

**DEĞİŞEN KAMU GÜVENLİĞİ ANLAYIŞI: ÖZEL GÜVENLİK
HİZMETİ SUNAN VE SATIN ALANLAR ARASINDAKİ
MEMNUNİYET İLİŐKİŐİ**

Hazırlayan: Recep ZOGO

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ÖZSOY

**Lisansüstü eğitim, öğretim ve sınav yönetmeliğinin Kamu Yönetimi
Anabilim Dalı için öngördüğü YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak hazırlanmıştır.**

Edirne

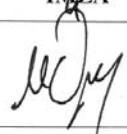
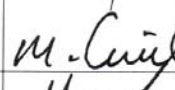
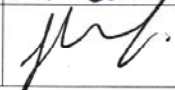
Trakya Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

2009

T.C
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Recep ZOGO tarafından hazırlanan “Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Sunan ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi” konulu Yüksek Lisans Tezinin Sınavı, Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği'nin 12.-13. maddeleri uyarınca 16.07.2009 Perşembe günü saat 14.00'te yapılmış olup, tezin* Kabul Edilmesine OYBİRLİĞİ/~~AYÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ	KANAAT	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ÖZSOY (Danışman)	Kabul	
Yrd. Doç. Dr. Mahmut GÜLER	Kabul	
Yrd. Doç. Dr. Fatma LORCU	Kabul	

* Jüri üyelerinin, tezle ilgili kanaat açıklaması kısmında “Kabul Edilmesine / Reddine” seçeneklerinden birini tercih etmeleri gerekir.

T.C YÜKSEKÖĞRETİM KURULU TEZ MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

Referans No **346367**
Yazar Adı / Soyadı Recep Zogo
Uyruğu / T.C.Kimlik No T.C. 12482087462
Telefon / Cep Telefonu / e-Posta 02842252490 05554043299 recepzogo@hotmail.com
Tezin Dili Türkçe
Tezin Özgün Adı Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Satın ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi
Tezin Tercümesi The Changing Public Security Understanding: Satisfaction Relationship Between Private Security Service Providers and Purchasers
Konu Başlıkları Kamu Yönetimi
Üniversite Trakya Üniversitesi
Enstitü / Hastane Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Bilim Dalı / Bölüm
Tez Türü Yüksek Lisans
Yılı 2009
Sayfa 178
Tez Danışmanları Yrd. Doç. Dr. Muzaffer Özsoy
Dizin Terimleri
Önerilen Dizin Terimleri Özel Güvenlik Hizmetleri=Private Security Services
Kısıtlama / Kısıt Süresi Var 1 Yıl

b. Tezimin Yükseköğretim Kurulu Tez Merkezi tarafından çoğaltılması veya yayımının 06.08.2010 tarihine kadar ertelenmesini talep ediyorum. Bu tarihten sonra (a) maddesindeki koşulların geçerli olacağını kabul ve beyan ederim. (Erteleme süresi formun imzalandığı tarihten itibaren en fazla 3 (üç) yıldır.)

12.08.2009
İmza:.....

Yazdır

Hazırlayan: Recep ZOGO

Tezin Adı: Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Sunan ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi

ÖZET

İnsanoğlu var olduğundan beri güvenli yaşamayı ve kendini güvende hissetmeyi vazgeçilmez bir ihtiyaç olarak görmüştür. Güvenlik ihtiyacının önemi, insanlığın hiç bir evresinde azalmamış, aksine artarak devam etmiştir. Tarih boyunca kurulan tüm devletler de varlıklarını devam ettirebilmek, halkının huzur ve düzenini sağlamak için güvenlik örgütlenmelerine özel önem vermişlerdir.

Son dönemde kamu düzeninin ve güvenliğinin sağlanmasında kolluk kuvvetlerinin yanında, özel yasayla kurulan yardımcı güvenlik teşkilatlarının da önemli roller üstlendiği görülmektedir. Bu noktada özel güvenlik; kamu güvenliğini tamamlayıcı nitelikte olup, genel olarak önleyici güvenlik tedbirlerini ifade etmektedir. Özel güvenlik şirketlerince yürütülen bu hizmetler ise günümüzde alınıp satılır hale gelmiş ve buna bağlı olarak son yıllarda özel güvenlik sektöründe görev yapan eleman sayısı büyük artışlar göstermiş, hatta birçok ülkede özel güvenlik hizmetlerinde görev yapan elemanların sayısı aynı devletin polis veya asker sayısının önüne geçmiştir.

Hizmet sektörünün diğer alanlarında da olduğu gibi, özel güvenlik hizmeti veren şirketleri rakiplerinden farklı kılan ve sektörde kalıcı olmasını sağlayan unsurların başında, sunduğu hizmetin kalitesini yükseltmek ve müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek gelmektedir. Bu araştırmayla amaçlanan; özel güvenlik hizmeti sunan ve bu hizmeti satın alanlar arasındaki karşılıklı memnuniyet ilişkisini araştırmak ve sektörün bugün itibarıyla geldiği noktayı görebilmektir.

Anahtar Kelimeler: Güvenlik, Özel Güvenlik, Özel Güvenlik Şirketleri, Özel Güvenlik Hizmetleri.

Prepared by : Recep ZOGO

**Thesis Title : The Changing Public Security Understanding: Satisfaction
Relationship Between Private Security Service Providers and
Purchasers**

ABSTRACT

Men, since its existence, have always considered living in security and feeling in secure as an indispensable need. The importance of the need for security has never decreased in any period of the humanity; contrarily it has continued to increase. All the states established throughout the history have given special importance to security organizations; in order to continue their existence, ensure the public peace and order.

It has been lately assisted that besides police force, subsidiary security organizations established basing on special legal regulations, undertake important roles in the task of ensuring the public order and security. At this point, private security being complementary to state's security forces implies preventive security measures. These services provided by private security enterprises have today become commercial, and number of personnel working in these companies has increased significantly; in many countries number of personnel working in private security services has even passed the police and army force of the same state.

Increasing the quality of the service provided and realizing the client satisfaction are the leading factors that distinguish companies of private security services from their competitors and ensure their permanence in the market. The aim of this study is to research mutual satisfaction relationship between private security service providers and purchasers and to perceive the point that the sector has attained at the present day.

Keywords : Security, Private Security, Private Security Companies, Private Security

Services

ÖNSÖZ

Özel güvenlik kurumları, yakın dönemde kurulmasına rağmen toplumda önemli bir boşluğu doldurmuş, resmi kolluk kuvvetlerinin üzerindeki yükün bir bölümünü almışlardır. Ortaya çıkan iş hacmi ile ülke çapında önemli istihdam yaratılmış, güvenlik hizmetlerinin alınıp satılan bir meta haline gelmesi de, bu hizmeti sunan ve satın alan kurum ve kişiler arasındaki karşılıklı memnuniyet ilişkisinin önemini artırmıştır.

Bu tez çalışmasında; kamu güvenliğinin son yıllarda yaşadığı değişime işaret edilerek, gelinen noktada insanoğlunun en önemli ihtiyaçlarından biri olan güvenliğin artık alınıp satılabilir bir hizmet haline gelmesi, bu noktada hizmeti sunan ve satın alanlar arasındaki beklentilerin karşılanıp karşılanmadığı incelenmiştir. Literatür taraması ile ulaşılan veriler incelenmiş ve Trakya Bölgesi'nde bulunan özel güvenlik hizmeti sunan, satın alan kişi ve kurumlara yönelik araştırma yapılmıştır.

Anket çalışmamız sonucunda özel güvenlik hizmeti uygulamasının bir aşama kaydettiği görülmüştür. Bu itibarla karşılıklı memnuniyet seviyelerinin, ortalamanın üzerinde seyrettiği gözlemlenmiştir.

Yaptığım çalışma süresince bilgi ve deneyimi ile bana ışık tutan ve her aşamada yardımlarını esirgemeyen, her zaman saygı ve hürmetle hatırlayacağım tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Muzaffer ÖZSOY'a, Kamu Yönetimi Bölümünün değerli hocalarına, anketin yorumlanmasında emeği geçen Sayın Yrd. Doç. Dr. Fatma LORCU ve Sayın Yrd. Doç. Dr. F. Nesrin TURAN'a, tez ve anket çalışması boyunca desteğini esirgemeyen her an yanımda olan sevgili eşim ve çocuklarıma, bu süreç içerisinde yanımda olan ve çalışmama küçük de olsa katkısı olan herkese çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLOLAR.....	viii
GİRİŞ	1
PROBLEM.....	2
AMAÇ.....	2
ÖNEM.....	2
SAYILTILAR.....	3
SINIRLILIKLAR.....	3
KISALTMALAR.....	4
1. BÖLÜM: GÜVENLİK VE GÜVENLİK HİZMETLERİ.....	5
1.1. Güvenlik Kavramı ve Devletle İlişkisi	5
1.1.1. Güvenlik Kavramı.....	5
1.1.2. Tarihsel Gelişimi.....	7
1.1.3. Devlet ve Güvenlik İlişkisi	7
1.1.4. Kamu Düzeni ve Kamu Güvenliği.....	9
1.1.5. Kamu Hizmeti Olarak Güvenlik	10
1.2. Kolluk Kavramı ve Sınıflandırılması.....	13
1.2.1. Kolluk Hizmetinde Çeşitlilik	15
1.2.2. Kolluk Hizmeti Sunan Kurumlar	17
1.2.2.1. Genel Kolluk	17
1.2.2.1.1. Polis.....	18
1.2.2.1.2. Jandarma	19
1.2.2.1.3. Sahil Güvenlik.....	20
1.2.2.2. Özel Kolluk	21
1.2.2.3. Yardımcı Kolluk.....	21
1.2.3. Kolluk Kuvvetlerinin Yetkileri	22

1.3. Güvenlik Anlayışında Değişim ve Özelleşme	22
1.3.1. Artan Güvenlik İhtiyacının Nedenleri	24
1.3.2. Güvenlik Hizmetlerinin Özelleşmesi	25
1.4. Hizmet Kavramı ve Hizmet Olarak Güvenlik	27
1.4.1. Hizmetin Tanımı ve Kapsamı	28
1.4.2. Hizmetin Özellikleri ve Sınıflandırılması	30
1.4.3. Hizmet Olarak Güvenlik	32
1.4.3.1. Güvenlik Hizmetinin Nitelikleri ve Genel Özellikleri.....	33
1.5. Özel Güvenlik	34
1.5.1. Özel Güvenliğin Tanımı.....	34
1.5.2. Özel Güvenliğin Tarihi Gelişimi.....	36
1.5.3. Dünyada Özel Güvenlik.....	37
1.5.3.1. ABD’de Özel Güvenlik.....	37
1.5.3.2. Avrupa Ülkelerinde Özel Güvenlik	38
1.5.4. Özel Sektör Hizmeti Olarak Güvenlik	39
1.5.5. Özel Askeri Şirketler.....	40
1.5.6. Özel Güvenlik Sistemini Düzenleyen Yasalar	43
1.5.6.1. 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun	44
1.5.6.2. 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun	47
2. BÖLÜM: ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETLERİ.....	49
2.1. Genel Olarak Türkiye’de Özel Güvenlik Sektörü	52
2.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunan Şirketler (Hizmet Türüne Göre)	55
2.2.1. Eğitim Hizmeti Sunan Şirketler	56
2.2.2. Güvenlik Elemanı Sağlayan Şirketler	56
2.2.3. Fiziki ve Elektronik Güvenlik Sistemleri Hizmeti Sunan Şirketler.....	57
2.2.4. Alarm Merkezi Hizmeti Sunan Şirketler.....	58
2.2.4.1. Alarm Haber Alma Merkezi.....	59
2.2.4.2. Alarm Haber Alma Merkezi Yasal Altyapısı.....	59
2.2.4.3. Alarm Haber Alma Merkezinin Görevleri	60

2.2.4.4. Alarm Haber Alma Merkezi Hizmetleri	60
2.2.5. Dedektiflik Hizmeti Sunan Şirketler	61
2.2.6. Özel Güvenlik Şirketlerinin Görev Alanları	62
2.2.7. Özel Güvenlik Önlemleri	63
2.2.7.1. Devriye Hizmetleri	64
2.2.7.2. Nokta Görevleri	66
2.2.7.3. Koruma Hizmetleri	66
2.2.8. Özel Güvenlik Şirketlerinin Avantajları	67
2.3. Özel Güvenlik Eğitimi	69
2.3.1. Özel Güvenlik Eğitim Kurumları	70
2.3.1.1. Özel Güvenlik Eğitim İzninin Alınması	71
2.3.1.2. Özel Güvenlik Eğitim Programı	72
2.3.1.2.1. Özel Güvenlik Temel Eğitimi	73
2.3.1.2.2. Özel Güvenlik Yenileme Eğitimi	74
2.3.1.2.3. Özel Güvenlik Sınavı ve Yeterlilik	75
2.3.2. Yüksek Öğretimde Özel Güvenlik Programları	76
2.4. Özel Güvenlik Elemanları	77
2.4.1. Hukuksal Statüleri	77
2.4.2. Özel Güvenlik Elemanında Aranılan Şartlar	78
2.4.2.1. Sağlık Şartları	78
2.4.2.2. Çalışma İzni	79
2.4.3. Çalışma Esasları ve Mali Sorumluluk Sigortası	80
2.4.3.1. Çalışma Esasları	80
2.4.3.2. Mali Sorumluluk Sigortası	80
2.4.4. Özel Güvenlik Elemanlarının Yetkileri	81
2.4.4.1. Silah Bulundurma ve Taşıma Yetkisi	83
2.4.4.2. Görev Alanı	83
2.4.5. Özel Güvenliğin Denetimi	84
2.5. Özel Güvenlik Hizmeti Almak	85
2.5.1. Özel Güvenlik İzin Belgesi	85
2.5.2. Özel Güvenlik Komisyonu	86

2.6. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Kalite	87
2.6.1. Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing)	88
2.6.2. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik	89
2.6.3. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti	90
3. BÖLÜM: YÖNTEM	91
3.1. Araştırma Modeli	91
3.2. Evren ve Örneklem	92
3.3. Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışmaları	92
3.4. Verilerin Toplanması	93
3.5. Verilerin Analizi	94
3.6. Bulgular ve Yorum	95
3.6.1. Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği	
Güvenilirlik Analizi	95
3.6.1.1. Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Demografik Değişkenlerinin	
Frekans ve Yüzdeleri	97
3.6.1.2. Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Alt Problemler Açısından	
Memnuniyet Seviyeleri.....	102
3.6.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanlara Yönelik Memnuniyet Anketi	120
3.6.2.1. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Demografik Değişkenlerinin	
Frekans ve Yüzdeleri	121
3.6.2.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Alt Problemler Açısından	
Memnuniyet Seviyeleri.....	126
SONUÇ VE ÖNERİLER	142
KAYNAKÇA	149
EK 1. Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Anketi (A)	155
EK 2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanlara Yönelik Memnuniyet Anketi (B)	161

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo-1: Özel Güvenlik Şirketleri ve Eğitim Kurumlarının 3 Büyük İle Göre Dağılımı.....	54
Tablo-2: Merkezi Trakya’da Bulunan Özel Güvenlik Kurumların Bölgedeki İllere Göre Dağılımı	55
Tablo-3: Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği İçin Cronbach’s Alpha Değeri	95
Tablo-4: Beklenti ve Uyum Ölçeği İçin Cronbach Alpha Değeri	96
Tablo-5: Güven Ölçeği İçin Cronbach’s Alpha Değeri	96
Tablo-6: Bağlılık Ölçeği İçin Cronbach’s Alpha Değeri.....	96
Tablo-7: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Cinsiyete Göre Dağılımı	97
Tablo-8: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	98
Tablo-9: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Yaşa Göre Dağılımı	98
Tablo-10: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı	99
Tablo-11: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerine Göre Dağılımı.....	99
Tablo-12: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Konumlarına Göre Dağılımı	100
Tablo-13: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Dağılımı	101
Tablo-14: Özel Güvenlik Hizmetinden Yararlananların Aldığı Gelire Göre Dağılımı	101
Tablo-15: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Beklenti ve Uyuma Göre Memnuniyet Seviyeleri	103
Tablo-16: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Güven Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	106
Tablo-17: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Bağlılık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	109

Tablo-18: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İletişim Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	110
Tablo-19: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Cinsiyete Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	111
Tablo-20: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Yaşa Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	112
Tablo-21: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Öğrenim Durumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	113
Tablo-22: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	114
Tablo-23: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İşyerindeki Konumlarına Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları.....	115
Tablo-24: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları.....	116
Tablo-25: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Gelir Seviyelerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	118
Tablo-26: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İfadelere Verdiği Ortalama Puanlar ve Standart Sapma Değerleri	119
Tablo-27: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği İçin	
Cronbach's Alpha Değeri	120
Tablo-28: Bağlılık ve Yakınlık Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri	120
Tablo-29: İletişim Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri.....	120
Tablo-30: Görev Tanımları Sorumluluk ve Yetki Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri.....	120
Tablo-31: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	121
Tablo-32: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Medeni Durumlarına Göre	122
Tablo-33: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Yaşa Göre Dağılımı	122
Tablo-34: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı	123

Tablo-35: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerine Göre Dağılımı	124
Tablo-36: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Konumlarına Göre Dağılımı	124
Tablo-37: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Dağılımı	125
Tablo-38: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Aldığı Gelire Göre Dağılımı.....	126
Tablo-39: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Hizmet Verdiği Kuruma Bağlılık ve Yakınlık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	127
Tablo-40: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Güven Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	130
Tablo-41: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Bağlılık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri	132
Tablo-42: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Cinsiyete Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları.....	133
Tablo-43: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Yaşa Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	134
Tablo-44: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Öğrenim Durumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	135
Tablo-45: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	136
Tablo-46: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların İşyerindeki Konumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	137
Tablo-47: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları.....	138
Tablo-48: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Gelir Seviyelerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları	139
Tablo-49: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların İfadelere Verdiği Ortalama Puanlar ve Standart Sapma Değerleri	141

GİRİŞ

Son yıllarda uluslararası alanda küreselleşmenin de etkisiyle ekonomik, kültürel ve siyasi boyutlarda yaşanan değişim, devletlerin geleneksel güvenlik politikalarını derinden etkilemiştir. Değişen yeni tehdit ve algılamalar, beraberinde yeni güvenlik yapılanmalarının önemini artırmıştır. 2004 yılında kabul edilen 5188 sayılı yasa ile özel güvenlik hizmetleri yasal zemine oturtulmuştur. Kişi veya kurumlar, ihtiyaçları olan güvenlik hizmetlerinin devlet tarafından karşılanmasını bekleyebilecekleri gibi, özel kurumlardan hizmet olarak da satın alabilecek duruma gelmişlerdir. Yapılan yasal düzenlemeyle özel sektörün önü açılarak, genel kolluğun iş yükünü artırdığı düşünülen alanlardan çekilmesi sağlanmıştır.

Bu araştırmayla, kamu güvenliğinin son yıllarda yaşadığı değişimin nedenleri ve özel güvenlik uygulamasının tüm boyutları ele alınmıştır. Bu amaçla, ilk bölümde; güvenliğin tüm yönleri incelenmiş, bu çerçevede öncelikle güvenlik, kamu düzeni, kamu güvenliği ve kolluk kavramları tanımlanmış, daha sonra hizmet, güvenlik hizmeti ve bu hizmetin özelleşmesi boyutları ele alınarak Türkiye’de ve dünyadaki uygulamalara genel olarak değinilmiştir.

İkinci bölümde; özel güvenlik hizmeti veren şirketler, hizmet türüne göre sınıflandırılmış, özel güvenlik sisteminin en önemli unsuru olan özel güvenlik elemanlarının statüsü her yönüyle incelenmiş, gelinen noktada uygulamanın getirdiği avantaj ve dezavantajlar değerlendirilmiştir.

Son bölüm olan üçüncü bölümde ise; ilk iki bölümde ele alınan konular ışığında Trakya Bölgesi’nde özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alan kurum ve kuruluşlara yönelik uygulanan anket verileri değerlendirilmiştir.

PROBLEM

Kamu güvenliğini sağlamakla görevli olan devletin geleneksel rolü çerçevesinde sunduğu güvenlik hizmeti, yavaş yavaş özelleşerek özel sektör tarafından sağlanan bir hizmete dönüşmüştür. Bu bağlamda hizmet sunan ve satın alan kişi veya kurumlar arasında bir ilişi ortaya çıkmıştır. İşletme sayısındaki artış, rekabeti artırmış, bu da kaliteli hizmet ve müşteri memnuniyetini önemli kılmıştır.

Hizmetlerin mallardan farklı olarak; soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılamaz oluşu, hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Hizmeti sunan işletme eğer ayakta kalmak istiyorsa, hizmet verdiği kesim tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek zorundadır. Dolayısıyla, duyulan memnuniyet seviyesi verilen hizmetin devamlılığıyla doğru orantılıdır.

AMAÇ

Bu çalışmanın amacı, güvenlik hizmeti sunan ve satın alan kişi ve kurumlar arasındaki memnuniyet ilişkisini karşılaştırmaktır. Bu temel amaç doğrultusunda;

1. Güvenlik ve özel güvenlik kavramları literatür incelemesi yapılarak tanımlanacak,
2. Güvenlik hizmeti ihtiyacı doğuran sebepler araştırılacak,
3. Güvenlik hizmeti sunan ve satın alan kurumların memnuniyet düzeyleri ölçülecektir.

ÖNEM

Son yıllarda uluslararası alanda küreselleşmenin de etkisiyle ekonomik, kültürel ve siyasi boyutlarda yaşanan değişim, devletlerin geleneksel güvenlik politikalarını derinden etkilemiştir. Değişen yeni tehdit ve algılamalar, beraberinde yeni güvenlik

yapılanmalarının önemini artırmıştır. Kişiler veya kurumlar, ihtiyaçları olan güvenlik hizmetlerinin devlet tarafından karşılanmasını bekleyebilecekleri gibi özel kurumlardan hizmet olarak da satın alabilecek duruma gelmişlerdir. Güvenlik hizmetlerinin alınıp satılan bir meta haline gelmesi, bu hizmeti sunan ve satın alan kurum ve kişiler arasındaki karşılıklı memnuniyet ilişkisinin de önemini artırmıştır.

SAYILTILAR

Bu araştırmada aşağıdaki sayılıtlardan hareket edilecektir.

1. Araştırma tasarımı olarak istatistikî bir çalışma için anket formu uygulaması uygun görülmüştür.
2. Özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmelerinin birbirine karşı olan bakış açıları, duygu ve düşünceleri, başlangıçtaki beklentilerin ne ölçüde gerçekleştiği ve memnuniyet seviyeleri istatistikî olarak araştırılacaktır.

SINIRLILIKLAR

Bu araştırma, literatür taraması ile ulaşılan veriler ve Trakya Bölgesi'nde bulunan özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alan kişi ve kurumlara yönelik araştırma sonuçları ile sınırlıdır. Dolayısıyla araştırma sonuçları Trakya Bölgesi'ndeki özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmelerini kapsamaktadır.

Geniş bir literatür araştırmasıyla belirlenecek konulardaki sorunlara dönük olarak özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmeleri arasındaki memnuniyet ilişkisinin ölçülmesi için anket formu uygulaması uygun bulunmuştur. Veri toplama, belli bir zaman süreci içerisinde tek bir kesitte gerçekleştirilecek ve elde edilen veriler istatistikî olarak analiz edilecektir. Anket uygulaması sonucu, özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmeleri arasındaki memnuniyet ilişkisinin seviyesi ölçülecektir

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

BK: Borçlar Kanunu

CCTV: Kapalı Devre Televizyon Sistemi

CMUK: Ceza Muhakemesi Usulü Kanunu

CoESS: Avrupa Güvenlik Hizmetleri Konfederasyonu

DPT: Devlet Planlama Teşkilatı

EGM: Emniyet Genel Müdürlüğü

F: Frekans

ÖGHDK: Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun

ÖGHDKUIY: Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin
Yönetmelik

P: Farklılık Değeri

PVSK: Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu

SS: Standart Sapma

SD: Serbestlik Derecesi

SPSS: Statistical Package for Social Science

TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi

TC: Türkiye Cumhuriyeti

TCK: Türk Ceza Kanunu

TSK: Türk Silahlı Kuvvetleri

VIP: Very Important Person

X: Ortalama

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GÜVENLİK VE GÜVENLİK HİZMETLERİ

Güvenlik, insanlık tarihi açısından bakıldığında, değişmeyen ve her zaman gereksinim duyulan öncelikli ihtiyaçlardan biri olmuştur. Güvenlik, insanlığın varoluşundan beri ihtiyaçlar hiyerarşisinin ve yaşama içgüdüsünün ilk basamağında yer almıştır. Yaşamın her evresinde, güvenlik ihtiyacının önemi azalmamış aksine artarak devam etmiştir. Güvenlik ihtiyacı karşılanmamış bireylerin, gerek toplumsal ve sosyal gerekse bireysel yaşamlarında diğer ihtiyaçlarını karşılaması mümkün olmayacaktır.

1.1. Güvenlik Kavramı ve Devlele İlişkisi

Bütün canlı varlıklar güvenlik içgüdü ve donanımı ile dünyaya gelirler. Her canlının kendine göre güvenliğini sağlayacak bir silahı ve donanımı vardır. Canlılar içinde dünyaya savunmasız ve silahsız gelen tek varlık ise insandır. Bu nedenle insanlar, güvenliklerini sağlamanın yolunu hemcinsleriyle bir arada toplu halde yaşamada bulmuşlardır. Gerçekten, insanları toplu halde yaşamaya zorlayan sebeplerin başında güvenlik ihtiyacı gelmektedir (Fındıklı, 1997: 4).

1.1.1. Güvenlik Kavramı

Tabiattaki tüm canlılar hayatta kalabilmek amacı ile gerek içgüdüsel gerekse bilinçli olarak çeşitli savunma mekanizmaları geliştirmişlerdir. İnsanlar, tarihin ilk zamanlarından itibaren güvenli yaşamayı ve kendini güvende hissetmeyi vazgeçilmez bir ihtiyaç olarak görmüşlerdir. Tarih boyunca değişmeyen ve gereksinim duyulan güvenlik ihtiyacı, günümüzde de insanların öncelikli ihtiyacı olmaya devam etmektedir.

Güvenlik hava gibi doğal ve zorunlu bir ihtiyacıdır. Varlığı fark edilmez; yokluğu ise ölümcüldür (Kubuş, 2008: 19). Güvenliğin temel amacı; canı ve malı

korumaktır. Bu açıdan bakıldığında güvenlik, “korunmak için alınan tedbirler bütünü” olarak tanımlanabilir.

Güvenlik, birey ya da toplumun huzur içinde yaşaması, iç ve dış tehditlere karşı korunabilme yeteneği ve kapasitesidir. Toplumsal yaşamın yazılı ve yazılı olmayan çeşitli kural, kanun ve ananelere göre herhangi bir aksaklığa, karışıklığa ve huzursuzluğa sebebiyet vermeden sürebilmesi için, içeriden ve dışarıdan gelebilecek her türlü müdahaleye karşı korunma halidir.

Kelime olarak güvenlik, “tehlike bulunmama hali, emin ve rahat olma durumu” şeklinde ifade edilir. “Güvenlik,” kişilerin mallarının ırz ve namuslarının her türlü saldırı, tehdit ve muhtemel kazalara karşı korunmasıdır (Yayla, 1985: 55). Güvenlik hizmetleri ise kamu hizmetlerinin en klasik ve asli türlerindedir (Yılmaz, 1994: 5).

Güvenlik hizmeti toplumsal bir ihtiyaç olup, toplumda asayiş, huzur, sükunet ve rahatlığın sağlanması amacına yöneliktir. Genel olarak toplumun ve dolayısıyla bireylerin her türlü suça karşı korunması, temel hakların kullanılabilceği bir ortamın sağlanması ve buna aykırı davranışların yakalanarak gereken yasal işleme tabi tutulması için gerekli tüm önlemlerin alınması anlamına gelen “güvenlik”, devletin topluma sunduğu önemli ve vazgeçilmez hizmetlerinden olup, devlet adına, devletin otorite yetkisini kullanan güvenlik güçleri tarafından yerine getirilir (Aydın, 2004: 55).

Güvenlik kelimesi ile genellikle iki anlam iç içe geçmiş olarak birlikte anlatılmak istenir. Bu kavramlardan birisi güvenlik ikincisi de asayıştır (DPT, 2001: 5). Güvenliğin iç güvenlik ve dış güvenlik olmak üzere iki türü vardır. İç güvenlik genellikle kamu düzeninin sağlanmasını, dış güvenlik ise ulusal savunmayı ifade eder.

Genel olarak güvenlik tehdit ile ilişkilendirilip açıklanacaksa, bu tehdidin olmayışı anlamına gelmektedir (Eroğlu, 2005: 42-43). Bununla birlikte tehdit kavramı, güvenlik kavramının karşısında bulunan ve kapsamı oldukça çeşitli olan bir konudur. Dış tehditler devletin varlığına, ulusal ekonomiye, toprak bütünlüğüne yönelik olup ulusal güvenlik kapsamında değerlendirilmektedir.

1.1.2. Tarihsel Gelişimi

İnsanlar, en temel fizyolojik ihtiyaçlardan birisi korunma içgüdüğü olduğundan, yaşam alanlarını seçerken ilk önce yaşam alanlarının güvenli olup olmadığına bakmışlardır. Kottak'a göre tehlikeli ve yırtıcı canlılarla mücadele ederek hayatta kalabilme başarısı gösteren insanoğlu, bir zaman sonra hemcinsleri ile ortak yaşayışa geçmenin hem yaşamını sürdürmesi için gerekli olan yeterli besini elde etmek hem de korunmak için gerekliliğini fark ederek toplu yaşamaya başlamıştır (Kottak, 2002: 163).

Yerleşik düzene geçmeyi başaran insanoğlu, zaman içinde besin ihtiyacını avcılık yaparak ve toprağı işleyerek sağlamıştır. Yeni avlanma teknikleri keşfedilmeye, tarımsal üretim artmaya başlayınca bazı koloniler, gelişme göstererek toplu yaşama alanları yaratmaya başlamıştır. Toplu yaşama geçiş sonrası oluşan yerleşim alanlarının güvenliğinin sağlanabilmesi için ise zamanla çeşitli tedbirler alınmıştır.

Yerleşik toplumlar, diğer göçebe toplumların saldırısından korunmak ve yerleşim alanlarının, dış tehditlerden korunması için kaleler inşa ederek korunaklı yaşam alanları oluşturmuşlardır. Hemcinsleri ile bir arada yaşamaya başlayan insanoğlu bir süre sonra bu ortak yaşamdan kaynaklanan bir takım güvenlik sorunları nedeniyle ortak yaşayışa kimi sınırlar getirmeye ve bu sınırları gözeticek kimi kurumlar oluşturmaya başlamıştır (Kottak, 2002: 244).

Bu çerçevede önce doğaya karşı bireysel olarak başlayan güvenliği sağlama çabası, bir süre sonra hemcinslerine karşı insanın kendini güvende hissetme çabasına dönüşmüş ve böylece insan hayatında rol oynamaya başlayan kurumlardan biri olarak devlet de güvenliğin sağlanmasında ve gözetilmesinde rol almaya başlamıştır (Haspolat, 2006: 60).

1.1.3. Devlet ve Güvenlik İlişkisi

Bütün canlılar, güvenlik duygu ve düşüncesini aramakta, bundan yoksun olan canlılar rahat edemediği gibi, bir yerde belki yaşamını sürdürme olanağı da bulamamaktadırlar. Yerleşim yerlerinin, köyler ve kentlerin oluşmasında, devlet

kuruluşları ve bütün örgütlenmelerin temelinde de "güvenlik" anlayışı bulunmaktadır (Aydın, 1994: 195). Devletler de toplumların ihtiyaçlarını karşılamak için tarih boyunca değişik arayışlar içine girmişlerdir. Geçmişten günümüze farklı düşünürler devleti tanımlamaya, ideal devleti oluşturmaya çalışmışlardır.

Tarih boyunca siyasal düşünürlerin düşüncelerinin odak noktasını oluşturmuş olan devletin, ne olduğu ve nasıl kurulmuş olabileceği üzerine yoğunlaşan görüşleri, devleti çoğu zaman güvenlik ihtiyacı ile ilintili olarak açıklama yoluna sevk etmiştir. Ünlü toplum sözleşmesi kuramcılarında Thomas Hobbes'a göre, insanlar doğuştan eşittir. Hobbes bu doğrultuda devletin ortaya çıkışını, temelde güvenlik ve korunma gereksinimine bağlayarak açıklamıştır. İnsanlar arasında doğuştan gelen bedensel ve zihinsel açıdan olan bu eşitlikten ise güvensizlik doğar. Güvensizliğin nedeni doğa durumunda mevcut olan yetenek eşitliğinden kaynaklanır. Güvensizlikten ise savaş doğar. Kişinin amacına erişme umudu varsa ve buna bağlı olarak iki kişi aynı şeyi aynı anda arzu ediyorsa, bunun sonucunda bu iki insan arasında düşmanlık oluşur ve insanlar şiddete yönelir (Lim, 2008: 92-93).

Hobbes'a göre; insan hayatına şiddetin hâkim olduğu ortamda herkes birbirine karşı daima bir savaş halindedir. Söz konusu şiddet, savaş ve bunların sonucu olan güvensizlik durumundan kurtulmak, doğa yasaları ile mümkün değildir. O halde bu ortamdan çıkmak için "kendimi yönetme hakkını yetkili kıldığım kişiye veya heyete bırakıyorum" demişçesine yaptığı sözleşme yoluyla mümkün olacaktır. Herkesin birbiriyle anlaşması sonucunda var edilen devletin amacı ise bireysel güvenlidir (Lim, 2008: 127-130).

Birçok siyasal düşünür, devletin kuruluşunu açıklarken güvenlik ihtiyacını karşılamamanın en önemli neden olduğunu vurgulayıp, devletin varlık nedenini öncelikle güvenlik ile ilişkilendirmiştir. Toplum Sözleşmecileri'nin doğa durumundan devlet ya da toplum aşamasına geçişini güvenlik ihtiyacı ile ilişkilendirmeleri, bu anlamda devleti güvenlik ile görevli kılmalarına yol açmıştır (Haspolat, 2006: 60).

Weber'e göre modern devlet, bütün siyasal birlikler gibi, sosyolojik olarak ancak kendine özgü somut araçları açısından tanımlanabilir: O da fiziksel güç ve şiddet kullanımınıdır. Weber'in tanımı çerçevesinde ortaya konulan "modern devlet" ise gerçekte sadece bu özelliği ile tanımlanamaz.

Şiddet tekelinin devletin eline geçişi ile başlayan güvenlik alanında devletin rakipsiz söz sahibi olması durumu, 20. yy boyunca da devam etmiş, ancak küreselleşme sürecinde devlette yaşanan değişime bağlı olarak güvenlik alanı da değişime uğramıştır. Söz konusu süreçte devlet, güvenlik alanında temel aktör olarak kalmakla birlikte bu alana yeni aktörlerin katılımının yolunu açmıştır. Böylece güvenlik alanında özelleşme sürecine girilmiştir (Haspolat, 2006: 73).

Ülke, insan topluluğu, iktidar ve hukuk düzeni gibi devletin asli unsurlarını içeren bir tanıma göre "devlet, belli bir ülke üzerinde yerleşmiş, zorlayıcı yetkiye sahip, bir üstün iktidar tarafından yönetilen insan topluluğunun meydana getirdiği siyasal kuruluştur" (Kapani,1996: 35).

Devlet tanımı yapılırken görüldüğü üzere daha çok öne çıkarılan olgu, "güvenlik" olmaktadır. Devlet, genel olarak kurumsallaşmış bir siyasal iktidar; kendine bağlı insanların güvenliğini sağlamak üzere kurulmuş etkin bir sosyal örgütlenme şeklinde tanımlanmaktadır. Tarih boyunca devletlerin en büyük sorumluluğu vatandaşlarının can, mal ve namus gibi değerlerini korumak olmuştur. İnsanlarının güvenliğini sağlayamayan ve onları koruyamayan devletlerin yaşaması da mümkün olamamıştır.

1.1.4. Kamu Düzeni ve Kamu Güvenliği

Kamu düzeni; bireylerin can ve mallarının saldırılara karşı korunması, dirlik, rahat, huzur ve sağlık içinde yaşaması, sahip oldukları temel hak ve hürriyetlerini kullanabilmeleri ve bu halin devamlılığıdır (Meriçli, 2004: 48).

Kamu düzeni, toplumun huzurunu, güvenliğini, esenliğini ve sağlığını koruma amacıyla ortaya konan kurum ve kuralları içerir. Anayasa Mahkemesi kamu düzenini şu şekilde tanımlamaktadır: "Kamu düzeni, toplumun huzuru ve sükûnunun sağlanması, devletin ve devlet teşkilatının korunmasını amaçlayan her şeyi ifade eder. Bir başka deyimle toplumun her alandaki düzeninin temelini oluşturan bütün kuralları kapsar." Bu nedenle, devlet görevlileri kolluk yetkilerini ancak kamu güvenliğini, dirliği, esenliği ve sağlığı korumak ve bunları sağlamak amacıyla kullanmalıdır (Giritli ve diğerleri, 2008: 924).

Bir devletin en önemli ve en temel ödevi; ülkedeki can ve mal güvenliğinin sağlanması, suç işlenmesinin önlenerek kamu düzeninin sağlanması yani kamu güvenliğidir. Kamu güvenliği, sosyal yaşantının en temel gereksinimlerinin başında gelmektedir. (Özcan, 2001). Güvenlik hizmetinin toplumsal hayattaki yerine bakıldığı zaman “kamu düzeninin sağlanmasının” insanların birlikte, yani toplum halinde yaşayabilmelerinin vazgeçilmez ve birinci derecede şartı olduğu görülmektedir (Aydın, 2002: 125).

İdarenin kolluk alanındaki hizmetleri koruyucu olduğuna göre bunun neye yönelik olduğunu belirlemede yarar vardır. Bu tür etkinlikler yoluyla korunmak istenen, “kamu düzeninin” kendisidir. Yalnız kamu düzeninin korunması, önce bozulmasını önlemek ve engellemek, bu yeterli olmayıp yine de bozulursa geri getirmek suretiyle mümkündür (Özay, 2004: 723).

Devletler varlıklarını devam ettirebilmek ve bu vazifelerini layığıyla yerine getirmek için örgüt ve düzenli bir teşkilat kurmak mecburiyetindedirler. Gerek yerleşim yerlerinin ve gerekse kurulan devletlerin ilk ele aldıkları konu, güvenlik örgütlenmesidir (Aydın, 2002: 195).

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 5. maddesinde; “Her ferdin hürriyete ve güvenliğe hakkı vardır” şeklindeki düzenlemeyle, kişi hak ve hürriyetlerine geniş bir teminat getirilmiştir. Anayasa'nın 2. bölümünde “Kişinin Hakları ve Ödevleri” başlığını taşımaktadır. T.C. Anayasası'nın 17, 19, 20 ve 21. maddelerinde kişinin dokunulmazlığı, kişi hürriyet ve güvenliği, özel hayatın gizliliği ve konut dokunulmazlığı hususları ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bu haklara hangi hallerde müdahale edileceği, yine Anayasa'da belirtilmiştir.

1.1.5. Kamu Hizmeti Olarak Güvenlik

İdarenin kolluk alanındaki etkinliklerinin yürütülüş biçimine bakanlar, onun bir yandan çeşitli isimler altında “izin” verme, öte yandan da bireyler ve toplulukların nasıl davranmaları gerektiğine ilişkin kurallar koyma, konulmuş bulunanları uygulama ve aykırı davranışlar görüldüğünde de yaptırımlar düzenleme şeklinde görüldüğünü

gözlemleyerek, bunun bir “kamu hizmeti” olmadığını ileri sürmektedirler. Bu görüş, kamu hizmetinin edimler sunmak suretiyle yürütüldüğü, buna karşılık idarenin kolluk alanındaki etkinliğinin hep yasaklar-izinler olarak karşımıza çıktığı tezine dayanmaktadır (Özay, 2004: 722).

