

ÖZEL GÜVENLİK HİZMETLERİNDE KALİTE: VAN YYU UYGULAMASI¹

Ertuğrul ÇAVDAR²

Refik GÜRBÜZKOL³

Öz

Güvenlik, insan yaşamının en temel ihtiyaçlarından biridir. Güvenlik ihtiyacı büyük ölçüde devlet tarafından karşılanmaktadır. Devlet bu yükümlülüğünü kolluk kuvvetleri aracılığıyla sağlar. Özel güvenlik hizmetleri, kolluk kuvvetlerine yardımcı olmak, onların iş yükünü hafifletmek ve kolluk kuvvetlerinin sayıca yetersiz kaldığı durumlarda bu ihtiyaçlara cevap vermek amacıyla faaliyet göstermektedir. Özel güvenlik hizmeti veren firmalarının önemi ve sayısı arttıkça bu hizmetin kalitesinde sorgulanmaya başlanmıştır. Literatürde özel güvenlik firmalarında kalite yönetimine ilişkin çalışmalar bulunmakla beraber verilen hizmetlerin kalitesini ölçmeye yönelik bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak en yaygın kullanılan yöntemlerden birisi ServPerf ölçeğidir. Beş hizmet kalitesi boyutunu ölçen bu yöntem konaklama, finans, eğitim ve daha bir çok hizmet sektöründe yaygın olarak kullanılmıştır. Bu çalışmanın amacı ServPerf yöntemi kullanılarak özel güvenlik hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesidir. Bu amaçla Yüzüncü Yıl Üniversitesinde faaliyet gösteren özel güvenlik hizmetlerine yönelik bir uygulama yapılmıştır. ServPerf ölçeğine uygun olarak 22 soru ve genel memnuniyet düzeyini ölçen 2 soruyu içeren 24 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anket Yüzüncü Yıl Üniversitesi Zeve Kampüsünde öğrenci, idari personel ve akademik personelden oluşan 470 kişilik bir grup üzerinde uygulanmıştır.

Anket verileri üzerinde öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre ServPerf ölçeğinin beş boyutundan yanıt verme ve güvence boyutları birleşmiş, incelenen sorular açısından özel güvenlik hizmetlerinin kalitesinde dört temel kalite boyutu belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla somut unsurlar, güvenilirlik, yanıt verme ve empati olarak değerlendirilmiştir.

Anket sonuçları incelendiğinde özel güvenlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Cinsiyet, yaş grupları, üniversiteye ulaşım ve üniversitedeki konum itibarıyla yapılan incelemede grupların memnuniyet değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Özel güvenlik, Hizmet kalitesi, ServPerf

QUALITY OF PRIVATE SECURITY SERVICES: VAN YYU APPLICATION

Abstract

Security is one of the most important basic necessities of human life. Security necessity majorly met by government. Government establishes this obligation by law enforcers. Private security services get into act with the aim of helping to law enforcers, to disburden their work load density and meeting the needs when the law enforcers fall short of quantity. With the increase of quantity and importance of private security firms, it starts to come under question. Although quality management in private service firms, studies on evaluating the quality level of this services is unprecedented.

One of the most common methods on evaluating quality of services is ServPerf. This method that evaluates five dimensions of service quality commonly used for hosting, finance, education and many more service sectors. The aim of this study is to evaluate quality of private security services by using ServPerf. For this purpose, an application on private security services get into the act in the University of Yuzuncu Yıl has performed. A questionnaire includes 24 questions, 22 questions in conformity with ServPerf and 2 questions to evaluate overall service quality had prepared. The questionnaire applied on 470 people consist of students, administrative staffs and academic staffs.

Primarily as a result of factor analysis to determinate the quality dimensions of private security services, two dimensions responsiveness and assurance had merged and four dimensions defined. These are identified as tangibles, reliability, responsiveness and empathy.

According to survey results, it has in sighted that overall satisfaction level from private security services is low. Significant differences between satisfaction evaluations have defined for genders, age groups, transportation to university and position at university.

Keywords: Private security, Service quality, ServPerf

1 2013 yılında Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü, İşletme anabilim dalında hazırlanan “Özel güvenlik hizmetlerinde kalite boyutları” isimli yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

2 Yrd. Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.

3 Güvenlik Şefi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi.

1. Özel Güvenlik Hizmetleri

Özel güvenlik kavramının tanımı ile ilgili olarak tam bir fikir birliğine varılamamakla birlikte, 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un 1 inci maddesinde, "... Kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetleri..." şeklinde geçen ifade; özel güvenlik hizmetlerinin kamu güvenliğini tamamlayıcı nitelikte bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır.

Özel güvenlik güçleri, belirli bir ücret karşılığında onları kiralayan yada çalıştıran belirli birey ve işletmelere güvenlikle ilgili hizmet sağlayan, kendileri için insanları, özel mülklerini, veya çeşitli risklerden koruyan kar odaklı kamu güvenlik güçleri dışındaki özel işletmelerdir.(Strom K. v.d., 2010:2)

Sürekli olarak değişen ve gelişen yeni teknolojiler tanımların uzun süre kapsamlı olarak kalmasını engellemektedir. Bu nedenle en iyisi tüm bunları güvenlik hizmeti yapan değişmez olguları tanımlamaktır. Bunlar hasara karşı koruma, özellikle bilgi, şahıs ve malvarlığının korunmasıdır. (Shearing C.D. ve Stenning P.C., 1981:195)

ABD'de yayımlanan ünlü Rand Raporu özel güvenliği; kanun kuvvetlerince yapılmayan bütün koruma ve güvenlik işlerini yapan kuruluşlar olarak tanımlamaktadır. Bu raporda özel güvenlik, güvenlik personeli ve güvenlik kuvvetleri terimleri; araştırma koruma, devriye, alarm ve zırhlı taşımacılık gibi güvenlik ile ilgili hizmet veren bütün organizasyonlar ve kişiler için kullanılmıştır. (Yılmaz A., 1996)

