

MANİSA' DA KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN ÖZEL GÜVENLİK PERSONELİ'NİN MESLEKİ MEMNUNİYET DURUMU¹

Yrd. Doç. Dr. Vedat BAL

Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

ÖZ

Hizmet sektöründe özellikle de güvenlik alanında yoğun stres ve iş yükünün fazlaca etkin olduğu bilinmektedir. Özel güvenlik çalışanlarının özverili olmasını gerektiren işleyiş düzeninde, çalışanların moral motivasyon ve memnuniyetleri oldukça önemlidir. Çalışmada Manisa ilinde bulunan Kamu Kurumlarında görev yapan özel güvenlik personelinin mesleki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan ankette çalışanlara, çalışma saatleri ve kurumsal hizmetler; performans değerlendirmesi; iş sağlığı ve güvenliği; meslek, çalışma mekanı, yönetim ve yönetim ile ilişkiler; kurumsal aidiyet ve diğer hususlar ile ilgili sorular yöneltildi. Çalışanların kadro durumu ve ücret yetersizliğinden şikayetleri olmasına rağmen genel olarak mesleklerinden memnun olduğu sonucuna ulaşıldı.

Anahtar Kelimeler: Özel güvenlik, çalışan memnuniyeti

PROFESSIONAL PRIVATE SECURITY PERSONNEL WORKING IN THE STATE OF PUBLIC SATISFACTION IN MANISA

ABSTRACT

Service sector, in particular in the field of security known to be effective too intense stress and workload. Operation of private security order requiring dedicated employees, employee morale, motivation and satisfaction is very important. In this study, in the province of Manisa, private security personnel working in public institutions was to determine the level of professional satisfaction. Used as a tool for data collection survey, employees, working hours and corporate services, performance evaluation, occupational safety and health, occupation, work place, administration and management of relationships with institutional belonging and questions were asked about other issues. Despite complaints of a lack of staff status and salary of employees in general were satisfied with the conclusion reached professions.

Keywords: Private security, employee satisfaction

I. GİRİŞ

Güvenlik ihtiyacı tarih boyunca da insanoğlunun hep önem verdiği konulardan biri olmuştur. Genellikle bir kamu hizmeti olarak kabul gören

¹ Bu çalışma, 1-2 Mart 2013'te Gaziantep'te yapılan Özel Güvenlik Sempozyumunda bildiri olarak sunulmuştur.

güvenlik hizmetleri ülkemizdeki kolluk kuvvetleri ve özel güvenlik kurumları tarafından sağlanmaktadır (Aydın, 2002). Türkiye’de yaklaşık olarak 650 özel güvenlik şirketinin 300.000 bine yakın kişiyi istihdam ettiği bir sektör olan ve gün geçtikçe hızla büyüyen özel güvenlik hizmetleri sektörünün en önemli girdisi insandır. Sektörde faaliyet gösteren ve müşterilerine sürekli nitelikli ve kaliteli hizmet sunmayı amaçlayan şirketlerin başarılı olabilmesi personellerinin iş memnuniyeti ile yakından ilgilidir (Psikosecurity,2012).

Güvenlik hizmeti sunan özel güvenlik işletmelerinin çalışanları, çalışma saatleri içinde çok sayıda istenmeyen durumla karşılaşarak insiyatif almak ve hayati kararlar vermek durumunda kalabilmektedir. Bu kararların ciddi sonuçları ile yüz yüze olmak, sürekli olarak hata yapmaktan kaçınmaya çalışmak gibi psikolojik-duygusal ve fiziksel stresin etkisi altında görev yapmaktadırlar. Böyle şartlarda çalışan insanların işleri ile ilgili beklentilerinin gerçekleşmemesi, hayal kırıklıkları yaşaması memnuniyetsizlik ile sonuçlanır (Best, 2004). İş memnuniyetsizliğini etkileyen birçok etmen bulunmaktadır. Literatürde kişilik yapısı, yaş, cinsiyet, toplumsal cinsiyet rolü, işin özellikleri gibi birçok etmen ile iş memnuniyetsizliği arasında ilişki olduğu bildirilmiştir (Anderson, 1997). Yapılan çalışmalar, iş memnuniyeti ile işin olumlu havası, kişinin özgürlüğünde artış olduğu duygusu, başarı duygusu ve iş üzerinde kontrolü olduğu duygusu arasında ilişki bulunduğu göstermiştir (Yaşan ve diğ., 2008)

Bu çalışmanın amacı Manisa ilinde bulunan Kamu Kurumlarında görev yapan özel güvenlik personelinin mesleki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir.

II. GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmaya Celal Bayar Üniversitesi, Manisa Devlet Hastanesi, Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Manisa Ruh ve Sinir Hastanesi ve Manisa Yurtkur bayan öğrenci yurdu kurumlarında çalışan bütün özel güvenlik görevlisi personelinin alınması planlandı. Toplam 180 kişiden izinde olmaları ya da başka sebeplerden dolayı ancak 161'ine ulaşılarak yüz yüze görüşme ile çalışmanın amacı anlatıldı. 170 özel güvenlik görevlisinin 16'sı çalışmaya katılmayı kabul etmedi. 154 kişi tarafından anket formu dolduruldu. Manisa Ruh ve Sinir Hastanesi ile Manisa Yurtkur bayan öğrenci yurdu özel güvenlik personeli sayının az olması sebebiyle birleştirilerek diğer kurumlar şeklinde çalışmada kullanıldı.

Uygulanan anket formu, demografik veriler toplamak için 6 adet çoktan seçmeli ve iş memnuniyeti belirlemeye yönelik 1-5 arasında puanlanan beşli Likert tipi bir ölçekten oluşan 29 adet sorudan oluşmuştur. Ölçek puanlamasında, "Kesinlikle Katılmıyorum"; 1 puan, "Katılmıyorum"; 2 puan, "Kararsızım"; 3 puan, "Katılıyorum"; 4 puan, "Kesinlikle Katılıyorum"; 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Verilerin analizi için SPSS 19. Paket programı kullanılarak frekans ve ki kare analizleri yapılmıştır. Araştırmanın kısıdı, anket için en çok özel

güvenlik personeli çalıştıran kamu kurumlarının tercih edilmesi ve bu örneklemin tüm Manisa'daki özel güvenlik çalışanlarını kapsadığının varsayılmasıdır.

A.Bulgular

Araştırmaya dahil edilen katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1.'de görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları kurum açısından 50% 'sini Celal Bayar Üniversitesi, 14,3%'ünü Manisa Devlet Hastanesi, 17,5%'ini Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi ve 18,2%'sini diğer kamu kurumlarında görev yapan özel güvenlik çalışanları oluşturmaktadır.

Tablo 1. Demografik Bilgiler

Kurum	N	%	Yaş	N	%
Celal Bayar Üniversitesi	77	50,0	25' ten küçük	16	10,4
Manisa Devlet Hastanesi	22	14,3	25-34 arası	102	66,2
Merkezefendi Devlet Hastanesi	27	17,5	35-44 arası	34	22,1
Diğer Kamu Kurumları	28	18,2	45-54 arası	2	1,3
Günlük Çalışma Saati	N	%	Haftalık Çalışma Saati	N	%
8 saat	131	85,0	45 saatten az	17	11,0
9-12 saat arası	15	9,7	45-49 saat arası	132	85,7
12 saatten fazla	8	5,3	50-55 saat arası	2	1,3
			56-60 saat arası	2	1,3
			61 saatten fazla	1	0,6
Kadro Durumu	N	%	Cinsiyet	N	%
Devlet memuru	7	4,5	Kadın	30	19,5
Hizmet alımı	147	95,5	Erkek	124	80,5

Katılımcıların çoğunluğunun (66,2%) 25-34 yaş grubunda çok az bir kısmının da (1,3%) 45-54 yaş grubunda olduğu görülmektedir. 54 yaşın üzerinde katılımcı mevcut değildir. Günlük çalışma saati bakımından büyük kısmının (85%) 8 saat, haftalık çalışma saati açısından yaklaşık aynı büyüklükteki kısmının (85,7%) 45-49 saat aralığında çalıştığı görülmektedir. Buradan ankete katılanların büyük kısmının (89%) haftada en az 6 gün çalıştığı söylenebilir. Özel güvenlik personelinin tamamına yakınının (95,5%) Hizmet alımı şeklinde istihdam edildiği ve cinsiyet bakımından erkeklerin kadınlara göre oldukça fazla sayıda (80,5%) olduğu Tablo 1.'de görülmektedir.

Özel güvenlik personellerinin İş memnuniyet düzeyini belirlemeye yönelik geliştirilen 29 soruya verilen cevaplar gruplandırılarak Tablo 2., Tablo3. ve Tablo 4'de verilmiştir.

Özel güvenlik personelinin çalıştığı mekanların fiziksel koşulları, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak yöneltilen 7 soruya verilen cevapların sayısı,

ortalama değeri (1=Düşük Katılım, 5=Yüksek Katılım) ve standart sapması Tablo 2.'de görülmektedir.