Devletin var oluşunun ve varlığını sürdürmesinin en temel şartlarından biri de devlet otoritesinin tesis edilmesidir. Devletin, toplumun ve fertlerin güvenliğini sağlama ana amaçtır. Bu amaca ulaşıldığı takdirde her türlü ekonomik ve sosyal faaliyet devam edecek, toplum dengeli ve huzurlu bir gelişme süreci içinde olacaktır. Bu süreç içerisinde, toplumun çeşitli kesimlerindeki ekonomik faaliyetler devam edecek, kişiler sahip oldukları hakları serbestçe kullanabilecek, demokratik faaliyetler pürüzsüz ve engelsiz bir şekilde sürdürülebilecektir. İşte bir yandan bu ortamın sağlanması ve diğer yandan çıkabilecek engellerin önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınması geniş anlamda güvenlik hizmetlerinin amacını oluşturur (DPT, 2001: 5).

Kamu hizmetinin sosyolojik yapısına ilişkin belirlenen başka ölçütler geçerli ise de, kolluk etkinliklerinin de bunun kendine özgü usullerle yürütülen bir türü olduğunu kabul etmek gerekir. Çünkü toplumda ortak ve genel bir ihtiyacın fark edilmesi, bunun bir kere giderilmekle tükenmemesi yani sürekli olması ve eğer giderilmezse de huzursuzluk doğacağına varsayılması durumunda o iş için örgütlenen idarenin bunu üstlenmesi kamu hizmetinin ölçütüdür. O halde “güvenlik” de, özellikle kendilerinden başkasına karşı, insanların tarihsel açıdan duyduğu en eski ihtiyaç olduğuna göre, idarenin bu amaca yönelik etkinliklerinin kamu hizmetlerinin ilki sayılabilmesinde kuşku duymamak gerekir (Özay, 2004: 722).

Kamu hizmeti olarak güvenlik, hem devlet otoritesini korumak hem de vatandaşların huzur ve düzenini sağlamaktır. Kamuda güvenlik hizmeti gören kuruluşlar;

- Aldıkları her kararda ve ulaştıkları her sonuçta objektif olmalı, verdikleri hizmetlerde şeffaf olmalıdırlar,
- Toplum ve vatandaşını suça ve suçluya karşı korumada, işlenen suçlara karşı müsamaha göstermeksizin suçluların delillerle birlikte en kısa zamanda yargıya teslim edilmesi konusunda kararlı olmalıdır,

- Her türlü iş ve işlemlerinde vatandaşa karşı iyi niyetle yaklaşmalı, sevgi ve şefkat göstermeye hazır olmalıdır,
- Gerek sanıklara gerekse suçlulara karşı tarafsız davranmalıdır. Tarafsızlık ilkesi uygulandığı takdirde güvenlik hizmeti veren kuruluşlar devleti en iyi şekilde temsil edeceklerdir.
- Kamuda güvenlik hizmeti gören kuruluşlar, yaptıkları iş ve işlemlerde hızlı olmalıdır. Böylece hem suç ve suçlunun önüne geçilmesi sağlanacak, hem de işlenen suçun en kısa zamanda yargı organlarına taşınması sayesinde insanların güvenlik kuruluşlarına karşı takdir ve saygısı artacaktır.
- Güvenlik hizmetlerinde devamlılık esastır. Kamuda güvenlik hizmeti gören kuruluşlar bu anlayışla hareket etmelidir.

Devlet güvenliği için gerekli olan “gizlilik”, kamu hizmetleri için gerekli olan “şeffaflığın” önünde engel olarak kullanılmamalıdır. Gizlilik sadece güvenlik hizmetlerinde değil, her kamu hizmetinde gerekebilir. Ancak, sınırsız ve denetimsiz bir gizlilik, bir yandan yolsuzluk yapanlara cesaret vererek kurum içinde bozulmayı daha da artıracak gibi öte yandan güvenlik güçlerine karşı ciddi bir güven kaybı doğuracaktır (Cerrah, 2008: 87).

Kolluk kuvvetleri esas olarak kamu düzenine ve güvenliğine katkıda bulunarak, vatandaşın hak ve özgürlüklerine saygı göstererek, özellikle gücünü asgari düzeyde ve sağduyulu bir şekilde kullanmalıdır. Bu hizmeti verirken vatandaşların beklentilerini, kaygılarını ve en önemlisi güvensizlik hislerini gidermek gerekir (Bergmans, 2008: 110).

Her ülkede kanun koyucu, kanunların uygulanması, suçun önlenmesi ve kamu düzeninin sağlanması vazifesini kendi belirlediği kurumlara ve onlara atadığı şahıslara vermiştir. Fakat günümüzde devletin kendi atadığı kişilerle toplumun bütün kesimlerini kapsayacak şekilde güvenlik ihtiyacının karşılanmasının mümkün olmadığı ortaya çıkmıştır. Devletin eğitimde ve sağlıkta olduğu gibi güvenlik hizmetini de toplumun her kesimine sunmasının imkanı olmadığı için güvenlik hizmeti de kapılarını özel sektöre açmıştır.

1.2. Kolluk Kavramı ve Sınıflandırılması

En ilkel ve sadesinden, en gelişmiş ve karmaşığına kadar, her insan topluluğu sosyolojik, siyasal anlamda toplum olmak ve ortak yaşam sürdürebilmek için belirli bir düzene, asgari bir disipline bağlanmak zorundadır. Bu nedenle; siyasal toplumlarda kamu gücünün en eski ve en yaygın görevi, düzeni sağlamak ve korumak amacına yönelik genel kolluk faaliyetleridir. Genel kolluk kuvveti ya da güvenlik örgütü denildiği zaman; polis ve jandarma ile birlikte kendi özel kanunlarına göre kurulup, silah kullanma ve taşıma yetkisi olan, görev alanlarında kamu düzeni ve güvenliğini sağlayan unsurlar anlaşılmalıdır (Meriçli, 2004: 47-48).

Kolluk şu biçimde tanımlanabilir: Kamu makamları (otoriteleri) tarafından, kamu düzenini sağlamak amacıyla, kamu özgürlüklerine konulan sınırlamadır. Devlet kolluk gücünü kullanarak, toplumdaki kişilerin tutum ve davranışlarını izleyerek, bunları denetleyerek ve gerektiğinde müdahale ederek, toplumdaki kamu düzenini sağlar. Kolluk sözcüğü, hem idari etkinliği hem de bu etkinliği yürüten görevlileri anlatır (Giritli ve diğerleri, 2008: 919).

Toplum düzeninin güvenlik, genel sağlık, dirlik ve esenlik yönlerinden bozulmasını önlemeye, bozulduğunda da geri getirmeye yönelik etkinliklere genel idari kolluk, bazen bunlar dışında bazen de yine bu konularda olmakla beraber, özel yasal düzenlemelerle birincisinden farklı örgüt, personel ve daha değişik usullerle yürütülmesi söz konusu olanlara da özel idari kolluk ya da hizmet kolluğu denilir (Özay, 2004: 727).

Güvenlik, hepimizin sorunudur ve ona ait ortamın oluşmasında herkesin sorumluluğu vardır. Devletin temel görevlerinden en önde geleni, ülkede huzur ve güvenin temini ile vatandaşların can ve mal emniyetinin sağlanmasıdır. Devlet bu görevini, kolluk kuvvetleri ile yerine getirir. Kolluk kuvvetleri bir bütündür. Polis, Jandarma, Sahil Güvenlik ve Özel Kolluk Kuvvetlerinin ortak amacı kamu düzeni ve güvenliğinin sağlanmasıdır (Karagöz, 2002: 9).

Kolluk, idarenin hak ve özgürlüklere en fazla karışabildiği bir alan olması nedeniyle, bu konudaki görev-yetki, önlemler ve ölçü ile usuller ve yaptırımların, sadece kamu düzenini ilgilendirdiği ölçüde İdare Hukuku ilkeleri ve özellikle yasama

tarafından konulan kurallar çerçevesinde yürütülen bir etkinlik olması zorunludur (Özay, 2004: 723).

Kolluk etkinliklerinin alanı yer yönünden farklılık göstermektedir. Nitekim umuma açık yerlerde oldukça geniş sayılabilecek kolluk yetkileri, özel konutlar söz konusu olduğunda çok daha sınırlıdır. Kolluk alanında ulaşılmak istenen amaç kamu yararadır. Kamu yararının hangi yönden bozulacağına bakılacak olursa, en başta bireyler ve toplulukların can ve mal güvenliği ile sağlık ve dirlik-esenlik yönünden olumsuz biçimde etkilenebilecekleri ve önce bu açıdan korunmalarının gerekli olduğu gözlemlenmiştir (Özay, 2004: 723-724).

Devlet kolluk gücü ile, bireylerin ve toplulukların toplum içindeki tutum ve davranışlarını, uğraş ve faaliyetlerini denetlemekte ve onların temel hak ve özgürlüklerini gerektiğinde sınırlayabilmektedir (Pelit, 1998: 4).

İdarenin görevlerinden biri kamu düzeninin sağlanması ve korunması, bozulduğunda tekrar eski haline dönmesini sağlamakla birlikte kamu düzeninin devamlılığının toplumda hissettirilmesini sağlamaktır. Kamu düzeni, bireylerin can ve mallarının saldırılara karşı korunması, dirlik, rahat, huzur ve sağlık içinde yaşaması, sahip oldukları temel hak ve hürriyetlerini kullanabilmeleri ve bu halin devamlılığıdır. İdarenin kamu düzeninin sağlanması ve korunmasında, bozulduğunda tekrar eski haline getirilmesindeki en etkin gücü, kolluk kuvvetleridir.

Toplumda kişiler arasındaki ilişkileri düzenleyen, kişilerin sahip oldukları temel hak ve hürriyetleri kullanmasını sağlayan kuralların (hukuk kanunlarının) devam etmesi, bunlara ait ihlaller meydana geldiğinde müdahale edilmesi, meydana gelen sorunların çözümlenmesine yardımcı olunması, kolluk kuvvetlerinin asli görevlerindedir. Kolluk kuvvetleri bu görevlerini ihtiyaç duyulduğu anda çabuk, etkili ve doğru bir şekilde yerine getirdiği ölçüde başarılı olacak, idare de topluma karşı olan sorumluluğunu etkin şekilde yerine getirecektir (Dalda, Karagöz, 1998: 1).

1.2.1. Kolluk Hizmetinde Çeşitlilik

Tarihi süreç itibariyle, devlet tarafından verilen kamu hizmetleri içerisinde en önemlisini teşkil eden güvenlik hizmetleri, başta askeri kuvvetler ile yürütülürken, zaman içerisinde yerini profesyonel kolluk teşkilatlarına bırakmıştır. Adı ne olursa olsun toplum içerisinde düzen, güvenlik ve tasarruf emniyetini sağlamaya ve temelde suç işlenmesini önlemeye yönelik sınırlamaların bütünü, genel idari kolluk tedbirleridir. Söz konusu güvenlik hizmetlerini yerine getiren kuruluşlar da, genel idari kolluk teşkilatlarıdır.

Güvenlik örgütleri toplumların ve güncel şartların değişimine ayak uydurma amacıyla kendilerini geliştirmek zorundadır. Güvenlik ihtiyaçlarının farklılaşması güvenlik kuvvetlerinin farklılaşmasını getirmiştir. Gelişen toplumların güvenlik ihtiyacı da gelişmekte ve farklılık arz etmektedir (Dalda, Karagöz; 1998: 1-2).

Ülke genelinde en etkin ve büyük teşkilatlanmaya sahip kolluk kuvvetleri polis ve jandamadır. Ancak gelişen şartlara göre beliren güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çeşitli güvenlik teşkilatları kurulmuştur. Geçmişten bugüne devlet, ihtiyaç olması halinde genel kolluk kuvvetlerinin işini kolaylaştırmak için kanunla belirli sınırlar içinde faaliyet gösteren kurum veya kuruluşlara kendi güvenliklerini sağlama yetkisi tanımıştır. Bunlar, özel kanunlarına göre kurulmuştur ve kuruldukları yerde güvenlik hizmetlerini yerine getirmektedirler. Örneğin; belediye zabıtası, köy korucuları, köy bekçileri, orman muhafaza kolluğu, sahil güvenlik örgütü, gümrük muhafaza ve tekel zabıtası, limanlar zabıtası, hudut ve sahiller zabıtası ve özel güvenlik birimleri gibi.

Gelişen ekonomik ve sosyal yapı beraberinde güvenlik ihtiyacını da artırmaktadır. Devlet eliyle işletilen hava meydanları, limanlar, enerji santralleri, dağıtım hatları, fabrikalar ve sanayi tesisleri, özelleştirilmelerinin ardından güvenliklerini sağlamada önemli sorunlarla karşılaşmışlardır. Diğer yandan ekonomik ve sosyal alanda özel sektörün payının artması ile yaşanan ticari canlılık, korunacak mekân sayısının artmasına yol açmıştır.

Genel olarak emniyet hizmetlerinin ilgilenmediği konu yok gibidir. Polis asli görevinin dışında birçok görevi de yerine getirmektedir; futbol karşılaşmalarında

güvenliğin sağlanması, sanatçıların verdiği konserlerde güvenliğin sağlanması, özel toplantı ve davetlerde güvenliğin sağlanması, vatandaş ile resmi daireler arasındaki iletişimin sağlanması, duyuruların yapılması, hastanelerde güvenliğin sağlanması, adliyelerin duyuru işlemlerinin yapılması. Bu görevler daha da genişletilebilir (Dalda, Karagöz; 1998: 2).

Emniyet Teşkilatı Kanunu'na göre kolluk kuvvetlerinin esas görevi emniyet ve asayişin sağlanmasıdır. Emniyet ve asayiş hizmetleri özellik isteyen görevlerdir. Adli kolluk hizmetleri, devlet güvenliğini ilgilendiren konular, genel kolluk kuvvetlerinin yasalarca da belirlenmiş görevleridir. Önleyici kolluk hizmetlerinin büyük bir kısmını özel güvenlik teşkilatları yerine getirebilir. (Dalda, Karagöz; 1998: 2).

Özel güvenlik personelinin görevlendirildiği yerde önleyici kolluk hizmetlerini yerine getirmesi, adli olay meydana geldiğinde veya gelebileceğini tahmin etmesi halinde kolluk kuvvetlerine haber vermesi, pahalı olan güvenlik hizmetlerinin amacına uygun olarak kullanılmasını sağlayacaktır (Dalda, Karagöz; 1998: 2).

Toplumsal yaşamın gerektirdiği düzenin sağlanması için, idarenin bireylerin özgürlüğüne karışmasına, sınırlarını belirtmesine idari kolluk denir. Bunu yapabilmek için, idari kolluk emir ve yasaklar koyar. İdari kolluk kamu düzenini sağlar, adli kolluk ise, kamu düzenini bozanları kovuşturur ve yargı yerlerine verir. İdari kolluğun amacı, kamu düzenini korumaktır. İdari kolluk, önleyici niteliktedir. Adli kolluk ise, suçları kovuşturmak, suçluları ve kanıtları saptayıp yargı yerlerine vermektir. Adli kolluk bastırıcı niteliktedir (Turan, 1997: 149).

Modern devletlerde genel idari kolluk, kamu düzen ve güvenliğinin sağlanması ve korunması amacıyla hareket eden ve sivil otoriteye bağlı bir kolluktur. Ülkemizde de kamu düzeninin sağlanması ve korunmasından, İçişleri Bakanlığı sorumlu ve yetkilidir. (http://www.stratejikboyut.com/article_detail.php?id=42).

Kolluk kuvvetlerinin yapısı, genel emniyeti ve asayişini sağlamaktan sorumlu polis, jandarma ve sahil güvenlik ile kamu düzenini ve güvenliğini sağlamaya yönelik faaliyetlerde bulunan özel kolluk kuvveti ve genel kolluk kuvvetlerine yardımcı kolluk personelinin oluşmaktadır (<http://www.cagipolisi.com.tr/9/35-36.htm>). Kolluk kuvvetlerinin, yasal sınırlar içerisinde, temel hak ve özgürlüklere saygı gösterecek

şekilde müdahale ederek suç önleme hizmetlerini gerçekleştirmeleri, vatandaşın kolluk kuvvetlerine olan güvenini daha da artıracaktır.

1.2.2. Kolluk Hizmeti Sunan Kurumlar

Güvenlik hizmetini sunan kurumlar, genel kolluk içerisinde yer alan ve amacı her aşamada güvenlik sağlama olan kurumlardan oluşmaktadır.

Ülkemizde güvenlik hizmeti sunan kurumları çeşitli ayrımlara tabi tutarak inceleyen yazarlar vardır. Farklılık genellikle; Sahil Güvenlik Teşkilatı'nın yeri, özel kolluk kuvvetleri ile polisin mahiyetteki birimler arasındaki ayırım ve yardımcı kolluk kişi ve kuvvetlerinin hangi kategoriye gireceği konularında görülmektedir (Aydın, 1996: 14). Konunun daha iyi anlaşılabilmesi için bu kurumlar üçlü bir ayrıma tabi tutulmuştur (Kuyaksil, Tiyek: 2003).

1.2.2.1. Genel Kolluk

Ülkemiz sınırları içerisinde genel emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin bozulmaması için önlemler alma, suç ve suçluları tespit ederek yakalama ve yargı organlarına sevk etme görevlerinin yasalarca verildiği teşkilatlar, kolluk kuvvetleri olarak tanımlanmaktadır (Yaşar, 1998: 22).

Genel kolluk hizmetleri kapsamında, kamu düzenini sağlamak için başvuru alan etkin mekanizma, önleyici güvenlik önlemleri almaktır. Buna rağmen suç işlendiyse kolluk kuvvetlerinin görevi, delilleri tespit ederek suçluları bir an önce yakalayıp adalete teslim etmektir. Burada amaç suç işlemeyi önlemek ya da en aza indirmektir.

Genel kolluk kuvvetlerinin esas görevi, ülke genelinde emniyet ve asayiş sağlamaktır. Emniyet ve asayiş hizmetleri uzmanlık isteyen görevlerdir. Suçun önlenmesi, adli kolluk görevleri ve devlet güvenliğini ilgilendiren konular, genel kolluk kuvvetlerine yasalarca verilmiş görevlerdir. Genel kolluk hizmetlerini yerine getiren polis belediye hudutları içerisinde, jandarma polisin teşkilatlanmadığı kırsal alanlarda, sahil güvenlik ise sahil ve göllerde görev yaparlar.

1.2.2.1.1. Polis

Polis, PVSK'da ifade edildiği gibi asayiş amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini koruyan; halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatını temin eden; yardım isteyenlerle yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet eden; Kanun ve nizamnamelerinin kendisine verdiği vazifeleri yapan kişidir (PVSK 1934: md. 1). Polis, adli (kovuşturucu) ve idari (önleyici) olmak üzere iki gruba ayrılır.

Adli polis, en az tam teşekküllü bir polis karakolu bulunan yerlerde adli işlerle uğraşmak üzere, Emniyet Genel Müdürlüğü kadrosundan ayrılan görevlilerden oluşan kısımdır. Karakol istenilen düzeyde teşkilatlanmaya sahip değilse, personelin bir kısmı veya hepsi bu görevde çalışır. İl Emniyet Müdürlükleri'nde adli polis görevi için şube kuruluşuna gidilmiştir. Ancak karakollarda kovuşturucu polis görev yapmaktadır (<http://www.egm.gov.tr/gor.adli.asp>).

Suç soruşturmaları, Emniyet Teşkilat Kanunu'nda yer alan temel prensiplere uygun olarak, yetkili adli makamların talimatları doğrultusunda yapılır. Kamu düzenini bozucu bir suç işlendiğinde adli polis delilleri toplamak, suçu işleyen şahısları yakalamak, Cumhuriyet Savcısı adına soruşturmayı yürütmek ve suçluları adalete teslim etmekle yükümlüdür. 2559 sayılı PVSK' nun 2. madde 6. fıkrasında da polisin adli görevi belirtilerek "İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak" diye belirtilmiştir. İdari polis, adli polise gerekli hallerde veya savcının isteği üzerine yardımla mükelleftir. İdari polis, adli polisi ilgilendiren bir olay karşısında kaldığı zaman, bir taraftan adli polis görevini yerine getirirken, diğer taraftan adli polisi haberdar eder ve adli zabıta gelince işi ona bırakır. Teorik olarak adli ve idari polis görevlerini ayırmak mümkün olmakla birlikte, tatbikatta bunların görevlerinin sınırlarını ayırmak mümkün değildir (<http://www.egm.gov.tr/gor.adli.asp>).

Sosyal ve genel düzenle ilgili kanun, nizam ve emirlerin yapılmasını sağlayan, suçu oluşundan evvel önleyici tedbirler alan polise "idari polis" denir. İdari polis, önleyici, koruyucu ve yardım edici görevleri yapmak için suç oluşturan unsurları göz önüne alarak o mahalde merkez, karakol, nokta, devriye ve motorlu ekipler kurar. Yurtiçine zararlı kişi ve maddelerin girmemesi için giriş kapılarında gerekli kontrolleri

yapar, umuma açık yerlerde suçların oluşmaması için tedbirler alır. Ruhsatsız silahları yakalamak için aramalar yapar, genel ahlaka uygun olmayan hareketleri önler. Açılması izne bağlı yerlerden izinsiz açılanları kapatır. Halkı rahatsız edici hareketlerin olmamasını sağlar. Toplu hareketlerin, gösteri yürüyüşlerinin, grevlerin kanun içerisinde devamını sağlar, sarhoş, alil ve acizlerin yardımına koşar, terk edilmiş çocukların ilgili müesseselere yerleştirilmesine dair hizmetleri yapar. Sinema, tiyatro gibi yerlerdeki toplu çıkışlarda suçların oluşmasını önler ve bunun dışındaki diğer önleyici zabıta hizmetlerini görür (<http://www.egm.gov.tr/gor.idari.asp>).

İdari kolluğun en belirgin özelliği, önleyici nitelikte olmasıdır. İdare, kanunların suç saydığı fiillerin oluşmaması için önceden bazı önlemler alır ve uygular, emir ve yasaklar koyar, gerektiğinde kuvvet kullanarak bu faaliyetleri engeller. Eğer oluşmuşsa devamına engel olarak kamu düzenini sağlamış olur ve düzenin devamlı olmasını temin eder. İdari kolluk, kural olarak suçluları izleyici, delilleri toplayıcı değil, düzenleyici, önleyici ve durdurucudur (<http://www.egm.gov.tr/gor.idari.asp>).

1.2.2.1.2. Jandarma

Jandarma, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan, diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren, silahlı, askeri bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir. Jandarma Genel Komutanlığı, Silahlı Kuvvetlerle ilgili görevleri eğitim ve öğretim bakımından Genelkurmay Başkanlığı'na, emniyet ve asayiş işleriyle diğer görev ve hizmetlerin ifası yönünden İçişleri Bakanlığı'na bağlıdır. Jandarma Genel Komutanı, bakana karşı sorumludur (<http://www.jandarma.gov.tr/>).

Jandarma'nın genel olarak görev ve sorumluluk alanı; polis görev sahası dışı olup, bu alanlar il ve ilçe belediye sınırları dışında kalan yerler ile polis teşkilatı bulunmayan yerlerdir. Jandarma bu yerlerde; emniyet ve asayişin sağlanmasından sorumludur (<http://www.jandarma.gov.tr/>).

1.2.2.1.3. Sahil Güvenlik

Jandarma ve polis ile kıyaslandığında, sahil güvenlik teşkilatı oldukça yeni bir kolluk teşkilatıdır. Sahil Güvenlik Komutanlığı Türk Silahlı Kuvvetleri kadro ve kuruluşu içerisinde olup, hizmet yönünden İçişleri Bakanlığı'na bağlıdır. Olağanüstü durumlarda Genelkurmay Başkanı'nın isteği üzerine kısmen veya tamamen; savaş çıkması halinde ise tümüyle ve doğrudan doğruya Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrine girer (http://www.kolayidare.com/haber_ds/habergoster.asp?id=475).

Sahil güvenliğinin kuruluş amacı 2692 sayılı yasanın 1. maddesinde tanımlanmıştır. Buna göre, bütün sahiller, karasuları, iç suları, boğazlar, limanlar ve körfezlerin korunması, güvenliğinin sağlanması, ulusal ve uluslararası hukuk kuralları uyarınca hükümler haklarına sahip olunan denizlerde bu hak ve yetkilerin Deniz Kuvvetleri Komutanlığı'nın genel sorumluluğu dışında kalanlarının kullanılması, deniz yolu ile yapılan kaçakçılığın önlenmesi ve suçlular hakkında gerekli işlemlerin yapılması ile ilgili esas ve yöntemleri düzenlemek sahil güvenliğinin görevidir.

Sahil Güvenlik Komutanı, tümamiral rütbesinde bir general olup hizmet ve görev yönünden İçişleri Bakanı'na bağlıdır. Denizlerde genel kolluk kuvveti olarak görev ve yetkilere sahip olan Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın başlıca görevleri şunlardır (http://www.sgk.tsk.mil.tr/baskanliklar/plan_prensipler/gorevler/gorevler.asp):

- Sahil ve karasularımızı korumak, güvenliğini sağlamak,
- Denizlerimizde can ve mal emniyetini sağlamak,
- Deniz ve kıyılarda görülecek başıboş mayın, patlayıcı madde ve şüpheli cisimler için gerekli tedbirleri alarak, ilgili makamlara iletmek,
- Deniz seyir yardımcılarının çalışma durumlarını izlemek, görülen aksaklıkları ilgili makamlara iletmek,
- Karasularımıza giren mültecileri, yanlarında bulunabilecek silah ve mühimmattan arındırmak ve bunları ilgili makamlara teslim etmek,
- Deniz yolu ile yapılan her türlü kaçakçılık eylemine engel olmak,
- Gemi ve deniz araçlarının telsiz, sağlık, pasaport, demirleme, bağlama, avlanma, dalgıçlık ve bayrak çekme ile ilgili kanunlarda belirtilen hükümlere aykırı eylemlerini önlemek,

- Su ürünleri avcılığını denetlemek,
- Deniz kirliliğini önlemek amacıyla denetimler yapmak,
- Su altı dalışlarını denetleyerek, eski eser kaçakçılığına engel olmak,
- Türk arama kurtarma sahasında, uluslararası arama ve kurtarma sözleşmesi ile ulusal arama kurtarma yönetmeliğinde belirtilen esaslar dahilinde arama kurtarma görevlerini yerine getirmek,
- Yat turizmi faaliyetlerini denetlemek,
- Emredildiğinde Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrinde ülke savunmasına katkıda bulunmaktır.

1.2.2.2. Özel Kolluk

Genel kolluk kuvvetleri dışında kalan ve kendi hizmet sahalarında güvenliği sağlamak amacıyla özel kanunlarla kurulup, bu kanunlarda belirlenen görevleri yapan kuruluşlardır. Özel kolluk güçlerine, yasalarla silah taşıma ve kullanma yetkisi de verilmiştir. Ülkemizde faaliyet gösteren başlıca özel kolluk kuruluşları aşağıda sıralanmıştır:

- Belediye Zabıtası,
- Liman Zabıtası,
- Orman Muhafaza,
- Gümrük Muhafaza,
- Özel Güvenlik Birimleri,
- Özel Güvenlik Şirketleri.

1.2.2.3. Yardımcı Kolluk

Yardımcı kolluk, genel ve özel kolluk görevlilerinin bulunmadığı zamanlarda kolluk görevlerini ifa eden kişi ve kuruluşlardır. Özellikle genel kolluk kuvvetlerine yardımcı nitelikte olan kişi ve kuruluşlar aşağıda sıralanmıştır:

- Mahalle bekçileri,
- Köy muhtarları,
- Köy korucuları,
- Çiftçi mallarını koruma bekçileri,
- Kır bekçileri,
- Gemi kaptanları.

1.2.3. Kolluk Kuvvetlerinin Yetkileri

Kolluk kuvvetlerinin genel amacı, suç işlenmesini önlemek ve kamu güvenliğini sağlamaktır. Suç işlenmesini önlemede, koruyucu ve caydırıcı güvenlik önlemleri almada genel anlamda yetkileri aşağıda sıralanmıştır:

- Zor kullanma,
- Silah taşıma ve kullanma,
- Yakalama,
- Güvenlik kontrolü (arama faaliyeti),
- Kimlik tespiti ve kimlik sorma,
- El koyma,
- Gözaltına alma,
- Olay yerini muhafaza etme,
- Faaliyetten men etme,
- Bilgi toplama.

Suç önleme hizmetlerinde kolluk kuvvetlerinin yetkilerini, kanunlarla belirtilen hallerde ve yasal sınırlar içerisinde, ölçülü ve yerli yerinde kullanmaları gereklidir.

1.3. Güvenlik Anlayışında Değişim ve Özelleşme

Kamu güvenliği sosyal yaşamın en temel gereksinimlerinin başında gelmektedir. Devletin en önemli ve temel ödevi; ülkedeki can ve mal güvenliğinin

sağlanması, suç işlenmesinin önlenmesi yani kamu güvenliğinin sağlanmasıdır.

Devletler, hem varlıklarını devam ettirebilmek hem de güvenlik hizmetlerini gereği gibi yerine getirebilmeleri için düzenli bir teşkilat kurmak zorundadırlar. Bu yüzden tarih boyunca kurulan devletlerin ilk ele aldıkları konu, güvenlik örgütlenmesi olmuştur. Günümüzde ekonomik, sosyal ve teknolojik alanda yaşanan baş döndürücü gelişmeler, beraberinde toplumsal değişimi de getirmiştir. Hayatın her alanında yaşanan yenilikler, insanların ihtiyaçlarını ve beklentilerini değiştirmiştir. Kaçınılmaz olarak, güvenlik örgütlenmesi de bu değişimden nasibini almıştır.

Soğuk savaş sonrasında ulus devletler, yepyeni tehditler, suç unsurları, ortaya çıkan örgütler ve örgütlerin yarattığı şiddetle mücadele etmek zorunda kalmıştır. Ortaya çıkan yeni tehditler, ancak yeni usul ve yaklaşımlarla bertaraf edilebilmektedir. Nasıl ki tehditler çok net tarif edilebilir, sınırları kesin bir şekilde çizilebilir olmaktan uzaksa, onlarla mücadelenin de, tek çeşitli ve sınırları kesin yöntemlerle ve klasik metotlarla yürütülmesinin zor olacağı kabul edilmelidir. Güvenlik hizmetinin de yeni koşullara ayak uydurabilmesi, ancak şartları değişen tehditlere karşı kendini yeniden konuşturmasından geçmektedir.

II. Dünya Savaşından sonra girilen soğuk savaş dönemi boyunca güvenlik devletin bekası anlayışı içinde ele alınmaktayken, 1990'lı yıllarla birlikte güvenlik kavramı daha karmaşık yorumlarla incelenmeye başlamıştır. Bu bağlamda, askeri boyutun yanında siyasi, ekonomik, sosyal, çevresel boyutları da olan yeni bir güvenlik anlayışı ortaya çıkmaktadır (Buzan, 1991: 13). Küresel anlamda, 11 Eylül 2001 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleşen saldırılar sonrası, tehdit algılaması yeni bir boyut kazanmıştır.

Çağımızın güvenliğe yeni anlamlar ve değerler kazandırdığı açıkça ortadadır. Güvenlik sorunları yaşayan devlet ve toplumlarda kamu düzeni ve toplumsal huzurun sağlanamaması, demokratik hayata ve kurumlara büyük zarar vermektedir. Bu açıdan bakıldığında, demokrasinin güvenlikle özdeşleştiği söylenebilir.

Son yıllarda önemi giderek artan ve birçok alanda önümüze çıkan yönetim kavramı önümüzdeki dönemde güvenlik kavramı ile beraber anılacaktır. Zira küreselleşmeyle birlikte zayıflayan ulus devlet yerine, daha yerel boyuta indirgenmiş karar mekanizmaları çıkacaktır. Diğer yandan bu dönemde sivil toplum

kuruluşlarının önemi ve etkinliği her geçen gün artmaya başlamıştır. Güvenlik alanında da yaşanan bu değişim kaçınılmaz olmakta ve demokratik toplumlarda vazgeçilmez bir hizmet türü olmaktadır. Bu dönemde güvenlik alanında yaşanan gelişmeleri, “devlet merkezli” güvenlikten “insan merkezli” güvenliğe geçiş süreci olarak tanımlamak mümkündür (Paker, 2008: 14).

1.3.1. Artan Güvenlik İhtiyacının Nedenleri

Son dönemde güvenlik ihtiyacının çeşitlenerek artması asayiş olaylarında yaşanan artış ile açıklanmaktadır. Toplumsal, ekonomik ve siyasi açıdan asayiş olaylarının artmasına neden olan hususlar aşağıda sıralanmıştır:

- Gelir dağılımında yaşanan bozukluklar,
- Çarpık kentleşme, hızla artan gecekondulaşma, konut politikalarının yetersizliği ve az gelişmiş yerleşim yerlerinde yaşanan diğer olumsuz koşullar,
- Toplumda yaşanan eğitim eksikliği ve mevcut eğitim sisteminin yetersizliği,
- Göçler,
- İşsizlik,
- Adalet sisteminden kaynaklanan sorunlar,
- Bireysel silahlanmada yaşanan artış,
- Rüşvet ve yolsuzluk eğilimleri,
- Medyada verilen şiddet görüntüleri, zararlı reklam ve programlar,
- Spor alanları ile kültürel ve sanat aktivitelerinin yetersizliği,
- Alkol ve uyuşturucu madde kullanımı ile talih oyunlarına artan ilgi.

Kamu düzenini sağlamak ise, yukarıda belirtilen unsurların ortadan kalkması veya en aza indirilmesiyle mümkündür.

1.3.2. Güvenlik Hizmetlerinin Özelleşmesi

Ulus devletinin tüm dünyada yaygın devlet biçimi halini aldığı dönemde de gerek gece bekçiliği gerekse polisiye kolluk ve zabıta aracılığı ile sağlanmaya devam edilen iç güvenlik, 1970'lerden itibaren batılı ulus devletlerin girdiği ekonomik bunalımı aşmanın yöntemi olarak beliren özelleştirme hareketi sırasında “özelleşmeye” başlamıştır (http://www.sendika.org/yazi.php?yazi_no=4113).

Nitelik itibarıyla özel güvenlik, kamu güvenliği hizmetlerinin bir kamu hizmeti olarak, herhangi bir yöntemle özelleştirilmesi anlamına gelmektedir (Derdiman, 2004: 30). Özelleştirmenin tanımı yapılacak olursa,

- Kamu hizmetlerinin satışı, kiralanması veya imtiyaz usulü ile özel sektöre verilmesi ya da özel kesimle ortaklaşa yürütülmesi,
- İzin usulüyle bu hizmetlerin uygun görülenlerinin özel kesimce yürütülmesine izin verilmesi gibi geniş bir yelpaze üzerinde cereyan etmesidir.

Güvenlik hizmetlerinin de bir tür ücretlendirilmesi eğilimi de, özelleştirme kapsamında değerlendirilebilir. Özel güvenlik hizmetleri devletin belli şartlar altında kurulmasına izin verdiği girişimler eliyle, yakın denetim ve gözetim altında sunmasına “izin verilen” faaliyetlerdir.

18. yüzyılın ortasında belirginlik kazanan sanayi devrimi, iç güvenlik konularının önemini artırarak, 20. yüzyılın sonlarında güvenlik hizmetinin sadece devlet tarafından verilen hizmet olmaktan çıkıp, özel kurumlara da fırsat verilmesini öngörmüştür. Şüphesiz ilk başlarda devletin temel görevlerinden olan güvenliğin bir kısmının özel kurumlar tarafından sağlanması, ilk başta yetki karmaşasına sebep olmuşsa da, süratle gelişen teknolojinin günlük yaşama girmesi ve klasik güvenlik metotlarının yetersiz kalması, yeni güvenlik kurumlarının hayat sahasını genişletmiştir.

Son yıllarda artan terör, iç tehditler, ekonomik ve toplumsal sorunlar, birçok ülkenin iç güvenlik algılamasını değiştirerek bu konunun önemi ve önceliğini artırmış, hatta birçok devletin dış güvenlik tehditlerinin önüne geçmiştir. Bu durum

devletlerin, fazla önem vermediği iç güvenlik sorunlarının çözümüne süratle eğilmelerine yol açmıştır.

Gelişen toplumlarda güvenlik ihtiyacı da gelişmekte ve farklılık arz etmektedir. Güvenlik hizmetlerini yürüten kuruluşlar, değişen toplumsal ve güncel şartlara ayak uydurmak zorundadırlar. Zaman içinde güvenlik ihtiyaçlarının farklılaşması, güvenlik hizmeti sunan kurumların da çeşitlenmesine yol açmıştır.

Türkiye’de var olan “Devlet Baba” anlayışı, iç güvenlik hizmetleri alanında yıllar yılı etkisini göstermiş, ekonomik hayatta hayati önemi haiz yerlerin her türlü güvenliği devletin polisi ve jandarçasınca sağlanmıştır. Ta ki, ortaya çıkan mali külfetler astronomik boyutlara ulaşınca, iktisadi sınaî, sosyal ve kültürel faaliyet yatırımlar daha çok öne çıkınca “yakın güvenliğini, kendin sağla, uzak güvenliğin bana aittir” yaklaşımından hareketle iç güvenliğin önemli bir kısmı özelleştirmeye terk edilmiştir (Şafak, 2004: 90).

Genel olarak kolluk kuvvetleri denildiği zaman akla sadece polis, jandarma ve sahil güvenlik değil, bunun yanında özel kanunla kurulup, silah kullanma ve taşıma yetkisi olan, görev alanlarında kamu düzeni ve güvenliğini sağlayan genel kolluk kuvvetlerine yardımcı kolluk kuvvetleri de akla gelmelidir. Son yirmi yılda devlet, özel güvenlik şirketleri ve özel güvenlik elemanları aracılığı ile temel görevi olan güvenlik hizmetini yürütmektedir. Böylece halk arasında devletin asli görevi olarak değerlendirilen güvenlik hizmeti, kâr getiren ve kâr sağlanan bir sektör haline gelmiştir.

Özellikle büyük şehirlerde suçların sürekli artış göstermesi, resmi güvenlik güçlerinin suçla mücadelede sayısal ve nitelik olarak yetersizliği karşısında gelişmiş ülkeler de özel güvenlik sistemini geliştirmişler ve suçla mücadelede olumlu neticeler almışlardır (Yılmaz, 1994).

Teknolojik ve ekonomik çeşitlilik beraberinde farklı güvenlik ihtiyacını da getirmektedir. Fabrikalar, barajlar, enerji nakil hatları, depolama ve yükleme tesisleri vb. yerlerle sivil trafiğe açık ve kapalı müzeler, sanayi, ticari ve turistik tesislerde güvenliğin sağlanması, siyasi parti kapalı yer toplantıları, dernek toplantıları, sosyal yardım kurumları toplantılarındaki güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması, özellikle

isteyen bir durumdur. Bu gibi yerlere daha etkin güvenlik tedbirinin alınması amacıyla özel güvenlik hizmetlerine ihtiyaç duyulmuştur (Dalda, Karagöz, 1998: 2).

21. yüzyıla gelindiğinde her alandan gelen talepler güvenlik ihtiyacını katlanarak artırmıştır. Genel kolluk kuvvetleride, artan güvenlik ihtiyacını karşılamada güçlükler yaşamıştır. 2004 yılında kabul edilen 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun, özel güvenlik hizmetini “kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyette bir hizmet” olarak nitelendirilmiştir. Genel güvenliği destekleyici nitelikte olan özel güvenlik hizmetleri, 5188 sayılı kanunla daha çağdaş bir anlayış ile ele alınmış olup yasal zemine kavuşturulmuştur.