Özel güvenliğe ilişkin genel kabul görmüş bir ortak bir tanım yoktur. Genel olarak yapılan tanımlar, işe ilişkin görevler, kar ve müşterinin etkisi, ürünlerin (üretim dağıtım, ekipman ve teknolojinin kurulumu) kapsamı, tüm özel şirket ve şahısların güvenlikle ilgili verdikleri araştırma, koruma, devriye, yalan tespiti, alarm ve zırhlı nakil gibi hizmetleri dikkate alır. Tüm bu hizmetlerin ortak noktası suç tespiti ve önlenmesidir. Fiziki güvenlik, bilgi ve işgücüyle ilgili güvenlik, özel güvenliğin rol ve sorumluluklarını büyük ölçüde belirler. Özel güvenlik sadece suça karşı değil aynı zamanda değer kaybı, kaza, hata ve etik olmayan uygulamalar gibi ek tehnelere karşıda koruma sağlar. (Strom K. v.d., 2010:2)

Bir çok özel güvenlik tanımı personel özel güvenlik ve donanım sektöründeki genel ayrımla başlar. Personel özel güvenlik güvenliğini işini çeşitli şekillerde sunan personeli kapsar. Bu tür personel koruma, nöbetçi(gözcü), devriye, saha dedektifi, müfettiş(dedektif), eskort, kuriye, alarm memuru,denetçi, ve güvenlik danışmanıdır. Özel güvenliğin donanım sektörü ise, alarm sistemlerinden silahlara, elektronik görüntüleme aletlerinden yalan detektörlerine, zırhlı araçlardan bekçi köpeklerine kadar çok çeşitli olan güvenlik ekipmanlarının üretimi, dağıtımı ve hizmetleriyle ilgilidir. (Shearing C.D. ve Stenning P.C., 1981:196-197)

Özel güvenlik; batıda sanayileşme ile birlikte ortaya çıkmış olan bir kavramdır. 1850'lerde İsveç'te sanayi şirketlerine sel, kaza, yangın ve suçları önleme konularında eğitim görmüş, personel sağlamak üzere faaliyet gösteren Philip Sorenson ile 1850 yılında Allan Pinkerton tarafından kurulan güvenlik şirketi özel güvenlik şirketlerinin ilk örnekleridir. 1858 yılında Edwin Holmes hırsızlık olaylarına karşı, ilk alarm sistemini geliştirmiştir. Yangın kontrol ve alarm sistemleri alanında faaliyet gösteren ilk özel güvenlik şirketi ise 1909 yılında kurulan "Baker" şirketi olmuştur. Aynı yıl eski FBI şefi William J.Burns kendi adına ilk dedektiflik bürosunu kurmuştur. (Yılmaz A., 1996:105)

Özellikle İkinci Dünya savaşından sonra ABD'de hızla gelişen özel güvenlik sektörü, 1985'li yıllarda 700.000 çalışan ve 20 milyar dolarlık piyasa büyüklüğü ile önemli bir

sektör haline gelmiştir.. Özel güvenlik sektöründe çalışan sayısı, genel kolluktaki görevli sayısından daha fazladır. Seksenli yılların sonunda İngiltere’de 250.000 personel ile özel güvenlik çalışanlarının sayısı İngiltere ve Galler ülkesindeki polis sayısının iki katına çıkmıştır(Çetin A.İ., 2007)

Türkiye’de özel güvenlik anlayışının temeli, 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 günün şartlarına göre yeterlilik göstermeyen 1, 2, 3, 6, 7, 11, 12 ve 13 üncü maddelerinde değişiklikler yapılmıştır. Yapılan bu değişikliklerle korunma kapsamına sivil alanlar da dahil edilmiştir. 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 şahıslara da özel güvenlik teşkilatı kurulması imkânı verilmiştir. Yine bu yasa ile özel güvenlik hizmetinde çalışacak olanlara Güvenlik Görevlisi Belgesi alınmasına yönelik şartlar yeniden düzenlenmiştir.

1.1. 5188 Sayılı Kanun Çerçevesinde Özel Güvenlik Kurumları

5188 sayılı yasa ve uygulama yönetmeliğine göre özel güvenlik kuruluşları şunlardır;

- ✓ **Özel güvenlik eğitim kurumu**
- ✓ **Özel güvenlik birimleri**
- ✓ **Özel güvenlik şirketleri**
- ✓ **Alarm merkezleri**

1.1.1. Özel Güvenlik Eğitim Kurumu

Özel güvenlik görevlileri ve yönetici adaylarına özel güvenlik eğitimi vermek üzere İçişleri Bakanlığının izniyle kurulan özel eğitim kurumlarıdır. (Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik , 2004)

1.1.2. Özel Güvenlik Birimi

Özel güvenlik birimi, kamuya ve özel kişilere ait kurum ve kuruluşların sabotaj, yangın, hırsızlık, soygun, yağma, yıkma ve zorla işten alıkoyma, hile, tehdit veya tecavüzlere karşı korunmalarının ve güvenliklerinin daha etkin olarak sağlanması ve diğer fiziki önlemlerin aldırılması amacıyla kendi bünyelerinde kurdukları birimlerdir. (Geleri, A.,2005)

1.1.3. Özel Güvenlik Şirketi

Faaliyet alanı münhasıran koruma ve güvenlik hizmeti olan, üçüncü kişilere hizmet vermek üzere kurulan ticari şirketlerdir. Özel Güvenlik Şirketi: Türk Ticaret Kanunu’na göre kurulan ve üçüncü kişilere koruma ve güvenlik hizmeti veren şirketleri ifade eder denilmektedir.