Tablo 2. Fiziksel İş Memnuniyeti

	Önermeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
1	İşi yapmak için gerekli araç, ekipman ve materyale sahibim	150	4,33	0,90
2	Çalıştığım ortamın fiziksel (ısı, ışık, bina tasarımı...) şartlarını yeterli buluyorum.	153	3,84	1,20
3	Yaptığım iş karşılığı aldım ücreti yeterli buluyorum	150	2,71	1,70
4	Biriminizdeki Özel Güvenlik Personeli sayısı yeterlidir	154	2,85	1,52
5	İşyerimde görevim dışında farklı işlerde çalıştırılıyorum	154	2,11	1,59
6	İşyerimde sabotaj ve yangına karşı fiziki şartların eksik olmasından huzursuzum	152	2,84	1,61
7	İşyerimde alarm sisteminin ve yeterli sayıda kameranın olması beni rahatlatır	154	4,26	1,32

Tablo 2.'ye bakıldığında, özel güvenlik çalışanlarının faaliyetlerinde kullandıkları araç, ekipman ve materyal konusunda sıkıntı yaşamadığı, çoğunluğunun (86,6%) gerekli teçhizata sahip olduğu görülür. Katılımcıların çoğunluğu (76,8%) görev yaptığı mekanların fiziksel koşullarını ve alarm sistemlerini (85,2%) yeterli görmektedir. Yapılan iş karşılığında alınan ücreti yetersiz görenlerin oranı 45,8% olarak görülmektedir. Kurumlar açısından bakıldığında Celal Bayar Üniversitesi 13%, Manisa Devlet Hastanesi 73%, Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi 88% ve diğer kurumların çalışanlarının 93% ' ünün ücretlerinden memnun olmadığı görülürken yapılan ki kare (Chi-Square: 94.170 p=0.00) testi ile kurumların uyguladıkları ücret politikasının çalışanların memnuniyet düzeyleri üzerinde etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Biriminde Özel Güvenlik Personeli sayısının yeterli olduğunu düşünenlerin oranı 57%'dir. Yetersiz eleman olduğunu belirten katılımcıların kurumlar açısından dağılımı; Celal Bayar Üniversitesi 49,4%, Manisa Devlet Hastanesi 18,2%, Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi 62,9% ve diğer kurumlar 39,2% şeklindedir. (Chi-Square: 26.948 p=0.00) Görevi dışında farklı işlerde çalıştırıldığı belirtenlerin oranı 42,2%'dir. Tablo 2.'deki sonuçlardan, özel güvenlik personelinin çalışma mekanı ve materyal konusunda sıkıntısının olmadığı ancak ücret konusunda aynı oranda tatmin olmadığı söylenebilir.

Tablo 3.'te özel güvenlik çalışanlarının yönetim ve yönetim ile ilişkiler; kurumsal aidiyet ve diğer hususlar ile ilgili düşüncelerini almaya yönelik olarak

hazırlanan 20 soruya verdikleri cevapların ortalama değerleri (1=Düşük Katılım, 5=Yüksek Katılım) ve standart sapmaları görülmektedir.

“İş ve görev tanımları açıktır.” önermesi (85,8%) en yüksek katılım almıştır. Çalışanların görevleri ve sorumlulukları hakkında yeterli düzeyde bilgilendirildikleri görülmektedir. “Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmıştır.” önermesi 76,2% oranında, “Yaptığım işler takdir edilir.” önermesi 78,2% oranında, “Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranmaktadır.” önermesi 83% oranında ve “Birimde düşüncelerime değer verilir.” Önermesi 77,2% oranında katılımcılardan pozitif destek almıştır. Bu sonuçlar genel olarak özel güvenlik çalışanlarının yönetici ve yönetimle ilgili ciddi sorunlarının olmadığını yönünde yorumlanabilir. Ancak diğer önermelere verilen destekler incelendiğinde; “Birimimizde personelin memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.” önermesinin (49,4%) ve “Birliği sağlamak ve çatışmaları azaltmak gibi amaçlarla düzenlenen planlı faaliyetler bulunmaktadır. (Örneğin kutlamalar, yemekler.)” önermesinin (49,4%) yüksek düzeyde desteklenmediği görülür.