Bugüne kadar alışveriş ve iş merkezleri, fabrikalar, şirket binaları, özel eğitim kurumları, oteller, sanayi bölgeleri, özel hastaneler, otobüs terminalleri, kuyumcular, döviz büfeleri, siteler ve eskortluk hizmetleri, konserler, spor karşılaşması, cenaze törenleri, özel toplantı gibi etkinliklerde görev alan özel güvenlik şirketleri, artık iç güvenlik hizmeti vermektedir.

Güvenlik hizmetleri niteliği itibariyle, bütünüyle özel sektöre devredilmeyecek türden olduğu için devletin söz konusu hizmetlerde belirli bir ağırlığının olması kaçınılmazdır (Yılmaz, 1994, 36). Özel sektöre devredilen bazı güvenlik hizmetlerinin sıkı denetim ve gözetiminin yapılması gerekmektedir. Diğer yandan devletin asli görevi olan güvenlik hizmetlerinin özel kesimce yerine getirilmesinin devletin bir zafiyetinin itirafı olacağı (Gülcü, 2004: 142) konusu tartışma yaratmıştır.

Özel sektörün toplumun ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile çalışması için de bu kuruluşların güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Diğer bir ifade ile özel sektörün toplumda rolünü oynayabilmesinde de güvenlik hizmetinin önemli olduğu görülmektedir (Aydın, 1996: 12).

1.4. Hizmet Kavramı ve Hizmet Olarak Güvenlik

Hizmetler, insanların günlük hayatlarında yer alan ve hiçbir zaman vazgeçemeyecekleri doyumlardır. Aslında insanoglu var olduğundan bu yana hizmetler

de vardır. Hizmetler, insanlara maddi doyumdan çok manevi doyum sağlayan unsurlardır (Karahana, 2006: 27). Hizmet sektörü dinamik bir sektördür. İnsanların dinamizmi ve sürekli değişen istek ve ihtiyaçları hizmet sektörüne de yansımaktadır (Eser, 2007: 3).

Hizmet kavramının ilk ortaya çıkışı, pazarlamanın 1947 yılında Duddy ve Revzan tarafından yapılan tanımlarında olmuştur. Bu tanımlama, “pazarlama, mal ve hizmetlerin değişimini ve bunların para cinsinden değerlerinin belirlenmesini sağlayan süreçtir” şeklindedir ve ifade edilen şey, yalnız malların değil hizmetlerin de pazarlanacağı ile ilgilidir (Karahana, 2006: 12).

1.4.1. Hizmetin Tanımı ve Kapsamı

Hizmetin en bilinen tanımı bir gruptan diğerine sunulan herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir faaliyet ya da faydadır. Hizmet üretimi fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir (Rust ve diğerleri, 1996: 7).

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen maddi niteliği olmayan üründür (Kuriloff ve diğerleri, 1993: 247). Aynı zamanda hizmeti zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyetler olarak tanımlamak mümkündür (Gözlü, 1995: 86). Bir başka kaynakta ise, “hizmetler, tüketicilerin mülkiyet ile ilişkileri olmaksızın satın aldıkları faydalardır” biçiminde tanımlanmaktadır (Mucuk, 1994: 319).

Fiziksel mallardan farklı olması nedeniyle hizmetlerin tanımlanması daha zordur. Hizmetler güzellik salonlarında verilen hizmet etkinliklerinden, sigorta işletmelerinin sunulduğu alana kadar çok geniş alana yayıldığından ve çok çeşitli heterojen etkinlikleri kapsadığından, oldukça karmaşık hale gelmekte ve bu hizmetlerin tanımlanmasını da o kadar güçleştirmektedir. Bazı araştırmacılar genel kabul görmüş bir hizmet tanımının bulunmadığını, diğer bir kısım ise böyle bir tanımın geliştirilemeyeceğini öne sürmektedir (Uyguç, 1998: 12) Günümüzde sözü edilen güçlüklerle rağmen hizmet kavramının birçok yazar tarafından tanımlandığı da görülmektedir.

Mucuk'a göre; hizmetler tüketicilerin sahiplikle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır (1998, 323). Üretilen her ürün sadece elle tutulur gözle görülür, somut bir mal olmayabilir. Tüketicilerin ihtiyaç duyduğu ve satın almak zorunda olduğu soyut kavramlar olarak bilinen hizmetler de birer üründür. Özellikle gelişmiş ülkelerde hizmete olan talep yüksektir. Refah düzeyi arttıkça ihtiyaçlar da çeşitlenmekte ve yaşam kalitesi artmaktadır.

Bir diğer tanım da, "Doğrudan satışa sunulan ya da ürünlerin (mal/hizmet) satışıyla birlikte sağlanan yararlar veya doygunluklar" olarak yapılmaktadır (Tenekecioğlu, 1992: 159). Bu tanıma göre hizmetler iki gruba ayrılabilir:

- Mallardan ve başka hizmetlerden (satış öncesi, satış anında ve satış sonrası) bağımsız olarak satışa sunulan hizmetler. Örneğin avukatlık, sigortacılık, v.b.
- Mallar veya hizmetlerle birlikte satın alınan hizmetler. Örneğin kredi, bakım, eğitim, vb. hizmetlerle ilgili tanımlar incelendiğinde, hepsinin ortak noktası, hizmetin soyut özelliğe sahip olması ve tüketiciye çeşitli yönlerden fayda sağlamasıdır.

Hizmetlerin kesin ve belirli bir tanımını yapmanın zorluğu yanında, hizmetlerin kapsamını belirlemenin de kolay olmadığı bir gerçektir. Çünkü sosyal ve ekonomik değişimler ile teknolojiye bağlı gelişmelere bağlı olarak, her an yeni bir hizmet kavram ve çeşidinin ortaya çıktığı ve mevcut hizmetlerin de farklılaştığı görülmektedir (Karahan, 2006: 28).

Son yıllarda hızlı bir şekilde büyüyen ve 21. yüzyılın önde gelen endüstrilerinden birini oluşturan hizmet sektöründe, yoğun rekabet, küreselleşme ve teknolojik yeniliklerle karşı karşıya kalınca, mücadele etmek daha da zor bir hale gelmiştir. Tüketiciler her gün çok sayıda ve çeşitli hizmetler almaktadır. Hizmetin sayısı ya da çeşidi ne olursa olsun, tüketicilerin hepsinde aradığı ortak bir nokta, kalitedir. Kalite sağlandığında, tüketicinin tatmin düzeyi de yüksek olur (Eser, 2007: 2).

Son dönemde hizmet sektöründe yaşanan gelişmelere bakılacak olursa sektörlerin, bir taraftan mevcut hizmetlerin gelişmesine öncülük ettiği ve tüketicilerin beklentilerini aşmaya yönelik çalıştığı; diğer bir taraftan ise yeni hizmetlerin ortaya çıktığı görülmektedir. Hizmetlerin geliştirilmesi ve verilen hizmetlerin

iyileştirilmesinde kullanılan “hizmette sınır yoktur“ sloganı, sektörde müşteri tatminine öncelik veren işletmeler için çok şey ifade etmektedir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomilerinde hizmetler sektörünün payı oldukça büyüktür. Toplumların tarihsel gelişim süreci içerisinde ulaştıkları ilk üretim aşaması, tarımsal üretim aşamasıdır. Daha sonraları, küçük el sanatları ve buradan kitle üretimine geçiş dönemiyle sanayi üretimi aşamasına ulaşıldığı görülmektedir. Hizmet üretimi ise, daha sonraları ulaşılan bir üretim aşaması olmakta ve diğer her iki sektörle mal ve hizmet değişiminde bulunmaktadır.

İnsanların ve toplumların sağlıklı, mutlu ve huzurlu yaşayabilmeleri için birçok hizmeti almaya gereksinimleri vardır. Örneğin sağlık hizmeti, eğitim hizmeti, bankacılık hizmeti ve güvenlik hizmeti gibi... Ancak bu sayede insanlar daha rahat, mutlu ve kaliteli yaşayabilmektedir. Bu yüzden kaliteli bir yaşam sürmek için temel bazı hizmetlerin karşılanması gerekir. Söz konusu temel hizmetlerin büyük yatırımlar ve yüksek maliyet getirmesi, tek tek bireyler tarafından karşılanmasını imkânsız kılmaktadır.

Sosyal devletin en önemli görevi, vatandaşlarına en temel hizmetleri kar amacı gütmeyen eşit bir şekilde vermektir. Özellikle sağlık, adalet, güvenlik ve eğitim hizmetlerini yerine getirmek, sosyal devlet açısından olmazsa olmaz bir ilkedir. Bu türden temel hizmetlerin toplumun tamamını kapsayacak şekilde verilmesi gerekmektedir. Büyük ekonomik maliyet gerektiren bazı temel hizmetlerin yürütülmesi ve denetimi, bunun devletin kontrolü altında olmasını gerektirir.

En temel hizmetlerin kar amaçlı kuruluşlara devri, sosyal devlet ilkesine aykırıdır. Ancak her alanda artan sosyal, ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlar hizmete olan ilgiyi çeşitlendirmiş ve artırmıştır. Mali durumu iyi olanların daha kaliteli hizmet alma istekleri insanları değişik arayışlara itmiştir.

1.4.2. Hizmetin Özellikleri ve Sınıflandırılması

Hizmetler ile ilgili konuları ele almak için sektörün özelliklerini bilmek ve hizmetleri genel anlamda da olsa sınıflandırmak gerekmektedir. Tüm hizmetleri içine

alan bir hizmet sınıflandırması yapmak çok güçtür. Ancak farklılıkları ortaya koyabilmek için en azından üreticilere sunulan hizmetler ile tüketicilere sunulan hizmetlerin ayrımını yapmak gerekmektedir.

Hizmetlerin sınıflandırılması, işletme yöneticilerine, diğer sektörlerdeki gelişme ve değişimleri izleme ve değerlendirme fırsatı sunar. İşletmeler, bu fırsatları değerlendirerek rakiplerinden daha öne geçme şansını yakalayabilir. Sınıflandırma sayesinde yöneticiler hangi hizmet işletmesi ile ortak noktalarının olmadığını belirleme imkânı bulur (Karahan, 2006: 28). Hizmetin sınıflandırılmasıyla ilgili birçok değişik yaklaşım geliştirilmiş olup, gerçekte somut olmayan mallar şeklinde tanımlanmıştır Assel ise sınıflandırmayı, hizmetleri az soyuttan çok soyuta doğru üç ana gruba ayırmaktadır (Assel, 1993: 432-433). Bunlar;

- Malla ilgili hizmetler,
- Ekipmana dayalı hizmetler,
- İnsana bağlı olarak verilen hizmetlerdir.

Malla ilgili hizmetler grubu en az soyut (ya da en fazla somut) olan gruptur. Satılan mallar için tüketiciye sunulan garantiler, tamir, bakım gibi tamamlayıcı hizmetleri kapsamaktadır. Ekipmana dayalı hizmetler ise hizmetin asıl nesne, malın da onu destekleyici bir rol oynadığı hizmetler grubudur. Taksi, otobüs veya hava yoluyla seyahat, kuru temizleme makinesi vb. bu tür hizmetin yapılmasında alet ve cihazlar çok önemlidir.

İnsana bağlı olarak verilen hizmetler ise, ikinci gruptaki gibi yine asıl pazarlama nesnesi olmakla beraber, hizmetle ilgili insanlara bağlı olarak insanlara sunulan hizmetlerdir; çocuk bakım hizmeti, avukatlık, mali müşavirlik, koruma görevlisi, doktorluk gibi profesyonel hizmetler. Bunlar ilk grubun aksine en soyut hizmetlerdir (Mucuk, 2007: 302-303).

Hizmetlerin mallardan farklılıklarını yansıtan çeşitli karakteristik özellikleri vardır (Eser, 2007: 4). Bunlar;

- Hizmetler dokunulmazdır (soyuttur elle tutulmaz),
- Hizmetler dayanıksızdır (depolanamaz),
- Hizmetler türdeş değildir (standardize edilemez),

- Hizmetler ayrılmazdır (eş zamanlı üretilir ve tüketilir),
- Hizmetlerde sahiplilik yoktur.

Hizmet sektöründe en önemli sermaye insandır. İstihdam yaratmada diğer sektörlerin önünde yer almaktadır. Gelişmiş ülkelerde toplam istihdam içinde hizmetlerin payı 1970’de %50’i iken, 1993’de %80 civarına çıkmıştır. Hizmet sektöründeki gelişmelerin, bu alanda daha çok insanın istihdam edilmesine yol açıp bu sayede artan işsizliğin çözümüne de önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Özellikle genç nüfusa sahip ülkemizde, ekonomik yapı içerisinde hizmet sektörünün payı henüz çok düşüktür. Mevcut istihdamın ancak %43’ü hizmetler sektöründe çalışmaktadır (TÜİK, 16.09.2008 Referans Gazetesi).

Genç nüfusun enerjisi ve dinamizmi, üretim girdisi olarak hizmetler sektöründe değerlendirilmelidir. En düşük maliyetli yatırım alanlarından birisi olan hizmet alanlarına yönelmek, mesleki eğitimi artırarak gittikçe artan istihdam sorununun çözümüne katkı sağlayacaktır. Günün koşullarına göre kendini geliştiremeyen kurum ve kuruluşların, hizmet çıktıları, üretim kaliteleri ve sahip oldukları insan kaynakları niteliği sürekli düşmektedir. Bunu engellemenin tek yolu her kurum ya da kuruluşun kendi durumunu değişen şartlara göre yönlendirmesidir. Hizmetin süratli ve etkili verilmesi, değişimle birlikte sağlanacaktır.

1.4.3. Hizmet Olarak Güvenlik

Devletin başta gelen görevlerinden olan ve devlet adına genel ve özel kolluk güçleri tarafından yerine getirilen güvenlik hizmeti, hem kamu hem de özel sektör açısından önemlidir. Bu temel görev yerine getirilmeden devletin diğer görevleri (örneğin sağlık, eğitim vb.) yerine getirmesi kolay olmayacaktır. Çünkü tüm kamu görevlileri çalışmak için can ve mal güvenliğinin sağlanmasını isterler. Bu ise güvenlik hizmetinin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Aydın, 2002: 12).

1.4.3.1. Güvenlik Hizmetinin Nitelikleri ve Genel Özellikleri

Güvenlik Hizmeti kamu hizmeti niteliğine sahip olduğu gibi, bazı mesleki niteliklere de sahiptir. Bu nitelikler şöyle sayılabilir:

- Güvenlik hizmeti bir kamu hizmeti niteliğinde olup, kamu sektörüne veya özel sektöre bağlı güvenlik güçleri veya teşkilatları tarafından verilebilir.
- Güvenlik hizmeti profesyonel olarak sunulur. Yani günümüzde güvenlik bir meslek olarak kabul edilir ve o şekilde icra edilir.
- Güvenlik hizmeti önleyici bir niteliğe sahiptir.
- Güvenlik hizmeti aynı zamanda koruyucu niteliktedir.
- Güvenlik hizmetinin yerine getirilebilmesi için silah kullanmaya kadar varan çeşitli zor kullanma yollarından yararlanır.
- Yargısal denetimi idari yargı mercilerince yapılır.
- Güvenlik hizmeti demokratik, otoriter veya baskıcı gibi çeşitli sistem ve metotlarla sunulabilir (Aydın, 1996: 13-14).
- Güvenlik hizmeti halk tarafından rutinde, yani normal zamanda lüzumsuz, acil durumlarda ise yetersiz olarak değerlendirilmektedir (Ünal, 2000: 11).

Güvenlik hizmetlerinin kendine has özellikleri vardır. Bu özellikleri genel olarak şu şekilde sıralamamız mümkündür (Kuyaksil, Tiyek, 2003):

- Güvenlik hizmeti günün 24 saatini kapsayan sürekli bir hizmettir. Hizmetin etkin ve kesintisiz olarak sürdürülebilmesi için nöbet sistemi geliştirilmiştir.
- Güvenlik hizmetleri mekân ile ilgilidir. Her güvenlik birimi kendi sorumluluk alanının güvenliğini sağlamakla görevlidir. Ancak her güvenlik biriminin sağladığı hizmetten, diğer güvenlik birimleri de faydalanırlar. Dolayısıyla sunulan her güvenlik hizmetinin genel olarak ülke güvenliğine katkısı vardır.
- Güvenlik hizmeti sunan kişiler, yasalarda belirlenen şekil ve şartların oluşması durumunda, yasalarda belirtildiği şekilde zor kullanma yetkisine sahiptirler.
- Güvenlik hizmeti sunan kişiler zor kullanma yetkisinin gereği olarak yasalarda belirtildiği şekilde silah taşıma yetkisine sahiptirler.

- Güvenlik hizmeti sunan kişiler genellikle üniforma giyerler (Kuyaksil, 2001:85). Ancak yasaların izin verdiği bazı görevleri sivil kıyafetle de yapabilmektedirler.

1.5. Özel Güvenlik

Kamu güvenliğini tamamlayıcı nitelikte olmak üzere, kanunla korunmasına izin verilen hak ve özgürlükler ile özel mülkün, yine kanunların koyduğu sınırlar çerçevesinde korunması için alınan özel önlemler anlamına gelen özel güvenliğin geçmişi, Roma İmparatorluğu'na kadar uzanmaktadır (http://en.wikipedia.org/wiki/Security_guard).

10 Aralık 1948'de kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi üçüncü maddesine göre “yaşamak, özgürlük ve kişi güvenliği herkesin hakkıdır” diyerek kişisel güvenliğin sağlanmasının bir hak olduğu kabul edilmiştir. İşte bu hak, son dönemde kamu sektörü ile birlikte özel sektör tarafından yerine getirilmektedir.

Özel güvenlik tıpkı özel ulaşım, özel eğitim, özel sağlık kuruluşları gibi kamunun yanı sıra özel sektörün de verdiği hizmet alanlarından biridir. Bir özel hastane veya okulun mülkiyeti ve idaresi nasıl sahibine ait ise, özel güvenliğin mülkiyet ve idaresi de öyledir. Özel güvenlik, özel mal ve alanı ile özel kişileri korumak için ortaya çıkmıştır. Özel güvenliğin başta gelen görevi, risk faktörlerini kontrol altına almaktır (Gülcü, 2001: 59).

8. Beş Yıllık Kalkınma Planında; özel güvenlik hizmetleri ile ifade edilmek istenen, devletin genel güvenlik hizmeti kapsamında ele alındığında bu hizmetlerin genel hizmet kriteri ile yeteri kadar sağlanamayan konulardaki güvenlik ihtiyacının özel güvenlik yöntemleriyle sağlanmasıdır, denilmektedir (2001: 9).

1.5.1. Özel Güvenliğin Tanımı

Özel güvenlik hizmetleri ile ifade edilmek istenen de devletin genel güvenlik kapsamında ele alındığında bu hizmetlerin genel hizmet kriteri ile yeteri kadar

sağlanamayan konulardaki güvenlik ihtiyacının özel güvenlik yöntemleri ile sağlanmasıdır (DPT, 2001: 9).

Özel güvenlik; kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyette olmak üzere, kanun ile korunmasına izin verilen hak ve hürriyetlerin güvenliğini sağlamak amacıyla, kanundaki koşullara uygun olarak alınan özel güvenlik tedbirleridir. Güvenlik sistemi; fiziki engeller (çevre engelleri, giriş ve çıkış kontrolü vb.), erken uyarı sistemleri (alarm, kapalı devre kamera sistemi, yangın ihbarı vb.) ve insan kaynaklarının (özel güvenlik personeli) bütününden oluşan sistemdir.

Özel güvenlik kavramı genel kabul görmüş bir tanımı bulunmamakla birlikte genel anlamda, kişi, kurum ve kuruluşlara verimli ve huzurlu bir ortamın sağlanabilmesi için sözlü ve fiili saldırılara, yağma, yıkma ya da alıkoyma gibi her türlü zararlı eyleme karşı gerekli koruyucu ve önleyici tedbirlerin alınması şeklinde tanımlanabilir. Özel güvenlik, genel kolluğun dışında talep üzerine belli bir ücret karşılığında verilen koruma hizmetlerinin bütünü şeklinde ifade edilebilir.

Devletin genel kolluk görevlilerinin (polis, jandarma, sahil güvenlik) güvenlik açısından herkese, her işletmeye aynı anda yetişmesi mümkün olmayıp artan nüfus ve sürekli büyüyen ve genişleyen şehirlerde devletin her alanda güvenlik sağlaması zorlaşmaktadır. Çünkü her hafta maçlarda, konserlerde veya özel toplantı ve benzeri etkinliklerde sürekli polisin görev alması, teşkilat personelinin performansını ve verimliliğini düşürmekte, asli görevlerini tam ve sağlıklı bir şekilde yerine getirmesine mani olmakta, dolayısıyla genel kolluk kuvvetleri üzerinden bu gibi görevlerin sorumluluğunun alınması onları görevlerini yaparken daha verimli, daha etkin, daha hızlı ve en iyi şekilde görev yapmalarını sağlayacaktır (Aslan, 2004: 10).

Kamu hizmetlerinin özel kişiler eliyle yürütülmesi uygulamaları son yılların en güncel konularından birisini oluşturmasına ve bu alanda bazı yasal düzenlemelere gidilmesine karşın, önemli hukuksal sorunlar yarattığı da bir gerçektir. Bu açıdan ilk önemli sorun hangi hizmetlerin özel kişiler eliyle görülebilir nitelikte olduğunun belirlenmesinde ortaya çıkmıştır. Sorun, kamu hizmeti ile kolluk faaliyetlerinin ayrımı açısından, kolluk yetkisinin özel kişilere devri çerçevesinde tartışılmaktadır (Tan, 1997: 179).

1.5.2. Özel Güvenliğin Tarihi Gelişimi

Yıllardır güç kullanımında yetkili olan devletin asli görevi, kamu düzenini ve güvenliğini tesis etmek olmuştur. Söz konusu yetki, yakın döneme kadar genelde ordu ve polis teşkilatları aracılığı ile kullanılmış olsa da, kamu düzenini sağlamada zaman zaman yerel güçlerle işbirliğine gidilmiş veya değişik alt güvenlik birimleri kurulmuştur.

Kolluk kuvvetlerinin gelişmesi ve özel güvenlik sisteminin ortaya çıkması, mülkiyete önem veren Batılı Ülkeler sayesinde olmuştur. Hukuksal altyapısını kuran devletler bireylerin canını, malını koruması ve nefsi müdafaa yapabilmesine olanak tanımıştır. Böylece özel mülkün sahibi tarafından korunmasının önünü açılmıştır.

Dünya devletleri arasında özel güvenlik kavramının öncüleri, ABD ve İsveç'tir. Özel güvenlik; batıda sanayileşme ile birlikte ortaya çıkmış olan bir kavramdır. Özel güvenliğin öncüleri olarak 1850'lerde İsveç'te sanayi şirketlerine sel, kaza, yangın ve suçları önleme konularında eğitim görmüş personel sağlama alanında faaliyet gösteren Philip Sorenson ve yine 1850 yılında kurulan ilk özel güvenlik şirketinin sahibi Allan Pinkerton görülmektedir (Yılmaz, 1996: 104).

20. yüzyılın başlarında Amerikan kolluk güçleri geniş alana yayılmış ülke coğrafyasında artan ticaret ve ulaşım yollarının güvenliğini sağlamakta yetersiz kalmaktaydı. Önceleri posta arabaları ve banka güvenliğini sağlamada yaşanan zorluklar, artan demiryolu taşımacılığında da kendini göstermekteydi. Kapsamlı olarak güvenliğin özel kuruluşlara devri ilk olarak 1914 yılında olmuştur. Demiryollarının güvenliği, yapılan yasal düzenlemelerle yaklaşık 12.000 kişilik özel demiryolu polisi tarafından sağlanmıştır.

1858 yılında Edwin Holmes hırsızlık olaylarına karşı, ilk alarm sistemini geliştirerek özel güvenlik sisteminin öncüleri arasında yerini almıştır. 1909 yılında kurulan "Baker" şirketi yangın kontrol ve alarm sistemleri alanında faaliyet gösteren ilk özel güvenlik şirketi olmuştur. Aynı yıl eski FBI şefi William J. Burns kendi adı altında ilk dedektiflik bürosunu kurmuştur (Yılmaz, 1996: 105).

İkinci Dünya Savaşından sonra Kuzey Amerika ve İngiltere’de özel güvenlik sistemi yaygınlaşmış, seksenli yıllara gelindiğinde ise tüm Avrupa ülkelerinde hızlı bir gelişim göstermiştir. Bugün gelinen noktada birçok batılı ülkede özel güvenlik hizmetlerinde görev yapan elamanların sayısı aynı devletin polis veya asker sayısından öndedir.

1.5.3. Dünyada Özel Güvenlik

Son dönemde özel güvenlik hizmetlerine olan ihtiyaç hiç olmadığı kadar artmıştır. Güvenlik konusunda artan ihtiyaç, özel güvenlik hizmetleri konusunda giderek büyüyen bir talep oluşturmaktadır. Günümüzde birçok batılı ülke özel güvenlik sistemine geçmiş ve bu konuda ilerleme kaydetmiş durumdadır.

Dünyada özel güvenlik hizmetlerinin statüsü o ülkenin kolluk yapısına, hukuki altyapısına ve tarihi geçmişine göre farklılık göstermektedir. Bu yüzden tüm ülkeleri kapsayan ortak bir yasal düzenleme veya uygulamadan söz etmek zordur. Özel güvenlik hizmetleri Türkiye’deki uygulamaları yeni olsa da, batılı ülkelerde uzun tarihi geçmişi bulunmaktadır.

1.5.3.1. ABD’de Özel Güvenlik

Amerika Birleşik Devletleri’nde 2003 yılı itibariyle 1 milyondan fazla özel güvenlik görevlisinin var olduğu, sektörün ise 12 milyar dolardan fazla bir ekonomik büyüklüğe sahip olduğu bilinmektedir. Ülke çapında görev yapan 11.000’den fazla özel güvenlik şirketi vardır. Özel güvenlik hizmeti veren şirketler genelde büyük şirketler olup her birinde en az 20.000 ya da daha fazla kişiyi istihdam etmektedir. (Hall, 2003: 1-2).

Hiç eğitim almadan dahi özel güvenlik görevlisi olunabilen ABD’de Ulusal Hükümet özel güvenlik temel eğitimini zorunlu kılacak yasal düzenleme hazırlığı yapmaktadır. Mesleğe yeni gireceklere en az 40 saatlik bir temel eğitim ve FBI kayıtlarına göre güvenlik soruşturması öngörülmektedir. Ayrıca göreve başlamadan 8

saat ve başladıktan sonra 6 ay içinde 32 saatlik bir eğitim düşünülmektedir (Hall, 2003: 3).

1.5.3.2. Avrupa Ülkelerinde Özel Güvenlik

Avrupa Birliği Ülkelerinin tümünde özel güvenlik sistemi mevcuttur. Mülkiyet kavramına büyük önem veren batılı ülkeler, özel mülkün emniyetini sağlamaya da kolaylık getirmiştir. Kıta geneline yayılan özel güvenlik hizmetinde hedeflenen nokta, özel güvenlik hizmetlerini kullananlar için yüksek seviyede kaliteli hizmeti sağlamaktır. Güvenlik hizmetlerinde eğitime verilen önemi artırmak, sunulan hizmetin etkinliğini artırarak kaliteyi yükseltmek için dünyada bir ilk olan ve Avrupa Birliği çatısı altında örgütlenen iki kurum bulunmaktadır.

Avrupa Sosyal Diyalogu yardımıyla örgütlenmiş UNI-Europa¹ ve CoESS² üye Avrupa Ülkeleri ile aday ülkelerde özel güvenlik hizmetlerinin entegrasyonunu sağlamaktadırlar. Özel güvenlik hizmetleri alanında örgütlenen kurumlar, öncelikle özel güvenlik eğitimi, hizmet kalitesi, iş organizasyonu, sağlık ve güvenlik alanlarında üyelerine hizmet vermektedirler. Bu amaç doğrultusunda, personelin temel eğitimi, özel güvenlik alanında lisans eğitimi, sektörel diyalog komitesinin oluşturulması, kamu sektörü ile özel güvenlik şirketleri arasında anlaşma yapılması, AB'nin Orta ve Doğu Avrupa ülkelerini kapsayacak şekilde genişlemesi, iş organizasyonlarının modernleşmesi ve özel güvenlik sektörü konularının Avrupa ölçütlerine uyum sağlanması konularında çalışma yapmaktadırlar (Gülcü, 2007: 42).

Sektörde genel hedef; özel güvenlik hizmetlerinin hatalı yürütülmesine fırsat vermeyerek profesyonelce yerine getirilmesini sağlamaktır. Özel güvenlik, hizmet sektörünün iyi çalışma koşullarından ve tatminkar ücretten faydalanan, iyi eğitilmiş ve nitelikli personele bağlı olan, ciddi bir imajın karakterize ettiği daha profesyonel bir seviyeye doğru hareket etmesini gerektirir (Gülcü, 2007: 42).

¹ Asıl örgüt, Union Network International (=UNI) (Uluslararası Sendikalar Ağı)'dir. Uni-Europa, UNI'nin Avrupa'daki bölgesel kuruluşudur. (www.union-network.org, 04.02.2005). Uni-Europa, "Avrupa Sendikalar Konfederasyonu(=ETUC)" değildir. Uni-Europa'nın ETUC içerisinde aktif bir rolü vardır (www.uni-europa.org, 04.02.2005)

² Avrupa Özel Güvenlik Hizmetleri Konfederasyonu

Türkiye’de 1994 yılında kurulan Güvenlik Servisleri Organizasyon Birliği Derneği (GÜSOD), Mayıs 2000’de; Avrupa Birliği’ne (AB) bağlı çalışan, Avrupa Güvenlik Hizmetleri Konfederasyonu’na (CoESS) katılımcı üye, Ekim 2003’te yapılan tüzük değişikliği sonucu; 01.01.2004 tarihinden itibaren tam üye olmuştur.

Özel güvenlik konusunda ortak bir AB yasası veya herhangi yasal düzenleme bulunmamaktadır. Her üye ülke bu konuda kendi yasalarına sahiptir (<http://min.avrupa.info.tr>).

1.5.4. Özel Sektör Hizmeti Olarak Güvenlik

Devletin varlık nedenlerinden biri olan ve yıllardır vatandaşlarına karşılıksız verdiği güvenlik hizmetinin son yıllarda alınıp satılır olması, özel sektöre yeni bir alan yaratmıştır. Güvenlik hizmetini özel sektörden sağlama yolu, 2004 yılında yapılan yasal düzenlemeden sonra olmuştur. Bu sayede güvenlik hizmeti veren kuruluşların önü açılmış, sektörün hızla büyümesi sağlanmıştır.

Devletin sağladığı güvenlik hizmetlerinin dışında ek güvenlik talep edenler, bu hizmeti özel güvenlik şirketlerinden veya kendi bünyelerinde oluşturacakları özel güvenlik birimleri vasıtasıyla sağlayabilmektedir. Bazı işletmeler için güvenlik harcamaları önemsiz ve gereksiz görülmeye devam etmektedir. Özel sektör işletmelerinin ana amacı, en az maliyetle en yüksek kârı elde etmektir. Bu yüzden işletmeler elle tutulan ya da gözle görülebilen bir değeri olmayan gereksiz gördüğü güvenlik hizmeti almak için kaynak ayırmak istememektedirler.

İşletmelerin huzurlu ve düzenli çalışma ortamı yaratmak için güvenliğini sağlama konusuna önem vermesi durumunda ise o zamana kadar gider kalemlerinde olmayan güvenlik hizmetinin maliyeti ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan acımasız rekabet ortamında, işletmelerin ayakta kalabilmesi ve varlıklarını sürdürebilmesi için öncelikle asıl faaliyet alanına yoğunlaşması gerekmektedir. Her işletmenin ana faaliyet alanları dışında birçok farklı alanla ilgilenmesi, işletmelerin verimliliğini azaltmaktadır. İşletmelerin temel faaliyet alanları dışında kalan konularda, diğer işletmelerin uzmanlıklarından faydalanılması bu alanlarda yaşanabilecek eksikliklerin önlenmesine katkı sağlayacaktır.

Özel güvenlik hizmetinin en yoğun talep edildiği alanların başında alışveriş merkezleri, fabrikalar, eğitim ve sağlık hizmeti veren kuruluşlar, toplu ulaşım merkezleri (tren garları, metrolar, hava limanları, otogarlar), spor müsabakaları, konserler, düğünler, eğlence yerleri, özel toplantı ve gösteriler yapılan yerler gelmektedir.

1.5.5. Özel Askeri Şirketler

Paralı askerliğin tarihi, savaşın tarihi kadar eskidir. Özel askeri şirketler ise son döneme özgü bir olgudur. Özel askeri güçlerin tarihine bir göz gezdirdiğimizde, antik çağdan günümüze birçok imparatorluk “sözleşmeli” güç kullanmıştır.

Pers İmparatoru Darius, Büyük İskender’e karşı savaşırken Yunan paralı askerleri kullanmış, III. George, kendisine karşı ayaklanan Amerikan kolonistlerine karşı Alman paralı askerlerini kiralamıştır. Antik Mısır’dan Viktoryan İngilteresi’ne kadar her dönem paralı askerlik vardır ve hala Vatikan’da yaşayan Papa, İsveçli paralı askerler tarafından korunmaktadır.

Özel askeri şirketlerin ortaya çıkışı, son zamanlardaki ulusal ve uluslar arası düzeydeki siyasal dönüşümlerle yakından ilgilidir. 21. yüzyılın başlangıcı ile birlikte devlet ve uluslararası sistemde geleneksel tanımlar ve yaklaşımlar sorgulanmaya başlamıştır. Modern siyasal düşünce, iç ve dış güvenliği, devletin sağladığı bir hizmet olarak ele alır. Tanımı gereği, egemen devlet meşru şiddet kullanma tekeline sahiptir ve yurttaşlarının güvenliğini sağlayacak bir sistem oluşturmakla yükümlüdür. (Taulbee, 2002: 1)

Genel olarak devlet meşru şiddet kullanma tekeline sahip güç olarak tanımlanmaktadır. O halde dünyanın dört bir yanında etkinlik gösteren ve uluslararası örgütler çapında “belli bir meşruluk” kazansa bile, devlet dışı aktörler olarak özel askerler ve güvenlik şirketlerinin bu tanım içinde nerede durduğunu saptamak zor olmaktadır. Bu zorluk, devletin meşru güç kullanma tekeline sahip olmaktan uzaklaştığı veya yok olmaya başladığı anlamına gelmektedir. Özel askeri şirketler; uluslararası sistem içinde yeri belli olmayan belli devletlerin çıkarlarını korumak için devreye giren bir aktör konumundadır.

Özelleşmiş askeri endüstrinin gelişmesi ve güçlenmesiyle birlikte, daha önce devlete özgü bir işlev olan güvenlik, tıpkı ticaret ve finans alanlarında olduğu gibi, devlet dışı aktörler tarafından yerine getirilmeye başlamıştır. Soğuk Savaş sonrasında güvenlik konusunda ve askeri teknolojiler alanındaki gelişmeler ve değişimlerin yanında, özelleştirmenin hız kazanması ve kamu sektörünün küçülmesi bu süreci tetikleyen ve hızlandıran nedenlerin başında gelmektedir.

Birleşmiş Milletler Eski Genel Sekreteri Kofi Annan; 1998 yılında Ruanda'daki iç savaş sırasında, “teröristleri mültecilerden ayırmak için” özel bir şirketi görevlendirmeyi düşündüğünü, ancak o zaman “dünyanın, barışın özelleşmesine hazır olmadığı”nı söylemişti (Fidler ve Catan, 24 Temmuz 2003, Financial Times).

Bugün, dünyanın buna hazır bir hale geldiğini; ama barışın özelleşmesi şeklinde değil, “savaşın özelleşmesi” şeklinde bunun gerçekleştiğini söyleyebiliriz. Irak Savaşı, güvenlik konusunda çalışan bir çok uzmana göre, “özelleşen savaş”ın en yüksek noktasını temsil etmektedir. The Economist Dergisi, bu savaşı “ilk özelleşmiş savaş” olarak adlandırmıştır. (Singer, 2003).

Özel askeri şirketler, global piyasada oluşan özel bir iş türünü yerine getirmektedirler. Kâr amaçlı kuruluşlar olup savaşla ilgili aşağıda belirtilen konularda profesyonel hizmet sunmaktadırlar.

- Lojistik destek,
- Taktik saldırı operasyonları,
- Stratejik planlama,
- Gizli istihbarat edinme,
- Analiz etme,
- Operasyonel destek,
- Çatışma bölgelerinde savaşma ve savunma,
- Askeri eğitim,
- Askeri teknik yardım gibi hizmetler.

11 Eylül sonrasında Amerika Birleşik Devletleri'nin “terörizme” ve “terörü destekleyen devletlere” açtığı savaş, özel askeri şirketler (private military companies)

için de bir dönüm noktası olmuştur. Birleşmiş Milletler'in gücünü yitirdiği ve uluslararası hukukun geçersizleştiği bir dönemde, hukuksal boşluğun bulunduğu bir alanda varlıklarını sürdüren ve tamamen “kâr” amacı ile çalışan özel askeri şirketler, geniş bir hareket alanı bulmuşlardır.

Amerikan ordusu Irak işgali sırasında bu tür askeri alanda hizmet veren özel şirketlerden fazlasıyla istifade etmiştir. Ancak yerel ve uluslararası alanda bu hizmeti veren şirketler ve kanunsuz yaptığı birçok eylem eleştiri konusu olmuş ve tepki toplamıştır.

Blackwater adlı askeri güvenlik şirketi, 1997 yılında kurulan ve Amerikan Dışişleri Bakanlığı'nın iş yaptığı üç büyük güvenlik şirketi arasında bulunmaktadır. Amerikan diplomatlarının korunmasından sorumlu olan şirket, 2001 yılından bu yana federal kontratlardan 1 milyar dolardan fazla kazanmıştır. Sadece 2004-2006 yılları arasında Amerikan Dışişleri Bakanlığı, bu şirkete 832 milyon dolar ödemiştir (Anadolu Ajansı, 02.10.2007 12:20:02).

Savaş sırasında olduğu gibi savaş sonrasında da Irak, özel askeri şirketler için bir “altın madeni” haline gelmiş durumdadır. İngiliz The Guardian Gazetesi'nin yapmış olduğu bir araştırmaya göre, Irak'ta Amerika Birleşik Devletleri'nden sonraki en büyük gücü, özel askeri şirketler oluşturmaktadır. Resmi kayıtlara göre, İngiltere'nin askeri gücü 9.900 kişiyken, özel askeri güçlerin toplamı 10.000'i bulmaktadır. Aynı şekilde 10 ABD askerine karşılık 1 özel askeri personel kullanılmaktadır (Traynor, 10 Aralık 2003, The Guardian).

Dünyada 110 ülkede faaliyet gösteren 90'a yakın özel askeri şirket bulunmaktadır. Bu şirketlerin içinde yer aldığı görevler için yıllık 100 milyar dolar³ civarında bir cirodan söz edilmektedir. Özel askeri şirketlere sahip ülkeler genellikle Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Güney Afrika olup, çalıştıkları yerlerin başında ise Afrika, Güney Amerika ve Asya gelmektedir (ICIJ, 2002: 2).

Özel askeri şirketlerin en fazla kurulduğu ve hükümetle en fazla ilişki geliştirdiği ülke yine Amerika Birleşik Devletleri'dir. Özel askeri şirketler, genellikle enerji ve savunma sanayindeki büyük şirketlerin yan kuruluşu olarak ortaya çıktıkları

ve ülke ordularının giremediği ya da girmesinin sınırlandırıldığı bölgelere kolaylıkla sızabildikleri için hızla gelişmişlerdir.