1.1.4. Alarm Merkezleri

Alarm izleme merkezi; konut, işyeri ve tesislerin güvenliğini sağlamak amacıyla, teknik donanım kullanarak bunları izleyen işletmeleri ifade eder.

1.2. Özel Güvenliğin Faaliyet Alanları Ve Hizmetleri

Özel güvenliğin faaliyet alanı hizmetin sunulduğu yerin özelliğine, yapılan faaliyetin türüne ve bu tehlikelere maruz kalma ihtimaline göre değişiklik göstermektedir. Dolayısıyla alınan tedbir ve güvenlik önlemleri ihtiyaca göre şekillenmektedir.

Günümüzde özel güvenliğin rolü genişlemiştir. Amerika'nın en büyük özel güvenlik şirketi ASIS özel güvenliği, resmi olmayan insan, mülk ve bilgiyi koruyan, soruşturma yapan, bunu dışında koruma görevi yapan özel sektör uygulamaları olarak tanımlamaktadır. Özel güvenlik ayrıca, özel sektörün işletme ve altyapılarının doğal afetler, kazalar veya terörizm veya vandalizm gibi planlanmış faaliyetlere karşı güvenliğine de yardımcı olmaktadır. Özel güvenlikle ilgili 18 temel alan belirlenmiştir: .(Strom K. v.d., 2010:3)

- ✓ Fiziksel güvenlik
- ✓ Kişisel güvenlik
- ✓ Bilişim sistemleri güvenliği
- ✓ Soruşturma,
- ✓ Zarar önleme
- ✓ Risk yönetimi
- ✓ Hukuki yönler
- ✓ Acil ve beklenmedik olaylara karşı planlama
- ✓ Yangın koruma
- ✓ Kriz yönetimi
- ✓ Afet yönetimi
- ✓ Terörle mücadele
- ✓ Rekabetçi istihbarat
- ✓ Fiili koruma
- ✓ İş yerinde şiddet
- ✓ Suç önleme
- ✓ Çevresel dizayn ile suç önleme ve güvenlik mimarisi ve mühendisliği

Günümüzde özel güvenlik sistemi sadece bankalarda para taşıyan, alışveriş merkezleri ile büyük mağazalarda görev yapan kişilerden ibaret değildir. Özel güvenlik çok daha geniş yelpazede hizmetler sunmaktadır. Endüstri ticaret merkezleri ile özel binaların devriye görevleri, hırsızlık, dolandırıcılık, kundakçılık gibi olayların araştırılmasını da üstlenmektedir. Kısacası bu sektör artık profesyonel bir iş kolu haline gelmiştir. (Yılmaz A., 1996:56)

2. Hizmet Kalitesi

Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamı olarak ifade edilir. Bir ülkenin kalkınmışlık düzeyinin en inandırıcı kanıtı, kuşkusuz ürettiği mal ve hizmetlerin kalitesidir.

Hizmet, kendine özgü yapısı ile mallardan ayrılmaktadır. Hizmetleri mallardan ayıran dört temel özelliği aşağıdaki gibi sıralayabiliriz;

Soyut olması; elle tutulamaz, satın almadan önce incelenemez.

Eşzamanlılık; üretiminin ve tüketiminin birbirinden ayıramamasıdır.

Heterojen oluşu; aynı hizmetin tekrarının ilkiyle aynı olmamasıdır.

Dayanaksızlık; yani depolanamaz oluşudur.

Hizmetin farklı özelliklere sahip oluşu, hizmet açısından kalite boyutlarının da farklı olmasını gerektirmektedir. Parasuraman v.d. (1985: 47) tarafından yapılan çalışmada, hizmet kalitesi ile ilgili olarak güvenilirlik, duyarlılık / karşılık vermek, yeterlilik, erişebilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriye bilmek ve anlamak, ve fiziksel varlıklar olmak üzere on kalite boyutu tanımlanmıştır. Parasuraman v.d. (1988) hizmet kalitesinin algılanması ve değerlendirilmesine yönelik olarak yaptıkları çalışmada kalite boyutlarını beş temel sınıflandırmaya indirgemişler ve müşterilerin hizmet kalite algısını ölçmede çoklu birim ölçeği "ServQual" i geliştirmişlerdir. Çalışmada belirtilen beş kalite boyutu aşağıdaki gibidir:

1. Somut: Hizmet veren personelin görünümü, kullanılan fiziksel alet ve eşyalar.
2. Güvenilirlik: Doğru ve güvenilir bir şekilde hizmetin sunulabilme kabiliyeti.
3. Cevap Verebilirlik: Hızlı bir şekilde hizmet sunma bilme ve müşteriye yardım etme isteği.
4. Güvence: Çalışan personelin bilgisi, nezaketi ve birlikte güven telkin etme kabiliyeti.
5. Empati: Hizmet sunulan müşterilere bireysel ilgi ve alaka gösterme.

ServQual, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılarını anlamada ve bu bağlamda hizmetlerin geliştirilmesinde firmalara güvenilir ve geçerli bir yol sunan özet çoklu birim ölçeğidir. Beş hizmet boyutunun her birini kapsayan ifadelerden oluşan beklenti ve algılarla formatlanan temel bir yapı sunar. Bu yapı, gerektiğinde belirli bir organizasyonun karakteristiğine ve araştırma ihtiyaçlarına rahatlıkla uygulanabilir.

Kalite teorisinin hizmet literatüründe kavramsallaştırılarak ServQual ile ölçülmesi algılanan kaliteyi içermektedir. Algılanan kalite, tüketiciler açısından ürünün toplam mükemmelliği ve üstünlüğünün müşteriler tarafından değerlendirilme derecesidir. (Zeithaml 1987).