Tablo 3. Yönetimsel İş Memnuniyeti

	Önermeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
1	Yetki ve sorumluluklar dengeli dağıtılmıştır.	150	3,81	1,37
2	İş ve görev tanımları açıktır.	148	4,29	1,06
3	Kendimi geliştirme/hizmet içi eğitim olanakları sunulmaktadır.	149	3,67	1,39
4	Birliği sağlamak ve çatışmaları azaltmak gibi amaçlarla düzenlenen planlı faaliyetler bulunmaktadır. (Örneğin kutlamalar, yemekler.)	153	2,47	1,53
5	Çalıştığım birimde ihtiyaç duyduğum bilgiye kolayca ve zamanında ulaşabiliyorum.	153	3,94	1,26
6	Yöneticilerim özel sorunlarımla (kişisel sıkıntılar, ekonomik durum, ailevi veya birim içi sorunlar gibi...) ilgilenmektedir	150	3,42	1,58
7	Almış olduğum eğitimin mesleki açıdan yeterli olduğunu düşünüyorum	153	4,03	1,24
8	Çalışma arkadaşlarımla moral ve motivasyonu yüksektir	150	3,46	1,34
9	Yönetim çalışma alanlarımızla ilgili konularda bilgilendirme yapıyor	151	3,67	1,45
10	Sorumluluk, kendini kanıtlama ve otonomi tanınması motivasyonum üzerinde önemli etkiye sahiptir	147	4,26	0,99

11	Çalışanlar arasında "Biz bir aileyiz," duygusu egemendir	154	3,55	1,52
12	Birimde çalışan personel yeniliklere ve değişime açıktır.	150	3,92	1,24
13	Birimde personel arasında işbirliği gelişmiştir.	152	3,65	1,35
14	Yaptığım işler takdir edilir.	151	3,91	1,20
15	Birim amiri çalışanlara eşit ve objektif davranmaktadır.	150	4,15	1,30
16	Birimün ulaşmak istediği amaçlar tüm personel tarafından bilinmektedir.	153	4,06	1,17
17	Birimimizde personelin memnuniyetini arttırmak için başarıyı ve performansı ödüllendirici mekanizmalar vardır.	153	2,47	1,54
18	Şu anda bulunduğum pozisyonda kendimi geliştirebiliyorum.	153	3,81	1,35
19	Birimde düşüncelerime değer verilir.	151	3,86	1,20
20	Aynı kanuna tabi iki farklı statüde çalıştırılmak (Devlet Memuru, Hizmet Alımı) işyerinde performansımı olumsuz etkilemektedir.	149	3,51	1,66

Kurumsal aidiyet ve motivasyona yönelik olarak geliştirilen önermeler ve katılım düzeyleri Tablo 3.' görülmektedir. "Çalışanlar arasında "Biz bir aileyiz duygusu egemendir" görüşü katılımcıların 71%'den olumlu yönde destek görmüştür. "Çalışma arkadaşlarının moral ve motivasyonu yüksektir" görüşü 69,2% seviyesinde destek görürken, "Birimde personel arasında işbirliği gelişmiştir." görüşü 73% düzeyinde desteklenmiştir. "Aynı kanuna tabi iki farklı statüde çalıştırılmak (Devlet Memuru, Hizmet Alımı) işyerinde performansımı olumsuz etkilemektedir." görüşü ise katılımcıların 70,2%'sinden olumlu katılım almıştır. Görüşlere verilen bu katılım yüzdeleri genel olarak değerlendirildiğinde özel güvenlik çalışanlarının motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin çoğunluk tarafından memnun edici seviyede olduğu söylenebilir. Ancak hizmet alımı şeklindeki çalışma şekline duyulan bir memnuniyetsizlik olduğu da göze çarpmaktadır.

Katılımcıların işlerini severek yapıp yapmadıklarını ve genel olarak memnun olup olmadıklarını belirlemeye yönelik olarak 3 önermeye verilen katılım düzeyleri Tablo 4.'te görülmektedir.

Tablo 4. Genel İş Memnuniyeti

	Önermeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
1	Mesleğimi icra etmekten memnunum	153	4,59	0,92
2	Mesleğimi severek yapıyorum	150	4,52	1,03
3	Başka seçeneğim olmadığı için bu işi yapıyorum	152	2,74	1,86

Tablo 4.'te "Mesleğimi icra etmekten memnunum" (91,8%) ve "Mesleğimi severek yapıyorum" görüşüne (90,4%) oldukça yüksek bir katılım olduğu görülmektedir. Kurumlar açısından bakıldığında Celal Bayar Üniversitesi 1,29%, Manisa Devlet Hastanesi 9,09%, Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi 7,40% ve diğer kurum çalışanlarının 11,11 %'si işinden memnun olmadığını belirtmiştir. Yapılan ki kare (Chi-Square: 50.060 p=0.00) testi ile kurumlar bakımından memnuniyetsizlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan "Başka seçeneğim olmadığı için bu işi yapıyorum" (54,8%) önermesi katılımcıların yarısından fazlası tarafından desteklenmiştir. Bu durum özel güvenlik işinin çalışanların mesleki açıdan ilk tercihi olmadığını ancak yine de severek yapıldığı yönünde yorumlanabilir. Bu durumun çalışanların kurumları bakımından dağılımı; Celal Bayar Üniversitesi 32%, Manisa Devlet Hastanesi 36,3% , Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi 40,7% ve diğer kurumlar 42,8% şeklindedir.