Uluslararası hukukta, özel askeri şirketlerle ilgili herhangi bir düzenlemeye rastlanmamaktadır. Başka bir deyişle tam bir “hukuki boşluk” söz konusudur. Aynı zamanda, özel askeri şirketler genellikle “çökmüş devletler” de, yani yasal ve kurumsal bir çerçevenin ortadan kalkmış olduğu ya da yok denecek kadar zayıf olduğu ülkelerde etkinlik göstermektedirler. Geleneksel devlet yapısının çökmüş olduğu; ancak, çokuluslu şirketlerin ya da güçlü devletlerin ilgisini çekecek enerji kaynakları ya da madenleri zengin olan ülkelerde sık sık karşımıza çıkmaktadırlar. Bu sebep, özel askeri şirketlerin “yeni sömürgeciliğin” bir parçası olduğu düşüncesini doğurmaktadır (Zabcı, 2004 : 5).

Yukarıda örnekleri verilen uygulamalar bağlamında Türkiye’de özel güvenlik hizmetlerinin ülke içinde koruma ve güvenlik işlerini üstlendiği ve bu konularda uzmanlaştığı görülmektedir. Ancak Irak işgalinin ardından pek çok yabancı şirketin yanı sıra Türk özel güvenlik şirketleri de Irak’ta iş almaya çalışmıştır. Ancak İngiliz, Amerikan, Hintli vs. gibi firmalar Irak’ta iş alırken, Türk firmaları bu süreçte istediklerini elde edememiştir. Böyle olmakla birlikte bugün 25 personelini “asker” olarak Irak’a gönderen bir Türk özel güvenlik şirketi mevcuttur (Apaçe, 2004).

DAK Güvenlik Hizmetleri firmasının bu girişimi, özel güvenlik şirketlerinin özel askeri şirketlere doğru evrilme süreçlerinin bir benzerini oluşturmaktadır. Bu çerçevede yakın çevresi çatışma alanları ile dolu olan Türkiye’nin söz konusu durumundan faydalanmak isteyen Türk özel güvenlik şirketlerinin, kısa süre içinde birer özel askeri şirkete dönüşmesi olasılığı bulunmaktadır. Ancak Türkiye’nin ulusal ordusunun büyüklüğü ve devlet içerisindeki önemli konumu düşünüldüğünde, oluşacak bu tür şirketlerin daha çok yabancı ülkelere ya da özel firmalardan iş alacaklarını tahmin etmek yanlış olmayacaktır (Zabcı, 2004 :29)

1.5.6. Özel Güvenlik Sistemini Düzenleyen Yasalar

İnsanların fiziksel temel ihtiyaçlarından birisi olan güvenlik hakkı, aynı zamanda Anayasanın 17. Maddesi’nde kişinin maddi ve manevi varlığını koruma

hakkı olarak açıkça yer almıştır. Buradan hareketle Anayasa kişinin koruma ve güvenlik hakkını yine kişinin kendisine vermektedir. Oysa vatandaş bu hakkın, geleneksel olarak kolluk kuvvetleri aracılığı ve devlet tarafından verilmesinden yanadır. Dolayısıyla özel güvenlik kapsamına giren birçok fonksiyonu ya da hizmeti kamu sektöründen (kolluk kuvvetlerinden) almak, vatandaşların itiraz etmediği bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak son dönemde kamu, amaç olarak kendisine uygun olmayan ve yerine getirmekte zorlandığı bu hizmetlerden bazılarını yasal düzenlemelerle, kişinin kendisine devretmeye ya da geriye iade etmeye başlamıştır.

Türkiye’de özel güvenlik hizmetlerini düzenleyen ilk yasa 22.07.1981 tarihli 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun’dur. Bu kanun 10.06.2004 tarihinde kabul edilen 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’la yürürlükten kaldırılmıştır. Yeni yasa ile kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesinde uyulacak esas ve usulleri, özel güvenlik izni verilmesi ve bu hizmeti yerine getirecek kişi ve kuruluşların ruhsatlandırılması ve denetlenmesinin nasıl olacağı yasal hale getirilmiştir (5188/madde 1-2, 2004). Yapılan yasal düzenlemeler sayesinde özel güvenlik hizmeti verilmesinin önü açılmıştır.

1.5.6.1. 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun

Özel güvenlik alanında yapılan ilk yasal düzenleme 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun ile olmuştur. Yasa ile yetki verilen kuruluşlar, kendi içlerinde kuracakları özel güvenlik teşkilatları sayesinde kendi güvenliklerini sağlama yoluna gitmişlerdir.

2495 sayılı kanunun amacı 1. maddede şu şekilde tanımlanmıştır: Milli ekonomiye veya devletin savaş gücüne önemli ölçüde katkısı bulunan, kısmen veya tamamen yıkılmaları, hasara uğratılmaları veya geçici bir zaman için dahi olsa çalışmadan alıkonulmaları, ülke güvenliği, ülke ekonomisi veya toplum hayatı

bakımından olumsuz neticeler yaratacak, kamuya veya özel kişilere ait kurum ve kuruluşların sabotaj, yangın, hırsızlık, soygun, yağma, yıkma, burada bulunanları zorla işten alıkoyma, sağlıklarını ve vücut bütünlüklerini tehdit ve tehlikelere karşı korunması ve güvenliklerinin sağlanması, yurt dışına giriş çıkış yapılan yerlerde giriş ve çıkışa yarayan belgelerin kontrolü ile giriş çıkış işlemlerinin yapılması, aranan ve giriş çıkışı yasaklananların resmi güvenlik görevlilerine tesliminin sağlanmasıdır.

2495 Sayılı Kanun'da 02.07.1992 tarihinde yapılan değişiklikle 1. maddede belirtilen özel güvenlik teşkilatlarının görev alanları şu şekilde genişletilmiştir: "Milli eğitim ve öğretim ve ekonomi ile devletin savaş gücüne önemli ölçüde katkısı bulunan baraj, enerji santralleri, rafineri, enerji nakil hatları, akaryakıt nakil, depolama, yükleme tesisleri ve benzeri yerlerde, sivil trafiğe açık devlet eliyle işletilen hava meydanları ve limanlar, tarihi eserler, ören yerleri, sitler, açık ve kapalı müzeler, sanayi ve ticari ve turistik tesislerdir." Böylece özel güvenlik hizmeti alacak yerlerin kapsamı değiştirilmiştir.

Zaman içinde toplumsal ve ekonomik şartların değişmesi, kuruluşların güvenlik ihtiyaçlarının artmasına sebep olmuştur. İhtiyaçtan kaynaklanan değişim isteğine devlet de kayıtsız kalmayarak, 1995 yılında ikinci kez 2495 Sayılı Kanunun bazı maddelerinde değişiklik yapmıştır. Söz konusu değişiklikle, özel güvenlik teşkilatının görev alanı daha da genişletilerek ticari, turistik tesisler de kapsama alanına alınmıştır (Ek: 4/4/1995 - 4102/1 md.).

Buna göre; İstanbul ve diğer şehirlerdeki Kapalıçarşı ve buna benzer ticari, turistik tesislerde bu kanun hükümleri çerçevesinde özel güvenlik teşkilatı kurulmasına izin verilmiştir. Buralarda kurulan özel güvenlik teşkilatlarının yönetimi, valinin veya görevlendireceği yardımcısının başkanlığında il emniyet müdürü veya yardımcısı, il özel idaresi temsilcisi ve belediye temsilcisi ile özel güvenlik teşkilatının kurulacağı yerde ticarethanesi bulunanlar arasından seçilecek üç kişi olmak üzere toplam yedi kişiden oluşan yönetim kurulu tarafından yerine getirilir. Yönetim kurulunun kamu görevlileri dışında kalan üyelerinin seçimi, görev süresi ile yönetim kurulunun çalışma esas ve usulleri İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılan yönetmelikle belirlenmiştir (Ek: 4/4/1995 - 4102/1 madde).

Yukarıda belirtilen sistemde güvenlik teşkilatının her türlü giderleri, çarşı veya tesiste bulunan işyeri sahipleri tarafından karşılanmış ve bu giderlere katılım payları özel idareler tarafından tahsil olunarak bütçenin ayrı bir bölümünde toplanmıştır. Özel güvenlik teşkilatına ait bu paralar, devlet parası hükmünde kabul edilerek tahsilinde, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümleri uygulanmıştır.

Yapılan düzenleme ile ilk kez “ticari işletmeler, turistik ve sağlık tesisleri, her türlü spor müsabakaları, sahne gösterileri ve toplantıların yapıldığı yerler ile benzeri yerler, ilgili mevzuata göre haklarında koruma kararı alınan kişiler ile geçici olarak koruma istekleri uygun görülen kişi, kurum ve kuruluşlar” da kanun kapsamına alınmıştır. Böylelikle özel güvenlik hizmetinin alanı genişletilmiştir.

Kolluk kuvvetleri ile bir bağlantısı olmayan, Ticaret Kanunu’na göre kurulmuş denetim ve gözetim hizmeti gören şirketlerle ilgili İçişleri Bakanlığı, 17.04.1995 tarih ve 70 sayılı genelgesi ile bu tür hizmet gören şirketlere, bünyelerinde çalışan kişilere her ne surette olursa olsun tabanca, jop, kelepçe v.s. taşıtmamak kaydıyla genel ve özel kolluk kuvvetlerinin görev sahası dışında genel ve özel kolluk kuvvetlerine ait işaret amblem giysi giymemek kaydı ile buldukları yer çevresinde denetim ve gözetim koruma ve kollama hizmeti vermelerine müsaade edilmiştir (<http://www.caginpolicisi.com.tr/9/35-36.htm>).

İçişleri Bakanlığı’nın 25.11.1999 tarih ve 00204 Sayılı Genelgesi ile özel güvenlik hizmetlerinin özel güvenlik şirketleri tarafından verilmesinin önü açılmış, Özel sektöre hizmet veren güvenlik görevlilerine yetersiz olsa da yetki verilerek tanımlama şu şekilde yapılmıştır; Ticari özel güvenlik personeli faaliyet alanlarında, kişi mallarının gözetilmesi, kaza, arıza, yangın ve patlama durumlarında teknik müdahaleyi sağlamak, kişi ve mal güvenliğini ilgilendiren konularda polis ve itfaiyeye bilgi vermek, tehlike anında yardım isteyenlere yardım etmek, ayrıca suçüstü hallerinde, sanıkları yakalayarak kolluk güçlerine teslim etmekle görevli sayılabilir.

Ticari özel güvenlik olarak denetim ve gözetim hizmeti veren, güvenlik şirketlerinin, kurulmasına ve bu tür hizmetleri görmesine engel herhangi bir yasal düzenleme bulunmadığından, özel, gerçek ve tüzel kişilerin kendi kuruluşlarında

veya toplantı, konferans, konser, spor müsabakası gibi etkinliklerde sadece fiziki güvenlik önlemlerinin aldırılması, kuruluş içinde veya eklentilerinde gözetleme hizmeti gördürülmesi amacıyla güvenlik şirketi elemanlarından yararlanılabileceği, ancak bu görevlilerin hiçbir şekilde genel ve özel kolluk yetkilerini kullanamayacağı bildirilmiştir (<http://www.caginpolicisi.com.tr/9/35-36.htm>).

Söz konusu dönemde yapılan yasal düzenlemeler ile, özel güvenlik alanında çalışanlara yeterli yetki verilmemiş olsa da, devamında yapılacak yasal düzenlemelere zemin hazırlanmıştır. Ticari olarak kaçınılmaz olan bu taleplerin karşılanması ve sektörün önünün açılması, 2004 yılındaki yasal düzenleme ile sağlanmıştır. Keza, diğer yandan özel güvenlik elemanları açısından yaşanan karmaşa da önemli sorun yaratmaktaydı. Zira özel güvenlik sektöründe iki türlü eleman istihdam edilmekteydi. Birinci istihdam edilen personel, 2495 Sayılı yasayla İçişleri Bakanlığı tarafından izin verilen devlet kuruluşları, bankalar ve bazı özel kuruluşlarda silahlı olarak görev yapan elemanlardı. Diğer istihdam edilen elemanlar ise 2495 sayılı yasaya değil aslında İş Yasası'na tabi olan, gözetim görevlileridir. Yapılan tüm lokal yasal değişikliklere rağmen özel güvenlik sistemi tam olarak yerine oturtulamamış ve aksine birçok alanda sorunlar yaşanmasına sebep olmuştur.

1.5.6.2. 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun

Güvenlik alanında artan ihtiyacı genel kolluk örgütlenmesi ile karşılayamayan devlet, 2495 sayılı yasa ile çerçevesi belirlenen kurum ve kuruluşlara bina ve tesislerini koruma ve güvenliğini sağlama yetkisini tanımıştı. Güvenlik hizmetlerinin sınırlı da olsa genel kolluktan özel kolluğa devri ile genel kolluk kuvvetlerinin asli görevine dönmesi amaçlanmıştı. Yaklaşık 23 yıl uygulamada kalan yasanın, günün ihtiyaçlarını karşılayamadığı anlaşılınca, özel güvenlik hizmeti sağlamayı özel sektöre devreden 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun 2004 yılında yürürlüğe girdi.

Genel olarak bakıldığında iki yasa arasında dikkat çeken en önemli farklılık, güvenlik hizmetinin nasıl sağlanacağı ve yöntemin şekli konusunda olmuştur. Zira eski yasa bazı kurum ve kuruluşların kendi güvenliklerini ne şekilde sağlayacakları

ile ilgili hususları kapsamaktaydı. Ancak 5188 sayılı yasa ise kurum, kuruluş ve gerçek kişilerin kendi imkânları ile güvenliklerini sağlamaları veya bu hizmeti İçişleri Bakanlığınca yetkilendirilen özel güvenlik şirketlerinden satın almalarını düzenlemektedir. Böylece özel güvenlik, verdiği koruyucu ve önleyici hizmetlerle bir anlamda kamu güvenliğinin tamamlayıcı unsuru olarak kabul edilmiştir.

5188 sayılı yasada gönüllülük esastır. İstisnai durumlar hariç kurum ve kuruluşlar ile gerçek ya da tüzel kişiler, yasa kapsamına girip girmemekte özgür bırakılmıştır (Kubuş, 2008: 18-24).

Yeni yasa ile birlikte, özel güvenlik hizmetleri kayıt altına alınmış ve yasal zemine oturtulmuş, sektörün hizmet alanı genişletilmiştir. Özel güvenlik, profesyonel bir meslek dalı haline gelmiş ve önemli ölçüde istihdam yaratılmıştır. Özel güvenlik görevlisi ve yöneticisi olmak için belli düzeyde eğitim şartı aranması, kurulan eğitim kurumları sayesinde mesleğe yeni girecek olan elemanlara temel eğitimin verilmesi ve ardından sınava tabi tutularak eleme mekanizması kurulması ile birlikte sektöre kalite getirmesi amaçlanmıştır.

Yasanın getirdiği bir başka yenilik ise, teknolojik olarak ihtiyaç duyulan koruma, gözetleme ve alarm sistemleri kurma konusunda olmuştur. Güvenlik şirketleri güvenlik hizmeti sağlarken teknolojik anlamda çağın gerektirdiği elektronik araç ve gereçlerden faydalanma imkânına kavuşmuştur.

İlk kez uygulamaya sokulan özel güvenlik mali sorumluluk sigortası sayesinde, özel güvenlik görevlilerinin yaptığı iş ve işlemlerde üçüncü kişilere verecekleri zararların tazmininin karşılanması hedeflenmiştir. Özel güvenlik elemanları bu sayede görevlerini yerine getirirken yaşanacak olumsuzluklara karşı mali anlamda sigorta kapsamına alınmış olmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

2. ÖZEL GÜVENLİK ŞİRKETLERİ

Özel güvenlik şirketleri, Türk Ticaret Kanunu'na göre kurulan ve üçüncü kişilere koruma ve güvenlik hizmeti veren şirketleri ifade etmektedir. Bu alanda kurulan şirketler 10.06.2004 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanan 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'a göre faaliyetlerine başlamışlardır. Yasa, özel güvenlik şirketini; kurucusu ve yöneticisi, valiliklerden özel güvenlik izni almış olan kişi, kurum ve kuruluşlara silahlı/silahsız özel güvenlik hizmeti veren ve özel güvenlik görevlilerini istihdam eden ticari tüzel kişilikler olarak tanımlanmıştır.

Özel güvenlik şirketinin kurucusu; özel güvenlik alanında faaliyet gösteren şirketin, eğitim kurumunun veya alarm merkezinin sahibi konumundaki gerçek veya tüzel kişidir. Yöneticisi ise; özel güvenlik şirketlerinde özel güvenlik görevlilerine emir verme ve komuta etme, alınacak güvenlik tedbirlerini, bunların yerini, sırasını ve zamanını belirleme ve değiştirme yetki ve sorumluluğuna sahip olanlar ile özel güvenlik eğitim kurumlarında eğitimden sorumlu olan kişiler şeklinde tanımlanmaktadır.

Şirketlerin, özel güvenlik alanında faaliyette bulunması, İçişleri Bakanlığı'nın iznine bağlı bulunmaktadır. Herhangi bir özel güvenlik şirketine faaliyet izni verilebilmesi için, şirket hisselerinin nama yazılı olması ve faaliyet alanının münhasıran koruma ve güvenlik hizmeti olması zorunlu tutulmaktadır (ÖGHDK, md: 5/a).

Yabancı kişilerin özel güvenlik şirketi kurabilmesi ve yabancı şirketlerin Türkiye'de özel güvenlik hizmeti verebilmesi mütekabiliyet esasına tâbidir (ÖGHDK, md: 5/b). Özel güvenlik şirketlerinin kurucu ve yöneticilerinde bu kanunun 10. maddesinin (a) ve (d) bentlerinde belirtilen "Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak" ve "taksirli suçlar hariç olmak üzere, ağır hapis veya altı aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsa bile Devlet'in şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, emniyeti suistimal, sahtecilik, hileli

iflas veya istimal ve istihlak kaçakçılığı hariç kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarını açığa vurma, laf atma, sarkıntılık, ırza tasallut, ırza geçme, kız, kadın veya çocuk kaçırma ve alıkoyma, fuhşa teşvik, fuhuş için aracılık, uyuşturucu madde kullanma, uyuşturucu madde kaçakçılığı suçlarından dolayı hükümlü bulunmamak” şartları aranmaktadır (ÖGHDK, md: 5/c).

Yöneticilerin, ayrıca dört yıllık yüksekokul mezunu olmaları, kamu haklarından yasaklı olmamaları, özel güvenlik temel eğitimini başarıyla tamamlamış olmaları gerekmektedir. Yasa koyucu, kurucu ve yöneticilerde aranan şartların kaybedilmesi halinde, iki ay içinde eksikliklerin giderilmesi veya bu kurucu ve yöneticilerin değiştirilmesine, aksi takdirde faaliyet izninin iptal edileceğine hükmetmiştir (ÖGHDK, md: 5/d).

Özel güvenlik şirketleri tarafından üçüncü kişi, kurum ve kuruluşlara sağlanacak koruma ve güvenlik hizmetlerinin, hizmetin başlamasından en geç bir hafta öncesine kadara ilgili valiliğe yazılı olarak bildirilmesi istenmektedir. Acil ve geçici nitelikteki koruma ve güvenlik hizmetlerinde ise, bu süre kaydı aranmamaktadır (ÖGHDK, md: 5/e).

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’a göre faaliyetlerini sürdüren özel güvenlik şirketlerine, yasa koyucu bazı yasak, ceza ve yaptırımlar öngörmüştür. İlgili kanunun üçüncü bölümünde düzenlenen hükümlere göre;

- Özel güvenlik personeli, kanunda belirtilen koruma ve güvenlik hizmetleri dışında başka bir işte çalıştırılmaz (ÖGHDK, md: 16).
- Özel güvenlik personelinin greve katılması yasaktır (ÖGHDK, md:17).
- Özel güvenlik görevlileri lokavt dolayısıyla işten uzaklaştırılmaz (ÖGHDK, md: 18).
- Kanunun 3. maddesinde belirtilen özel güvenlik iznini almadan özel güvenlik görevlisi istihdam eden kişilere veya kuruluşların yöneticilerine altı aya kadar hapis ve altı milyar lira ağır para cezası verilmesi öngörülmüştür (ÖGHDK, md: 19/a).
- Kanunun 5. maddesinde belirtilen faaliyet iznini almadan özel güvenlik faaliyetinde bulunan şirketlerin kurucu ve yöneticilerine, kanunun 3.

maddesinde belirtilen izni almadan özel güvenlik birimi oluşturan kurum ve kuruluşların yöneticilerine, bu kanunun 14. maddesinde belirtilen izni almadan özel güvenlik eğitimi veren kurum ve kuruluşların yöneticilerine bir yıla kadar hapis ve yirmi milyar lira ağır para cezası verilir. Bu şekilde cezalandırılan kişiler, özel güvenlik şirketlerinde ve özel güvenlik eğitimi veren kurumlarda kurucu ve yönetici olamazlar.

- Kanunun 11. maddesine göre çalışma izni verilmeyen kişileri özel güvenlik görevlisi olarak istihdam eden kişi, kurum, kuruluş veya şirketlere, çalıştırdıkları her kişi için üç milyar lira ağır para cezası verilir. Bu kişiler silahlı olarak çalıştırılmış ise altı aya kadar hapis ve çalıştırılan her kişi için altı milyar lira ağır para cezası verilir.
- Kanunun 21. maddesinde belirtilen özel güvenlik malî sorumluluk sigortasını yaptırmadan özel güvenlik görevlisi istihdam eden kişi; kurum, kuruluş veya şirketlerin yöneticilerine istihdam ettikleri her kişi için üç milyar lira ağır para cezası verilir.
- Kanunda belirtilen faaliyet iznini almadan özel güvenlik hizmeti veya özel güvenlik eğitimi verdiğini ilân eden veya reklâm yapan kişi; kurum, kuruluş veya şirketlerin yöneticilerine altı aya kadar hapis ve on milyar lira ağır para cezası verilir.
- Diğer kişi, kurum ve kuruluşlara sağlanacak özel güvenlik hizmetini 5. maddede belirtilen süre içinde ilgili valiliğe bildirmeyen özel güvenlik şirketlerine her bildirim için bir milyar lira idarî para cezası verilir. Mülkî idare amirlerince istenen ilave tedbirleri almayan kişi; kurum, kuruluş veya şirketlerin yöneticilerine iki milyar lira idarî para cezası verilir.
- Grev yasağına uymayan, ateşli silahını bu Kanuna aykırı veya görev alanı dışında kullanan veya özel güvenlik kimlik kartını başkasına kullandıran özel güvenlik görevlisine bir milyar lira idarî para cezası verilir ve bu kişilerin çalışma izni iptal edilir. Bu kişiler bir daha özel güvenlik görevlisi olamazlar.
- 22. madde gereğince tespit edilip giderilmesi istenen eksiklikleri gidermeyen kişi; kurum, kuruluş veya şirketlerin yöneticilerine iki milyar lira idari para cezası verilir.

- Özel güvenlik görevlisini koruma ve güvenlik hizmetleri dışında başka bir işte çalıştıran kişi, kurum ve kuruluşlara her eylem için bir milyar lira idari para cezası verilir.
- 11. maddenin ikinci fıkrası ile 12. maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen bildirimleri süresinde yerine getirmeyenlere bir milyar lira idarî para cezası verilir. Bu maddede öngörülen idarî para cezaları, o yerin en büyük mülkî amiri tarafından verilir.

Para cezaları, ilgililere “7201 Sayılı Tebligat Kanunu” hükümlerine göre uygulanır. Cezalara en geç yedi gün içinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir. İtiraz edilmesi, verilen cezanın yerine getirilmesini durdurmaz. İtiraz üzerine verilen kararlara karşı bölge idare mahkemesine başvurulabilir. Bölge idare mahkemesinin verdiği kararlar kesindir. Bu kanuna göre verilen idari para cezaları, ilgili valilik veya kaymakamlığın bildirimi üzerine 6183 sayılı “Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun” hükümlerine göre Maliye Bakanlığı’na tahsil olunur (Özer, 2005: 48).

2.1. Genel Olarak Türkiye’de Özel Güvenlik Sektörü

Türkiye’de öteden beri emniyet kilidi ve alarm vb. üretme anlamında bir güvenlik sektörünün varlığından söz edilebilirse de güvenlik literatürüne “özel güvenlik” kavramı terör hareketlerinin yaygın olarak görüldüğü 1970’li yıllarda girmiştir. Bu dönemde genel güvenlik güçlerinin yetersiz kalması nedeniyle özellikle kamu kurumlarının ve stratejik yerlerin korunması için özel güvenlik elemanlarının istihdamı gündeme gelmiştir (Aydın, 2004: 55-60).

Özellikle bankalar, büyük tesisler, fabrikalar ve birçok sanayi kuruluşu önceleri genel olarak kolluk kuvvetlerinin koruması altında iken, zaman içinde genel kolluğun yetersiz kalması ve ihtiyaçların artması, özel güvenlik alanında yeni bir yasanın çıkmasına zemin hazırlamış ve bu yasa bir ölçüde o güne kadar yaşanan belirsizliğin de önüne geçmiştir. İlk yasal düzenleme 1981 yılında yapılmış, kurum ve kuruluşlar 2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerini

Sağlanması Hakkında Kanun ile kendi bünyelerinde özel güvenlik teşkilatı kurmak suretiyle güvenliklerini sağlama yoluna gitmişlerdir.

Gelişmiş ülkelerde mülkiyeti özel olan yerlerin güvenliği özel güvenlik görevlileri tarafından sağlanmaktadır. 1981 yılında yapılan yasal düzenlemelerle kent içindeki bazı kuruluşlar ile özellikle bankaların kendine özgü güvenlik personeli bulundurabilmelerine olanak sağlanmıştır.

Her ne kadar 1981 yılında çıkarılan 2495 sayılı yasa o dönemde özel güvenlik ihtiyacını büyük oranda karşılamış olsa da, günümüze kadar geçen süreçte yaşanan ekonomik, sosyal, toplumsal ve teknolojik gelişmeler, özel sektörün artan iş hacmi ile artan terör olayları sonucu oluşan yeni durum, yeniden yasal bir düzenleme yapılmasını gerekli kılmıştır. 2004 yılında kabul edilen 5188 sayılı yasa ile özel güvenlik ihtiyacının gayri resmi yollardan karşılanması önlenmiş gibi özel güvenlik hizmetleri yasal zemine oturtulmuştur. Söz konusu yasal düzenlemeyle özel sektörün önü açılarak genel kolluğun iş yükünü artırdığı düşünülen alanlardan çekilmesi sağlanmıştır.

2009 yılı mayıs ayı itibarıyla ülke genelinde özel güvenlik sektöründe hizmet veren özel güvenlik şirketi sayısı 1031'dir. Aynı dönem itibarıyla eğitim hizmeti veren kurum sayısı 588, alarm merkezi sayısı ise 2007 yılı sonu itibari ile 118'dir (polis bölgesinde 114, jandarma bölgesinde 4 olmak üzere) (<http://ozelguvenlik.pol.tr/teskilatlistekurum.asp?kurum=1> 27.05.2009).

Ülke genelinde ticaret ve sanayinin yoğun olduğu bölgeler, özel güvenlik şirketlerinin de ana faaliyet alanlarını oluşturmaktadır. Özel güvenlik şirketlerinin merkezleri aşağıdaki tablolardan da görüleceği gibi genel olarak üç büyük şehirdedir. 5188 sayılı kanun gereği özel güvenlik hizmeti veren şirketlerin faaliyet alanı sadece merkezinin bulunduğu şehir değil, yurt genelidir.

Aşağıda verilen her iki tabloda da vurgulanan, özel güvenlik hizmeti veren şirketlerin ülke çapındaki dağılımının diğer sektörlere göre farklılık göstermemesidir. Zira ekonomik faaliyetler nerede yoğunsa, güvenlik hizmeti ihtiyacı da orada daha fazla artmaktadır.

Tablo-1: Özel Güvenlik Şirketleri ve Eğitim Kurumlarının 3 Büyük İle Göre Dağılımı

İl	Özel Güvenlik Şirket Sayısı	Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Sayısı
İstanbul	362	102
Ankara	145	49
İzmir	55	31
Diğer İller	469	406
Toplam	1031	588

Kaynak: <http://ozelguvenlik.pol.tr/> 27.05.2009

Özel güvenlik hizmeti veren şirketlerin ülke geneline dağılımında yaşanan dengesizlik, özel güvenlik eğitimi veren kurumlarda görülmemektedir. Eğitim hizmeti veren kurumlar, hizmet sundukları alanda kurulmuşlardır. Şube açarak büyüme ve genişleme imkânı eğitim hizmeti veren kurumlarda sınırlı olmaktadır. Bu sayede hizmet bölgesi çok daha yerel düzeyde ve talebin olduğu yerlerde tercih edilmektedir.

Tablo-2: Merkezi Trakya’da Bulunan Özel Güvenlik Kurumlarının
Bölgedeki İllere Göre Dağılımı

İl	Özel Güvenlik Şirket Sayısı	Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Sayısı
Tekirdağ	11	5
Edirne	2	4
Kırklareli	2	4
Toplam	15	13

Kaynak: <http://ozelguvenlik.pol.tr/> 27.05.2009

Merkezleri Trakya’da bulunan özel güvenlik şirketleri ve eğitim hizmeti veren kurumların sayısı az gibi görünse de gerçekte bu bölgede hizmet veren şirketlerin sayısı oldukça fazladır. Örneğin sadece Edirne merkezde hizmet veren özel güvenlik şirketi sayısı 30’un üzeridir. Trakya bölgesinde güvenlik şirketlerinin merkezlerinin az olması İstanbul’a olan yakınlığı ile açıklanmaktadır. Ekonomik faaliyetlerin yoğun ve gelir seviyesinin yüksek olduğu Trakya Bölgesi, özel güvenlik sektörü için iyi bir pazar konumundadır.

2.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunan Şirketler (Hizmet Türüne Göre)

Özel güvenlik hizmeti sunan şirketleri verdikleri hizmet türüne göre beş ayrı grupta toplamak mümkündür. Bunlar;

- Eğitim hizmeti sunan,
- Özel güvenlik elemanı sağlayan,
- Fiziki ve elektronik güvenlik sistemlerini üreten, satan ve sağlayan,
- Alarm merkezi hizmeti veren,
- Dedektiflik hizmeti veren şirketlerdir.

2.2.1. Eğitim Hizmeti Sunan Şirketler

Özel güvenlik eğitim kurumları, özel güvenlik görevlisi veya yöneticisi olmak isteyen adaylara müfredat dâhilinde eğitim veren ticari kuruluşlardır. Özel güvenlik eğitim kurumlarının açılması İçişleri Bakanlığı'nın iznine bağlıdır. Söz konusu kurumlar özel güvenlik sektörünün ihtiyaç duyduğu nitelikli, kaliteli ve eğitilmiş işgücü yaratmak için hizmet vermektedirler.

Özel güvenlik eğitim kurumları, gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurulabilirler. Hizmet verdiği yerin dışında yeni şube açamazlar. Merkezlerinin bulunduğu ilin içinde veya ilin dışında farklı bir adreste faaliyet göstermeleri halinde, ayrı bir faaliyet izni almaları gerekmektedir. Özel güvenlik eğitim hizmeti sunan kurumlar yönetmelikle belirlenen özel güvenlik müfredatı haricinde başka bir konuda eğitim veremezler. Faaliyet alanları, özel güvenlik mesleğine başlamadan önce verilen özel güvenlik temel eğitimi ile her beş yılda bir verilecek olan yenileme eğitimi hizmetini içermektedir.

Ülke genelinde özel eğitim hizmeti sunan kurumların sayısı 23.05. 2009 itibari ile 588'dir (<http://ozelguvenlik.pol.tr/teskilatlistekurum.asp?kurum=2>) erişim tarihi 23.05.2009.

2.2.2. Güvenlik Elemanı Sağlayan Şirketler

Özel güvenlik elemanı sağlayan şirketler, insan emeğine dayalı devriye, koruma, danışma servisleri, nakil işlemleri ve alarm durumunda ilk müdahale gibi hizmetleri yerine getirmektedirler. Güvenliğinin sağlanması için hizmet alımını seçen birçok kurum ve kuruluş genel olarak özel güvenlik elemanı sağlayan şirketlerden yararlanmaktadır.

Özel güvenlik elemanı sağlayan şirketler, sayılan hizmetlerin birini veya birkaçını aynı anda yerine getirilebilir. Özel güvenlik sistemi gereği herhangi bir alanda faaliyet gösteren güvenlik şirketleri olabileceği gibi tüm alanlarda hizmet

veren güvenlik şirketleri de olabilmektedir. Sektörde yer alan büyük şirketler birçok alanda hizmet vererek hem hizmet verdiği alanı memnun edebilmekte hem de sektörde belirleyici olabilmektedirler.

Özel güvenlik elemanı sağlayan şirketlerin yoğun olarak hizmet verdiği alanlar kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektöre ait iş ve alışveriş merkezleri, fabrika, eğitim ve sağlık kuruluşları, toplu ulaşım merkezleri ile spor müsabakaları, konserler, eğlence yerleri, özel toplantı ve gösteriler vb. etkinliklerden oluşmaktadır.

Ülke genelinde özel güvenlik hizmeti sunan şirketlerin sayısı 23.05. 2009 itibari ile 1031'dir (<http://ozelguvenlik.pol.tr/teskilatlistekurum.asp?kurum=1>) erişim tarihi 23.05.2009.

2.2.3. Fiziki ve Elektronik Güvenlik Sistemleri Hizmeti Sunan Şirketler

Güvenliğin sağlanmasında fiziki mal veya malzeme üreten ve bu hizmeti sağlayan şirketlerin hizmet alanları çok geniş ve çeşitlidir. Her türlü kilit sistemleri, metal güvenlik bariyerleri, kasalar, metal çerçeveler, cam ve kapı kepenkleri, tel örgü gibi güvenliği sağlamada kullanılan ürünleri üreten ya da sunan şirketler söz konusudur.

Son yıllarda klasik güvenlik önlemlerinin yerini gelişen teknolojinin sunduğu yenilikler almaktadır. Elektronik güvenlik araçları ve sistemleri üreten, dağıtan ve servis hizmeti veren işletmeler, teknolojik imkânları insanların korunma ihtiyacını gidermek için kullanılmaktadırlar. Koruma ve güvenlik ihtiyacı duyanlar, önlem olarak son dönemde özellikle ev ve işyerleri için kapalı devre kamera ve alarm sistemi kurulmasını istemektedirler. Teknolojik olarak güvenlik sağlamaya yönelik mal ve hizmetlerin çeşitliliği bu grupta hizmet veren şirketlerin artmasına ve hızla büyümesine yol açmaktadır. Taleplerin hızla arttığı, çeşitliliğin yüksek olduğu elektronik güvenlik sistemleri alanında sunulan mal ve hizmet çeşitleri aşağıda sıralanmıştır;

- Kapı ve el tipi dedektörler,
- CCTV kapalı devre kamera sistemleri,

- Alarm sistemleri,
- Dijital kayıt cihazları,
- Kontrol üniteleri,
- X-Ray,
- Elektronik kapılar,
- Sirenler,
- Uzaktan kumandalar,
- Elektronik bariyerler,
- Her türlü uyarı cihazları,
- Elektronik yangın ihbar sistemleri,
- Görüntülü kapı telefonları,
- Biyometrik (parmak izi ile geçiş),
- Bekçi tur kontrol sistemleri,
- Elektrikli kilitler,
- X-Işın eşya tarayıcılardan oluşmaktadır.

2.2.4. Alarm Merkezi Hizmeti Sunan Şirketler

Alarm merkezi hizmeti sunan şirketler, elektronik cihaz ve donanımlar kullanarak, bina ve tesislerin korunması amacıyla yönelik hizmet vermektedirler. Bu şirketler, teknolojik altyapı ve elektronik donanım kullanarak, verilen güvenlik hizmetleri kategorisine girmektedir. 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'a göre alarm merkezleri, işyeri veya evlerde kurulu bulunan alarm sistemleriyle bağlantılı olarak çalışan ve bilgisayarlar vasıtasıyla aboneleri 24 saat izleyen ve gerekli durumlarda müdahale eden özel güvenlik bürolarıdır. Alarm merkezleri, sürekli olarak yapılan izleme sırasında gelen ihbarları değerlendirmekte ve teknik bakımdan doğrulanmış ihbarları sorumluluk bölgesindeki genel kolluğa en kısa zamanda bildirmektedir (madde: 23).

2.2.4.1. Alarm Haber Alma Merkezi

Alarm haber alma merkezleri, kurulu olan alarm sistemlerinden gelen hırsızlık, soygun, yangın, su baskını gibi risk oluşturan alarm ve arızaları alarm sisteminin telefon hattı üzerinden, merkezdeki alıcılara adresli olarak bilgi gönderilmesi esasına göre çalışmaktadır. Alarm merkezinin ana görevi bir alarm mesajı alındığında en kısa sürede olaya müdahale etmektir. Merkezlerin en önemli işlevlerinden birisi de yanlış alarmlarla öncelikle işyeri sahibinin boşuna tedirgin olmasını önlemek ve emniyet güçlerini de meşgul etmemektir.

Alarm haber alma merkezlerinin çalışma düzeni şu şekildedir: Merkezde bulunan alıcılar, aldıkları alarm ve arıza mesajlarını öncelik sırasına göre bilgisayarlara aktarmaktadır. Alarmanın geldiği yer ile ilgili tüm iletişim detayları, otomatik olarak operatörlerin önündeki ekrana gelmekte, alarm haber alma merkezi, gelen alarmanın senaryosuna göre, önceden belirlenmiş olan işlemleri gerçekleştirmektedir. Gerekli durumlarda polis merkezine bağlı özel telefon hattı üzerinden çift yönlü ses kaydı altında kolluk kuvvetleri, itfaiye, ambulans birimleri ve ilgili kişiler, alarm gelen yere yönlendirilmektedir.

Alarm sistemlerindeki olası bir arıza durumunda müşteri arızayı fark etmese dahi arızanın tespit edilip servise bildirilerek sistemlerin daimi çalışır durumda olmaları sağlanmaktadır. Alarm haber alma merkezleri, gelişen teknoloji ile, klasik alarm sistemlerindeki olay anında aradığı kişinin evde olmaması gibi durumda alarm mesajını ulaştıramaması gibi sorunları ortadan kaldırmıştır.

2.2.4.2. Alarm Haber Alma Merkezi Yasal Altyapısı

Alarm haber alma merkezi kurmak için şirketlerin öncelikle alarm haber alma merkezi kurma ve işletme yeterlilik belgesi almaları gerekmektedir. İçişleri Bakanlığı'nın 20.06.2001 tarih 2038 sayılı genelgesi ile ülke genelinde emniyet güçlerine irtibatlanmamış alarm sistemlerinin izinlerinin iptal edilmesi istenmiştir. Böylece binlerce hatalı alarma müdahale etmek zorunda kalan güvenlik güçlerinin bu

yükten kurtulması hedeflenmiştir. Bu sayede güvenlik güçleri kendilerine ulaşan doğrulanmış bilgiye müdahale edeceklerdir. Bu sistem aynı zamanda Avrupa Ülkeleri ve Amerika Birleşik Devletleri'nde uygulanan bir sistemdir. Konunun sigortacılık sistemi ve çıkarılan Avrupa Birliği Uyum yasaları ile de ilişkisi vardır.