Cronin ve Taylor, SERQUAL ölçeğinde ankete cevap veren kişinin performans değerlendirmesinin zaten beklentinin içinde yer aldığı öne sürmüşler böylelikle sadece performans ölçmeye yönelik ServPerf **yöntemini** önermişlerdir (Cronin ve Taylor, 1994).

ServPerf modeline göre hizmet kalitesinde yalnızca performansın etkili olduğu

vurgulanmıştır. Kalite için yeterli olanın hizmet performansı olduğu ileri sürülmüş, beklentiler dikkate alınmamıştır (Çakmakkaya vd. 2015, s.31).

ServPerf yöntemi ServQual yöntemindeki beş boyut ve 22 madde kuralını temel almaktadır. ServQual yöntemindeki 44 soru ServPerf yönteminde 22 soruya indirgenmiştir. Çünkü ServPerf yöntemi sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi baz alan bir kalite ölçüm aracıdır (Cronin ve Taylor, 1992).

3. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Özel Güvenlik Hizmet Kalitesi Uygulaması

Yüzüncü Yıl Üniversitesi ilk olarak 20 Temmuz 1982 yılında Van Merkezde kurulmuş olup, daha sonra Van Gölü sahilinde şehir merkezine 15 km mesafede olan yaklaşık 50 hektarlık bir alana sahip kampüsüne taşınmıştır. Yüzüncü Yıl Üniversitesi bünyesinde 14 Fakülte, 4 Enstitü, 11 Yüksekokul ve 19 Uygulama ve Araştırma Merkezi eğitim-öğretim faaliyetlerini devam ettirmekte olup, 13 Fakülte 4 Enstitü, 8 Yüksekokul, 19 Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Tıp Fakültesine bağlı Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Diş Hekimliği Fakültesi bünyesindeki Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi kampüs alanı (Zeve Kampüsü) içerisinde hizmet vermektedir.

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Koruma ve Güvenlik Müdürlüğü bünyesinde, 4'ü Koruma ve Güvenlik Şefi ve 18'i Koruma ve Güvenlik Görevlisi olmak üzere toplamda 22 Devlet Memuru statüsünde Koruma ve Güvenlik Personeli ile hizmet satın alma yoluyla çalışan 155 kişilik Özel Güvenlik Görevlisi hizmet vermektedir. Bu personelden 22' si devlet memuru ve 133'ü Özel Güvenlik Görevlisi olmak üzere toplam 155 kişi Yüzüncü Yıl Üniversitesi Zeve Kampüsü'nde görev yapmaktadır. Geriye kalan diğer personeller ise İlçelerde bulunan Fakülte ve Yüksek Okullarda görev yapmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı Ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, özel güvenlik hizmetlerinde kaliteyi tanımlayan unsurların belirlenmesi, böylece özel güvenlik hizmetleri ile ilgili yapılacak kalite iyileştirme çalışmalarında üzerinde durulacak hususların saptanması ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi özel güvenlik hizmetlerinin kalite değerlendirmesinin yapılmasıdır.

Araştırmada hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla çoklu birim ölçeği olan ServPerf ölçeği kullanılmıştır.

Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nin toplam 23650 öğrenci, 1541 idari personel ve 1523 öğretim üyesi bulunmakta olup bu çalışma Yüzüncü Yıl Üniversitesi Zeve Kampüsü'nü ve burada verilen özel güvenlik hizmetini kapsamaktadır. Kampüste toplam 20531 öğrenci olup 1480 öğretim üyesi ve 1450 idari personel görev yapmaktadır.

Özel güvenlik hizmetlerinde hizmet kalitesine ilişkin ServPerf ölçeğine ilişkin daha önce yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan çalışma bu alanda bir ilk olma özelliği taşımaktadır.

Özel güvenlik hizmetlerinin yapısı gereği çalışmada çeşitli güçlüklerle karşılaşmıştır. Bunlardan ilki özel güvenlik hizmetlerinin müşterilerinin belirlenmesidir. Üniversite özel güvenlik hizmetlerinin temel müşterisi üniversitenin yönetimi olmakla birlikte, bu hizmeti sunan görevlilerle en çok iletişimde bulunan kişiler idari ve akademik personel

ile öğrencilerdir. Bu nedenle yapılan çalışmada özel güvenlik hizmetleri ile ilgili anket çalışması bu guruplar üzerinde yapılmıştır.

Çalışmada Özel güvenlik hizmetlerinin değerlendirilmesinde karşılaşılan diğer bir sorun kişilerin bu hizmetlerin sadece sınırlı bir bölümü ile muhatap olmalarıdır. Özel güvenlik personeli ile daha çok kampüs ve fakültelere girişte doğrudan iletişim sağlanmaktadır. Bununla birlikte özel güvenlik hizmeti tüm kampüs içerisinde 7/24 devam eden bir hizmet olup bu hizmetin birçok aşamasında sadece sınırlı sayıda kişi ile muhatap olunmaktadır. Bu hizmetin kalitesiz olması durumunda güvenlik sorunları gündeme gelmekte bunu da ancak güvenlik sorununu yaşayan kişiler bilmektedir. Herhangi bir güvenlik sorunu yaşanmadığı sürece güvenlik hizmetinin varlığı akıllara gelmemektedir. Güvenlik hizmetinin yerine getirilmesinde Özel güvenlik hizmeti veren firma ile Üniversitenin birlikte sorumluluğu bulunmakta olup hizmet bir bütün olarak değerlendirilmektedir. Örnek olarak güvenlik noktaları, kamera sistemleri ve giriş çıkışlarda kullanılan kontrol sistemleri gibi fiziki güvenlik unsurlarının varlığı üniversiteye aitken firma açısından sorumluluk daha çok personelle sınırlı kalmaktadır. Bununla birlikte güvenlik hizmeti bir bütün olarak sağlanmakta ve değerlendirilmektedir. Tüm bu ve benzeri nedenlerden dolayı yapılan çalışma Özel güvenlik hizmetlerinin kalite boyutlarını belirlemede sınırlı ölçüde başarılı olmuştur.