Memnuniyet düzeylerine cinsiyet açısından bakıldığında erkeklerin 88,7%' si kadınların 93,3%'ü memnun olduğunu belirtmiştir. Çalışılan kurum açısından Celal Bayar Üniversitesi çalışanlarının 96,1%, Manisa Devlet Hastanesi çalışanlarının 77,2%, Merkezefendi Devlet Hastanesi çalışanlarının 92,6% ve diğer kurum çalışanlarının 78,5% seviyesinde olduğu tespit edilmiştir. (Ki kare=11,007 p<0.05) Bu sonuç yapılan ki kare testinde de istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Kadrolu çalışanların 85,7%'si Hizmet alımı şeklinde çalışanların 89,2%'si memnun olduğunu belirtirken, 8 saat çalışanların 89,2% , 9-12 saat arasında çalışanların 86,6% seviyesinde memnuniyet değerleri vardır. Haftalık çalışma saati açısından haftada 45-49 saat arası çalışanların 13% memnun olmaz iken diğer çalışma saatlerinde herhangi bir memnuniyetsizlik tespit edilmemiştir.

III. TARTIŞMA ve SONUÇ

Araştırmaya katılan özel güvenlik personellerinin çoğunluğu (90%) genel olarak işinden memnun ve mesleğini severek yapmaktadır. Özel güvenlik personellerinin çalıştıkları kuruma göre memnuniyet oranlarının değiştiği belirlendi. İş memnuniyeti olan personeller çalıştıkları kurumlar açısından sınıflandırıldığında memnuniyet oranı en yüksek grubun Celal Bayar Üniversitesi çalışanları olduğu görüldü. Özel güvenlik çalışanlarının büyük kısmının uzun işsizlik evresinden sonra iş hayatı başladığı düşünülmektedir. Zira memnuniyet oranı yüksek olmasına rağmen katılımcıların yarıya yakını daha iyi bir iş fırsatı bulamadığı için bu işi yapmak durumunda kalmıştır. Katılımcıların genellikle haftada 6 gün 8 saat çalıştıkları gözlemlendi. Ancak bu durumun memnuniyet üzerinde etkisi tespit edilemedi. Çalışanları çoğunluğun erkek (80,5%) olduğu ve hizmet alımı şeklinde (95,5%) istihdam edildiği belirlendi. Bu faktörlerinde iş memnuniyeti üzerinde etkisine rastlanılmadı. İşyerlerinin fiziki koşulları iş sağlığı ve güvenliğine yönelik tedbirlerin çalışanlarca yeterli olduğu görüldü. Ancak katılımcıların yarıya yakını (45,8%) hizmetleri karşılığında alınan ücreti yetersiz görmektedir. Çalışılan kurumların

uyguladıkları ücret politikasının çalışanların memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi tespit edildi. Yönetimsel açıdan yöneltilebilir görüşlere verilen pozitif yöndeki eğilim özel güvenlik çalışanlarının motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin çoğunluk tarafından memnun edici seviyede olduğu göstermektedir.

Sonuç olarak, özel güvenlik sektöründe hizmet veren personelin hizmet alımı şeklinde istihdam edilme ve ücret yetersizliği gibi olumsuzluklara rağmen mesleğinden memnun olduğu ve bu memnuniyet üzerinde çalıştıkları kurumun önemli etkisinin olduğu söylenebilir.

KAYNAKLAR

ANDERSON, R.A., ISSEL L.M., MCDANIEL R.R. (1997). "Nursing staff turnover in nursing homes: A new look", *Public Administration Quarterly*, 21: 69-95.

AYDIN, A.H. (2002) " Özel Güvenlik Teşkilatı: Kuruluşu, Görevleri, Yetkileri", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1-2, Ocak- Haziran.

BEST M.F, THURSTON N. (2004). "Measuring nurse job satisfaction". *Journal of Nursing Administration* , 34: 283-290.

Psikosecurity,http://www.psikosecurity.com/TANITIM_DOSYASI.pdf, erişim tarihi:06.11.2012.

YAŞAN, A., EŞSİZOĞLU A., YALÇIN M. ve ÖZKAN, M, (2008), "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlilerinde İş Memnuniyeti, Anksiyete Düzeyi ve İlişkili Etmenler", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt: 35, Sayı: 4, (339-233).