2.2.4.3. Alarm Haber Alma Merkezinin Görevleri

Günümüzde hırsızlık ve gasp olaylarında görülen artış, alarm sistemine olan gereksinimi artırmıştır. Alarm sistemleri konutlarda ve işyerlerinde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ancak alarm sistemleri tek başına yeterli bir koruma sağlayamamaktadır. Sadece alarm sistemi kurularak tam bir güvenli olma halinden söz etmek doğru olmayacaktır. Korunan yere hırsız girdiğinde veya yangın çıktığında merkeze bağlı olmayan bir alarm sistemi işletme veya konut sahibinin olay yerinde olmaması ve alarmin tek başına çalması pek bir şey ifade etmeyecektir. Bu durumlarda, mevcut alarm sistemini, alarm merkezi bağlantısı ile bütünleşmiş bir güvenlik mekanizması haline getirmek gerekmektedir. Böyle bir durumda merkezde görev yapan uzmanlar, derhal ilgili kişiye ve olaya müdahale etmesi istenilen diğer kişilere ulaşacaktır. Buradaki amaç, olası risklerin gerçekleşmesi durumunda yetkililere bilgi aktarmak ve olaya müdahale edilmesini temin etmektir.

Sistem sayesinde ev, işyeri, depo vb. alanlar 24 saat gözetim altında tutulmaktadır. Yalnızca güvenlik açısından değil, gözetime ihtiyaç duyulan her konuda alarm haber alma merkezlerinden yararlanılabilir. Merkez önceden belirlenen güvenlik birimlerine ve noktalarına anında ulaşabilmektedir. Alarm haber alma merkezlerine yangın, baskın, soygun, su baskını vb. olaylarla açılış-kapanış ve servis ile ilgili bilgiler iletilebilmektedir.

2.2.4.4. Alarm Haber Alma Merkezi Hizmetleri

Alarm haber alma merkezlerinde çeşitli hizmetler verilmekte ve raporlamalar yapılmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

- Sistemin açma/kapama saatlerinin raporlanması,
- Sistemin hangi kullanıcılar tarafından, hangi tarih ve saatlerde açılıp kapandığının raporlanması,
- Telefon hattının kesildiğinin bildirilmesi,
- Sistemde oluşan herhangi bir arızanın bildirilmesi,
- Sistemin periyodik olarak kendini kontrol etmesi,
- Yeni şifre verilmesi,
- Sistemin kurulması, kapatılması,
- Hangi tarihlerde ve hangi sebeplerle alarmin devreye girdiğinin raporlanması,
- Sadece yangın veya hırsızlık olaylarında değil, aynı zamanda sağlık ile ilgili herhangi bir sorun yaşandığında da ilgililerin ulaşmasının temin edilmesi (<http://www.liderguvenlik.net/haber.html>).

2.2.5. Dedektiflik Hizmeti Sunan Şirketler

Özel dedektiflik kanuni çerçevede yapılan bireysel ve kurumsal araştırmaların özel kişilere yani, şahıs takibine veya araştırmasına verilmesini ifade eden bir mesleki kavramdır. Özel dedektiflik, Avrupa, Amerika ve Asya ülkelerinde yaygın bir meslektir. Türkiye’de özel dedektiflik hala yasal bir zemine oturtulamamış olsa da, bu alanda hizmet verenlerin sayısı azımsanamayacak düzeydedir.

TBMM tarafından 1994’te hazırlanan 3963 Sayılı Özel Dedektiflik Kanunu onaylanmak üzere sunulduğu Cumhurbaşkanlığı tarafından yeniden görüşülmek üzere Meclis’e iade edilmiş olup yürürlüğe girmemiştir.

Meclis’e iade edilen kanun taslağında özel dedektif (araştırmacı) “gerçek ve tüzel kişilerce talep edilen konu ile sınırlı olarak mevcut kanunlar çerçevesinde her türlü bilgileri toplayıp değerlendiren, araştırma ve inceleme yapan, gerçek ve tüzel kişilere karşı her türlü tecavüzü engelleyen veya defeden, kuruluş, bina, mal ve eşyanın korunmasını sağlayan, bu görevleri sırasında bir suçla karışlaştığında ilgilileri haberdar eden, bu arada suç kanıtlarının kaybolmamasını sağlayan ve bu kanunla verilen sınırlı yetkileri kullanan görevlidir” şeklinde tanımlanmıştır.

Hayata geçirilemeyen 3963 Sayılı Özel Dedektiflik Kanun Taslağı incelendiğinde özel dedektif, özel araştırma görevlisi ve büro personeli olarak istihdamlarının düzenlendiği, bu kişiler ile ilgili mesleğe kabul, disiplin ve pek çok detay düzenlemenin bu kanunda yer aldığı anlaşılmaktadır. Yasalaşması halinde, delil toplama ve hak arama adına özel dedektiflik sisteminin toplumsal hayata katkısının olacağı düşünülmektedir. Günümüzde yasal dayanağı olmaksızın faaliyet gösterilen özel dedektifliğin görev alanları şunlardır:

- Gözlemek, takip etmek ve rapor etmek,
- Boşanma ve velayet davalarına delil araştırmak,
- Kayıp kişileri aramak,
- Sahtekârlık ve dolandırıcılık yapanları araştırmak,
- Kayıp ve çalıntı malları araştırmak,
- Marka, patent, taklit ürün araştırmaları ve menşei tespiti gibi ticari konularda araştırmalar yapmak.

2.2.6. Özel Güvenlik Şirketlerinin Görev Alanları

Genel olarak özel güvenliğin amacı, kişi ve kuruluşları insan kaynaklı ve doğal tehlikelere karşı korumaktır. Özel güvenlik hizmetlerinin uygulama ve işlemleri, toplumsal yaşam içinde geniş bir alanı kapsamaktadır. Özel güvenlik şirketlerinin hizmet verdiği alanlar şunlardır:

- Giriş ve çıkış kontrolü,
- Kimlik kontrolü,
- Bina ve çevre koruması,
- Nöbet noktaları,
- Devriye hizmeti,
- Alarm ve gözetim hizmetleri,
- Yangın söndürme,
- Zırhlı araç ve silahlı kurye hizmetleri,
- Yakın koruma hizmetleri.

2.2.7. Özel Güvenlik Önlemleri

Özel güvenlik hizmeti veren şirketler ve birimler, hizmet sunduğu alanda bazı güvenlik önlemleri almak ve bunları uygulamak durumundadırlar. Genel kolluk uygulamalarına yakın önlemleri içeren bu uygulamalar, devriye, nokta, koruma ve alarm merkezi hizmetlerinden meydana gelmektedir. Önleyici güvenlik hizmeti veren özel güvenlik şirketleri üzerine düşen görev ve sorumlulukları kamu hizmeti ciddiyeti ile yerine getirmelidir. Söz konusu hizmetlerin hassasiyeti nedeniyle bu alanda faaliyet gösteren şirketlerin son derece dikkatli olmaları gerekmektedir.

Güvenliğin sağlanması gereken yerlerde suç oranlarının en aza indirilmesi için alınacak önlemlerin neler olacağı hakkında detaylı planlama yapılması gerekmektedir. Klasik güvenlik planlamasının yanında gelişen teknolojik imkânlardan da yararlanılmaktadır. Teknolojinin kullanımıyla oluşan son durum, ortaya güvenlik mühendisliği de denilen yeni bir iş kolunun çıkmasına sebep olmuştur.

Güvenlik mühendisliği, toplumun güvenliğinin sağlanması için mantıksal ve matematiksel plan ve programları teknolojik verilerle destekleyerek uygulamaya koymayı hedeflemektedir. Güvenlik mühendisi ise bir yerin her türlü suça karşı nasıl ve hangi sistemlerle korunması gerektiğini planlar, bunun tasarımlarını ortaya koyar, korunması gereken yerin özelliğine ve öncelikli suçların istatistiksel haritalarına göre oranın korunma öncelikleri gibi hususları araştırır (Derdiman, 2004: 30).

Özel güvenlik şirketlerinin özel güvenlik elemanları vasıtasıyla verdiği güvenlik hizmetleri nokta, devriye ve her türlü koruma faaliyetini içermektedir. Önleyici kolluk hizmetlerinin ana unsurlarını oluşturan bu faaliyetler yerine getirilirken, bazı konulara dikkat edilmesi gerekmektedir.

2.2.7.1. Devriye Hizmetleri

Devriye hizmetleri önleyici güvenlik hizmetlerinin en önemlilerindedir. Özelliği gereği görev alanında koruyucu ve caydırıcı yönde önleyici güvenlik hizmetlerine katkı sağlamaktadır.

Dalda ve Karagöz'e göre devriye; "korumakla yükümlü olduğu bölgelerde kamu düzenini korumak, olabilecek olayları, suçları olmadan önce önlemek veya olay olduktan sonra, görevli olduğu bölgede takip etmek, sanığı yakalamak, yardım isteyenlere yardım etmek üzere, yaya veya motorize üniformalı görev bölgelerinde dolaşarak yapılan görevdir" (1998: 11).

Devriye görevleri yerine getirirken uyulması gereken usul ve esaslar şunlardır:

- Devriye görevleri üniformalı ve görevin gerektirdiği teçhizatlara sahip olarak yapılır.
- Devriye görevlileri en az iki kişiden oluşur.
- Devriye hizmetleri belirli bir güzergâhta, yürüyüşler ağır adımlarla yapılır, köşe başında durarak etraf gözetlenir.
- Devriye, görevli bulunduğu yerde dolaşarak tesisleri gözlemler, şüpheli şahıs veya durumlara müdahale eder.
- Yürüyüşlerde ani dönüşler yapılarak kendilerinin gözetlenip gözetlenmediği, takip edilip edilmediğini kontrol ederler.
- Tehlike anında, her an olaylara müdahale edebilecek şekilde dikkatli ve hazır olurlar.
- Daima kendinden emin, nazik meydana gelen olaylarda telaş ve tereddüt göstermeden olayı kontrolü altına almalıdır.
- Her an genel kolluk kuvvetleri, itfaiye ve hastane ile haberleşme imkânlarına sahip olmalıdır.
- Devriye görevlileri görev yerlerini asla terk etmemelidir. Kalabalık yerlerde kolayca yapılabilecek hırsızlık, yankesicilik ve toplumsal düzeni bozucu fiillerin yapılmamasına dikkat etmelidir.

- Sabotaj ihtimali olabilecek ve patlayıcı madde koyulabilecek yerleri sürekli kontrol etmelidir.
- Görev devir teslimi yaparken görevli oldukları zaman içerisinde meydana gelen olayları arkadaşlarına bildirmelidirler.
- Devriye dolaştıklarında kendilerini kontrole gelen amirlerine o ana kadar gördükleri, duydukları, bildikleri olaylar hakkında bilgi vermelidir.
- Devriye hizmeti sırasında görev harici diğer konularla ilgilenilmemeli, haberleşme cihazları gereksiz yere meşgul edilmemelidir.
- Görevli oldukları zaman ve yer içerisinde oturarak görev yapamamalıdır.
- Devriye dolaştıkları yerlerdeki durumu çok iyi bilmeli, gerekirse önceden not etmelidir.
- Devriye görevleri sırasında gördükleri şüpheli durum ve kişiyi takip etmeli, eğer suç aleti ve unsuru görürlerse hemen müdahale ederek kolluk kuvvetlerine haber vermelidirler.
- Görevli oldukları yerlerde, kişilere, tesislere zarar verebilecek bir durum varsa gerekli önlemleri almalı, normale dönünceye kadar orada bulunmalıdırlar.
- Görevli oldukları yerlerde suç sayılan fiiller meydana gelmişse; olay yerini muhafaza ederek, varsa sanıkları yakalamalı, kolluk kuvvetleri gelinceye kadar olay yerinden ayrılmamalıdırlar.
- Gece ve gündüz görev bölgelerinde suç işlemeye yarayacak alet ve edevatın herkesin rahatça ulaşabileceği yerlerde bulunmasını engellemelidirler.
- Kapalı ve kilitli olması gereken yerlerin kontrolü yapılmalıdır.
- Devriye hizmetleri farklı zaman ve farklı güzergâhlarda yerine getirilmelidir.
- Devriye hizmetleri yerine getirilirken uygunsuz hal ve hareketlerden kaçınılmalıdır.
- Devriye hizmetleri sona erdiğinde durum, bir raporla üstlerine bildirilmelidir.

Devriye görevlisinin başarılı olabilmesi için fiziki görünüşü düzgün ve temiz olmalı, dikkatli ve iyi bir izleyici olmalıdır. Görev esnasında teçhizatı tam, ayrıca haberleşme cihazlarına sahip olmalıdır. Genel olarak devriye personeli uzlaşmacı karakterde olmalı, sinirli ve heyecanlı yapıya sahip olmamalıdır.

2.2.7.2. Nokta Görevleri

Önleyici güvenlik hizmetlerini yerine getirirken özelliği gereği en çok tercih edilen görev şeklidir. Dalda ve Karagöz, nokta görevinin tanımını; “görevli bulunduğu yerde mevcut düzenin korunması, sağlıklı bir şekilde devam etmesi, mevcut düzeni etkileyebilecek suç sayılan fiillerin meydana gelmeden önce gerekli düzenlemeyi yapmak, yardım isteyenlere yardım etmek amacıyla sabit ve üniformalı olarak yapılan görevdir” şeklinde yapmışlardır (1998: 14).

Nokta görevini yerine getiren personelin konuşlanacağı yer, koruduğu bölgeye hâkim bir noktada olmalıdır. Görev yeri, dışarıdan gelebilecek herhangi bir saldırıya karşı korunaklı ve iletişimi sağlayacak teçhizat ile donatılmış olmalıdır. Nokta görevi yapan personel görev yerini terk etmemelidir.

Nokta görevlileri; bulunduğu yere kimseyi almamalı, muhatap olduğu kişilere ciddiyetini bozmadan nazik davranmalı, görev esnasında gayri ciddi davranışta bulunmamalıdır. Kontrol noktalarında görev yapan güvenlik görevlisi koruduğu yerlere saldırıda bulunabilecek veya zarar verebilecek kişilerle tehlikeli madde taşıyanların içeri girmesini önlemek amacıyla giriş yapmak isteyenlerin üzerlerini kontrol etmelidirler. Kontrol noktasının özelliğine göre yardımcı güvenlik cihazları kullanılabilir. Bu cihazlar X-Ray cihazları ile kapı ve el dedektörleridir (Dalda, Karagöz, 1998: 15).

2.2.7.3. Koruma Hizmetleri

Özel güvenlik sisteminin en önemli faaliyetlerinden biri de koruma ve gözetimdir. Koruma ve gözetim görevleri özel güvenlik sisteminin en geniş bölümünü oluşturmaktadır. Bu tip görevler, genel olarak her türlü bina, tesis ve işyeri gibi yerlerin güvenlik görevlilerince korunmasını içermektedir. Görev alanlarına girmek isteyenleri kontrol ederek ve genel olarak işyerinin kurallarını uygulayarak bir nevi düzenleyici hizmetleri yerine getirmektedirler.

Koruma hizmetleri, geniş bir alanda yürütülen faaliyetleri kapsamaktadır. Çok çeşitli koruma tekniği, faaliyeti veya hizmeti bulunabilir. Hatta her işletmenin korunma ihtiyacı farklıdır. Hastanede verilen koruma hizmeti ile bankada verilen hizmet, birbirlerinden farklıdır. Koruma ve güvenliği sağlamada ana amaç, huzur ve düzenin sağlanması olsa da, hizmet verilen alanın özelliği ön plana çıkmakta ve ona uygun koruma sağlanmaktadır.

Son dönemde en çok verilen koruma hizmetlerinden birisi de yakın koruma hizmetidir. Özellikle günümüzde önemli görevlerde bulunan kamu görevlileriyle kamuya mal olmuş ünlülerin tehdit alması, kaçırılması veya saldırıya uğraması, yakın koruma hizmetlerine olan talebi artırmıştır. Bu alanda hizmet veren elemanların, genel olarak deneyimli olması istenirken, caydırıcı bir fiziki görünümüne sahip olması, yakın dövüş ve savunma teknikleri bilmesi, tercih edilme sebebi olmaktadır.

Amacı ve kapsamı ne olursa olsun koruma, kollama ve gözetim hizmeti verenlerin, genel olarak işverenin talimatı ve direktifleriyle hareket etmesi, işveren açısından önemlidir. Zira bu sayede işverenin istediği tam ve etkin koruma hizmeti sağlanmış ve arzulanan memnuniyet yerine getirilmiş olmaktadır.

2.2.8. Özel Güvenlik Şirketlerinin Avantajları

5188 sayılı yasa ile yapılan düzenlemeler ışığında, kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör işletmeleri güvenlik ihtiyaçlarını, kendi bünyesinde bağlı bir birim kurarak veya özel güvenlik şirketlerinden hizmet alarak karşılamaktadır. Uygulamada ayrı bir uzmanlaşma olarak kabul edilen güvenlik hizmetlerini şirketlerden almak, maliyet ve yönetim alanında önemli avantajlar sağlamaktadır.

Güvenlik elemanı sağlayan şirketleri, işletmelerin kendi bünyelerinde oluşturdukları birimlere göre avantajlı kılan unsurlardan biri de, ani olarak gelişen olaylara ilave eleman sağlama imkânına sahip olmalarıdır. Güvenlik hizmetlerinin doğası gereği farklı durumlara göre değişiklik gösterebilmektedir. İşletmenin bünyesinde örgütlenen özel güvenlik biriminin personel esnekliği azdır.

Beklenmeyen veya değişken durumları gözeterek personel ikame etmek, gereğinden fazla maliyetli olmaktadır.

Güvenlik hizmetini kendisi sağlayan birimlerde personel denetimi, sürekliliği ve yönetimi zaman zaman sorun olabilmektedir. Yılın 365 günü (7 gün / 24 saat) hizmet veren alanda düzenleme yapmak, gece, hafta sonu ile resmi ve dini bayramlarda hizmetin devamlılığını sağlamak her zaman kolay olmamaktadır. İstifa, izin veya hastalık sebebi ile doğacak ihtiyaca cevap vermek, hizmetin devamlılığını sağlamak, esnek eleman istihdam etmeyi gerekli kılmaktadır. Kurum, kuruluş ve işletmelerin kendi içinde kurmayı düşündükleri birimlerin başlangıç maliyetinin yüksek olması, personele sağlanan özlük hakları, eğitim maliyetleri, mali sigorta yaptırılması, malzeme ve üniforma sağlanması vb. konular işletmeleri dışarıdan hizmet almaya yönelmektedir.

İşletmenin çalışanlarla arasında bulunan ekonomik bağ, çalışanların aldıkları ücretlerdir. İşverenle çalışan arasında en sorunlu husus, her zaman çalışanın aldığı/alamadığı ücretler hakkında olmaktadır. Özel güvenlik şirketlerinden sağlanan hizmetlerde, hizmeti sunan kişinin hizmet verdiği işletme ile ücretini aldığı işletme farklıdır. Dolayısıyla özel güvenlik hizmeti sunan elemanların, hizmet verdiği işletme ile arasında bir ücret ilişkisi olmamaktadır. Bu sayede maaş konusunda yaşanabilecek sorunların en aza ineceği muhakkaktır.

Kurumun bağlı biriminde görev yapan personelin yönetim ve motivasyonunda her zaman sorun yaşanabilme ihtimali yüksektir. Zira üretim faaliyeti içinde olmayan güvenlik mesleğinde diğer bölümlere göre performansı etkileyebilecek sorunlar yaşanabilmektedir. Bu yüzden işletmelerin güvenlik birimlerinde uygulayacakları yönetim anlayışı ciddi, ilkeli ve boşluk yaratmayacak şekilde olmalıdır. Sektörde kontrol ve denetim mekanizmaları sürekli canlı tutulmalıdır. Özel güvenlik hizmetini dışarıdan hizmet satın alma yöntemini seçen işletmelerde bu gibi sorunlar en az düzeyde yaşanmaktadır. Özel güvenlik hizmeti sağlayan şirketlerin bu açıdan etkinliği daha fazladır.

2.3. Özel Güvenlik Eğitimi

İnsanoğlunun en temel ihtiyacı olan güvenlik, ancak bu hizmeti veren uzman ve ehil insanlar sayesinde sağlanabilmektedir. Güvenlik hizmeti veren kişilerin ve kamu güvenliğini sağlayanların, kamu gücünü kullanırken adaletli, hoşgörülü ve suçlu ile masumu ayıran bir anlayışa sahip olması gerekir. Bunlar suç işleyenleri, art niyetlileri korkutan, onları rahatsız eden, mütediyyen insanları ise koruyan, gözeten ve onlara yaşadığı ortamda huzur veren kişilerden oluşması gerekmektedir. Bu anlayış sağlandığı takdirde verilen hizmetin amacına tam olarak ulaştığı söylenebilir. Güven ortamının sağlanamadığı durumlarda ise, verilen hizmetin insanları memnun etmesi zor görünmektedir.

Güvenlik hizmeti veren kişilerin en çok eleştirilen yönlerinden biri, olaylar karşısında takındıkları tutum, davranış ve yaklaşımlarıdır. Uzun yıllar ülkemizde önemli sorun olarak karşımıza çıkan kamu gücünü kullananların eğitimi, mesleki eğitim veren okullar ve hizmetiçi eğitim uygulamaları ile karşılanmaya çalışılmaktadır. Önceleri Emniyet Teşkilatında görev yapan polis memurlarına verilen mesleki eğitimin yetersizliği tartışma konusu olmaktaydı. Ancak son dönemde polis memuru olmak için en az iki yıl yüksek eğitim veren polis meslek yüksek okulunu bitirmesi veya fakülte mezunu olunması halinde ise adayların altı aylık mesleki eğitim alması gerekmektedir. Bu alanda yapılan düzenlemeler, eğitimli kolluk kuvvetinin toplumsal yaşama kalite ve memnuniyeti getireceği muhakkaktır.

Jandarma ve Sahil Güvenlik kurumlarında ise kolluk hizmeti veren personel, muvazzaf personelden meydana gelmekte olup daha alt düzeyde hizmet verenler askerlik hizmetini yerine getiren kişilerden oluşmaktadır. Yine de ülke çapında geniş bir coğrafyada verilen güvenlik hizmetinin uzun yıllar yetersiz eğitim almış veya konusunda uzmanlaşmamış kişiler tarafından verilmesi, uygulamada birçok sorun yaşanmasına sebep olmuş ayrıca verilen hizmetin kalitesini düşürmüştür.

Türkiye’de özel güvenlik hizmeti veren kuruluşlar, bu alanda istihdam edilecek kalifiye personelin temini ve eğitimi konusunda sıkıntılar yaşamaktadırlar. Özel güvenlik sektöründe kalifiye eleman ihtiyacı, önceleri kolluk kuvvetlerinde görev yapıp ayrılmış ya da emekli olmuş insanlar tarafından karşılanırken, artan

taleplerin çokluğu karşısında bu konuda hiçbir bilgi ve deneyimi olmayan, çoğu zaman da eğitim seviyesi yetersiz kişilerden yararlanılarak giderilmeye çalışılmıştır.

Özel güvenlik eğitimi, ilk kez 5188 sayılı yasa ile uygulama alanı bulmuştur. İlgili yasanın 14. maddesinde özel güvenlik temel eğitiminin asgari eğitim süreleri belirtilmiştir. Yasa koyucu, özel güvenlik temel eğitimi teorik ve pratik eğitim ile silah eğitiminden oluşmak üzere yüzyirmi ders saatinden; yenileme eğitimi ise altmış ders saatinden az olmamak üzere belirlenerek, eğitimin niteliği, müfredatı, eğitimcilerde ve eğitim merkezlerinde aranacak şartlar ile eğitim sonucu yeterliliğin belirlenmesine ilişkin esas ve usuller ise yönetmelikle düzenlenmiştir.

2.3.1. Özel Güvenlik Eğitim Kurumları

Özel güvenlik görevlisi ve yöneticisi olmak için belli düzeyde eğitim şartı aranması, özel güvenlik eğitim kurumlarının doğmasına neden olmuştur. Kanun koyucu, mesleğe belli bir kalite ve seviye kazandırmak için güvenlik elemanlarına temel eğitimi zorunlu kılmıştır. Özel güvenlik temel eğitimini alan kursiyerlerin, İçişleri Bakanlığı'nın açtığı yeterlilik sınavında da başarılı olması gerekmektedir.

Sınavda başarılı olan özel güvenlik elemanları bu alanda çalışma hakkı kazanırlar. Ancak her beş yılda bir yenilenmek üzere özel güvenlik yenileme eğitimi de almak zorundadırlar. Türkiye'de ilk kez bir meslek dalında yapılan uygulamada yenileme eğitiminin sonunda başarısız olunması halinde özel güvenlik elemanlarının meslekte çalışma hakkı ortadan kalkmaktadır.

Özel güvenlik alanında getirilen temel ve yenileme eğitimi ile sonrasında getirilen sınavın mesleğe saygınlık, sektöre ise kalite getireceği açıktır. Ancak, 5188 sayılı yasa özel güvenlik eğitimi alanında yaşanan eksiklikleri önemli ölçüde giderse de eğitim süresinin azlığı, eğitim verenlerin niteliği ve donanım olarak yetersizliği, mesleki alanda istenen seviyeye ulaşmada sorun yaratmaktadır.

Gelişen ve artan ihtiyaca cevap vermek için, sektörde hissedilen yüksek eğitim konusunun eksikliği üç üniversitede açılan programlar sayesinde karşılanmaya çalışılmaktadır. Ancak sektörün dinamizmi göz önüne alınırsa, söz

konusu programlar, yüksek eğitim gören eleman ihtiyacına cevap vermekte yetersiz kalmaktadır.

2.3.1.1. Özel Güvenlik Eğitim İzninin Alınması

Özel güvenlik temel ve yenileme eğitimleri, İçişleri Bakanlığı'ndan faaliyet izni alan özel eğitim kurumları tarafından yapılmaktadır. Kurumlardan, özel güvenlik eğitim izni almak için yapılacak başvuruda aşağıda belirtilen şartların yerine getirilmesi istenmektedir;

- Eğitim yapılacak tesisin adresi, tapusu veya kira sözleşmesi,
- Binaya ilişkin yapı kullanma izni veya eğitim kurumu açılmasında fenni sakınca olmadığına ilişkin belediyeden alınan yazı,
- Kurucu ve yöneticilerin adli sicil kayıtları,
- Kurucu, yönetici ve uzman eğitimcilerin nüfus cüzdan sureti ve ikamet belgeleri,
- Yöneticilerin dört yıllık yüksekokul mezunu olduğunu belgeleyen diploma veya dengi belgenin örneği,
- Eğitim kurumunu temsil edecek yöneticiler için yetki belgesi,
- Yöneticilerin özel güvenlik temel eğitim sertifikası (ÖGHDKUIY, madde:31).

Müracaatların değerlendirilmesi, eğitim merkezinin bulunduğu ilde oluşturulan başkan emniyet müdürü rütbesinde olan ve toplam üç kişiden oluşan bir inceleme komisyonu tarafından yapılmaktadır. Komisyon, eğitim kurumunun özel güvenlik eğitimi verilmesine, eğitim için gerekli araç, gereç ve teçhizatın yeterli olup olmadığına, yangına karşı gerekli önlemlerin alınıp alınmadığına, belge ve bilgilerin gerçeği yansıtıp yansıtmadığını araştırarak bir rapor düzenler. Yöneticisi hakkında güvenlik soruşturması başlatılarak, inceleme ve soruşturma sonucu olumlu olan özel güvenlik eğitim kurumları hakkında "Özel Güvenlik Eğitim Kurumu Faaliyet İzin Belgesi" düzenlenir (ÖGHDKUIY, madde: 32).

2.3.1.2. Özel Güvenlik Eğitim Programı

Özel güvenlik eğitim programı hazırlanırken genel olarak amaçlanan; kursiyerlere görev, yetki ve sorumluluklarını kullanırken insan hakları ve hukukun üstünlüğü ilkesine bağlı hareket etmesini sağlamaktır. Özel güvenlik eğitim programı, özel güvenlik görevlisinin görevi sırasında etkili iletişim kurabilmesini, ateşli silah bulunduracak veya taşıyacak ise bunun hukuki koşullarını, silah mekaniği ve atış becerisini, liman güvenliğinin uluslararası standart ve gereğini, kişi koruyacak ise ilke ve yöntemlerini, elektronik güvenlik sistemleri ve cihazları, başta uyuşturucu madde kullanımı olmak üzere, sık karşılaşılan suçlar ve nedenleri ile toplumsal olaylarda tedbir alabilmeyi, olay yerindeki şüpheli cisimlere karşı davranışları, olay yerinin ve fiziksel delillerin korunmasını, yangın ve doğal afet durumlarında hareket tarzı ve alınabilecek önlemleri öğretmeyi amaçlamaktadır.

Kanun ve uygulama yönetmeliğinde biçimlendirilen özel güvenlik eğitimi müfredatı aşağıda verilen derslerden oluşmaktadır;

- Özel Güvenlik Hukuku ve Kişi Hakları,
- Güvenlik Tedbirleri,
- Güvenlik Sistem ve Cihazları,
- Temel İlk Yardım,
- Olay Yeri Koruma,
- Yangın Güvenliği ve Tabii Felaketlerde Müdahale Tarzı,
- Patlayıcı Maddeler,
- Etkili İletişim,
- Kalabalık Yönetimi,
- Kişi Koruma,
- Uyuşturucu Madde Bilgileri,
- Silah Bilgisi ve Atış.

2.3.1.2.1. Özel Güvenlik Temel Eğitimi

Özel güvenlik eğitimine alınan adaylar asgari yüzyirmi saatlik eğitime tabi tutulurlar. Programın otuz saati silah ve atış eğitimine ayrılmış olup, ateşli silah taşımayacak özel güvenlik görevlilerinin silah ve atış eğitimini alması zorunlu değildir. Bu görevlilerin temel eğitimi doksan saatten aşağı olmayacak şekilde düzenlenmiştir.

Havaalanları gibi uzmanlık gerektiren yerlerde istihdam edilecek özel güvenlik görevlileri alan dersleri ile Uyuşturucu Madde Bilgileri dersini, deniz limanlarında istihdam edilecek özel güvenlik görevlileri, Deniz Limanı Güvenliği ve Uyuşturucu Madde Bilgileri derslerini almak zorundadır. Özel güvenlik görevlilerinin çalışacakları kuruluş ve tesislerin özelliğine göre, eğitim kurumunca, programa ilave konular dâhil edilebilir (ÖGHDKUIY, madde:32).

Teori gerektiren, silah bilgisi ve atış dersleri, tüm uygulamaları ile silah atış eğitimleri poligon ortamında yapılması gerekmektedir. Atış poligonu bulunamaması halinde genel kolluğa ait atış poligonlarından yararlanılmalıdır. Kurumlar, atış eğitimini yaptıracığı atış poligonunu, eğitim faaliyetine başladığı tarihten itibaren on beş gün içinde İçişleri Bakanlığı'na bildirmek zorundadırlar. Ayrıca yine teorik bilgi isteyen Güvenlik Sistemleri dersi de güvenlik cihazlarının kurulu bulunduğu alanlarda da yapılabilir (ÖGHDKUIY, madde:32).

Özel Güvenlik temel eğitimi konusunda özel güvenlik görevlisi ve yöneticisi için aynı müfredat uygulanması eleştiri konusu olmaktadır. Günün değişen koşullarına ayak uydurabilecek ve uzmanlık gerektiren alanlarda görev yapacak olan özel güvenlik elemanlarına verilecek temel eğitime ek olarak görev aldığı alanla ilgili eğitimin verilmesi uygun olacağı düşünülmektedir.

Müfredatın güncellenerek gerçek ihtiyaca ve müşteri taleplerine daha uygun hale getirilmesi ve yönetmelikte yapılabileceğine dair genel bir hüküm bulunan aşağıdaki alanlarda yapılacak uzmanlık eğitim müfredatlarının belirlenerek, süre ve içeriklerinin netleştirilmesi için çalışmalar yapılmalıdır (Dalda, 2007);

- VIP Koruma,

- İleri Sürüş Teknikleri,
- Köpek Eğitimi ve İdareciliği,
- Turizm ve Otel Güvenliği,
- Hava Meydanları Güvenliği,
- Deniz Limanları Güvenliği,
- Değerli Eşya ve Para Nakli Güvenliği,
- Alışveriş Merkezleri Güvenliği,
- Spor Güvenliği,
- Hastane Güvenliği,
- Eğitim Kurumları Güvenliği,
- Güvenlik Sistem ve Cihazları,
- Terörizme ve Sabotajlara Karşı Önemli Tesislerin Korunması,
- Toplantı, Konser ve Sahne Gösterileri Güvenliği,
- Banka Güvenliği.

2.3.1.2.2. Özel Güvenlik Yenileme Eğitimi

Özel güvenlik yenileme eğitiminin, 5188 sayılı yasa kapsamında zorunlu olarak her beş yılda bir verilmesi uygun görülmüştür. Yenileme eğitiminin değişen, gelişen şartları ve yeni çıkan yasal mevzuatın öğrenilmesi açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Özel güvenlik görevlilerinin, beş yıllık çalışma izninin bitmesi üzerine, çalışma izninin yenilenebilmesi için özel güvenlik yenileme eğitimi sertifikası almaları gerekmektedir. Aynı şekilde, özel güvenlik şirketleri ve özel eğitim kurumlarının yöneticilerinin de yenileme eğitimini almaları ve beş yılda bir yenileme eğitimi sertifikasını Bakanlığa ibraz etmeleri zorunludur (ÖGHDKUIY, madde:34). Zorunlu ve ücretli olan özel güvenlik yenileme eğitimi tamamlandıktan sonra yapılacak sınavda başarılı olmak gerekmektedir.

Yenileme eğitimi altmış ders saatinden oluşur. Teorik ve uygulamalı dersler, ilgili eğitim kurumu tarafından, temel eğitim konuları arasından seçilerek oluşturulur. Dersler, eğitim konularındaki son gelişmeleri ve yargı içtihatlarını da kapsar. Yenileme eğitiminin yirmi ders saati silah eğitimine ayrılır. Havalimanı ve deniz

limanlarında görevli özel güvenlik görevlilerinin yenileme eğitimi için uluslararası sözleşmelerden kaynaklanan diğer hükümler saklıdır (ÖGHDKUIY, madde: 34).

2.3.1.2.3. Özel Güvenlik Sınavı ve Yeterlilik

Özel güvenlik eğitimi ve izni ile ilgili konular, Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin Beşinci Bölümünde düzenlenmiştir. Özel güvenlik temel eğitimi genelde teorik ve pratik olarak düzenlenmiştir. Temel eğitim silahlı ve silahsız olmak üzere iki ayrı branşta verilmektedir.

Adayların, özel güvenlik eğitimi süresince verilen derslerin en az üçte ikisine devamı zorunludur. Özel eğitim kurumlarınca, kursun sonunda adayların derslere devam durumunu gösteren devam çizelgesi düzenlenir. Kabul edilebilir bir özrü bulunmaksızın derslerin %10'undan fazlasına devam etmeyenlerin kursla ilişkisi kesilir (ÖGHDKUIY, madde: 35).

Özel güvenlik temel eğitimini tamamlayanlar yazılı ve uygulamalı sınava tabi tutulur. Sınava kabul edilebilmek için adaylardan eğitim kursu devam çizelgesi istenir. Yazılı sınav, merkezi sınav komisyonunca hazırlanan sorularla illerde yapılır. Bakanlıkça belirlenen sayıda yazılı sınav gözlemcisi ve illerde yapılacak uygulamalı sınav komisyonlarında görevlendirilecek personel, valilik tarafından belirlenir (ÖGHDKUIY, madde: 36).

Yazılı sınav soruları Merkezi Sınav Komisyonu tarafından hazırlanır. Yazılı sınavın yeri, tarihi, başvuru süresi, başvuru sırasında istenecek belgeler ve diğer hususlar en az onbeş gün önceden Komisyon tarafından belirlenerek ilan edilir. Yazılı sınav soruları, eğitim konularının ağırlığına göre ve konuların tamamını kapsayacak şekilde hazırlanır ve çoktan seçmeli olarak yapılır (ÖGHDKUIY, madde: 37).

Uygulamalı sınav, yazılı sınavdan hemen sonra yapılır. Sınava girecek aday sayısının fazla olması halinde, illerde birden fazla uygulamalı sınav komisyonu

oluşturulabileceği gibi, sınav aynı gün bitirilemediği takdirde, devam eden günlerde de tamamlanabilir. Sınav, adayların silah bilgisi ve atış becerilerinin ölçülmesinden oluşan iki aşamayı kapsar. Sınav puanı yüz puan üzerinden, yarısı silah bilgisinden, diğer yarısı atış becerisinden verilir (ÖGHDKUIY, madde: 38).

Adayların başarı puanı, yazılı ve uygulamalı sınavdan aldıkları puanların toplamının aritmetik ortalamasıyla bulunur. Adayların başarı puanının yeterli sayılabilmesi için, sınav ortalamasının en az altmış, yazılı ve uygulamalı sınav puanlarının ise her birinin en az elli olması şartı aranır. Sınavlarda yeterli başarıyı sağlayamayan adaylar, yeniden özel eğitim kursuna devam etmeksizin aynı yıl içinde birbirini takip eden üç sınava katılabilir. Her üç sınavda da başarısız olan veya başarısız sayılan adaylarda tekrar özel eğitim kursuna devam şartı aranır. Silahsız olarak görev yapacak özel güvenlik görevlilerinin sınavları, sadece yazılı sınavdan oluşur. Bu sınavda en az altmış puan alan adaylar başarılı sayılır. Yenileme eğitimi sonunda yeterliliğin belirlenmesinde temel eğitime uygulanan hükümler uygulanır (ÖGHDKUIY, Madde: 39).

2.3.2. Yüksek Öğretimde Özel Güvenlik Programları

Sektördeki yaşanan hızlı büyüme ve gelişme, güvenlik ihtiyacının giderek artması, çalışma alanlarının çeşitlenmesi ve bu ihtiyaca cevap verebilecek eğitilmiş elemanın bulunmaması, bazı üniversitelerin bünyelerinde özel güvenlik yüksekokulu açılması düşüncesine temel oluşturmuştur. Özel güvenlik programları, sektörde istihdam edilecek personelin, ilgili yasa ve yönetmelikler konusunda donanımlı, teknolojik gelişime ayak uydurabilecek düzeyde olmasını amaçlanmaktadır. 5188 sayılı kanun, güvenlik bölümlerinden (fakülte veya meslek yüksekokulu) mezun olanlar, beş yıl süreyle silah eğitimi hariç özel güvenlik temel eğitimi almış sayılmaktadırlar. Halen İstanbul, Uludağ ve Kocaeli Üniversitelerinde özel güvenlik eğitimi veren programlar mevcuttur.

2.4. Özel Güvenlik Elemanları

Özel güvenlik elemanları, özel güvenlik sisteminin özünü oluşturmaktadır. Özel güvenlik alanında yaşanan değişimin bir boyutu da “özel güvenlik elemanları” yönüyle olmuştur. 5188 sayılı yasa ile yapılan düzenlemeler neticesinde özel güvenlik, mesleki olarak sağlam zemine oturtularak, kayıt dışı istihdamın önemli ölçüde önüne geçilmiştir.

Özel güvenlik elemanlarının tanımı Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından şu şekilde yapılmaktadır; Kanun kapsamında özel koruma ve güvenlik hizmetini yerine getirmek amacıyla istihdam edilen, silahlı/silahsız görev yapan kişilerdir (<http://ozelguvenlik.pol.tr/teskilatkavram.asp>).

Özel güvenlik elemanı olabilmek için gerekli şartları taşıyanlar, verilen temel eğitim ve yapılan sınav sonrası başarılı olmaları halinde çalışma izni alabilmektedirler. Her beş yılda bir yenileme eğitimi yapılması tartışma yaratmış olsa da yenileme eğitimi ile mesleki eğitimin yaşam boyu sürmesi amaçlanmaktadır. Özel güvenlik elemanı olarak görev yapan personelin hukuksal statülerinde (işçi/memur) farklılık vardır ancak sahip oldukları yetki ve sorumluluk aynıdır.

2.4.1. Hukuksal Statüleri

Özel güvenlik elemanlarının sahip olduğu yetki ve sorumluluklar aynı olsa da hukuksal statüleri üç grupta toplanmaktadır (Derdiman, 2005: 35). Bunlar;

- Kamu kurumunda memur statüsünde görev yapan özel güvenlik elemanları,
- Bir kuruluştaki işçi statüsünde görev yapan özel güvenlik elemanları,
- Özel güvenlik şirketine bağlı olarak işçi statüsünde görev yapan özel güvenlik elemanlarıdır.