3.2. Örnek Büyüklüğü Ve Örnek Seçimi

23461 kişilik bir ana kütleyi temsil etmesi açısından 361 örneğin incelenmesi yeterlidir. Bununla birlikte yapılan anket uygulamasında ana kütleyi temsil etme yeteneğinin yüksek olması açısından 500 anket uygulanmış bunların 470 tanesi geçerli olarak analize dâhil edilmiştir. Anket uygulanan kişiler basit tesadüfî örneklem yöntemiyle seçilmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları

Anket sonuçlarının cinsiyet, yaş, üniversitedeki konum ve kampüse ulaşımına göre dağılımı Tablo 3.1’de verilmiştir:

Tablo 1: Frekans Tablosu

	Frekans	%
Cinsiyet		
Bay	326	69,4
Bayan	144	30,6
Yaş		
20 yaş altı	55	11,7
21-30	289	61,5
31-40	71	15,1
41-50	45	9,6
51 ve üstü	10	2,1
Uni. Konum		
Öğrenci	338	71,9
Akademik Per- sonel	75	16,0
İdari Personel	57	12,1
Ulaşım		
Toplu taşıma	350	74,5
Özel vasıta	120	25,5
TOPLAM	470	100,0

3.3.1. Güvenilirlik Analizi

Anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0,94 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği yüksektir. 24 değerlendirme sorusuna ilişkin değerlendirmelerin modelden çıkarılmasının Cronbach's Alpha değerini artırmadığı görülmektedir. Ölçeğin güvenilirliğini azaltan bir soru yoktur.

Tablo 2: *Güvenilirlik Analizi Sonuçları*

Cronbach's Alpha = 0.94	
N=470	
Sorular	Cronbach's Alpha (Silinirse)
S1	0,94
S2	0,94
S3	0,94
S4	0,94
S5	0,94
S6	0,94
S7	0,94
S8	0,94
S9	0,94
S10	0,94
S11	0,94
S12	0,94
S13	0,94
S14	0,94
S15	0,94
S16	0,94
S17	0,94
S18	0,94
S19	0,94
S20	0,94
S21	0,94
S22	0,94
S23	0,94
S24	0,94

3.3.2. Özel Güvenlik Hizmeti Memnuniyet Değerlendirmesi

Anket çalışmasında, özel güvenlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyini ölçmek üzere iki adet soru sorulmuş ve bu soruların ortalamaları üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Tablo 3: *One Way ANOVA: Memnuniyet ve cinsiyet*

	Memnuniyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Cinsiyet	Bay	326	2,82	0,065	0,033
	Bayan	144	2,57	0,091	
	Toplam	470	2,74	0,054	

Tüm veriler incelendiğinde 2,74 ortalama ile özel güvenlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Memnuniyet düzeyi bayanlarda(2,82) baylara(2,57) göre daha yüksek olup bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır($p=0,033<0,05$).

Tablo 4: *One Way ANOVA: Memnuniyet ve yaş*

	Memnuniyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Yaş	20 yaş altı	55	2,25	0,153	0,000
	21-30	289	2,57	0,071	
	31-40	71	3,32	0,109	
	41-50	45	3,30	0,096	
	51 ve üstü	10	3,75	0,134	
	Toplam	470	2,74	0,054	

Memnuniyet düzeyine ilişkin ortalamalar incelendiğinde yaş grubu ilerledikçe memnuniyet düzeyinin arttığı görülmektedir. Yaş gruplarının memnuniyet düzeyleri arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır($p=0,000<0,05$).

Tablo 5: *One Way ANOVA: Memnuniyet ve konum*

	Memnuniyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Konum	Öğrenci	338	2,54	0,064	0,000
	Akademik Personel	75	3,03	0,110	
	İdari Personel	57	3,61	0,098	
	Toplam	470	2,74	0,054	

Üniversitedeki konum itibariyle ortalamalar arasında farkların çok belirgin olduğu görülmektedir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyi olumsuz(2,54) olarak değerlendirilmiş iken, idari personelin memnuniyet düzeyi olumludur(3,61). Akademik personelin ise genel olarak kararsız olduğu görülmektedir(3,03). Gruplarının memnuniyet düzeyleri arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır($p=0,000<0,05$).

Tablo 6: *One Way ANOVA: Memnuniyet ve ulaşım*

	Memnuniyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Ulaşım	Toplu taşıma	350	2,65	0,064	0,002
	Özel vasıta	120	3,03	0,091	
	Toplam	470	2,74	0,054	

Özel vasıta kullananların memnuniyet düzeyleri(3,03) toplu taşıma araçlarını kullananlara göre daha yüksektir(2.65). Gruplarının memnuniyet düzeyleri arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır($p=0,002<0,05$).

3.3.3. Kalite Boyutlarının Belirlenmesi

Beş kalite boyutunu içeren ServQual ölçeğine göre hazırlanmış 22 soruluk anket uygulamasının sonuçları, bu kalite boyutlarının özel güvenlik hizmetleri açısından da geçerli olup olmadığını belirlemek amacıyla faktör analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 7: *Faktör Analizi*

	1	2	3	4	
Soru 1- Güvenlik birimleri modern teçhizata sahiptir.	0,648				Somut Unsurlar
Soru 2- Güvenlik noktaları görsel olarak uygundur.	0,647				
Soru 3- Güvenlik çalışanları iyi giyimli ve bakımlıdır.	0,727				
Soru 4- Güvenlik görevlilerinin fiziki görüntüsü sundukları hizmete uygundur.	0,543				
Soru 5- Güvenlik görevlileri verdikleri sözü zamanında yerine getirir.		0,671			Güvenilirlik
Soru 7- Özel güvenlik birimleri güveniliridir.		0,628			
Soru 8- Özel güvenlik birimleri hizmetlerini söz verdiği zamanda yerine getirir.		0,715			
Soru 9- Güvenlik görevlileri kayıtlarını düzgün ve doğru tutar.		0,557			
Soru 10- Güvenlik hizmetlerinin ne zaman yerine getirileceğini bilirim.		0,644			
Soru 11- Özel güvenlik görevlilerinden hızlı bir şekilde hizmet alırım.		0,557			

