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan çoklu karşılaştırma testi sonucunda elde edilen p-değerleri incelendiğinde Kurum 6'da çalışan katılımcıların toplam iş memnuniyetleri Kurum 4'de çalışanlardan, Kurum 7'de ve Kurum 8'de çalışan katılımcıların toplam iş memnuniyetleri Kurum 1, Kurum 3 ve Kurum 4'de

çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı şekilde Kurum 7’de ve Kurum 8’de çalışan katılımcıların fiziksel iş memnuniyetlerinin Kurum 1, Kurum 2, Kurum 3, Kurum 4 ve Kurum 5’de çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Son olarak Kurum 7 ve Kurum 6’da çalışan katılımcıların yönetimsel iş memnuniyetinin Kurum 4’de çalışanlardan; Kurum 8’de çalışanların da Kurum 1, Kurum 3 ve Kurum 4’de çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo- 13. Faktörlerin Çalışılan Kuruma Göre Ortalama Değerleri

| | | N | Ortalama | Std. Sapma |
|----------------------------------|---------|-----|----------|------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | Kurum 1 | 23 | 3,13 | ,48 |
| | Kurum 2 | 6 | 3,22 | ,29 |
| | Kurum 3 | 78 | 3,11 | ,50 |
| | Kurum 4 | 17 | 2,90 | ,39 |
| | Kurum 5 | 12 | 3,40 | ,56 |
| | Kurum 6 | 2 | 4,15 | ,49 |
| | Kurum 7 | 2 | 4,26 | ,28 |
| | Kurum 8 | 5 | 3,95 | ,34 |
| | Toplam | 145 | 3,18 | ,53 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | Kurum 1 | 23 | 2,88 | ,53 |
| | Kurum 2 | 6 | 2,76 | ,30 |
| | Kurum 3 | 78 | 2,85 | ,47 |
| | Kurum 4 | 17 | 2,78 | ,43 |
| | Kurum 5 | 12 | 2,83 | ,54 |
| | Kurum 6 | 2 | 3,64 | ,30 |
| | Kurum 7 | 2 | 4,14 | ,40 |
| | Kurum 8 | 5 | 3,65 | ,21 |
| | Toplam | 145 | 2,90 | ,51 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | Kurum 1 | 23 | 3,14 | ,61 |
| | Kurum 2 | 6 | 3,38 | ,36 |
| | Kurum 3 | 78 | 3,13 | ,64 |
| | Kurum 4 | 17 | 2,83 | ,61 |
| | Kurum 5 | 12 | 3,54 | ,76 |
| | Kurum 6 | 2 | 4,40 | ,56 |
| | Kurum 7 | 2 | 4,35 | ,63 |
| | Kurum 8 | 5 | 4,13 | ,51 |
| | Toplam | 145 | 3,21 | ,69 |
| Genel İş Memnuniyeti | Kurum 1 | 23 | 3,63 | ,57 |
| | Kurum 2 | 6 | 3,22 | ,40 |
| | Kurum 3 | 78 | 3,59 | ,49 |
| | Kurum 4 | 17 | 3,70 | ,26 |
| | Kurum 5 | 12 | 3,80 | ,54 |
| | Kurum 6 | 2 | 3,66 | ,47 |
| | Kurum 7 | 2 | 4,00 | ,47 |
| | Kurum 8 | 5 | 3,46 | ,29 |
| | Toplam | 145 | 3,61 | ,48 |

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında çalışılan kuruma göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve genel iş memnuniyeti bakımından Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlüğünde çalışanların; yönetimsel iş memnuniyeti bakımından ise İl Sağlık Müdürlüğü çalışanlarının ortalama değerlerinin en yüksek olduğu görülmüştür.

4.2.5. Özel Güvenlik Görevlilerinin Mesleki Memnuniyetlerinin Toplamda ve Alt Faktörler Bazında Yaşa Göre Farklılığının İncelenmesi

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla eğitim durumuna ait ikiden fazla kategori olduğu için F testi (ANOVA) yapılmıştır.

Tablo- 14. Faktörlerin Yaş Değişkenine Göre Farklılık Test Sonuçları

| | P-Değeri |
|----------------------------------|----------|
| Toplam İş Memnuniyeti | ,280 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | ,163 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | ,249 |
| Genel İş Memnuniyeti | ,233 |