Özlük hakları, yaşanan statü farklılığının en belirgin olduğu alandır. Memur statüsünde görev yapan özel güvenlik görevlilerinin çalışma şartları, işten çıkarılma zorluğu, disiplin suçlarına göre daha korunaklı olması, mali ve izin hakları açısından

işçi statüsünde görev yapan özel güvenlik elemanlarına göre daha avantajlıdır. Özel güvenlik şirketinde işçi olarak çalışanların, 5188 sayılı Kanu'na göre sendika kurma ve üye olmaları önünde bir engel olmamakla birlikte memur statüsünde görev yapan elemanların bu hakları kullanması yasaktır.

2.4.2. Özel Güvenlik Elemanında Aranılan Şartlar

Özel güvenlik elemanlarında aranılan genel şartlar 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin 10. Maddesi'nde düzenlenmiştir:

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- Silahsız olarak görev yapacaklar için en az sekiz yıllık ilköğretim; silahlı olarak görev yapacaklar için en az lise veya dengi okul mezunu olmak,
- Herhangi bir suçu olmamak,
- Kamu haklarından yasaklı olmamak,
- Görevin yapılmasına engel olabilecek vücut ve akıl hastalığı ile özrü bulunmamak (bir hastaneden veya yeterli bir sağlık kuruluşundan alınan “özel güvenlik görevlisi olur” ibareli sağlık raporu istenir),
- Özel güvenlik temel eğitimini başarı ile tamamlamış olmak.

2.4.2.1. Sağlık Şartları

Özel güvenlik görevlisi çalışma izni verilebilmesi için, Kanunun 10. maddesinde sayılan şartların yanı sıra aşağıda belirtilen hususları kapsayacak şekilde, bir hastaneden veya yeterli bir sağlık kuruluşundan alınan “özel güvenlik görevlisi olur” ibareli sağlık raporu istenir (ÖGHDKUİY, madde: 18).

- Psikiyatri: Psikiyatrik bir hastalık veya kişilik bozukluğu (Psikopati); alkol ve uyuşturucu bağımlılığı olmamak,
- Nöroloji: Özel güvenlik hizmetini yerine getirmesine engel teşkil edebilecek nörolojik rahatsızlığı olmamak,

- Göz: Körlük, gece körlüğü veya renk körlüğü olmamak,
- Kulak Burun Boğaz: Özel güvenlik hizmetini yapmasına engel teşkil edebilecek işitme kaybı olmamak,
- Ortopedi: Kas veya iskelet sisteminde ileri derecede hareket kısıtlılığı olmamak.

2.4.2.2. Çalışma İzni

Yapılacak güvenlik soruşturması olumlu olan özel güvenlik elemanlarına ruhsat harcını yatırdıkları takdirde beş yıl süreyle geçerli “özel güvenlik görevlisi kimlik kartı” verilir. Kimlik belgesinde çalışma izin süresi belirtilir. Özel güvenlik görevlilerinde aranan şartlardan herhangi birisinin kaybedildiğinin tespiti halinde çalışma izni valilikçe iptal edilir. Özel güvenlik görevlisi çalışma izni için yapılacak başvurulara aşağıdaki belgeler eklenir (ÖGHDKUİY, madde: 17).

- Diploma fotokopisi,
- Nüfus cüzdan fotokopisi,
- Adli sicil kaydı,
- Dört adet vesikalık fotoğraf,
- Sağlık raporu,
- Özel güvenlik temel eğitim sertifikası.

Güvenlik soruşturması özel güvenlik eğitimi devam ederken de yaptırılabilir. Bu takdirde başvuru sırasında özel güvenlik temel eğitimi sertifikası istenmez. Silahsız olarak görev yapacak özel güvenlik görevlileri hakkında sadece arşiv araştırması yapılır. Genel kolluk kuvvetinden emekli olanlar ile en az beş yıl fiilen bu görevde çalıştıktan sonra kendi istekleri ile görevinden ayrılmış olanlarda, emekli oldukları veya ayrıldıkları tarihten itibaren beş yıl süre ile özel güvenlik temel eğitimi şartı aranmaz. Üniversitelerin güvenlik fakültesi veya güvenlikle ilgili meslek yüksekokullarından mezun olanlardan da mezun oldukları tarihten itibaren beş yıl süre ile silah eğitimi hariç özel güvenlik temel eğitimi şartı aranmaz (ÖGHDKUİY, madde: 17).

2.4.3. Çalışma Esasları ve Mali Sorumluluk Sigortası

Özel güvenlik elemanlarının en önemli görevi, görev yaptıkları alanda suç işlenmesine karşı caydırıcı olmalarıdır. Önleyici güvenlik hizmetleri olarak da nitelendirilen bu eylemler, ilgili kanun, yönetmelik ve işletmenin genel prensipleri doğrultusunda yapılmalıdır.

2.4.3.1. Çalışma Esasları

Özel güvenlik görevlileri üniformalı görev yaparlar. Özel güvenlik görevlilerinin giyeceği üniforma, Türk Silahlı Kuvvetleri ve genel kolluk kuvvetleri ile kanunlarla kurulan özel kolluk kuvvetlerinde kullanılan renkte, biçim ve motifte olamaz. Üniforma ve üniformayı tamamlayan unsurlar ve teçhizat, özel güvenlik birimlerince belirlendikten sonra, ilgili komisyonun onayına sunulur. Üniformada şirketi tanıtıcı isim, işaret veya logo bulunmalıdır.

Özel güvenlik şirketlerince kullanılacak üniforma ve üniformayı tamamlayan unsurlar ile teçhizat Bakanlıkça onaylanır. Özel güvenlik görevlileri gece görevinde, spor müsabakalarında, konser ve sahne gösterilerinde üniformanın üzerine, arkasında ışığı “özel güvenlik” ibaresi yazılı yeleşgi giyerler (ÖGHDKUIY, madde: 22).

2.4.3.2. Mali Sorumluluk Sigortası

Özel Güvenlik Mali Sorumluluk Sigortası; özel güvenlik işi yapan veya şirketinde özel güvenlik görevlisi istihdam edenlerin yaptırmakla zorunlu oldukları sigortadır. Bu sigorta ile sigorta ettiren tarafından istihdam edilen özel güvenlik görevlilerinin, özel güvenlik hizmetine dair mevzuat çerçevesindeki görevlerini yerine getirmeleri sırasında üçüncü şahıslara verecekleri zararları, sigorta poliçesinde belirtilen tutara kadar teminat altına almaktadır. Ayrıca bu sigorta, sigorta ettirenin,

sigorta konusu olaylar sonucunda kendisine yöneltilebilecek haksız taleplere karşı savunmasını da temin etmektedir.

Özel Güvenlik Mali Sorumluluk Sigortası kapsamına, kamu kurum veya kuruluşlarında veya özel güvenlik şirketine bağımlı olmaksızın çalışan özel güvenlik görevlileri dâhil edilmemiştir. Tüm özel güvenlik elemanlarını kapsamayan bu uygulama, üçüncü kişilere verilecek zararların karşılanması konusunda sorunlara yol açabilmektedir.

2.4.4. Özel Güvenlik Elemanlarının Yetkileri

Genel olarak yetki, sorumluluğun eşi olarak ifade edilmektedir. Tanım olarak yetkinin “bir işi yapma gücünü sağlayan veya göreve dayanan kudret olarak ya da Anayasa ve kanunların idari makam ve organlara tanıdığı karar alabilme ve muamele yapabilme güç ve yeteneğini ifade eder” şeklinde yapılabilir (Yaşar, 2001: 156).

Yetki, Anayasa ve yasalardan güç alır, dolayısıyla yetkinin yasal kaynağı ve yasal sınırları vardır. Buradan hareketle özel güvenlik görevlileri, yetkilerini sadece görevli oldukları süre içerisinde ve görev yaptıkları alanda kullanabilirler. Sınırları yasa ile belirlenen ve özel güvenlik elemanlarına tanınan yetkiler Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin 7. Maddesi’nde şu şekilde sıralanmıştır:

- Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme,
- Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme,

- 1412 sayılı Ceza Muhakemeleri Usulü Kanununun 127'nci⁴ maddesine göre yakalama ve yakalama nedeniyle orantılı arama,
- Görev alanında, haklarında yakalama, tutuklama veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama,
- Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme,
- Hava meydanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme,
- Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma,
- Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma,
- Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama,
- Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemeleri Usulü Kanununun 157'nci⁵ maddesine göre yakalama,
- Türk Medeni Kanunu'nun 981'inci⁶ maddesine, Borçlar Kanunu'nun 52'nci⁷ maddesine, Türk Ceza Kanunu'nun 49'uncu⁸ maddesinin birinci fıkrasının (1) ve (2) numaralı bentlerine göre zor kullanma.

⁴ **Madde 127** - (Değişik madde: 08/06/1936 - 3006/1 md.) Meşhud cürüm sırasında rastlanan veya meşhud cürümden dolayı takib olunan şahsın firarı umulur veya hemen hüviyetini tayin mümkün olmazsa tevkif müzekkeresi olmaksızın dahi o şahsı herkes muvakkaten yakalayabilir. Cumhuriyet Müddeiumumisi veya derhal amirlerine müracaat imkanı olmayan hallerde zabıta memurları tevkif müzekkeresi kesilmesini müstelzim ve aynı zamanda tehirinde mazarrat umulan hususlarda maznunu muvakkaten yakalayabilirler. Takibi şikayete bağlı olup küçüklere yahut beden veya akıl hastalığı yahut malûliyet dolayısıyla kendisini idareden aciz bulunanlara karşı işlenen meşhud cürümlerde maznunun yakalanması şikayete bağlı değildir. İşlenmekte olan suç, meşhud suçtur. Henüz işlenmiş olan suç ile suçun işlenmesinden hemen sonra zabıta veya suçtan zarar gören şahıs yahut başkaları tarafından takib edilerek veya suçun pek az evvel işlendiğini gösteren eşya veya izlerle yakalanan kimsenin işlediği suç da meşhud suç sayılır.

⁵ Ceza muhakemeleri Usulü Kanunu Madde 157 - (Değişik madde: 21/05/1985 - 3206/33 md. Olay mahallinde görevine ait işlemlere başlayan memur bu işlemlerin yapılmasını kasten ihlal eden veya yetkisi dahilinde aldığı tedbirlere aykırı davranan şahısları işlemlerin sonuçlanmasına kadar göz altına almaya yetkilidir. Şu kadar ki, bu süre yirmidört saati geçemez.

⁶ Türk Medeni Kanunu Madde 981.- Zilyet, her türlü gasp veya saldırıyı kuvvet kullanarak defedebilir. Zilyet, rızası dışında kendisinden alınan şeyi taşınmazlarda el koyanı kovarak, taşınırlarda ise eylem sırasında veya kaçarken yakalananın elinden alarak zilyetliğini koruyabilir. Ancak, zilyet durumun haklı göstermediği derecede kuvvet kullanmaktan kaçınmak zorundadır.

⁷ Borçlar Kanunu Madde 52 - Meşru müdafaa halinde mütecevizin şahsına veya mallarına yapılan zarardan dolayı tazminat lazım gelmez. Kendisini veya diğerini zarardan yahut derhal vukubulacak bir tehlikeden vikaye için

2.4.4.1. Silah Bulundurma ve Taşıma Yetkisi

Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin 8. Maddesi, özel güvenlik görevlilerine tanınan silah bulundurma ve taşıma yetkisini düzenlemektedir. Yapılan düzenlemede hangi koruma ve güvenlik hizmeti için ne miktar ve özellikte ateşli silah bulundurulabileceği, komisyon tarafından belirlenir denilmektedir. Ancak eğitim ve öğretim kurumlarında, sağlık tesislerinde, talih oyunları işletmelerinde, içkili yerlerde silahlı özel güvenlik görevlisi çalıştırılmasına izin verilmemektedir. Özel güvenlik görevlileri, özel toplantılarda, spor müsabakalarında, sahne gösterileri ve benzeri etkinliklerde de silahlı olarak görev yapamazlar. Silahsız görev yapacak kişilere getirilen 18 yaş şartı, silahlı görevde 21 yaş olarak belirlenmiştir. Diğer yandan silahlı eğitime girmek isteyen kişinin en az lise eğitimi almış olması ve görevini yapmasına engel olabilecek bir özrü bulunmaması gerekmektedir.

Koruma ve güvenlik hizmetinde kullanılacak silah ve teçhizat, ilgili kişi veya kuruluş tarafından temin edilmektedir. Özel güvenlik şirketleri ateşli silah satın alamaz ve bulunduramazlar. Ancak özel güvenlik şirketlerine, para ve değerli eşya nakli, geçici süreli koruma ve güvenlik hizmetlerinde kullanılmak üzere, özel güvenlik eğitimi veren kurumlara, silah eğitiminde kullanılmak üzere, komisyonun kararı ve valinin onayı ile silah alma, kullanma ve taşıma izni verilebilir.

2.4.4.2. Görev Alanı

Özel güvenlik görevlilerinin görev yapacağı alanların, korunma ve güvenliğinin sağlanması için izin alınması gerekmektedir. Özel güvenlik görevlilerinin sahip olduğu yetkileri sadece görevli oldukları süre içinde ve görev

başkasının mallarına hâle iras eden kimsenin borçlu olduğu tazminat miktarını hakim, hakkaniyete tevfikân tayin eder. Kendi hakkını vikaye için cebri kuvvete müracaat eden kimse hal ve mevkiâ nazaran zamanında hükümetin müdahalesi temin edilemediği yahut hakkının ziyâa uğramasını yahut hakkının kullanılması hususunun pek çok müşkül olmasını meni için başka vasıtalar mevcut olmadığı takdirde, bir günâ tazminat itasıyle mükellef olmaz.

alanlarında kullanabilirler. Özel güvenlik çalışanları silahlarını görev alanı dışına çıkaramazlar.

İşlenmiş bir suçun sanığı veya suç işleyeceğinden kuvvetle şüphe edilen kişinin takibi, dışarıdan yapılan saldırılara karşı tedbir alınması, para ve değerli eşya nakli, kişi koruma ve cenaze töreni gibi güzergâh ifade eden durumlarda güzergâh boyu görev alanı sayılır. Görev alanı, zorunlu hallerde komisyon kararıyla genişletilebilir (ÖGHDKUIY, madde: 9).

2.4.5. Özel Güvenliğin Denetimi

Hızla büyüyen özel güvenlik sektöründe en önemli sorunlardan birisi, yaşanan denetim eksikliğidir. İyi niyetle hazırlanmış ve ilk sonuçları olumlu bulunan güvenlik hizmetlerinin özelleşmesi, uygulamanın devamında denetim sorununu gündeme getirmiştir. İçişleri Bakanlığı'nın izniyle kurulan özel güvenlik birimleri, şirketleri ve eğitim kurumlarının denetimi yine aynı bakanlık görevlilerine ve valiliklere verilmiştir. Denetimin, mahiyeti, kapsamı, usul ve esasları yönetmelikle belirlenmiştir. İlgili yönetmeliğin 6. maddesinde “mülkî idare amirleri havalimanı, liman, gümrük, gar ve istasyon gibi yerler ile spor müsabakalarının, sahne gösterilerinin ve benzeri etkinliklerin yapıldığı yerlerdeki özel güvenlik tedbirlerini denetlemeye ve kamu güvenliğinin gerektirdiği hallerde ek önlemler aldirmaya yetkilidir” denilmektedir.

Denetim sonucu tespit edilen eksikliklerin ilgili kişi, kurum, kuruluş ve şirketlerce verilen süre içinde giderilmesi zorunludur. Amacı dışında faaliyet gösterdiği veya suç kaynağına dönüştüğü tespit edilen şirketlerin ve özel eğitim kurumlarının faaliyet izni iptal edilir. Bu şekilde faaliyet izni iptal edilen şirketlerin veya kurumların, kurucu ve yöneticileri, özel güvenlik şirketlerinde ve özel güvenlik eğitimi veren kurumlarda kurucu ve yönetici olamazlar (ÖGHDKUIY, madde: 22).

Ancak özellikle büyük şehirlerde yaşanan ve genelde eleman eksikliğinden kaynaklanan denetim yetersizliği özel güvenlik sektörüne olumsuz etki yapmaktadır. Artan güvenlik ihtiyacının kaliteli şekilde karşılanması ve olumsuzlukların yaşanmaması, yapılacak denetimlerle doğrudan ilgilidir.

2.5. Özel Güvenlik Hizmeti Almak

Özel güvenlik hizmeti alacaklar açısından hizmet iki farklı şekilde sağlanabilmektedir: Özel güvenlik görevlisi istihdam edilerek, kurum bünyesinde özel güvenlik birimi kurmak veya özel güvenlik şirketinden hizmet satın almak.

Kişi ve kuruluşlar, özel güvenlik izni için valiliklere yapacakları başvuruda özel güvenlik hizmetinin konusunu, özel güvenlik hizmetinin ne şekilde sağlanacağını, hizmetin azami olarak kaç personel ile yürütüleceğini, ihtiyaç duyulacak silah ve teçhizatın azami miktar ve niteliğini belirtmesi gerekmektedir.

2.5.1. Özel Güvenlik İzin Belgesi

Komisyon, koruma ve güvenlik hizmetini yerine getirecek personelin, bulundurulabilecek veya taşınabilecek silah ve teçhizatın azamî miktarını ve niteliğini, gerekli hallerde diğer fizikî ve aletli güvenlik tedbirlerini belirlemeye de yetkilidir. Komisyonun özel güvenlik izni verilmesi ya da verilmemesi yönündeki kararları valinin onayına sunulur. Özel güvenlik izni verilen kişi ve kuruluşlar için “özel güvenlik izin belgesi” düzenlenir. Genel güvenlik kapsamında korunmanın mümkün olduğu ya da özel koruma ve güvenlik uygulamasının kamu hürriyetlerinin korunması açısından sakıncalı görüldüğü hallerde özel güvenlik izni verilmemesine karar verilir ve bu kararın gerekçesi de belirtilir.

Toplantı, konser, sahne gösterileri ve benzeri etkinliklerde, para veya değerli eşya nakli veya cenaze töreni gibi geçici veya acil hallerde, özel güvenlik izni vali tarafından verilebilmektedir. Özel güvenlik birimlerinde istihdam edilen özel güvenlik personelinin listesi ve özel güvenlik mali sorumluluk sigortası poliçelerinin birer sureti, personelin göreve başladığı tarihten itibaren on beş gün içinde valiliğe verilir. Kişi, kurum ve kuruluş, istihdam edilen veya herhangi bir sebeple görevinden ayrılan özel güvenlik görevlileri onbeş gün içinde valiliğe bildirilir. Özel güvenlik hizmetinin şirketlere gördürülmesi halinde kişi ve kuruluşların ayrıca bildirim yükümlülüğü yoktur.

Geçici ve acil hallerde özel güvenlik izni, hizmeti yerine getirecek güvenlik şirketi tarafından alınır. İzin için yapılacak başvuruda koruma ve güvenlik hizmeti verilecek alan, istihdam edilecek özel güvenlik görevlileri ve kullanılacak teçhizat belirtilir. Hizmetin özelliğine ve önemine göre, valilikçe güvenlik planı istenebilir. Güvenliğin sağlanması için ilgili şirket tarafından öngörülen tedbirlerin yetersiz görülmesi halinde valilik ilave tedbirler alınmasını veya güvenlik planının değiştirilmesini istemeye yetkilidir. İznin konusu para ve değerli eşya nakli ise ayrıca, taşınacak silahlar ve kullanılacak araçlar başvuru dilekçesinde belirtilmelidir. Bankaların özel güvenlik birimlerince gerçekleştirilecek para nakli için özel güvenlik izni alınması gerekmektedir.

Özel güvenlik birimleri ve özel güvenlik şirketleri, yönetmelik kapsamında güvenlik hizmeti verecekleri tesis ve alanlara ilişkin koruma ve güvenlik planlarının bir örneğini otuz gün içerisinde valiliğe verir. Valilik, koruma ve güvenlik planlarında değişiklik yapılmasını veya plandaki yetersizliklerin otuz gün içerisinde giderilmesini isteyebilir. Yasa ile ayrıca özel güvenlik görevlisi olarak istihdam edilecek kişilerde de, başta bu konuda yetkilendirilmiş kurumlar tarafından verilen eğitim ve iki aşamalı sınavdan geçmiş olmaları olmak üzere, belli şartlar aranmaktadır. Yasada güvenlik görevlilerinin yetkileri ve sorumlulukları da belirlenmiştir.

2.5.2. Özel Güvenlik Komisyonu

Yasa hükümlerine göre her ilde özel güvenlik komisyonu kurulmuştur. Komisyon, valinin görevlendireceği bir vali yardımcısı ile il emniyet müdürü, il jandarma komutanlığı, ticaret odası başkanlığı ve sanayi odası başkanlığının temsilcilerinden oluşmaktadır. Özel güvenlik izni verilmesi ya da uygulamanın kaldırılması için başvuran kişi ya da kuruluşun temsilcisi de komisyonun ilgili toplantısına üye olarak katılabilmektedir.

2.6. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Kalite

Hizmetlere duyulan ihtiyaç, zaman içinde kaliteli hizmete olan gereksinimi de beraberinde getirmiştir. İnsanlar ihtiyaç duydukları hizmetlerin en iyisini almak istemektedirler (Karahan, 2006: 18). Örneğin hiç kimse, çocuğu için nasıl bir eğitim hizmeti verilirse verilsin demez, en iyisinin olmasını ister. Bu nedenle üretilecek hizmetlerde kaliteyi istemek ve mutlaka gözetmek gerekir.

Üretilen hizmetin kalitesini, somut mallar gibi ölçebilecek bir alet ya da cihaz yoktur. Hizmetin kalitesini ölçecek olan onu alan insandır (Karahan, 2006: 18). Hizmetlerin kalitesi insandan insana farklılık göstereceği gibi, yine insanların eğitim, kültür, gelir ve sosyal düzeyleri hizmetin kalitesini etkileyen faktörlerdir. O halde hizmeti pazarlayanların amaçlarından birisi, müşterinin beklentilerini karşılamak değildir. Her müşterinin alacağı hizmetten beklentisi vardır. Alınan hizmet karşısında müşteri tatmin olmazsa, verilen hizmet kalitesiz olarak algılanacaktır (Hamer, 2006: 219).

Hizmet sunan şirketlerde hem iç hem de dış paydaşlarda memnuniyeti artırmak genel amaç olmalıdır. İşletmeleri farklı kılan unsurların başında sunduğu hizmetin kalitesi ve müşterinin memnuniyeti gelmektedir. Hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirme yapabilmek için, hizmeti alan insanların, verilen hizmet ile ilgili memnuniyet ya da memnuniyetsizlikleri sürekli izlenmelidir. Hizmetlerde ortalama bir kalite söz konusu olamaz (Karahana: 2006, 18). Hizmetin kaliteli olup olmadığını ölçecek olan, o hizmeti alanlardır. Özel güvenlik hizmeti alan kurum veya kuruluşlar, korunmasını ve güvenliğinin sağlanmasını istedikleri yerlerde bir takım sorunları aşmak için hizmet aldığı firma ile yakın ilişkiler içinde olmalıdır.

Hizmet verilecek olan yerlerin muhtemel güvenlik riskleri hizmeti alan ve sunan işletmeler tarafından beraber tespit edilerek, istenmeyen olayları en aza indirmeye gayret gösterilmelidir. Güvenlik hizmetini sağlayan şirketin, hizmet verdiği kurumdaki yetkili ve sorumlu makamlarla ortak çalışması; bilgi, istek ve tavsiyeleri göz önüne alması gerekir. Konusunda uzmanlaşmış, halkla ilişkileri kuvvetli, yetki ve sorumluluk almasını bilen personel ile verilen hizmet, hem hizmette kaliteyi hem de etkinliği artıracaktır.

Güvenlik hizmetlerinde etkinlik suçların önlenmesi, suçluların yakalanması ve kamu düzeninin korunması konularında güvenlik birimlerinin minimum zaman ve kaynak kullanarak gösterdikleri performans olarak tanımlanabileceği gibi, ülkelerin gelişmişlik düzeyleri ele alınırken faili meçhul olayları aydınlatan ülkeler gelişmiş, aydınlatamamış ülkeler ise azgelişmiş ülkeler kategorisine sokulmaktadırlar (Sönmez, 200: 235).

Nitelik ve kalite birbirini tamamlayan iki sözcük olup nitelik yoksa kalitenin de olmadığı anlamına gelmektedir. Kelime anlamı basit gibi görünse de bu iki sözcük, hizmet alanında ulaşılması güç bir olguyu anlatmaktadır. Her alanda olduğu gibi güvenlikte de insanlar niteliği ve kaliteyi aramakta, böylece daha güvenli bir yaşam süreceğini bilmektedirler. Gelişmiş toplumlarda yaşayan insanlar için ise kaliteli ve nitelikli hizmet almak, artık olmazsa olmazlardandır. Bununla birlikte nitelik ve kaliteye ulaşmak zor, maliyetli uzun bir süreçtir.

2.6.1. Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing)

Özel güvenlik sisteminin gelişmesine etki eden ve işletmelerin kendi alanlarında yoğunlaşmalarına sebep olacak faktörlerden biri de dış kaynak kullanımıdır. Dış kaynak kullanımı iş yönetiminde, belli iş alanlarında uzmanlaşmış firmalara iş aktarımı yapılarak, firmanın asıl işine odaklanmasını sağlayan bir yöntemdir. Dış kaynak kullanımıyla firma içi işbölümü uzman kurumlara aktarılmakta ve bu şekilde iş yoğunluğu yaşayan firma etkin bir maliyet ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Firma ise tamamen kendi sektöründe uzmanlaştığı konular üzerine eğilebilmekte, iş verimliliğini üst seviyelere çıkarabilmektedir. Bu konuda Prahalad ve Hamel “gelecekte çok az firma dünya çapında beş ya da daha fazla yeteneğe sahip olacaktır” diyerek firmaların kendi öz ya da temel yeteneklerine odaklanmak zorunda kalacaklarına vurgu yapmaktadırlar (Praland ve Hamel 1990: 84).

Gelişmiş ülkelerde geniş alanlarda kullanılan bu yöntem ülkemizde yaygınlaşmış olsa da belli alanların dışına çıkılamamıştır. Özel güvenlik sisteminin gelişmesine etki eden ve işletmelerin kendi alanlarında yoğunlaşmalarına sebep

olacak faktörlerden biri de dış kaynak kullanımınıdır. Dış kaynak kullanımı sayesinde işletmeler güvenliklerini daha etkin ve daha az maliyetle alabilme imkânına kavuşmuş olmaktadır.

2.6.2. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik

Toplumsal taleplerin en iyi şekilde karşılanabilmesi, mevcut kaynakları en rasyonel biçimde kullanabilme imkânına bağlıdır. En az çaba ve masraf ile en iyi sonucu elde edebilme teknik ve yöntemlerinin araştırılması gerekmektedir. Örgüt kuramlarının hemen hemen tümü etkinliği amaçlamaktadır. Etkinlik, örgütün çıkarılarının ekonomik ve teknik araçlar yanında siyasal araçlar da kullanarak en üst düzeye çıkarılmasıdır (Tosun, 1981: 1).

Verimlilik ise, üretilen mal veya hizmetin miktarı ile bu üretimde kullanılan girdi miktarı arasındaki ilişkidir (Kök, 1991: 38). En az kaynak kullanarak elde edilen sonuç istenen ve beklenen düzeyde ise verimlilik sağlanmış olur. Verimlilik ve etkinlik farklı kavramlar olmasına rağmen zaman zaman eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Verimliliğin özünde etkinlik vardır. Etkinlik ve verimlilik, örgüte mal veya hizmet üretimini en üst düzeye çıkarmayı amaçlar.

Güvenlik hizmetlerinde etkinlik, suçların önlenmesi, suçluların yakalanması ve kamu düzeninin korunması konularında güvenlik birimlerinin minimum zaman ve kaynak kullanarak gösterdikleri performans olarak tanımlanabilir.

Güvenlik hizmeti üretmek için kurulan güvenlik örgütlerinin varlıklarını sağlıklı bir şekilde sürdürerek bu amaçlarını gerçekleştirmeleri, toplum bakımından yaşamsal bir önem taşımaktadır. Güvenlik hizmetlerinde etkinliğin artırılması konusu hiçbir dönemde günümüzde olduğu kadar önem kazanmamıştır. Dünyadaki siyasi, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmelere dönük amaçların gerçekleştirilmesi ve çalışanların verimliliğini artırıcı bir ortam sağlanması zorunludur. Güvenlik hizmetlerinde kamu kaynakları ve insan gücü etkin, verimli ve bilinçli bir şekilde kullanılmadığı takdirde toplumda düzen ve güvenliği sağlamak mümkün olmaz (Yılmaz, 1996: 50).

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda “devletin güvenlik hizmeti gören kuruluşlarından beklediği; suç işlenmesine karşı ve işlenen suçların sanık ve delilleri ile birlikte yargı organına teslimi konusunda kesin kararlılıklarını, tarafsızlıklarını ve güçlerini hukuka ve kanunlara daima uygun olmaktır” denilmiştir (2001: 14).

2.6.3. Özel Güvenlik Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti

Hizmet kalitesindeki gelişmelerin bir işletmeye daha fazla yeni müşteri kazandıracağı, mevcut müşterileriyle iş hacmini artıracacağı, işletmeye avantaj sağlayacağı ve harcanan emek ve masrafı azaltabileceği kanıtlanmıştır. Dolayısıyla güvenlik hizmeti veren işletmelerin temel amaçlarından biri de hizmet kalitesini geliştirmek olmalıdır.

Özel güvenlik hizmetinde, hizmet verdiği kurumdaki müşterileri tatmin etmek başarı için gereklidir. İyi bir güvenlik şirketi hizmet verdiği müşterilerini dinlemeli ve memnuniyetini en üst düzeyde tutmaya çalışmalıdır. Müşteri istekleri doğrultusunda; ciddi, güvenilir, zamanında ve kaliteli hizmet vermek, taleplerin karşılanması ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önem arz etmektedir. İşletmeleri farklı kılan unsurların başında sunduğu hizmetteki kalite ve müşteri memnuniyeti gelmektedir. Beklentilerin her geçen gün arttığı ortamda, işletmelerdeki hizmet kalitesini belirleyen en önemli unsur, insan faktörüdür.

Özel güvenlik hizmeti sunan elemanların, iyi bir halkla ilişkiler eğitimi alması, dosta güven düşmana korku vermesi gerekir. Çünkü hizmet alanların beklentisi güvenli bir ortamda yaşamını devam ettirmektir. Bunun yanında bu güven ortamını tesis eden güvenlik elemanları, hizmet verdiği kurumda iyi ilişkiler kurarak verdiği hizmette memnuniyeti artırarak kalıcı olmayı sağlayabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırma modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanmasında kullanılan ölçme aracının hazırlanması ve uygulanması hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca, verilerin toplanması ve çözümlenmesinde kullanılan istatistiksel yöntem ve teknikler de açıklanmıştır.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma için anket yoluyla tanımlayıcı veri analizi yöntemi seçilmiştir. Bunun nedeni, tanımlayıcı veri analizi yönteminde belirli hipotezler üzerinde yoğunlaşılması, yöntemin genellikle iki veya daha çok değişken arasındaki ilişkileri analiz ederken kullanılması, gruplar arasındaki farklı karakteristikleri tanımlaması, bu yöntemle değişkenler arasındaki ilişkiler üzerine tahminler yapılmasıdır.

Geniş bir literatür araştırmasıyla belirlenen konulardaki sorunlara dönük olarak özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmeleri arasındaki memnuniyet ilişkisinin ölçülmesi için anket formu uygulaması uygun bulunmuştur. Veri toplama, belli bir zaman süreci içerisinde tek bir kesitte gerçekleştirilerek ve elde edilen veriler istatistiki olarak analiz edilmiştir.

Özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmelerinin birbirlerine karşı olan bakış açıları, düşünce yapıları ile başlangıçtaki beklentilerinin ne ölçüde gerçekleştiği istatistiki olarak araştırılmış, anket formu uygulaması ve tanımlayıcı veri analizi yapılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Trakya Bölgesi'nde faaliyet gösteren özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu ve özel sektör işletmeleri oluşturmaktadır. Çalışma için uygun bir örneklem çevresi oluşturularak "Kolayda Örneklem Yöntemi" kullanılmıştır.

Veri toplama aracı olan anketin, Trakya Bölgesi'nde faaliyet gösteren özel güvenlik şirketleri ve bu hizmeti alan kamu/özel sektör kurumlarına uygulanması için Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden onay alınmıştır. Anketin uygulanması esnasında bizzat araştırma kapsamına giren kurumlara gidilerek uygulama yapılmıştır. Anketler doldurulmadan önce özel güvenlik personeline ve hizmeti alan kurum personeline araştırmanın amacı ve anketin nasıl doldurulacağı ile ilgili açıklama yapıp anketlerin doldurulması sağlanmıştır. Veri toplama aracı olarak uygulanan anketlerden 450'şer tane ($450 + 450 = 900$) dağıtılmış olup kurallara uygun olarak doldurulan ($327 + 358$) 685 anket formu ile analiz yapılmıştır.

3.3. Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları

Anket yoluyla toplanan verilerin değerlendirilmesi ile amaçlanan, cevabı aranan sorulara doğru ve geçerli cevapların bulunmasıdır. Ölçekte yer alan soruların, ölçülmesi planlanan yapıyı açıklayacak ilişki içerisinde olup olmadığı ve her maddenin diğerleri ile ne ölçüde ilişkili olduğu bu şekilde bulunabilmektedir. Yapılan araştırmalarda yanlış cevap alma ihtimalini ortadan kaldırmak için, maddelerde güvenilirlik ve geçerlik noktalarına özel önem verilmektedir. Güvenirlik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Geçerlik ise, bir test ya da ölçeğin ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesidir (Altunışık vd. , 2004: 112-113).

Araştırmanın veri toplama aracının geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları için Trakya Üniversitesi bünyesinde görevli 40 özel güvenlik hizmeti veren ve bu hizmeti alan personelle ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda elde edilen veriler, araştırmanın veri toplama geçerliği konu uzmanları ve danışman görüşüne dayalı

olarak belirlenmiştir. Alan uzmanları ve danışmanla görüşülerek, araştırmanın veri toplamada yer alan alt boyutlara ilişkin ifadeler düzenlenmiş ve bu şekilde her alt boyutla ilgili ifadeler oluşturulmaya çalışılmıştır. Yazılan her bir ifadenin, ilgili olduğu boyutu temsil edip etmediği danışmanla incelenmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Boyutlara ilişkin ifadelerin oluşturulmasında, anlatımın açık ve anlaşılır olmasına özen gösterilmiş, anlam karmaşasına yol açabilecek ifadelerden mümkün olduğunca kaçınılmıştır. Bu şekilde, biçim ve içerik olarak her boyutu temsil edecek uygun ifadeler yazılmaya çalışılmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırma alanıyla ilgili literatür taramasında, verilere gerek elektronik ortam gerekse geleneksel bilgi kaynakları aracılığıyla ulaşılarak elde edilen bulgular değerlendirilmiş, ölçüt olarak bilimsel bilgi niteliğindeki kaynaklara öncelik tanınmıştır. Uygulama aşamasında ise veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır.

Anket formları iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, öğrenim durumu, çalıştığı işyeri, işyerindeki konumu, görev süresi ve aylık gelirine yönelik kişisel bilgiler yer almaktadır. Kişisel bilgilerin yer aldığı birinci bölümdeki sorular oluşturulurken hizmet sunan ve alanların demografik özelliklerinin, verilen hizmetin kalite ve etkinliğinde farklılıklar oluşturduğundan, araştırmada bu durumun ortaya konması için söz konusu değişkenlere yer verilmiştir.

Hizmet sunanlara yönelik hazırlanan anketin ikinci bölümünde verilen hizmetin memnuniyetine yönelik onaltı ifade yer almaktadır. Hizmet alanlara yönelik hazırlanan ikinci kısımda ise yirmibir farklı ifade yer almaktadır. Bu ifadeler, hizmet verilen kurum veya kuruluşa duyulan bağlılık, özel güvenlik hizmeti sunanlarla bu hizmeti alanlar arasında gelişen iletişim ve görev tanımlarına yönelik sorulardan oluşmaktadır. Burada belirtilmesi gereken önemli nokta, özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alanlar arasındaki memnuniyet ilişkisidir.

Anketlerin birinci bölümünde çoktan seçmeli ifadelere yer verilmiştir. İkinci bölümünde ise ifadeler beşli likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Katılımcı verilen her ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadığını derecelendirilmiştir. Her ifadenin karşısında,

özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alanlardan, durumları ile ilgili tatmin düzeyini belirlemek amacıyla “*tamamen katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, hiç katılmıyorum*” seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Buna göre ifadeler;

- 1- Hiç katılmıyorum,
- 2- Katılmıyorum
- 3- Kararsızım,
- 4- Katılıyorum,
- 5- Tamamen katılıyorum, şeklinde kodlanmıştır.

Araştırmaya konu olan anket uygulaması, Trakya Bölgesi il ve ilçelerinde (Edirne, Uzunköprü, Keşan, Havsa, Kırklareli, Lüleburgaz, Babaeski, Tekirdağ, Çorlu, Hayrabolu, Muratlı ve Malkara) Haziran 2009’da yapılmıştır. Anket yoluyla elde edilen bilgiler kodlanarak istatistik programına aktarılmıştır. Buradan alınan veriler, elde edilmek istenen amaç doğrultusunda değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Anketlerde yer alan tüm soruların frekans ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Frekans ve yüzdeler, sorulara verilen cevapların dağılımını incelemek açısından önemlidir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmanın alt problemlerinin çözümlenmesi için elde edilen verilerin analizinde frekans, yüzde, gibi istatistiksel teknikler kullanılmıştır. İstatistiksel değerlendirme, AXA507C775506FAN3 seri numaralı STATISTICA AXA 7.1 istatistik programı kullanılarak yapılmıştır. Ölçülebilen verilerin normal dağılıma uygunlukları tek örnek Kolmogorov Smirnov testi ve Shapiro Wilk’s ile bakıldıktan sonra normal dağılım göstermeyenler için gruplararası kıyaslamalarda Kruskal-Wallis varyans analizi ve Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

Ölçeklerin güvenirliği Cronbach α ile değerlendirilmiştir. Ölçek toplam puan ve alt ölçek puanları arasındaki ilişki için Spearman rho korelasyon analizi kullanılmıştır. Niteliksel verilerde Pearson χ^2 testi kullanıldı. Tanımlayıcı istatistikler olarak aritmetik ortalama±standart sapma ve Median (Min-Max) değerleri verilmiş, tüm istatistikler için anlamlılık sınırı $p < 0.05$ olarak seçilmiştir.

3.6. Bulgular ve Yorum

Trakya Bölgesi'nde özel güvenlik hizmeti alan kurumlarda çalışan personele yönelik düzenlenen anket uygulamasında elde edilen veriler işlenerek aşağıda verilmiştir.

3.6.1. Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüfiliğini ve tutarlılığını test etmekte kullanılır.

Sonucun güvenilir olup olmadığına Cronbach's Alpha (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2008: 405) :

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo-3: Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,937	21

Değişkenler üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,937$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir. Bu durumda düzenlediğimiz anketten değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacim analiz için oldukça uygundur. Yani örnek rastgele dağılmıştır.

Tablo-4: Beklenti ve Uyum Ölçeği İçin Cronbach Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,913	9

Beklenti ve uyum ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,913$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir. Bu durumda Beklenti ve Uyum ölçeğinden değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacim analiz için oldukça uygundur.