Soru 6- Sorunlarınız olduğu zaman güvenlik görevlileri anlayışlı ve güven vericidir.	0,597	Yanıt Verme
Soru 12- Güvenlik görevlileri her zaman yardım etmeye isteklidir.	0,549	
Soru 13- Güvenlik görevlileri başvurularımıza hemen cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	0,587	
Soru 14- Güvenlik görevlilerine güvenebilirsiniz.	0,592	
Soru 15- Güvenlik görevlileri ile olan işlemlerde güven hissedersiniz.	0,569	
Soru 16- Güvenlik görevlileri kibardır.	0,700	
Soru 17- Güvenlik görevlileri, görevlerini iyi yapabilmek için gerekli ve yeterli bilgiye sahiptir.	0,694	
Soru 21- Güvenlik görevlileri görevlerini içtenlikle yerine getirir.	0,702	
Soru 22- Güvenlik görevlileri ihtiyaç duyulan her saatte hizmet verir.	0,690	
Soru 18- Üniversite, güvenlikle ilgili konularda bana bireysel ilgi gösterir.	0,771	
Soru 19- Güvenlik görevlileri bana bireysel ilgi gösterir.	0,799	
Soru 20- Güvenlik görevlileri, benim güvenlikle ilgili ihtiyaçlarımı bilir.	0,599	

ServQual ölçeğine göre hazırlanmış sorular için yapılan faktör analizi sonuçlarına göre yanıt verme ve güvence boyutları birleşmiş, incelenen sorular açısından özel güvenlik hizmetlerinin kalitesinde dört temel kalite boyutu belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla somut unsurlar, güvenilirlik, yanıt verme ve empati olarak değerlendirilmiştir.

3.3.4. Kalite Boyutlarının Değerlendirilmesi

Her kalite boyutunun kendi soruları üzerinden hesaplanan ortalama değerler kullanılarak kalite boyutuna ilişkin genel görüşü yansıtan yeni değerler hesaplanmıştır. Bu yeni değerler üzerinden yapılan varyans analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 8: One Way ANOVA: Kalite boyutları ve cinsiyet

KB	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Somut Unsurlar	Bay	326	2,84	0,047	0,112
	Bayan	144	2,98	0,068	
	Toplam	470	2,88	0,039	
Güvenilirlik	Bay	326	2,88	0,046	0,530
	Bayan	144	2,83	0,061	
	Toplam	470	2,86	0,037	

Yanıt Verme	Bay	326	2,94	0,051	0,134
	Bayan	144	2,81	0,069	
	Toplam	470	2,90	0,041	
Empati	Bay	326	2,47	0,057	0,040
	Bayan	144	2,26	0,079	
	Toplam	470	2,40	0,046	

Tablo incelendiğinde sadece empati boyutu açısından cinsiyete göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir($p=0,04<0,05$). Bayanlar empati açısından özel güvenlik hizmetlerini daha düşük puanla değerlendirmiştir. Bu, özel güvenlik görevlilerinin büyük çoğunluğunun erkek olmasından kaynaklanabilir.

Tablo 9: *One Way ANOVA: Kalite boyutları ve yaş grubu*

KB	Yaş	N	Ortalama	Standart Hata	p
Somut Unsurlar	20 yaş altı	55	2,94	0,116	0,008
	21-30	289	2,79	0,052	
	31-40	71	3,19	0,082	
	41-50	45	2,90	0,094	
	51 ve üstü	10	3,08	0,201	
	Toplam	470	2,88	0,039	
Güvenilirlik	20 yaş altı	55	2,23	0,092	0,000
	21-30	289	2,75	0,046	
	31-40	71	3,45	0,073	
	41-50	45	3,30	0,091	
	51 ve üstü	10	3,52	0,128	
	Toplam	470	2,86	0,037	
Yanıt Verme	20 yaş altı	55	2,60	0,135	0,000
	21-30	289	2,70	0,052	
	31-40	71	3,49	0,075	
	41-50	45	3,41	0,075	
	51 ve üstü	10	3,82	0,095	
	Toplam	470	2,90	0,041	
Empati	20 yaş altı	55	2,23	0,131	0,000
	21-30	289	2,22	0,057	
	31-40	71	2,70	0,111	
	41-50	45	3,10	0,133	
	51 ve üstü	10	3,27	0,271	
	Toplam	470	2,40	0,046	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından yaş gruplarına göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Genel olarak yaş grubu arttıkça özel güvenlik hizmetlerinin daha yüksek puanla değerlendirildiği görülmektedir. Bu güvenlik personelinin muhatap olduğu kişilere karşı tutumunun o kişinin yaşına göre değişmesinden kaynaklanabileceği gibi, insanların yaşının güvenlik hizmetlerine bakış açısını etkilemesinden de kaynaklanabilir.