Yapılan F testi (ANOVA) sonucunda elde edilen p-değerler incelendiğinde faktörlerin tamamında 0.05'den büyük çıktığı için özel güvenlik görevlilerinin mesleki memnuniyetlerinin toplamda ve alt faktörler bazında yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo- 15. Faktörlerin Yaş Değişkenine Göre Ortalama Değerleri

| | | N | Ortalama | Std. Sapma |
|----------------------------------|-------------|-----|----------|------------|
| Toplam İş Memnuniyeti | 18-25 arası | 9 | 3,40 | ,50056 |
| | 26-35 arası | 89 | 3,21 | ,52719 |
| | 36-45 arası | 38 | 3,06 | ,55491 |
| | 46 ve üstü | 9 | 3,08 | ,53049 |
| | Toplam | 145 | 3,18 | ,53494 |
| Fiziksel İş Memnuniyeti | 18-25 arası | 9 | 3,26 | ,54137 |
| | 26-35 arası | 89 | 2,89 | ,52002 |
| | 36-45 arası | 38 | 2,84 | ,45877 |
| | 46 ve üstü | 9 | 2,87 | ,64065 |
| | Toplam | 145 | 2,90 | ,51764 |
| Yönetimsel İş Memnuniyeti | 18-25 arası | 9 | 3,43 | ,64020 |
| | 26-35 arası | 89 | 3,27 | ,67023 |
| | 36-45 arası | 38 | 3,04 | ,73313 |
| | 46 ve üstü | 9 | 3,08 | ,72877 |
| | Toplam | 145 | 3,21 | ,69183 |
| Genel İş Memnuniyeti | 18-25 arası | 9 | 3,44 | ,52705 |
| | 26-35 arası | 89 | 3,58 | ,45233 |
| | 36-45 arası | 38 | 3,74 | ,53935 |
| | 46 ve üstü | 9 | 3,55 | ,47140 |
| | Toplam | 145 | 3,61 | ,48429 |

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında yaşa göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve yönetimsel iş memnuniyeti bakımından 18-25 yaş arasında olanların ortalama değerlerinin en yüksek olduğu görülürken, genel iş memnuniyeti bakımından 36-45 yaş arası olanların ortalama değerleri en fazladır. Ancak bu ortalama değerler birbirine çok yakındır ve Tablo 14'de de görüldüğü gibi bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

5. Tartışma ve Sonuç

Güvenlik ihtiyacının hat safhada olduğu bir dönemde ülkelerin gerek iç gerek dış güvenliklerini sağlamak adına yoğun çaba sarf ettiklerini görüyoruz. İç güvenlik uygulaması devlet eli ile sağlandığı gibi günümüzde devletin de izniyle özel şirketler de bu alanda faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu çalışmalar neticesinde “özel güvenlik” gibi bir alan doğmuştur. İnsan yoğunluklu bir alan olduğu için haliyle bu alanda çalışanların iş memnuniyeti de son derece önemli olmuştur. Özel güvenlik alanında bilimsel çalışmalara rastlamak mümkündür.

Çayırbaşası'nın çalışmasında iş motivasyonu açısından elde edilen sonucu içsel ve dışsal motivasyon olarak değerlendirdiğimizde her iki motivasyonun da yüksek çıktığı görülmüştür. Fakat

dışsal motivasyon faktörlerinden en önemlisi olan ücretlerin düşüklüğünde özel güvenlik görevlilerinin şikayetçi olduğu görülmüştür.

Bal'ın çalışmasında da aynı sonuca ulaşmak mümkündür. Çalışmasında çalışılan kurumun iş memnuniyetinde etkili olduğu görülmekle birlikte çalışmamızın da sonucu olan ücretler konusunda bir memnuniyetsizliğin varlığına rağmen genel olarak özel güvenlik görevlilerinin işinden memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlardan yola çıkarak özel güvenlik çalışanlarının işlerinden memnun olmasını sağlamak adına önerilerde bulunmanın literatüre katkısının olacağı kanısındayız.

Araştırmaya katılan bayan özel güvenlik görevlilerinin fiziksel, yönetsel ve toplam iş memnuniyetinde erkeklere oranla daha az memnun olduğu görülmüştür. Genel iş memnuniyetinde bayanların erkeklere oranla işlerinden daha fazla memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışılan işin farklı yönlerinin farklı cinsiyetler açısından farklı sonuçlar doğurduğu görülmüştür. Bayanların iş yerindeki fiziksel ortamdan, yönetimin, iş ve çalışanların birlikteliğine yönelik faaliyetlerinden ve çalışanların birbirleri ile olan ilişkilerinden erkeklere oranla daha fazla etkilendiklerini bu sonuçtan çıkarmak mümkündür.

Bu durumda bayanların kendilerini daha fazla güvende hissetmeleri gereken birtakım tedbirler almak, iş yerindeki birlikteliği bayanların da en az erkekler kadar memnun olabilecekleri bir konuma getirmek yönetimin daha verimli bir performans sağlaması adına önem arz etmektedir. Genel iş memnuniyeti açısından değerlendirildiğinde genelde erkeklerin işlerinden bayanlara oranla daha az memnun oldukları görülmüştür. "Başka seçeneğim olmadığı için bu işi yapıyorum" önermesi dikkate alındığında erkeklerdeki iş bulamama kaygısının bayanlara göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür. Sorunun daha aza indirilmesi adına, ülke çapında iş olanaklarının artırılması gerekmektedir.