Tablo-5: Güven Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,813	8

Güven ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,813$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir. Bu durumda Beklenti ve Uyum ölçeğinden değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacim analiz için oldukça uygundur.

Tablo-6: Bağlılık Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,731	2

Bağlılık ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,731$ bulunmuş ve $0,60 \leq \alpha < 0,80$ olduğundan veriler oldukça güvenilirdir. Bu durumda güven ölçeğinden değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacim analiz için oldukça uygundur.

3.6.1.1. Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Demografik Değişkenlerinin Frekans ve Yüzdeleri

Özel güvenlik hizmeti alanlara yönelik düzenlenen anket uygulamasında elde edilen demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımı ile ilgili veriler, aşağıda tablolar yardımı ile verilmektedir.

Tablo-7: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Erkek	217	66,4
Kadın	110	33,6
Toplam	327	100,0

Tablo 7’de özel güvenlik hizmeti alanlar üzerinde yapılan araştırmaya göre ankete katılanların %33,6’sı “kadın”, %66,4’ü ise “erkek” olduğu görülmektedir. Erkek katılımcıların sayısının kadınlardan daha fazla olması, çalışma hayatında erkeklerin daha yoğun yer alması ile açıklanabilir.

Tablo-8: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	<i>f</i>	%
Evli	201	61,5
Bekar	123	37,6
Diğer	3	0,9
Toplam	327	100,0

Tablo 8’de görüldüğü üzere özel güvenlik hizmeti alanların medeni durumlarının dağılımı %61,5’i “evli”, %37,6’sı “bekar”dır. Ankete katılanların çoğunluğunu evliler oluşturmaktadır. Verilen cevaplar incelendiğinde ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların yarısından fazlasının evli olduğu görülmektedir.

Tablo-9: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş	<i>f</i>	%
25’den küçük	36	11,0
25-29	88	26,9
30-34	71	21,7
35-39	50	15,3
40-44	41	12,5
45-49	27	8,3
50 ve üzeri	14	4,3
Toplam	327	100,0

Tablo 9’da görüldüğü üzere ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların yaşları; %11,0’lik oranla “25’den küçük”, %26,9’luk oranla “25-29” arası, %21,7’lik oranla “30-34” arası, %15,3’lük oranla “35-39” arası, %12,5’lik oranla “40-44” arası, %8,3’lük oranla “45-49” arası, %4,3’lük oranla “50 ve üzeri” şeklinde dağılmaktadır. Burada belirtilmesi gereken önemli nokta, çalışanların önemli bir kısmını genç kesimin oluşturduğudur.

Tablo-10: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Öğrenim Durumu	<i>f</i>	%
İlköğretim	20	6,1
Lise	120	36,7
Önlisans	61	18,7
Lisans	105	32,1
Lisansüstü	21	6,4
Toplam	327	100,0

Tablo 10’da görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti alanların öğrenim durumlarına göre dağılımı; %6,1’lik oran ile “ilköğretim” mezunları, %36,7’lik oran ile “lise” mezunları, %18,7’lik oran ile “önlisans” mezunları, %32,1’lik oran ile “lisans” mezunları, %6,4’lük oran ile “lisansüstü” mezunları şeklindedir. Özel güvenlik hizmeti alan katılımcıların yarısından çoğunu üniversite mezunları oluşturmaktadır.

Tablo-11: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerine Göre Dağılımı

Çalışılan İşyeri	<i>f</i>	%
Kamu	264	80,7
Özel	63	19,3
Toplam	327	100,0

Tablo 11’de görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti alan katılımcıların çalıştığı işyerine göre dağılımı; %80,7’lik oran ile “kamu” sektöründe ve %19,3’lük oran ile “özel” sektör biçimindedir. Katılımcıların önemli bir çoğunluğu kamu sektöründe hizmet vermektedir. Bu dengesizliğin nedeni, genel olarak son dönemde özel güvenlik hizmeti alınmasına, kamunun daha fazla önem vermesi şeklinde açıklanabilir.

Tablo-12: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Konumlarına Göre Dağılımı

İşyerindeki Konumu	<i>f</i>	%
Üst düzey yönetici	11	3,4
Bölüm/şube müdürü	15	4,6
Şef/uzman	45	13,8
Memur	179	54,7
Diğer	77	23,5
Toplam	327	100,0

Tablo 12’de görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti alanların çalıştığı işyerindeki konumlarına göre dağılımı; %3,4’lük oran ile “üst düzey yönetici”, %4,6’lık oran ile “bölüm/şube müdürü”, %13,8’lik oran ile “şef/uzman”, %54,7’lik oran ile “memur” ve %23,5’lik oran ile “diğer” çalışanlardan oluşmaktadır. Hizmet alanların kümülatif %21,7’lik kısmı orta ve üst düzey yöneticilerden oluşmaktadır.

Anket uygulaması esnasında özel güvenlik hizmetinin yoğun olarak verildiği alanlar sağlık ve eğitim kuruluşları, fabrika ve alışveriş merkezleri olarak gözlemlenmiştir.

Tablo-13: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Dağılımı

Görev Süresi	<i>f</i>	%
1 yıldan az	55	16,8
1-5	125	38,2
6-10	47	14,4
10 yıldan fazla	100	30,6
Toplam	327	100,0

Tablo 13'te görüldüğü üzere, ankete katılanların çalıştığı işyerindeki görev süresine göre dağılımı; %16,8'lik oran ile "1 yıldan az", %38,2'lik oran ile "1-5" yıl arası, %14,4'lük oran ile "6-10" yıl arası ve %30,6'lık oran ile "10 yıldan fazla" biçimindedir. Hizmet alanların halen çalıştıkları işyerindeki görev süreleri incelendiğinde en yüksek grubun 1-5 yıl arasında çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Dağılıma göre ikinci büyük çoğunluk ise 10 yıldan fazla hizmeti olan çalışanlardır. Özel güvenlik hizmetinin yeni bir uygulama olduğu göz önüne alınırsa genel olarak dağılım dengelidir.

Tablo-14: Özel Güvenlik Hizmetinden Yararlananların Aldığı Gelire Göre Dağılımı

Gelir	<i>f</i>	%
1000 TL'den az	70	21,4
1001 TL-1500 TL	173	52,9
1501 TL-2000 TL	66	20,2
2001 TL-2500 TL	10	3,1
2500 TL'den fazla	8	2,4
Toplam	327	100,0

Tablo 14’te görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti alanlar üzerinde yapılan araştırmaya göre ankete katılanların çalıştığı işyerindeki aldığı gelire göre dağılımı; %21,4’lük oran ile “1000 TL’den az”, %74,3’lük oran ile “1001 - 1500 TL” arası, %20,2’lik oran ile “1501 - 2000 TL” arası, %3,1’lik oran ile “2001 - 2500 TL” arası ve %2,4’lük oran ile “2500 TL’den fazla” biçimindedir. Gelir dağılımı anketine katılanların yarıdan fazlası 1000 TL ve 1500 TL arasında gelire sahip olup, özel güvenlik hizmetinden yararlananların yarıdan fazlasının aylık geliri 1000 - 1500 TL arasındadır.

3.6.1.2. Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Alt Problemler Açısından Memnuniyet Seviyeleri

Bu kısımda özel güvenlik hizmeti alanların, özel güvenlik hizmeti sunanlara karşı ve verilen hizmetlerle ilgili algılamaları, algılamalarının ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tablolar yardımıyla anlatılacaktır.

Tablo-15: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Beklenti ve Uyuma Göre Memnuniyet Seviyeleri

Beklenti ve Uyum	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Personelden beklediğim desteği (hizmeti) alıyorum	11	3,4	19	5,8	42	12,8	178	54,4	77	23,5
Kurumumuzun politikaları ile firma yöneticilerinin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum	7	1,2	24	7,3	89	27,2	154	47,1	53	16,2
Kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren personelin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum	7	2,1	16	4,9	70	21,4	174	53,2	60	18,3
Özel güvenlik hizmeti verenlerin kurumumuza bağlı olduklarını düşünüyorum	12	3,7	22	6,7	46	14,1	179	54,7	68	20,8
Verilen güvenlik hizmetinden genel olarak memnunum	11	3,4	12	3,7	42	12,8	192	58,7	70	21,4
Özel güvenlik çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden son derece memnunum	9	2,8	19	5,8	46	14,1	163	49,8	90	27,5
Güvenlik sorunu olursa firmanın en kısa sürede sorunu çözeceğini düşünüyorum	12	3,7	37	11,3	86	26,3	147	45,0	45	13,8
Güvenlik için gerekli teknik donanımın güvenlik firması tarafından sağlandığını düşünüyorum	11	3,4	44	13,5	87	26,6	150	45,9	35	10,7
Kurumumuza dışarıdan gelenlere güvenlik personelinin sunduğu hizmeti yeterli buluyorum	3	0,9	33	10,1	62	19	172	52,6	57	17,4

Ankete katılanlara “personelden beklediğim desteği (hizmeti) alıyorum” ifadesi sorulduğunda; %3,4’ü “hiç katılmıyorum”, %5,8’i “katılmıyorum”, %12,8’i “kararsızım”, %54,4’ü “katılıyorum” ve %23,5’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Özel güvenlik hizmeti alanların bu hizmeti sunanlardan beklediği desteği (hizmeti) yeterince aldığı ve dolayısıyla beklentilerin önemli ölçüde karşılandığı görülmektedir.

Ankete katılanlara “kurumumuzun politikaları ile firma yöneticilerinin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %1,2’si “hiç katılmıyorum”, %7,3’ü “katılmıyorum”, %27,2’si “kararsızım”, %47,1’i “katılıyorum” ve %16,2’si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Dağılıma bakıldığında, uygulanan kurum politikaları ile özel güvenlik şirketi yöneticilerinin tutumları arasındaki uyumun orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Ankete katılanlara “kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren personelin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda; %2,1’i “hiç katılmıyorum”, %4,9’u “katılmıyorum”, %21,4’ü “kararsızım”, %53,2’si “katılıyorum” ve %18,3’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir.

Ankete katılanlara “özel güvenlik hizmeti verenlerin kurumumuza bağlı olduklarını düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %3,7’si “hiç katılmıyorum”, %6,7’si “katılmıyorum”, %14,1’i “kararsızım”, %54,7’si “katılıyorum” ve %20,8’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Kuruma bağlılık konusu özel güvenlik sektörünü en çok ilgilendiren konuların başında gelmektedir. Sonuçlar incelendiğinde hizmet alanların yüksek bir çoğunluğu özel güvenlik hizmeti verenlerin “kurumlarına bağlı olduğu” ifadesine onay vermektedir. Diğer taraftan kuruma bağlılık konusunda olumsuz görüş beyan edenlerin oranının %10,4 olarak çıkması, özel güvenlik hizmeti veren sektör için olumlu bir veridir. Çünkü özel güvenlik hizmeti alanların bu alanda en çok önemsendiği konu, özel güvenlik hizmeti sunanların kuruma karşı duyduğu bağlılık düzeyidir.

Ankete katılanlara “verilen güvenlik hizmetinden genel olarak memnunum” ifadesi sorulduğunda; %3,4’ü “hiç katılmıyorum”, %3,7’si “katılmıyorum”, %12,8’i “kararsızım”, %58,7’si “katılıyorum” ve %21,4’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu sonuçlar incelendiğinde özel güvenlik hizmeti alanlar genel olarak

memnuniyetini dile getirmişlerdir. Hizmet sektöründe kısa bir geçmişi bulunan özel güvenlik uygulamasının geldiği noktada, genel olarak amacına ulaştığı görülmektedir. Ancak olumsuz ifadeler verilen %7,1'lik ve %12,8'lik kararsızların taşıdığı çekincelerin iyi tahlil edilip giderilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

“Özel güvenlik çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden son derece memnunum” ifadesine katılımcıların; %2,8'i “hiç katılmıyorum”, %5,8'i “katılmıyorum”, %14,1'i “kararsızım”, %49,8'i “katılıyorum” ve %27,5'i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu soru ile de amaçlanan, hizmet sektöründe kalite ve memnuniyeti etkileyen samimiyet, güler yüz, gayret ve ilginin hizmet alanlar tarafından ne ölçüde kabul gördüğünü ölçmektedir. Görünen o ki, uygulama yapılan alanlarda önemli ölçüde bir memnuniyet vardır.

Beklentilere dönük hazırlanan “güvenlik sorunu olursa firmanın en kısa sürede sorunu çözeceğini düşünüyorum” ifadesi katılımcılara sorulduğunda; %3,7'si “hiç katılmıyorum”, %11,3'ü “katılmıyorum”, %26,3'ü “kararsızım”, %45'i “katılıyorum” ve %13,8'i “tamamen katılıyorum” yanıtları alınmıştır. Yanıtlar incelendiğinde güvenlik sorunu yaşandığı takdirde hizmet alınan firmanın sorunu en kısa sürede çözeceğine karşı olan beklenti yüksektir.

Katılımcılara “güvenlik için gerekli teknik donanımın güvenlik firması tarafından sağlandığını düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda ankete katılanların; %3,4'ü “hiç katılmıyorum”, %13,5'i “katılmıyorum”, %26,6'sı “kararsızım”, %45,9'u “katılıyorum” ve %10,7'si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Yanıtlar değerlendirildiğinde güvenlik için gerekli olan teknik donanımın hizmet sağlayan güvenlik firması tarafından yeterli düzeyde sağlandığı görülmektedir.

“Kurumumuza dışarıdan gelenlere güvenlik personelinin sunduğu hizmeti yeterli buluyorum” ifadesi sorulduğunda ankete katılanların; %0,9'u “hiç katılmıyorum”, %10,1'i “katılmıyorum”, %19'u “kararsızım”, %52,6'sı “katılıyorum” ve %17,4'ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu soruya verilen yanıtlar ile kurum içi memnuniyet cevabı paralellik göstermektedir.

Tablo-16: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Güven Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

Güven	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Özel güvenlik elemanları genel olarak bana güven vermektedir	9	2,8	26	8,0	54	16,5	169	51,7	69	21,1
Hizmet aldığımız özel güvenlik firması genel olarak bana güven vermektedir	5	1,5	31	9,5	97	29,7	147	45,0	47	14,4
Güvenlik hizmeti veren personelin konusunda yeterli eğitim aldığını düşünüyorum	5	1,5	35	10,7	102	31,2	146	44,6	39	11,9
Güvenlik hizmeti veren personelin kişilik yapılarını güven verici buluyorum	5	1,5	19	5,8	77	23,5	163	49,8	63	19,3
Güvenlik hizmeti veren personelin fiziki yapılarını güven verici buluyorum	9	2,8	35	10,7	62	19,0	168	51,4	53	16,2
Güvenlik personelinin görevini yerine getirirken tarafsız olduğunu düşünüyorum	6	1,8	27	8,3	64	19,6	181	55,4	49	15,0
Kurumumuzda yaşanabilecek herhangi bir asayiş olayında özel güvenlik hizmeti veren personelin kolluk kuvvetlerine gerek kalmadan sorunu çözebileceğine inanıyorum	13	4,0	45	13,8	98	30,0	128	39,1	43	13,1
Çalıştığım kurumda bir asayiş olayı meydana gelecek olursa ilk aklıma polis/jandarma kuvvetlerini aramak gelir	17	5,2	89	27,2	62	19,0	100	30,6	59	18,0

Ankete katılanlara “özel güvenlik elemanları genel olarak bana güven vermektedir” ifadesi sorulduğunda; %2,8’i “hiç katılmıyorum”, %8’i “katılmıyorum”, %16,5’i “kararsızım”, %51,7’si “katılıyorum” ve %21,1’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Katılımcıların %72,8’i özel güvenlik hizmetlerini güven verici bulmaktadır. Özel güvenlik uygulamasında da verilen hizmetin ana duygu ve düşüncesini oluşturan güven duygusu, özel güvenlik elemanları sayesinde önemli ölçüde yerine getirildiği gözlenmektedir.

“Hizmet aldığımız özel güvenlik firması genel olarak bana güven vermektedir” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %1,5’i “hiç katılmıyorum”, %9,5’i “katılmıyorum”, %29,7’si “kararsızım”, %45’i “katılıyorum” ve % 14,4’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Sonuçlar incelendiğinde özel güvenlik firmasının verdiği güven duygusu, önemli ölçüde olumlu çıkmış olsa da bir önceki ifadede belirtilen özel güvenlik elemanlarına oranla daha düşük çıkmıştır.

Ankete katılanlar “güvenlik hizmeti veren personelin konusunda yeterli eğitim aldığını düşünüyorum” ifadesine; %1,5’i “hiç katılmıyorum”, %10,7’si “katılmıyorum”, %31,2’si “kararsızım”, %44,6’sı “katılıyorum” ve %11,9’u “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Ankete katılanlar, özel güvenlik elemanlarının eğitiminin yeterliliği konusuna yarıdan fazla oranda olumlu bakmaktadır. Kararsızların oranı ikinci büyük grubu oluşturmaktadır. Anket soruları hazırlama sürecinde yapılan görüşmelerde özel güvenlik eğitiminde en büyük eksikliğin verilen eğitim hizmetinin süresi ve kalite boyutunda eksiklikler taşıdığı yönündeydi. Ankete verilen cevaplar incelendiğinde sistemde yaşanan sorunun verilen hizmeti de etkilediği görülmektedir.

“Güvenlik hizmeti veren personelin kişilik yapılarını güven verici buluyorum” ifadesine katılımcıların; %1,5’i “hiç katılmıyorum”, %5,8’i “katılmıyorum”, %23,5’i “kararsızım”, %49,8’i “katılıyorum” ve %19,3’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde genel güven ortalaması önemli ölçüde yüksek çıkmıştır. Özel güvenlik hizmetinin en önemli unsuru olan elemanların kişilik yapılarının güven verici olmasının, sunduğu hizmete kalite getireceği muhakkaktır.

%70,1'lik olumlu orana sahip olan ifadenin hizmet memnuniyeti sağlamada önemli bir veri olduğu görülmektedir.

Anket uygulamasında katılımcılar, “güvenlik hizmeti veren personelin fiziki yapılarını güven verici buluyorum” ifadesine; %2,8'i, “hiç katılmıyorum”, %10,7'si “katılmıyorum”, %19'u “kararsızım”, %51,4'ü “katılıyorum” ve %16,2'si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Cevaplar incelendiğinde fiziki yapının özel güvenlik mesleği için önemli bir kıstas olduğu görülmektedir. Bunu dikkate alan şirketler verdiği hizmetin güvenilirliğini artırmaktadır.

Katılımcılara, “güvenlik personelinin görevini yerine getirirken tarafsız olduğunu düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların %1,8'i “hiç katılmıyorum”, %8,3'ü “katılmıyorum”, %19,6'sı “kararsızım”, %55,4'ü “katılıyorum” ve %15'i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Yapılan ankete verilen yanıtlarda, tarafsızlık ilkesinin genel olarak uygulandığı ve hizmeti alanların bundan memnun olduğu yönündedir.

“Kurumumuzda yaşanabilecek herhangi bir asayiş olayında özel güvenlik hizmeti veren personelin kolluk kuvvetlerine gerek kalmadan sorunu çözebileceğine inanıyorum” ifadesine katılımcıların; %4'ü “hiç katılmıyorum”, %13,8'i “katılmıyorum”, %30'u “kararsızım”, %39,1'i “katılıyorum”, ve %13,1'i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu ifade ile amaçlanan, katılımcıların algılamasında, özel güvenlik uygulamasının genel kolluk yerine geçip geçmediğidir. Yanıtlar incelendiğinde, olumluk oranı yarıdan biraz fazla çıkmış olsa da yaşanacak herhangi bir asayiş olayında genel kolluktan beklentilerin halen devam ettiği yönündedir. Sonuçlar şaşırtıcı değildir. Çünkü güvenlik, halen devletin geleneksel kolluk güçlerinden beklenmektedir.

Katılımcılara, “çalıştığım kurumda bir asayiş olayı meydana gelecek olursa ilk aklıma polis/jandarma kuvvetlerini aramak gelir” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %5,2'si “hiç katılmıyorum”, %27,2'si “katılmıyorum”, %19'u “kararsızım”, %30,6'sı “katılıyorum” ve %18'i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bir önceki ifadenin zıttı olan ifadeye olumlu cevap verenlerin toplamı %48,6 çıkmış, olumsuz fikir beyan edenlerin toplamı %32,4 ve kararsızlar %30,6 ile üçüncü en büyük grubu oluşturmaktadır.

Tablo-17: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Bağlılık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

Bağlılık	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Güvenlik hizmeti veren personeli kendi kurumumun elemanı gibi görüyorum	8	2,4	31	9,5	32	9,8	182	55,7	74	22,6
Güvenlik hizmeti veren personelle kurum çalışanları arasında sağlıklı ilişkiler geliştiğini düşünüyorum	4	1,2	21	6,4	56	17,1	176	53,8	70	21,4

Tablo 17’de görüldüğü üzere katılımcılara, “güvenlik hizmeti veren personeli kendi kurumumun elemanı gibi görüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %2,4’ü “hiç katılmıyorum”, %9,5’i “katılmıyorum”, %9,8’i “kararsızım”, %55,7’si “katılıyorum” ve %22,6’sı “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bağlılık boyutu ile hazırlanan bu ifadede, kurum dışından gerçekleştirilen hizmet alımı ile yapılan uygulamada, kurumun kendi elemanları, bu hizmeti sunanları kuruma bağlı olarak görmektedir. %78,3 oranında hizmet verenleri sahiplenme vardır ve bu sistemin devamı açısından önemli bir veridir.

Katılımcılara, “güvenlik hizmeti veren personelle kurum çalışanları arasında sağlıklı ilişkiler geliştiğini düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %1,2’si “hiç katılmıyorum”, %6,4’ü “katılmıyorum”, %17,1’i “kararsızım”, %53,8’i “katılıyorum” ve %21,4’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Tabloda verilen ortalama ve sonuçlar bir önceki ifadelerle paralellik göstermektedir. Her iki ifade de birbirini desteklemektedir.

Tablo-18: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İletişim Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

İletişim	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Özel güvenlik elemanlarıyla aramızda iletişim eksikliği olduğunu düşünmüyorum	9	2,8	38	11,6	34	10,4	171	52,3	75	22,9
Hizmet aldığımız özel güvenlik firması zaman zaman kurumumuzu bilgilendirmektedir	27	8,3	59	18,0	90	27,5	118	36,1	33	10,1

Tablo 18’de görüldüğü üzere ankete katılanlara, “özel güvenlik elemanlarıyla aramızda iletişim eksikliği olduğunu düşünmüyorum” ifadesi sorulduğunda; %2,8’i “hiç katılmıyorum”, %11,6’sı “katılmıyorum”, %10,4’ü “kararsızım”, %52,3’ü “katılıyorum” ve %22,9’u “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Memnuniyeti etkileyen en önemli faktörlerden biri geliştirilen iyi iletişimdir. İletişim mekanizması, hizmet alımında özellikle güvenlik hizmeti sunumunda önemli bir etkidir. Konu ile ilgili ifadelerle bakıldığında, verilmekte olan güvenlik hizmetinde elemanlarla sağlanan iletişim iyi boyuttadır.

“Hizmet aldığımız özel güvenlik firması zaman zaman kurumumuzu bilgilendirmektedir” ifadesine katılımcıların; %8,3’ü “hiç katılmıyorum”, %18,0’i “katılmıyorum”, %27,5’i “kararsızım”, %36,1’i “katılıyorum” ve %10,1’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Hizmet satın alan kurum çalışanları ve hizmet sunanlar arasında yakalanan iletişimin, hizmeti sunan firmanın kurumu bilgilendirme noktasında vasat düzeyde olduğu gözlenmektedir.

Katılımcıların cinsiyetine göre; beklenti ve uyum, güven, bağlılık ve iletişim ölçeklerine verdikleri ortalama puanlar ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo-19: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Cinsiyete Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Cinsiyet		P*
	Kadın (n=110) Art Ort±SS (Min-Max)	Erkek (n=217) Art Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	33,17±6,73 (11-45)	34,13±6,23 (14-45)	0,347
Güven	27,76±4,80 (14-40)	29,47±5,12 (14-40)	0,002 [‡]
Bağlılık	7,68±1,43 (4-10)	7,77±1,69 (2-10)	0,312
İletişim	6,78±1,75 (3-10)	7,15±1,67 (2-10)	0,055
Toplam Puan	75,4±13,11 (37-105)	78,53±13,36 (36-105)	0,037 [‡]

*: Mann Whitney U testi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Beklenti ve uyum alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,347).

Güven alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, erkeklerin güven ölçeği puanı kadınlara göre daha yüksektir (p=0,002).

Bağlılık alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,312).

İletişim alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,055).

Sonuç olarak, ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların cinsiyete göre toplam puanda kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, erkeklerin toplam puanı kadınlara göre daha yüksektir (p=0,037).

Tablo-20: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Yaşa Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Yaş							P*
	25'ten küçük (n=36) Art Ort±SS (Min- Max)	25-29 (n=88) Art Ort±SS (Min- Max)	30-34 (n=71) Art Ort±SS (Min- Max)	35-39 (n=50) Art Ort±SS (Min- Max)	40-44 (n=41) Art Ort±SS (Min- Max)	45-49 (n=27) Art Ort±SS (Min- Max)	50 ve üzeri (n=24) Art Ort±SS (Min- Max)	
Beklenti ve Uyum	32,36± 7,20 (14-45)	32,98± 6,48 (16-45)	34,81± 6,43 (16-45)	33,66±5 ,52 (20- 45)	34,21± 6,47 (14-45)	35,33± 5,77 (23-45)	34,00± 7,35 (11-41)	0,236
Güven	27,97± 4,99 (16-40)	28,48± 4,94 (15-39)	29,32± 5,15 (16-40)	29,68±4 ,06 (14- 38)	29,68± 5,51 (17-40)	29,77± 5,46 (18-40)	28,42± 5,35 (14-38)	0,453
Bağlılık	7,66± 1,91 (4-10)	7,65± 1,56 (2-10)	7,90± 1,65 (4-10)	7,42± 1,67 (4-10)	8,04± 1,20 (4-10)	7,70± 1,81 (3-10)	8,00± 1,24 (6-10)	0,603
İletişim	6,77± 1,74 (2-10)	6,72± 1,77 (3-10)	7,25± 1,78 (3-10)	7,10± 1,78 (3-10)	7,17± 1,62 (4-10)	7,25± 1,60 (3-10)	7,28± 1,43 (6-10)	0,269
Toplam Puan	74,77± 14,33 (36-105)	75,86± 13,31 (38-102)	79,29± 13,47 (50-105)	76,80±1 1,94 (46-103)	79,12± 13,60 (44-104)	80,07±1 3,39 (53-105)	77,71± 14,09 (37-97)	0,388

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların, yaş grupları 7 ayrı kategoriye ayrılarak, hayatın belirli dönemlerinde özel güvenlik hizmetine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. İstatiksel olarak 7 ayrı yaş grubu arasında toplam ve alt ölçekler boyutunda anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,338).

Tablo-21: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Öğrenim Durumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Öğrenim Durumu					P*
	İlköğretim (n=20) Art Ort±SS (Min-Max)	Lise (n=120) Art Ort±SS (Min-Max)	Önlisans (n=61) Art Ort±SS (Min-Max)	Lisans (n=105) Art Ort±SS (Min-Max)	Lisansüstü (n=21) Art Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	34,80±6,65 (20-45) ⁺⁺	34,80±6,82 (11-45)	33,73±6,02 (14-44)	34,20±5,53 (16-45)	28,90±7,45 (16-42) ⁺⁺	0,008 [‡]
Güven	29,40±6,11 (14-39) ⁺⁺⁺	29,70±5,64 (14-40)	28,13±4,43 (16-36)	28,98±4,26 (20-40)	25,57±4,75 (21-37) ⁺⁺⁺	0,019 [‡]
Bağlılık	7,65±1,98 (4-10) ⁺⁺⁺⁺	7,48±1,61 (2-10)	7,93±1,31 (4-10)	7,80±1,48 (4-10)	6,38±2,06 (4-10) ⁺⁺⁺⁺	0,006 [‡]
İletişim	7,45±1,57 (4-10) ⁺⁺⁺⁺⁺	7,36±1,64 (3-10)	6,95±1,61 (2-10)	6,81±1,69 (3-10)	5,95±2,03 (3-10) ⁺⁺⁺⁺⁺	0,026 [‡]
Toplam Puan	79,30±15,22 (45-103) ⁺⁺⁺⁺⁺	79,11±14,32 (37-105)	76,75±11,60 (36-98)	77,81±11,40 (46-105)	66,80±15,43 (46-99) ⁺⁺⁺⁺⁺	0,006 [‡]

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

[‡]: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

⁺⁺: Mann Whitney U testi

Beklenti ve uyum ölçeğinde (⁺⁺) ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının beklenti ve uyum ölçeği puanı, lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir (p=0,009).

Güven ölçeğinde (⁺⁺⁺) ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının güven ölçeği puanı, lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir (p=0,012). Bağlılık ölçeğinde (⁺⁺⁺⁺) ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,059). İletişim ölçeğinde (⁺⁺⁺⁺⁺) ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının iletişim ölçeği puanı lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir (p=0,015).

Öğrenim durumuna göre toplam puanda (⁺⁺⁺⁺⁺) ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının toplam puanı lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir (p=0,012). Kanımızca bu anlamlı fark, eğitim seviyesi arttıkça beklentilerin değişmesi ve çeşitlenmesinden kaynaklanmaktadır.

Tablo-22: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Çalıştığı İşyeri		P*
	Kamu Sektörü (n=264) Art Ort±SS (Min-Max)	Özel Sektör (n=63) Art Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	33,65±5,93 (11-45)	34,46±8,13 (14-45)	0,139
Güven	28,75±4,66 (14-40)	29,49±5,12 (14-40)	0,239
Bağlılık	7,72±1,53 (3-10)	7,82±1,89 (2-10)	0,446
İletişim	6,99±1,63 (2-10)	7,15±2,00 (3-10)	0,328
Toplam Puan	77,13±12,27 (36-105)	78,93±17,13 (38-105)	0,213

*: Mann Whitney U testi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların çalıştığı işyerine göre alt ölçeklerde ve toplam puanda kamu ve özel sektör arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,037).

Tablo-23: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İşyerindeki Konumlarına Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	İşyerindeki Konum					P*
	Üst düzey yönetici (n=11) Art Ort±SS (Min-Max)	Bölüm/şube müdürü (n=15) Art Ort±SS (Min-Max)	Şef/uzman (n=45) Art Ort±SS (Min-Max)	Memur (n=179) Art Ort±SS (Min-Max)	Diğer ¹ (n=77) Art Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	36,54±2,91 (30-41)	33,53±6,87 (18-45)	33,55±5,71 (11-45)	33,86±6,02 (14-45)	33,50±7,83 (16-45)	0,460
Güven	31,45±2,42 (26-36)	29,20±4,73 (21-39)	28,26±5,02 (14-40)	28,97±4,79 (16-40)	28,66±5,96 (14-40)	0,220
Bağlılık	8,09±0,94 (6-9)	7,60±1,68 (4-10)	7,57±1,46 (4-10)	7,85±1,50 (3-10)	7,55±1,95 (2-10)	0,651
İletişim	8,27±1,19 (6-10)	7,33±1,71 (4-10)	6,88±1,58 (3-10)	6,98±1,67 (2-10)	6,96±1,87 (3-10)	0,106
Toplam Puan	84,36±5,53 (77-96)	77,66±14,04 (44-104)	76,28±11,96 (37-105)	77,67±12,48 (36-105)	76,68±16,31 (38-105)	0,349

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

†: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

¹Diğer: Sağlık çalışanları ve işçilerden oluşmaktadır.

Tablo 23'te görüldüğü üzere ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların, işyerindeki pozisyonlarına göre özel güvenlik hizmetlerine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. İstatistiksel olarak gruplar arasında toplam ve alt ölçekler boyutunda anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,349).

Tablo-24: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Çalıştığınız işyerindeki görev süreniz				P*
	1 yıldan az (n=55) Art Ort±SS (Min-Max)	1-5 yıl (n=125) Art Ort±SS (Min- Max)	6-10 yıl (n=47) Art Ort±SS (Min- Max)	10 yıldan fazla (n=100) Art Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	33,85±6,75 (16-45)	33,04±6,82 (14-45) ⁺⁺	32,89±5,54 (14-45) ^{&}	35,17±5,99 (11-45) ^{++,&}	0,012 [‡]
Güven	28,60±5,30 (17-40)	28,57±4,88 (14-40) ⁺⁺⁺	28,04±4,63 (15-38) ^{&&}	29,86±5,28 (14-40) ^{+++,&&}	0,053
Bağlılık	7,78±1,69 (4-10)	7,76±1,75 (2-10)	7,38±1,56 (4-10)	7,86±1,38 (3-10)	0,300
İletişim	6,92±1,87 (4-10)	6,76±1,70 (2-10) ⁺⁺⁺⁺	6,93±1,62 (3-10)	7,46±1,61 (3-10) ⁺⁺⁺⁺	0,014 [‡]
Toplam Puan	77,16±14,22 (46-105)	76,15±13,57 (36-105) ⁺⁺⁺⁺⁺	75,25±11,84 (38-100) ^{&&&}	80,35±12,90 (37-105) ^{+++++,&&&}	0,021 [‡]

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

++,& : Mann Whitney U testi

Tablo 24'te görüldüğü üzere özel güvenlik hizmeti alanlara halihazırda çalıştıkları işyerinde kaç yıl görev yaptıkları sorulmuş olup anketteki ifadelerle toplam puan ve tüm alt ölçeklerde 1 yıldan az çalışanlar ile 6-10 yıl arası (p=0,363) ve 1 yıldan az ile 10 yıl üzeri çalışanlar arasında (p=0,089) istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Beklenti ve uyum ölçeğinde (++) hizmet yılı 1-5 yıl olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların beklenti ve uyum ölçeği puanı 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,006$). Beklenti ve uyum ölçeğinde (&) hizmet yılı 6-10 yıl olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların beklenti ve uyum ölçeği puanı 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,003$).

Güven ölçeğinde (+++) hizmet yılı 1-5 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların güven ölçeği puanı 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,018$). Güven ölçeğinde (&&) hizmet yılı 6-10 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların güven ölçeği puanı 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,020$).

Bağlılık ölçeğinde hizmet yılı 1-5 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,881$). Bağlılık ölçeğinde hizmet yılı 6-10 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,065$).

İletişim ölçeğinde (++++) hizmet yılı 1-5 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların iletişim ölçeği puanı 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,001$). İletişim ölçeğinde hizmet yılı 6-10 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,077$).

Toplam puanda (+++++) hizmet yılı 1-5 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların toplam puanı 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,013$). Toplam puanda (&&&) hizmet yılı 6-10 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların toplam puanı 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,005$).

Tablo-25: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların Gelir Seviyelerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Gelir Seviyesi (TL)					P*
	1000 'den az (n=70) Ort±SS (Min-Max)	1001-1500 (n=173) Ort±SS (Min-Max)	1501-2000 (n=66) Ort±SS (Min-Max)	2001-2500 (n=10) Ort±SS (Min-Max)	2501 ve üzeri (n=8) Ort±SS (Min-Max)	
Beklenti ve Uyum	33,15±7,93 (11,45)	33,40±7,93 (11-45)	32,74±6,38 (16-45)	35,90±3,63 (30-42)	32,87±7,51 (21-42)	0,334
Güven	28,42±6,00 (14-40)	29,30±4,65 (17-40)	28,04±5,13 (16-40)	30,80±3,58 (26-37)	28,87±5,51 (24-38)	0,320
Bağlılık	7,67±1,90 (2-10)	7,86±1,46 (3-10)	7,46±1,68 (4-10)	8,20±1,03 (7-10)	7,37±1,84 (4-10)	0,436
İletişim	6,24±1,76 (2-10)	7,13±1,66 (3-10)	6,92±1,78 (3-10)	8,10±1,28 (6-10)	6,62±1,59 (5-9)	0,110
Toplam Puan	76,00±16,22 (36-105)	78,71±11,95 (44-105)	75,18±13,42 (46-105)	83,00±8,95 (73-99)	75,75±15,61 (55-97)	0,182

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

†: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Tablo 25'te görüldüğü üzere ankete katılan özel güvenlik hizmeti alanların, gelir seviyelerine göre özel güvenlik hizmetlerine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. İstatistiksel olarak gruplar arasında toplam ve alt ölçekler boyutunda anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,182).

Tablo-26: Özel Güvenlik Hizmeti Alanların İfadelerine Verdiği Ortalama Puanlar ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Aritmetik Ort.±	Standart Sapma
Güvenlik hizmeti veren personeli kendi kurumumun elemanı gibi görüyorum.	3,8654	0,9530
Güvenlik hizmeti sunan personelden beklediğim desteği (hizmeti) alıyorum.	3,8899	0,9432
Güvenlik hizmeti veren personelle kurum çalışanları arasında sağlıklı ilişkiler geliştiğini düşünüyorum.	3,8777	0,8600
Kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren firma yöneticilerinin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum.	3,6789	0,9055
Kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren personelin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum.	3,8073	0,8667
Özel güvenlik hizmeti verenlerin kurumumuza bağlı olduklarını düşünüyorum.	3,8226	0,9588
Verilen güvenlik hizmetinden genel olarak memnunum.	3,9113	0,8869
Özel güvenlik çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden son derece memnunum.	3,9358	0,9459
Özel güvenlik elemanlarıyla aramızda iletişim eksikliği olduğunu düşünmüyorum .	3,8104	1,0065
Özel güvenlik elemanları genel olarak bana güven vermektedir.	3,8043	0,9520
Hizmet aldığımız özel güvenlik firması genel olarak bana güven vermektedir.	3,6116	0,8993
Hizmet aldığımız özel güvenlik firması zaman zaman kurumumuzu bilgilendirmektedir.	3,2171	1,1099
Güvenlik sorunu olursa firmanın en kısa sürede sorunu çözeceğini düşünüyorum.	3,5382	0,9865
Güvenlik için gerekli teknik donanımın güvenlik firması tarafından sağlandığını düşünüyorum .	3,4709	0,9680
Kurumumuza dışarıdan gelenlere güvenlik personelinin sunduğu hizmeti yeterli buluyorum.	3,7554	0,8904
Güvenlik hizmeti veren personelin konusunda yeterli eğitim aldığını düşünüyorum.	3,5474	0,8914
Güvenlik hizmeti veren personelin kişilik yapılarını güven verici buluyorum.	3,7951	0,8709
Güvenlik hizmeti veren personelin fiziki yapılarını güven verici buluyorum.	3,6758	0,9619
Güvenlik personelinin görevini yerine getirirken tarafsız olduğunu düşünüyorum.	3,7339	0,8790
Kurumumuzda yaşanabilecek herhangi bir asayiş olayında özel güvenlik hizmeti veren personelin kolluk kuvvetlerine gerek kalmadan sorunu çözebileceğini inanıyorum.	3,4373	1,0129
Çalıştığım kurumda bir asayiş olayı meydana gelecek olursa ilk aklıma polis/jandarma kuvvetlerini aramak gelir.	3,2905	1,1948

3.6.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanlara Yönelik Memnuniyet Anketi

Özel güvenlik hizmeti sunan personelin, hizmet verdiği kurumda çalışan yönetici ve personelden beklentilerine yönelik düzenlenen anket uygulamasında elde edilen veriler aşağıda incelenmiştir. Özel güvenlik hizmeti sunanlara yönelik memnuniyet ölçeği güvenilirlik analizi değerleri şu şekildedir:

Tablo-27: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanlara Yönelik Memnuniyet Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,914	16

Değişkenler üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,914$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo-28: Bağlılık ve Yakınlık Ölçeği İçin Cronbach Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,832	6

Bağlılık ve yakınlık ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,913$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo-29: İletişim Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,832	6

İletişim ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,832$ bulunmuş ve $\alpha \geq 0,80$ olduğundan veriler yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo-30: Görev Tanımları Sorumluluk ve Yetki Ölçeği İçin Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Madde
0,659	3

Görev tanımları sorumluluk ve yetki ölçeği üzerinde yapılan güvenilirlik testinde $\alpha = 0,659$ bulunmuş ve $0,60 \leq \alpha < 0,80$ olduğundan verilerin güvenilir olduğu sonucuna varılmaktadır. Bu durumda görev tanımları sorumluluk ve yetki ölçeğinden değişken çıkarmamıza veya eklememize gerek yoktur. Örnek hacim analiz için oldukça uygundur.