Tablo 10: One Way ANOVA: Kalite boyutları ve üniversitedeki konum

KB	Konum	N	Ortalama	Standart Hata	p
Somut Unsurlar	Öğrenci	338	2,81	0,046	0,001
	Akademik Personel	75	2,93	0,111	
	İdari Personel	57	3,25	0,063	
	Toplam	470	2,88	0,039	
Güvenilirlik	Öğrenci	338	2,68	0,042	0,000
	Akademik Personel	75	3,14	0,082	
	İdari Personel	57	3,59	0,075	
	Toplam	470	2,86	0,037	
Yanıt Verme	Öğrenci	338	2,69	0,048	0,000
	Akademik Personel	75	3,23	0,088	
	İdari Personel	57	3,71	0,046	
	Toplam	470	2,90	0,041	
Empati	Öğrenci	338	2,22	0,052	0,000
	Akademik Personel	75	2,76	0,123	
	İdari Personel	57	3,00	0,117	
	Toplam	470	2,40	0,046	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından üniversitedeki konuma göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Akademik personelin değerlendirme puanları öğrencilerden, idari personelin değerlendirme puanları da akademik personelden daha yüksektir.

Tablo 11: *One Way ANOVA: Kalite boyutları ve üniversiteye ulaşım*

KB	Ulaşım	N	Ortalama	Standart Hata	p
Somut Unsurlar	Toplu taşıma	350	2,85	0,044	0,121
	Özel vasıta	120	2,99	0,079	
	Toplam	470	2,88	0,039	
Güvenilirlik	Toplu taşıma	350	2,81	0,045	0,014
	Özel vasıta	120	3,02	0,062	
	Toplam	470	2,86	0,037	
Yanıt Verme	Toplu taşıma	350	2,81	0,050	0,000
	Özel vasıta	120	3,16	0,067	
	Toplam	470	2,90	0,041	
Empati	Toplu taşıma	350	2,36	0,055	0,158
	Özel vasıta	120	2,51	0,086	
	Toplam	470	2,40	0,046	

Ortalamalar incelendiğinde üniversiteye ulaşımında özel vasıta kullananların güvenlik hizmetlerini toplu taşıma araçlarını kullananlara göre daha yüksek puanla değerlendirdikleri görülmektedir. Somut unsurlar ve empati açısından bu puanlamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Bununla birlikte güvenilirlik ve yanıt verme açısından üniversiteye ulaşımına göre ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Toplu taşıma araçlarında kampüs girişinde yapılan kontroller daha uzun sürmektedir. Buda toplu taşıma araçlarını kullanan kişilerin özel güvenlik hizmetlerini daha olumsuz değerlendirmesine neden olmaktadır.

3.3.5. Kalite Boyutlarının Memnuniyete Etkisi

Uygulanan ankette katılımcıların özel güvenlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyini ölçmek üzere iki soru sorulmuştur. Memnuniyet düzeyine ilişkin incelemeler bu iki sorunun ortalamaları üzerinden yapılmıştır. Kalite boyutları ile memnuniyet için yapılan çoklu regresyon analizinin sonuçları tablodaki gibidir:

Tablo 12: *Kalite boyutlarının memnuniyet düzeyine etkisi*

	R ² =0,60	p =0,00
	B	p
Sabit	-0,357	0,01
Somut Unsurlar	0,062	0,21
Güvenilirlik	0,127	0,04
Yanıt Verme	0,867	0,00
Empati	0,017	0,70

Kalite boyutlarının memnuniyet üzerine toplu etkisi incelendiğinde, kalite boyutlarının memnuniyeti %60 oranında açıkladığı görülmektedir ($R^{2=0,60}$). Kalite boyutları ile memnuniyet arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). %60 oranı özel güvenlik hizmeti için belirlenen 4 kalite boyutunun eksik olduğunu göstermektedir. Kalite boyutları için p değerleri incelendiğinde somut unsurlar ile empatinin memnuniyet üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Özel güvenlik birimleri tarafından kullanılan kontrol noktaları, izleme ve kayıt sistemleri ve kontrol noktası otomasyon sistemlerinin kurulumu üniversite sorumluluğunda olup bu sistemler özel güvenlik görevlileri tarafından kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu sistemlerin birinci derecede müşterisi güvenlik personeli olup değerlendirmelerinde onlar tarafından yapılması daha sağlıklı sonuçlar verecektir. Güvenlik hizmetinin muhatapları olarak öğrenciler, idari ve akademik personel bu hizmeti isteğe bağlı olarak değil zorunluluk nedeni ile almaktadır. Tek taraflı irade ile verilen bir hizmet olması nedeniyle empati boyutunun ilgili taraflarca yeterli düzeyde değerlendirilemediği düşünülmektedir.

4. Sonuç

Bu çalışma özel güvenlik hizmetlerine ilişkin kalite boyutlarını belirlemek ve Yüzüncü Yıl Üniversitesi'nde verilen özel güvenlik hizmetlerinin durum değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla hizmet kalitesinin, somut unsurlar, güvenilirlik, yanıt verme, güvence ve empati olmak üzere beş temel unsurunu içeren ServPerf ölçeğine uygun olarak 22 soru ve memnuniyet düzeyini ölçen 2 soru olmak üzere 24 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Anket Yüzüncü Yıl Üniversitesi Zeve Kampüsünde öğrenci, idari personel ve akademik personelden oluşan 470 kişilik bir grup üzerinde uygulanmıştır.

Anket sonuçları incelendiğinde özel güvenlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Cinsiyet, yaş grupları, üniversiteye ulaşım ve üniversitedeki konum itibarıyla yapılan incelemede grupların memnuniyet değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Kalite boyutlarını belirlemeye yönelik olarak yapılan faktör analizi sonuçlarına göre ServPerf ölçeğinin beş boyutundan yanıt verme ve güvence boyutları birleşmiş, incelenen sorular açısından özel güvenlik hizmetlerinin kalitesinde dört temel kalite boyutu belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla somut unsurlar, güvenilirlik, yanıt verme ve empati olarak değerlendirilmiştir. Belirlenen kalite boyutları üzerinden yapılan değerlendirmelerde sadece empati boyutu açısından cinsiyete göre ortalamalar arasındaki anlamlı fark olduğu görülmüştür. Bayanlar empati açısından özel güvenlik hizmetlerini daha düşük puanla değerlendirmiştir. Bunun nedeni özel güvenlik görevlilerinin büyük çoğunluğunun erkek olmasıdır. Kalite boyutlarında yaş gruplarına göre ortalamalar arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Genel olarak yaş grubu arttıkça özel güvenlik hizmetlerinin daha yüksek puanla değerlendirildiği görülmektedir. Bu güvenlik personelinin muhatap olduğu kişilere karşı tutumunun o kişinin yaşına göre değişmesinden kaynaklanabileceği gibi, insanların yaşının güvenlik hizmetlerine bakış açısını etkilemesinden de kaynaklanabilir.