Kadro durumu açısından iş memnuniyetinde farklılıklar olmakla birlikte bu farklılıklarının arasının çok açık olmadığını söylemek mümkündür. Devlet memuru olarak çalışan özel güvenlik görevlilerinin hizmet alımı yoluyla çalışan özel güvenlik görevlilerine oranla işlerinden daha az memnun olduklarını fiziksel, yönetsel ve toplam iş memnuniyeti ortalamalarından görebiliyoruz. Genel iş memnuniyeti ortalamasında devlet memurlarının daha fazla memnun oldukları görülmektedir. Devlet memurlarının işlerini icra ederken işlerini kaybetme korkusu olmadığından memnuniyet kriterlerinde beklentilerinin daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Bu beklentilerini elde edememenin vermiş olduğu bir memnuniyetsizlik söz konusudur. Fakat genel iş memnuniyetine bakıldığında istediklerini elde etmenin vermiş olduğu rahatlık memnuniyetteki oranlarının hizmet alımı ile çalışan özel güvenlik görevlilerine göre daha yüksektir. İş memnuniyetinin işteki performansa olan katkısı düşünüldüğünde kadro durumu farklı olan çalışanların beklentilerini birbirine yaklaştırmak, onların daha verimli çalışmalarını sağlamak adına beklentileri mümkün oldukça karşılamak önemlidir.

Eğitim düzeyi ile iş memnuniyeti arasındaki ilişki üzerine birçok çalışma vardır. Aksi durum olmakla birlikte genellikle bu çalışmalarda bu iki faktör arasındaki ilişkinin ters orantılı olduğu gözlenmektedir. Yapılan işin gerektirdiklerinin alınan eğitimden düşük olması bunun sebeplerinden birisidir (Balci'dan aktaran Kula vd. 2015). Araştırmada da bu sonuca varılmıştır. Eğitim durumunun yükseldikçe işten memnuniyetin azaldığı görülmüştür. Çeşitli nedenlerden dolayı eğitim imkanı bulamamaktan gelen daha az eğitilmiş kişilerin bir iş bulma konusunda eğitimlilere göre kısıtlı seçeneklerinin olması onun bulunduğu işten memnun olmasının en büyük etkilerinden birisidir. Son dönemlerde özel güvenlikle ilgili üniversiteler bünyesinde açılan bölümler gelişmekte olan bu sektörün eğitilmiş elemana olan ihtiyacından dolayıdır. Özel güvenlik alanında bu alanda daha kapsamlı eğitim almış kişilerin çalışması iş memnuniyetinde olumlu etki yapacaktır.

Mesleki memnuniyetin toplamda ve alt faktörleri bazında çalışılan kuruma göre ortalama değerleri incelendiğinde toplam, fiziksel ve genel iş memnuniyeti bakımından Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İl Müdürlüğünde çalışanların; yönetsel iş memnuniyeti bakımından ise İl Sağlık

Müdürlüğü çalışanlarının ortalama değerlerinin en yüksek olduğu görülmüştür. Bolu'daki diğer devlet kurumlarının da bu ortalamalara yakın olduğu sonuçlardan elde edilmiştir. Bu açıdan çalışılan kurumlar arasında fark olmakla birlikte bunun çok anlamlı bir farklılık olduğundan söz edemeyiz. Araştırmalar esnasında iş yoğunluklarının kurumdan kuruma değiştiği gözlenmiştir. Sağlık alanındaki kamu kurumlarında iş yoğunluğunun daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Buralarda çalışan güvenlik görevlilerinin iş memnuniyeti oranı diğer kurumlarda çalışan görevlilerden daha azdır.

İş yoğunluğunun memnuniyet üzerindeki etkisinin sadece negatif olduğunu söylemek doğru olmaz. Pozitif yönlerinin bulunmasının yanı sıra genellikle negatif yönleri mevcuttur. Hastanelerdeki hasta yoğunluğu buralarda çalışan güvenlik görevlilerinin üzerinde olumsuz etki yapmaktadır. Diğer kurumlara gelen vatandaşın sağlık açısından sıkıntısız olmaları göz önüne alındığında, sağlık problemi olanların ruh hali dikkate alındığında sağlık kurumlarında çalışan güvenlik görevlileri üzerindeki etkisinin negatif olabileceği yüksek ihtimaldir. Dolayısıyla sağlık kurumlarında çalışan özel güvenlik görevlilerinin özlük haklarının onları tatmin edecek seviyeye getirilmesi iş memnuniyeti üzerinde olumlu etki yapacaktır. Bu tür kurumlarda çalışanlara pozitif ayrımcılık yapılması adına çalışma saatlerinin azaltılması, izin günlerinin artırılması, ücretlerinin tatmin edilir seviyelere getirilmesi yapılması gereken uygulamalara örnektir.

Yaş ile iş memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu bir gerçektir. Araştırmada toplam, fiziksel ve yönetsel iş memnuniyetleri değerleri göz önüne alındığında memnuniyetin küçükten büyüğe doğru azaldığını görmek mümkündür. Gençlerdeki hayattan beklenti potansiyelinin fazla olduğu göz önüne alınırsa buradaki sonuç anlamlılığını yitiriyor. Yaş ilerledikçe örgütle ve çalışanlar ile olan ilişkilerde olgunluğun vermiş olduğu uyum yadsınamaz. Dolayısıyla yaş ilerledikçe iş memnuniyetinin artması gerekirken burada bir azalmanın olduğunu görüyoruz. Fakat bunun anlamlı bir farklılığı gösterecek oranda olmadığını vurgulamakta fayda var. Genel iş memnuniyeti önermeleri incelendiğinde de yaşı daha ileri olanların diğerlerine göre işinden memnun olduğu sonucu elde edilmiştir. Diğer önermeler ışığında elde edilen sonuçlara göre, yaş gruplarına yönelik farklı faaliyetlerin uygulanması çalışanların iş tatmini üzerinde etkili sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. İş yerinde birlikteliği arttıracak uygulamalar diğer iş memnuniyeti faktörlerini de etkileyecektir. Beraberliğin getirmiş olduğu bir güvenlik ortamında iş memnuniyetinin istenilen seviyelere geleceği açıktır.

En önemli girdinin insan olduğu bir örgütte, insanın doğası gereği iş memnuniyetini etkileyen faktörlerin de sayısı fazladır. Araştırmanın belirli kıstaslar çerçevesinde olması bu faktörlerin de kısıtlı olmasını gerektirmiştir. Neticede iş memnuniyetine etki eden faktörler beş hipotez çerçevesinde değerlendirilmiş ve savunulan tezlerin anket araştırması sonuçlarına göre olumlu sonuçlandığı görüldü.

Kaynakça

- Alpkutlu, M. (2018). Türkiye özel güvenlik sektörüne dönük yeni bir hizmet stratejisi. *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 175 – 202. doi:10.28956/gbd482048
- Bal, V. (2013). Manisa'da kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik personeli'nin mesleki memnuniyet durumu. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 332-339.
- Çavdar, E. ve Gürbüzkol, R. (2016). Özel güvenlik hizmetlerinde kalite: Van Yyu uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 74-90.
- Çayırtaş, F. (2013). Özel güvenlik sektöründe çalışanların örgütsel bağlılık, iş motivasyonu, iş performans düzeyleri ve bir uygulama. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 34-53.
- De Waard, J. (1999). The private security industry in international perspective. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 143-174 doi: 10.1023/A:1008701310152

- Doğan, H. (2009). A comparative study for employee job satisfaction in Aydın municipality and Nazilli Municipality. *Ege Academic Review*, 9 (2), 423-433.
- Karacan, Esin (2011), Job satisfaction of private security guards. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (22) 2, 203-239.
- Kula, S. Taşdöven, H. Dönmez, M. (2015). Eğitimin, mesleki tecrübenin ve terfi imkanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: güvenlik sektörü analizi. *International Journal Of Human Science*, 12 (1), 129-148.
- Leavitt, H. Pondy, J. Louis, R. David, M., Boje (1989). *Readings in managerial psychology*. London: Chicago and London. The University of Chicago Press.
- Mil, H. İ. (2014). Türkiye’de özel güvenlik sistemi ve yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 117-134.
- Örücü, E. Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 87-88.
- Saito, Z. Vaisanen, P. (2017). Factors affecting job satisfaction of teacher educators: empirical evidence from the Universities of Sindh province of Pakistan. *Journal of Teacher Education and Educators Volume*, 6(1), 5-30.
- Strom, K., Berzofsky, M., Shook-Sa, B., Barrick, K., Daye, C., Horstmann, N., & Kinsey, S., (2010). *The private security industry”: a review of the definitions, available data sources, and paths moving forward literature review and secondary data analysis*. North Carolina: RTI International.
- Živanović, D. Javorac, J. Brestovački Svıtlıca, B. Stojkov, S. (2019). Job satisfaction as an objective indicator of work motivation among intensive care nurses, *International Journal of Health Services, Research and Policy*, 4(2), 84-94. doi:10.23884/ijhsrp.2019.4.2.02

İnternet Kaynakları

- İnternet-1: <https://www.icisleri.gov.tr/bakan-soylu-ozel-guvenlik-gorevlileri-sertifika-programina-katildi>. Erişim Tarihi: 16 Şubat 2020.