Tüm kalite boyutları açısından üniversitedeki konuma göre ortalamalar arasında farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Akademik personelin değerlendirme puanları öğrencilerden, idari personelin değerlendirme puanları da akademik personelden daha yüksektir.

Ortalamalar incelendiğinde üniversiteye ulaşımında özel vasıta kullananların güvenlik

hizmetlerini toplu taşıma araçlarını kullananlara göre daha yüksek puanla değerlendirdikleri görülmektedir. Somut unsurlar ve empati açısından bu puanlamalar arasındaki fark anlamlı değilken, güvenilirlik ve yanıt verme açısından üniversiteye ulaşımına göre ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir. Toplu taşıma araçlarında kampüs girişinde yapılan kontroller daha uzun sürmektedir. Buda toplu taşıma araçlarını kullanan kişilerin özel güvenlik hizmetlerini daha olumsuz değerlendirmesine neden olmaktadır.

Kalite boyutlarının memnuniyet üzerine toplu etkisi incelendiğinde, kalite boyutlarının memnuniyeti %60 oranında açıkladığı görülmüştür. Bu oran özel güvenlik hizmeti için belirlenen 4 kalite boyutunun eksik olduğunu göstermektedir. Yapılacak yeni çalışmalarda Parasuraman v.d. (1985) tarafından belirlenen on hizmet kalitesi boyutuna göre hazırlanacak bir anket uygulaması özel güvenlik kalite boyutlarını belirlemede daha açıklayıcı olabilir.

Araştırma sonuçlarına göre somut unsurlar ile empatinin memnuniyet üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu görülmektedir. Özel güvenlik birimleri tarafından kullanılan kontrol noktaları, izleme ve kayıt sistemleri ve kontrol noktası otomasyon sistemleri gibi özel güvenlik hizmetinin temel somut unsurlarının kurulumu üniversite sorumluluğunda olup bu sistemler özel güvenlik görevlileri tarafından kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu sistemlerin birinci derecede müşterisi güvenlik personeli olup değerlendirmelerinde onlar tarafından yapılması daha sağlıklı sonuçlar verecektir. Güvenlik hizmetinin muhatapları olarak öğrenciler, idari ve akademik personel bu hizmeti kendi isteklerine bağlı olarak değil kurum yönetiminin kararı nedeni ile almaktadır. Tek taraflı irade ile verilen bir hizmet olması nedeniyle empati boyutunun ilgili taraflarca yeterli düzeyde değerlendirilemediği düşünülmektedir.

Özel güvenlik hizmetlerinin hizmet alıcısı kurum yönetimi olmakla birlikte bu hizmeti sunan görevlilerle en çok iletişimde bulunan kişiler kurumlara giriş çıkış yapan kişilerdir. Güvenlik noktaları, kamera sistemleri ve giriş çıkışlarda kullanılan kontrol sistemleri gibi fiziki güvenlik unsurlarının varlığına ilişkin sorumluluk kuruma ait olup bu unsurların temel müşterisi ise güvenlik görevlileridir. Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde güvenlik hizmetleri açısından tek bir müşteri grubu belirlenmesinin kalite boyutlarını belirlemede yetersiz kaldığı görülmüştür.

Özel güvenlik hizmetlerinin yapısı gereği kişiler bu hizmetlerin sadece sınırlı bir bölümü ile muhatap olmaktadır. Özel güvenlik personeli ile daha çok kampüs ve fakültelelere girişte doğrudan iletişim sağlanmaktadır. Bununla birlikte özel güvenlik hizmeti tüm kampüs içerisinde 7/24 devam eden bir hizmet olup bu hizmetin birçok aşamasında sadece sınırlı sayıda kişi ile muhatap olunmaktadır. Bu hizmetin kalitesiz olması durumunda güvenlik sorunları gündeme gelmekte bunu da ancak güvenlik sorununu yaşayan kişiler bilmektedir. Herhangi bir güvenlik sorunu yaşanmadığı sürece güvenlik hizmetinin varlığı akıllara gelmemektedir. Tüm bu ve benzeri nedenlerden dolayı yapılan çalışma özel güvenlik hizmetlerinin kalite boyutlarını belirlemede sınırlı ölçüde başarılı olmuştur.

Kaynakça

- Clifford D. S. & Stenning P.C. (1981). Modern Private Security: Its Growth and Implications. *Crime and Justice, Vol. 3*
- Cronin J.J.& Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing, 56, 3*
- Cronin J.J. & Taylor, S.A. (1994). ServPerf versus ServQual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing, Vol 58, No:1*
- Çakmakkaya B. Y., Batur N., Akpınar T., Erbay M., & Kopuz A. (2015). *Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara
- Çetin, A. İ. (2007). *Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Yapısı ve Sorunları*. Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Geleri, A. (2005). *Özel Güvenlik Temel Eğitim Kitabı*. Ankara: Sözkesen Matbaacılık.
- Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik. Resmi Gazete. Sayı:25606. 07.10.2004
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing, vol. 49*
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1988). ServQual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing, 64, 1*
- 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*. RTI International
- Yılmaz, Ali (1996), *Özel Güvenlik Sistemi, Malatya*