3.6.2.1. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Demografik Değişkenlerinin Frekans ve Yüzdeleri

Özel güvenlik hizmeti sunanlara yönelik düzenlenen anket uygulamasında elde edilen demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımı ile ilgili veriler aşağıda tablolar yardımı ile verilmektedir.

Tablo-31: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Erkek	288	80,4
Kadın	70	19,6
Toplam	358	100,0

Tablo 31’de görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti sunanlar üzerinde yapılan araştırmaya göre katılımcıların % 19,6’sı “kadın”, % 80,4’ü ise “erkek” tir. Erkek katılımcıların sayısı kadınlardan daha fazladır. Özel güvenlik hizmeti verenlerin büyük bir çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo-32: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	<i>f</i>	%
Evli	198	55,3
Bekar	155	43,3
Diğer	5	1,4
Toplam	358	100,0

Tablo 32’de görüldüğü üzere özel güvenlik hizmeti sunan katılımcıların % 55,3’ü “evli”, % 43,3’ü “bekar” ve % 1,4 ise “diğer” dir. Katılımcıların çoğunluğunu evliler oluşturmaktadır.

Tablo-33: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	<i>f</i>	%
25’den küçük	44	12,3
25-29	171	47,8
30-34	98	27,4
35 ve üzeri	45	12,6
Toplam	358	100,0

Tablo 33’te görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti sunan katılımcıların yaşları; “25’den küçük” oranı %12,3, “25-29” yaş arası oranı %47,8, “30-34” yaş arası oranı

%27,4 ve “35 ve üzeri” nin oranı %12,6 şeklinde dağılmaktadır. Özel güvenlik hizmeti sunanların %87’4’lük kısmı 35 yaşın altındaki çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo-34: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Öğrenim Durumu	<i>f</i>	%
İlköğretim	16	4,5
Lise	281	78,5
Önlisans	44	12,3
Lisans	17	4,7
Toplam	358	100,0

Tablo 34’te görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti sunan elemanların öğrenim durumlarına göre dağılımı; %4,5’lik oran ile “ilköğretim” mezunları, %78,5’lik oran ile “lise” mezunları, %12,3’lük oran ile “önlisans” mezunları ve %4,7’lik oran ile “lisans” mezunları şeklindedir. Özel güvenlik hizmeti sunanların büyük bir bölümünü lise mezunları oluşturmaktadır.

2004 yılında kabul edilen 5188 sayılı yasa, özel güvenlik hizmetlerinde çalışacak elemanların öğrenim durumlarını en az lise düzeyinde olması şartını getirmişti. Ancak 2005 yılında TBMM’de eklenen bir yasa maddesi ile silahsız eğitim almak ve bu şekilde çalışmak kaydıyla ilköğretim mezunu kişilerin de özel güvenlik görevlisi olmalarının önü açılmıştır. Ancak yapılan anket uygulamasında ilköğretim mezunu çalışanların sayısı epeyce düşük seviyede olduğu görülmektedir. Diğer yandan sektörde yüksek öğrenim görmüş kişilerin oranının azlığı dikkat çekmektedir.

Tablo-35: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerine Göre Dağılımı

Görev Yaptığı İşyeri	<i>f</i>	%
Kamu	215	60,1
Özel	143	39,9
Toplam	358	100,0

Tablo 35'te görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti sunan üzerinde yapılan araştırmaya göre katılımcıların çalıştığı işyerine göre dağılımı; %60,1'lik oran ile “kamu” sektörü ve %39,9'luk oran ile “özel” sektör biçimindedir. Katılımcıların yarısından fazlası hizmet alım yöntemi ile kamu sektöründe hizmet vermektedir. Özel güvenlik hizmeti alanında en büyük müşteriyi kamu kurumları oluşturmaktadır.

Tablo-36: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Konumlarına Göre Dağılımı

İşyerindeki Konumu	<i>f</i>	%
Üst düzey yönetici	5	1,4
Güvenlik amiri	4	1,1
Güvenlik şefi	17	4,7
Güvenlik görevlisi	328	91,6
Diğer	4	1,1
Toplam	358	100,0

Tablo 36'da görüldüğü üzere, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerindeki konumlarına göre dağılımı; %1,4'lük oran ile “üst düzey yönetici”, %1,1'lik oran ile “güvenlik amiri”, %4,7'lik oran ile “güvenlik şefi”, %91,6'lık oran ile “güvenlik görevlisi” ve %1,1'lik oran ile “diğer” çalışanlar

biçimindedir. Özel güvenlik hizmeti sunanların %91,6'lık kısmı güvenlik görevlisi olarak çalışmaktadır. Yönetici olarak görev yapan özel güvenlik elemanlarının azlığının nedeni ise hizmet verilen kurumun, bu işin yönetimini kendi elinde bulundurma isteğinden kaynaklanmaktadır. Birçok yerde hizmet alımı ile sadece eleman alımı yapılarak, kurum kendi bünyesinden bir kişiyi tayin ederek güvenlik yönetimi bağımsız bırakılmamaktadır. Tartışmalı olan bu uygulama, maalesef yaygınlaşma eğilimi göstermektedir.

Tablo-37: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Dağılımı

Görev Süresi	<i>f</i>	%
1 yıldan az	48	13,4
1-2	115	32,1
3-4	174	48,6
5 yıl ve üzeri	21	5,9
Toplam	358	100,0

Tablo 37'de görüldüğü üzere, özel güvenlik hizmeti sunanlar üzerinde yaptığımız araştırmaya göre katılımcıların çalıştığı işyerindeki görev süresine göre dağılımı; %13,4'lük oran ile "1 yıldan az", %2,1'lik oran ile "1-2" yıl arası, %48,6'lık oran ile "3-4" yıl arası ve %5,9'luk oran ile "5 yıl ve üzeri" biçimindedir. Cevaplar incelendiğinde, hizmet sürelerine göre dağılım işinde 1-4 yıl arası çalışanlar ağırlıklıdır. Verilen cevapların teyidi yapılacak olursa, 2004 yılı haziran ayında yasalaşan özel güvenlik hizmetleri ilgili yönetmeliğin hazırlanması, eğitim kurumlarının açılmasının ardından 2005 yılı başından itibaren fiilen hizmet vermeye başlamıştır. Yani çalışanların %94,1'inin hizmet sürelerinin 1-4 yıl arasında olduğu görülmektedir. Ayrıca sektörün yeni bir sektör olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo-38: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Aldığı Gelire Göre Dağılımı

Aylık Gelir Miktarı	<i>f</i>	%
500-650	59	16,5
651-800	251	70,1
801-950	29	8,1
951-1100	16	4,5
1101 ve üzeri	3	0,8
Toplam	358	100,0

Tablo 38’de görüldüğü üzere, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerindeki aldığı gelire göre dağılımı; %16,5’lik oran ile “500 - 650 TL”, %70,1’lik oran ile “651 - 800 TL” arası, %8,1’lik oran ile “801 - 950 TL” arası, %4,5’lik oran ile “951 - 1100 TL” arası ve %0,8’lik oran ile “1101 TL’den fazla” biçimindedir. Gelir dağılımı anketine katılanlar açısından %99,2’lik kısmının aylık geliri 1100 TL’den azdır. Özel güvenlik sektöründe genel maaş ortalaması 651 - 800 TL arasında gerçekleşmektedir.

3.6.2.2. Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Alt Problemler Açısından Memnuniyet Seviyeleri

Bu kısımda özel güvenlik hizmeti sunanların, hizmeti verdiği kişi ve kurumlara karşı verdiği hizmetlerle ilgili algılamaları, algılamalarının ortalamaları ve standart sapmaları aşağıdaki tablolar yardımıyla anlatılacaktır.

Tablo-39: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Hizmet Verdiği Kuruma Bağlılık ve Yakınlık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

Bağlılık ve Yakınlık	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Güvenlik hizmeti verdiğim kurumda kendimi kurumun kendi personeli gibi hissediyorum	36	10,1	51	14,2	36	10,1	183	51,1	52	14,5
Hizmet verdiğim kurumda güvenlik personeline eşit muamele yapıldığına inanıyorum	39	10,9	64	17,9	60	16,8	153	42,7	42	11,7
Hizmet verdiğim kurumdaki yöneticilerden her türlü manevi destek görüyorum	21	5,9	51	14,2	73	20,4	172	48,0	41	11,5
İşten dolayı yaşanabilecek olumsuzluklarda, hizmet verdiğim kurumun bana sahip çıkacağına inanıyorum	26	7,3	54	15,1	108	30,2	140	39,1	30	8,4
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda yaşanabilecek herhangi bir asiyeş olayında seve seve her türlü riski göze alabilirim	12	3,4	28	7,8	58	16,2	176	49,2	84	23,5
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda fırsatım olsa sürekli çalışmak isterim	6	1,7	19	5,3	50	14,0	161	45,0	122	34,1
Hizmet verdiğim Kurum/firmada güvenlik hizmeti verdiğim mekanda fiziki ihtiyaçlarımı kolaylıkla karşılayabiliyorum	13	3,6	41	11,5	41	11,5	198	55,3	65	18,2

Ankete katılanlara “güvenlik hizmeti verdiğim kurumda kendimi kurumun kendi personeli gibi hissediyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %10,1’i “hiç katılmıyorum”, %14,2’si “katılmıyorum”, %10,1’i “kararsızım”, %51,1’i “katılıyorum” ve %14,5’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Ankete katılanların %65,6’lık kısmı, hizmet verdiği kurumun elemanı gibi kendini hizmet verdiği kuruma yakın görmektedir.

Katılımcılara “hizmet verdiğim kurumda güvenlik personeline eşit muamele yapıldığına inanıyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %10,9’u “hiç katılmıyorum”, %17,9’u “katılmıyorum”, %16,8’i “kararsızım”, %42,7’si “katılıyorum” ve %11,7’si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Sonuçlara bakıldığında verilen ifadelerin kararsızlık oranı diğer sorulara göre yüksek çıkmıştır. Hizmet verilen kurumun güvenlik personeline yeterli düzeyde eşit muamele göstermediği anlaşılmaktadır.

“Hizmet verdiğim kurumdaki yöneticilerden her türlü manevi destek görüyorum” ifadesini katılımcıların; %5,9’u “hiç katılmıyorum”, %14,2’si “katılmıyorum”, %20,4’ü “kararsızım”, %48’i “katılıyorum” ve %11,5’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Elde edilen veriler değerlendirildiğinde hizmet verilen kurumun yöneticilerinin özel güvenlik hizmeti veren kişilere gösterdiği manevi destek düzeyi, ortalamalara uygun seviyededir.

Katılımcılara “işten dolayı yaşanabilecek olumsuzluklarda, hizmet verdiğim kurumun bana sahip çıkacağına inanıyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %7,3’ü “hiç katılmıyorum”, %15,1’i “katılmıyorum”, %30,2’si “kararsızım”, %39,1’i “katılıyorum” ve %8,4’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu işten geçimini sağlayan özel güvenlik elemanlarının en çok dile getirdiği bu olumlu inanç anket verilerine göre yarından daha az seviyede gerçekleşmiştir. Gerektiğinde hayati risk ve tehlike alınması gereken meslekte yöneticilerin elemanlara sahip çıkması konusunda önemli beklentiler oluşmuştur.

“Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda yaşanabilecek herhangi bir asiyeş olayında seve seve her türlü riski göze alabilirim” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %3,4’ü “hiç katılmıyorum”, %7,8’i “katılmıyorum”, %16,2’si “kararsızım”, %49,2’si “katılıyorum” ve %23,5’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Veriler

incelendiğinde mesleki risklerin çalışanlar tarafından bilindiği ve bu tehlikelere karşı risk alınması konusunda genel olarak bir sorun yaşanmadığı görülmektedir.

Katılımcılara “güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda fırsatım olsa sürekli çalışmak isterim” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %1,7’si “hiç katılmıyorum”, %5,3’ü “katılmıyorum”, %14’ü “kararsızım”, %45’i “katılıyorum” ve %34,1’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. İfadelere verilen cevaplar içerisinde en yüksek seviyede olumlu olan konu, aynı işte sürekli çalışma isteğidir. İşsizliğin önemli bir sorun olduğu ülkede bu ifadenin olumlu olması şaşırtıcı değildir.

“Hizmet verdiğim kurum/firmada güvenlik hizmeti verdiğim mekanda fiziki ihtiyaçlarımı kolaylıkla karşılayabiliyorum” ifadesine katılımcıların; %3,6’sı “hiç katılmıyorum”, %11,5’i “katılmıyorum”, %11,5’i “kararsızım”, %55,3’ü “katılıyorum” ve %18,2’si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Verilen yanıtlardan hizmet verilen alanda gerekli fiziki ihtiyaçların yeterli düzeyde karşılandığı görülmektedir.

Tablo-40: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Güven Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

İletişim	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Hizmet verdiğim kurumda kurum çalışanları ile aramızda sağlıklı bir ilişki olduğunu düşünüyorum	17	4,7	39	10,9	57	15,9	213	59,5	32	8,9
Hizmet verdiğim kurumda yöneticilerin çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur	19	5,3	47	13,1	72	20,1	171	48,0	48	13,4
Hizmet verdiğim kurumda çalışan personelin, çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur	14	3,9	47	13,1	63	17,6	191	53,4	43	12,0
Kurumsal politikalar ve hedefler hakkında hizmet verdiğim kurum tarafından bilgilendiriliyorum	19	5,3	49	13,7	58	16,2	188	52,5	44	12,3
İşimizi yapmamız için gerekli olan malzeme, bilgi ve hizmetler konusunda önerilerimiz hizmet verdiğimiz kurumun yöneticileri tarafından dikkate alınmaktadır	11	3,1	39	10,9	71	19,8	191	53,4	46	12,8
Çalıştığım kurumla aramızda iyi bir iletişim olduğunu düşünüyorum	10	2,8	36	10,1	71	19,8	187	52,2	54	15,1

Katılımcılara “hizmet verdiğim kurumda kurum çalışanları ile aramızda sağlıklı bir ilişki olduğunu düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %4,7’si “hiç katılmıyorum”, %10,9’u “katılmıyorum”, %15,9’u “kararsızım”, %59,5’i

“katılıyorum” ve %8,9’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Kurum çalışanları ile sağlıklı ilişki kurulması verilen hizmetin kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. Verilen yanıtlar, ilişkilerin tesis edildiğinin göstergesidir.

“Hizmet verdiğim kurumda yöneticilerin çalışma performansını olumsuz etkileyecek davranışları yoktur” ifadesine katılımcılar; %5,3’ü “hiç katılmıyorum”, %13,1’i “katılmıyorum”, %20,1’i “kararsızım”, %48’i “katılıyorum” ve % 13,4’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Bu konudaki veriler her yanıtta dengeli olarak çıkmıştır. Birçok yerde, yapılan işe gerekli gereksiz müdahale söz konusu olabilmekte, bu da verilen hizmeti olumsuz etkileyen faktörlerden biri olmaktadır.

Katılımcılara, “hizmet verdiğim kurumda çalışan personelin, çalışma performansını olumsuz etkileyecek davranışları yoktur” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %3,9’u “hiç katılmıyorum”, %13,1’i “katılmıyorum”, %17,6’sı “kararsızım”, %53,4’ü “katılıyorum” ve %12’si “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Kurum çalışanlarının, çalışma performansını olumsuz etkileyebilecek davranışları konusunda genellikle olumlu bir tablo meydana çıkmıştır.

“Kurumsal politikalar ve hedefler hakkında hizmet verdiğim kurum tarafından bilgilendiriliyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %5,3’ü “hiç katılmıyorum”, %13,7’si “katılmıyorum”, %16,2’si “kararsızım”, %52,5’i “katılıyorum” ve %12,3’ü “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Verilerden, bu konu ile ilgili olumlu yaklaşımın görüldüğü anlaşılmaktadır.

“İşimizi yapmamız için gerekli olan malzeme, bilgi ve hizmetler konusunda önerilerimiz hizmet verdiğimiz kurumun yöneticileri tarafından dikkate alınmaktadır” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %3,1’i “hiç katılmıyorum”, %10,9’u “katılmıyorum”, %19,8’i “kararsızım”, %53,4’ü “katılıyorum” ve %12,8’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Önerilerin dikkate alınması konusunda katılanların yarısından fazlası katılıyorum cevabı vermiştir.

Katılımcılara, “çalıştığım kurumla aramızda iyi bir iletişim olduğunu düşünüyorum” ifadesi sorulduğunda katılımcıların %2,8’i “hiç katılmıyorum”, %10,1’i “katılmıyorum”, %19,8’i “kararsızım”, %52,2’si “katılıyorum” ve %15,1’i

“tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Benzer soru özel güvenlik hizmeti alanlara da sorulduğunda oranların paralellik gösterdiği görülmektedir.

Tablo-41: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Bağlılık Boyutuna Göre Memnuniyet Seviyeleri

Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum yöneticileri yaptığım işe müdahale etmemektedir	19	5,3	66	18,4	70	19,6	167	46,6	36	10,1
Güvenlik hizmeti vermek için görevlendirildiğim firma/kurumda yapacağım işlerle ilgili görev tanımları açıkça belirtilmiştir	9	2,5	26	7,3	41	11,5	214	54,8	68	19,0
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum çalışanları yaptığım işe müdahale etmemektedir	26	7,3	78	21,8	56	15,6	157	43,9	41	11,5

Katılımcılara, “güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum yöneticileri yaptığım işe müdahale etmemektedir” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %5,3’ü “hiç katılmıyorum”, %18,4’ü “katılmıyorum”, %19,6’sı “kararsızım”, %46,67’si “katılıyorum” ve %10,1’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Kurum yöneticileri tarafından verilen işe gereksiz müdahale edilmesi ifadesine diğer sorulara verilen cevaplardan daha yüksek oranda olumsuzluk yanıtı gelmiştir.

Katılımcılara, “güvenlik hizmeti vermek için görevlendirildiğim firma/kurumda yapacağım işlerle ilgili görev tanımları açıkça belirtilmiştir” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %2,5’i “hiç katılmıyorum”, %7,3’ü “katılmıyorum”, %11,5’i

“kararsızım”, %54,8’i “katılıyorum” ve %19’u “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. İfadeye önemli oranda olumlu yanıt verilmiştir.

Katılımcılara “güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum çalışanları yaptığım işe müdahale etmemektedir” ifadesi sorulduğunda katılımcıların; %7,3’ü “hiç katılmıyorum”, %21,8’i “katılmıyorum”, %15,6’sı “kararsızım”, %43,9’u “katılıyorum” ve %11,5’i “tamamen katılıyorum” yanıtını vermiştir. Verilen yanıtlara bakıldığında, hizmet sunulan kurum çalışanlarının, özel güvenlik hizmeti sunanların gereksiz müdahalesinin önüne geçilmesine yönelik gerekli tedbirlerin alınması gerekliliği anlaşılmaktadır.

Tablo-42: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Cinsiyete Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Cinsiyet		P*
	Kadın (n=70) Art Ort±SS (Min-Max)	Erkek (n=288) Art Ort±SS (Min-Max)	
Bağlılık ve Yakınlık	24,18±4,36 (12-35)	25,22±5,35 (7-35)	0,037 [‡]
İletişim	21,02±3,67 (12-30)	21,56±4,53 (6-30)	0,118
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	10,44±1,80 (7-15)	10,95±2,51 (3-15)	0,266
Toplam Puan	55,65±8,66 (35-80)	57,35±11,40 (16-80)	0,060

*: Mann Whitney U testi

[‡]: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Bağlılık ve yakınlık alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, erkeklerin bağlılık ve yakınlık güven ölçeği puanı kadınlara göre daha yüksektir (p=0,037).

İletişim alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,118). Görev tanımları, sorumluluk ve yetki alt ölçeği bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,266).

Sonuç olarak, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanları cinsiyete göre bağlılık ve yakınlık alt ölçeği dışında kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark bulunmamaktadır (0,060).

Tablo-43: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Yaşa Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	25'ten küçük (n=44) Art Ort±SS (Min-Max)	25-29 (n=171) Art Ort±SS (Min-Max)	30-34 (n=98) Art Ort±SS (Min-Max)	35-39 (n=45) Art Ort±SS (Min-Max)	P*
Bağlılık ve Yakınlık	24,11±4,81 (10-34)	24,90±5,12 (7-34)	25,24±5,26 (10-35)	25,91±5,62 (13-35)	0,380
İletişim	21,09±3,71 (12-29)	21,40±4,17 (6-30)	21,61±4,56 (6-30)	21,68±5,35 (9-30)	0,610
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	10,27±2,12 (6-15)	10,42±2,42 (3-15)	10,53±2,47 (3-15)	11,24±2,24 (7-15)	0,268
Toplam Puan	55,47±9,34 (33-78)	56,73±10,56 (16-77)	57,38±11,51 (23-80)	58,84±12,42 (29-80)	0,408

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Tablo 43'te görüldüğü üzere ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların, yaş grupları anket soruları hazırlanırken 7 ayrı kategoriye ayrılarak belirlenmişti. Ancak özel güvenlik hizmetlerinin yeni bir uygulama olması ve özellikle gençler tarafından benimsenen bir meslek olması ve sektörde benimsenen belli bir yaş üzeri eleman çalıştırmama isteği 40 yaş ve üzeri kategorilerinde yeterli sayıyı bulmamızı engellemiştir. Bundan dolayı ankette belirtilen "35-39", "40-44", "45-49" ve "50 ve üzeri" yaş grupları istatistiksel anlamda sağlıklı bir sonuç çıkması adına 4 ayrı yaş grubunda indirilerek "35 ve üzeri" olarak tekrar sınıflandırılmıştır. Değerlendirme 4 ayrı grupta yapılmıştır. Özel güvenlik hizmeti sunanların yaş grupları arasında toplam puan ve alt ölçeklere göre istatistiksel yönden anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0408).

Tablo-44: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Öğrenim Durumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	İlköğretim (n=16) Art Ort±SS (Min-Max)	Lise (n=281) Art Ort±SS (Min-Max)	Önlisans (n=44) Art Ort±SS (Min-Max)	Lisans (n=17) Art Ort±SS (Min- Max)	P*
Bağlılık ve Yakınlık	24,00±5,00 (13-30)	25,37±5,11 (10-35)	23,38±5,43 (7-35)	24,52±5,40 (16-35)	0,062
İletişim	20,81±5,46 (12-28)	21,72±4,19 (6- 30)	20,04±4,72 (6-30)	21,29±5,02 (14-30)	0,117
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	10,18±2,19 (7-13)	10,69±2,34 (3- 15)	9,40±2,55 (3-15)	11,11±2,05 (8- 15)	0,009 [‡]
Toplam Puan	55,00±11,08 (32-69)	57,79±10,67 (23-80)	52,84±11,55 (16-80)	56,94±11,62 (40-80)	0,027 [‡]

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

[‡]: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

⁺⁺: Mann Whitney U testi

Tablo 44'te görüldüğü üzere, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların ilköğretim ile lise (p=0,358), ilköğretim ile önlisans (p=0,422) ve ilköğretim ile lisans mezunları arasında (p=0,718) istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur.

Özel güvenlik hizmeti sunanların lise mezunları ile önlisans mezunları arasında tüm alt ölçeklerde istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, lise mezunlarının memnuniyet seviyesi önlisans mezunlarına göre daha yüksektir (p=0,003). Kanımızca bu anlamlı fark, lise mezunlarının iş bulmada yaşadığı zorlukların önlisans mezunlarına göre daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

Lise mezunları ile lisans mezunları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,740). Önlisans mezunları ile lisans mezunları arasında sadece görev tanımları, sorumluluk ve yetki (p=0,022) alt ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmakta olup, diğer alt ölçeklerde anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,243).

Tablo-45: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Çalıştığı İşyeri		P*
	Kamu Sektörü (n=215) Art Ort±SS (Min-Max)	Özel Sektör (n=143) Art Ort±SS (Min- Max)	
Bağlılık ve Yakınlık	25,39±5,49 (7-35)	24,46±4,65 (10-33)	0,027 [‡]
İletişim	21,72±4,65 (6-30)	21,06±3,92 (11-30)	0,055
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	10,63±2,48 (3-15)	10,38±2,23 (4-15)	0,205
Toplam Puan	57,75±11,79 (16-80)	55,91±9,42 (29-75)	0,039 [‡]

*: Mann Whitney U testi

[‡]: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Bağlılık ve yakınlık alt ölçeği bakımından kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, kamu sektöründe çalışan özel güvenlik hizmeti sunanların bağlılık ve yakınlık puanı, özel sektör çalışanlarına göre daha yüksektir (p=0,027).

İletişim alt ölçeği bakımından kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,055).

Görev tanımları, sorumluluk ve yetki alt ölçeği bakımından kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark yoktur (p=0,205).

Toplam puan bakımından kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, kamu sektöründe çalışan özel güvenlik hizmeti sunanların toplam puanı özel sektör çalışanlarına göre daha yüksektir (p=0,039). Kanımızca bu anlamlı fark kamuda çalışma şartlarının daha uygun olmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo-46: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların İşyerindeki Konumuna Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	İşyerindeki Konum					P*
	Üst düzey yönetici (n=5) Art Ort±SS (Min-Max)	Güvenlik amiri (n=4) Art Ort±SS (Min-Max)	Güvenlik şefi (n=17) Art Ort±SS (Min-Max)	Güvenlik görevlisi (n=328) Art Ort±SS (Min-Max)	Diğer (n=4) Art Ort±SS (Min-Max)	
Bağlılık ve Yakınlık	25,60±4,39 (21-32)	24,50±5,80 (18-32)	25,76±5,08 (13-33)	24,98±5,23 (7-35)	25,00±4,69 (18-28)	0,834
İletişim	20,40±4,61 (14-27)	20,50±4,65 (14-25)	22,23±3,80 (13-27)	21,41±4,42 (6-30)	24,50±2,64 (21-27)	0,360
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	9,80±2,28 (7-12)	10,75±3,77 (6-15)	11,05±2,19 (5-15)	10,54±2,36 (3-15)	8,25±3,40 (5-13)	0,468
Toplam Puan	55,80±8,07 (47-69)	55,75±14,05 (38-72)	59,05±10,12 (31-75)	56,94±11,02 (16-80)	57,75±10,07 (44-68)	0,800

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

‡: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

Tablo 46’da görüldüğü üzere, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların, işyerindeki pozisyonuna göre özel güvenlik hizmetlerine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. İstatistiksel olarak gruplar arasında toplam ve alt ölçekler boyutunda anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,800).

Tablo-47: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Çalıştığı İşyerindeki Görev Süresine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	İşyerindeki Görev Süresi				P*
	1 yıldan az (n=48) Art Ort±SS (Min-Max)	1-2 yıl (n=115) Art Ort±SS (Min- Max)	3-4 yıl (n=174) Art Ort±SS (Min- Max)	5 yıl ve üzeri (n=21) Art Ort±SS (Min- Max)	
Bağlılık ve Yakınlık	26,77±5,47 (13-35) ⁺⁺ , ⁺⁺⁺⁺	24,46±5,03 (10-35) ⁺⁺	24,82±5,20 (7-35) ⁺⁺⁺⁺	25,71±4,60 (18-35)	0,063
İletişim	23,18±4,48 (12-30) ⁺⁺⁺ , ⁺⁺⁺⁺	21,07±3,99 (12-30) ⁺⁺⁺	21,15±4,57 (6-30) ⁺⁺⁺⁺	22,14±3,78 (14-30)	0,012 [‡]
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	11,25±2,47 (5-15) ⁺⁺⁺⁺⁺	10,58±2,03 (6-15)	10,28±2,57 (3-15) ⁺⁺⁺⁺⁺	10,71±2,23 (7-15)	0,166
Toplam Puan	61,20±11,61 (38-80)	56,13±9,87 (32-80)	56,27±11,40 (16-80)	58,57±8,98 (40-80)	0,030 [‡]

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

[‡]: p<0.05, istatistiksel yönden anlamlı

⁺⁺: Mann Whitney U testi

Tablo 47’de görüldüğü üzere ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanlara halihazırda çalıştıkları işyerinde kaç yıl görev yaptıkları sorulmuş olup, görev süresi 1 yıldan az olanlar ile görev süresi 1-2 yıl arasında olanların bağlılık ve yakınlık (⁺⁺) (p=0,011) ile iletişim (⁺⁺⁺) (p=0,002) ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Görev süresi 1 yıldan az olanların söz konusu ölçeklerde memnuniyetinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Görev tanımları, sorumluluk ve yetki ölçeğinde değişkenler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,053). Kanımızca bu anlamlı fark ilk işe girdiğimde elemanların işe bağlılığı ve beklentilerinden kaynaklanmaktadır. Hizmet sunanların görev süreleri arttıkça iş ve iş yerinden beklentileri artmakta bu da memnuniyetsizliğini artırmaktadır.

Özel güvenlik hizmeti sunanların görev süresi 1 yıldan az olanlar ile görev süresi 3-4 yıl arasında olanların bağlılık ve yakınlık (⁺⁺⁺⁺), iletişim (⁺⁺⁺⁺⁺) ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki (⁺⁺⁺⁺⁺) ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark

bulunmaktadır ($p=0,012$). Görev süresi 1 yıldan az olanların tüm ölçeklerde görev süresi 3-4 yıl olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Özel güvenlik hizmeti sunanların görev süresi 1 yıldan az olanlar ile görev süresi 5 yıl ve üzeri arasında olanların tüm alt ölçeklerde ve toplam puanda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,210$).

Özel güvenlik hizmeti sunanların görev süresi 1-2 yıl arası olanlar ile görev süresi 3-4 yıl arası ($p=0,347$) ve 1-2 yıl arası ile 5 yıl üzeri olanlar arasında ($p=0,462$) tüm alt ölçeklerde ve toplam puanda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Görev süresi 3-4 yıl arası ile 5 yıl ve üzeri olanlar arasında tüm alt ölçeklerde ve toplam puanda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,892$).

Tablo-48: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların Gelir Seviyelerine Göre Memnuniyet Toplam ve Alt Ölçek Dağılımları

Değişken	Gelir Seviyesi (TL)					P*
	500-650 (n=59) Art Ort±SS (Min-Max)	651-800 (n=251) Art Ort±SS (Min-Max)	801-950 (n=29) Art Ort±SS (Min-Max)	951-1100 (n=16) Art Ort±SS (Min-Max)	1101 ve üzeri (n=3) Art Ort±SS (Min-Max)	
Bağlılık ve Yakınlık	20,55±5,42 (11-33) ^{+, &, #}	25,71±4,79 (7-35) ⁺⁺	27,31±3,91 (21-35) ^{&}	26,43±3,59 (17-32) [#]	25,66±5,68 (21-32)	0,000 [‡]
İletişim	18,86±4,76 (6-28) ^{+++, &&, ##}	21,88±4,18 (6-30) ⁺⁺⁺	22,68±4,04 (14-30) ^{&&}	22,25±2,97 (14-26) ^{###}	20,66±6,50 (14-27)	0,000 [‡]
Görev Tanımları, Sorumluluk ve Yetki	9,03±2,12 (3-15) ^{++++, &&&, ###}	10,77±2,29 (3-10) ⁺⁺⁺⁺	3,15±2,56 (4-15) ^{&&&}	10,37±2,24 (6-15) ^{####}	9,00±1,00 (8-10)	0,000 [‡]
Toplam Puan	48,45±11,02 (23-75)	58,37±10,34 (16-80)	61,79±8,96 (47-80)	59,06±7,15 (40-72)	55,33±12,66 (44-69)	0,000 [‡]

*: Kruskal-Wallis varyans analizi

‡: $p<0,05$, istatistiksel yönden anlamlı

^{+, &, #}: Mann Whitney U testi

Tablo 48'de görüldüğü üzere, ankete katılan özel güvenlik hizmeti sunanların, gelir seviyelerine göre özel güvenlik hizmetlerine yönelik algılarında farklılık olup

olmadığı araştırılmıştır. Gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 651 - 800 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık (⁺⁺), iletişim (⁺⁺⁺) ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki (⁺⁺⁺⁺) ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır (p=0,000). Gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm ölçeklerde, gelir seviyesi 651 - 800 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir (p=0,000). Kanımızca bu anlamlı fark verilen ücretin az olmasından kaynaklanmaktadır.

Gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 801 - 950 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık ([&]), iletişim (^{&&}) ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki (^{&&&}) ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır (p=0,000). Gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm ölçeklerde, gelir seviyesi 851-950 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir (p=0,000).

Gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 951 - 1100 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık ([#]), iletişim (^{##}) ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki (^{###}) alt ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmakta olup, gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm alt ölçeklerde gelir seviyesi 801-950 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir (p=0,000).

Gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 1101 TL ve üzeri olanların memnuniyet seviyelerinde tüm alt ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p=0,421).

Gelir seviyesi 651 - 800 TL ile 801 - 950 TL arası (p=0,295), 651 - 800 TL ile 951 - 1100 TL arası (p=0,917) ve 651 - 800 TL ile 1101 TL ve üzeri (p=0,638) gelir seviyesine sahip olanların memnuniyet seviyelerinde tüm alt ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Gelir seviyesi 801 - 950 TL ile 951 - 1100 TL arası (p=0,552) ve 801 - 950 TL ile 1101 TL üzeri (p=0,285) olanların tüm alt ölçeklerde memnuniyet seviyelerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Gelir seviyesi 951 - 1100 TL ile 1101 TL ve üzeri (p=0,433) olanların memnuniyet seviyelerinde tüm alt ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo-49: Özel Güvenlik Hizmeti Sunanların İfadelere Verdiği Ortalama Puanlar ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Aritmetik Ort.± Standart sapma
Güvenlik hizmeti verdiğim kurumda kendimi kurumun kendi personeli gibi hissediyorum.	3,4581 1,1962
Hizmet verdiğim kurumda güvenlik personeline eşit muamele yapıldığına inanıyorum.	3,2654 1,2020
Hizmet verdiğim kurumdaki yöneticilerden her türlü manevi destek görüyorum.	3,4497 1,0567
Hizmet verdiğim kurumda kurum çalışanları ile aramızda sağlıklı bir ilişki olduğunu düşünüyorum	3,5698 0,9640
Hizmet verdiğim kurumda yöneticilerin çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur.	3,5112 1,0498
Hizmet verdiğim kurumda çalışan personelin, çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur.	3,5642 0,9930
Kurumsal politikalar ve hedefler hakkında hizmet verdiğim kurum tarafından bilgilendiriliyorum.	3,5279 1,0442
İşten dolayı yaşanabilecek olumsuzluklarda, hizmet verdiğim kurumun bana sahip çıkacağına inanıyorum.	3,2626 1,0496
İşimizi yapmamız için gerekli olan malzeme, bilgi ve hizmetler konusunda önerilerimiz, hizmet verdiğimiz kurumun yöneticileri tarafından dikkate alınmaktadır.	3,6201 0,9473
Çalıştığım kurumla aramızda iyi bir iletişim olduğunu düşünüyorum.	3,6676 0,9459
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum yöneticileri yaptığım işe müdahale etmemektedir.	3,3771 1,0613
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda yaşanabilecek herhangi bir asiyeş olayında seve seve her türlü riski göze alabilirim.	3,8156 0,9899
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda fırsatım olsa sürekli çalışmak isterim	4,0447 0,9187
Güvenlik hizmeti vermek için görevlendirildiğim firma/kurumda yapacağım işlerle ilgili görev tanımları açıkça belirtilmiştir.	3,8547 0,8958
Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum çalışanları yaptığım işe müdahale etmemektedir.	3,3045 1,1472
Hizmet verdiğim Kurum/firmada güvenlik hizmeti verdiğim mekanda fiziki ihtiyaçlarımı kolaylıkla karşılayabiliyorum.	3,7291 1,0052

SONUÇ VE ÖNERİLER

Devletlerin en büyük sorumluluğu vatandaşlarının canını ve malını korumak ve kollamaktır. Geçmişten bugüne insanlar güvenli yaşam ortamlarını sağlamayı devlet ve onun kurduğu teşkilatlara bırakmışlardır. Vatandaşlarının güvenliğini tesis edemeyen ve onları koruyamayan devletlerin yaşaması da mümkün olmamıştır.

Kamu düzeni ve güvenliğini sağlamakla görevli teşkilatlar zaman içinde ihtiyaçlara göre çeşitlenmiştir. Ülke genelinde en etkin ve büyük teşkilatlanmaya sahip kolluk kuvvetleri ise polis ve jandarmadır. Devlet, ihtiyaç olması halinde genel kolluk kuvvetlerinin işini kolaylaştırmak için kanunla belirli sınırlar içinde faaliyet gösteren kurum veya kuruluşlara kendi güvenliklerini sağlama yetkisi de tanımıştır.

Devlet eliyle işletilen hava meydanları, limanlar, enerji santralleri, dağıtım hatları, fabrikalar ve sanayi tesisleri, özelleştirmenin ardından güvenliklerini sağlamada önemli sorunlarla karşılaşmışlardır. Diğer yandan ekonomik ve sosyal alanda özel sektörün payının artması ile yaşanan ticari canlılık, korunacak mekân sayısının artmasına yol açmış olup, bu aşamada “özel güvenlik” kavramı devreye girmiştir.

Özel güvenlik; kamu güvenliğini tamamlayıcı nitelikte olup kanunla korunmasına izin verilen hak ve özgürlükler ile özel mülkün, yine kanunların koyduğu sınırlar çerçevesinde korunması için alınan özel önlemler anlamına gelmektedir. Ülkemizde 2004 yılında kabul edilen 5188 sayılı yasa ile özel sektörün güvenlik alanında iş yapabilmesinin önü açılmıştır. Yasa ile genel kolluk kuvvetlerinin yetersiz kaldığı ve gereksiz yere iş yükünü artırdığı düşünülen alanlardan çekilmesi sağlanarak, kendi görev alanına dönmesi hedeflenmiştir.

Çalışmamızda beş yılını geride bırakan özel güvenlik hizmetlerinin geldiği noktada hizmeti sunan ve satın alanlar arasındaki memnuniyet ilişkisi ele alınarak anket uygulaması ile sektörün hizmet kalitesi itibarı ile geldiği nokta tespit edilmeye çalışılmıştır. Özel güvenlik hizmeti alanların memnuniyet algılamalarında sosyo-demografik özelliklere göre farklılıklar bulunmuştur. Alınan hizmetten memnuniyete yönelik sosyo-demografik özelliklere göre farklılıklar şunlardır:

- Özel güvenlik hizmeti alanların memnuniyeti cinsiyete göre incelenmiş olup, güven alt ölçeğinde kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark vardır. Erkeklerin özel güvenlik hizmetine güven puanı kadınlara göre daha yüksektir ($p=0,002$).
- Öğrenim durumuna göre beklenti ve uyum ölçeğinde ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının beklenti ve uyum ölçeği puanı lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir ($p=0,009$).
- Güven ölçeğinde, ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının güven ölçeği puanı lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir ($p=0,012$).
- İletişim ölçeğinde, ilköğretim ve lisansüstü mezunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, ilköğretim mezunlarının iletişim ölçeği puanı lisansüstü mezunlarına göre daha yüksektir ($p=0,015$).
- Özel güvenlik hizmeti alanlara halihazırda çalıştıkları işyerinde kaç yıldır görev yaptıkları sorulmuş olup hizmet yılı 1-5 olan ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında beklenti ve uyum ölçeğinde anlamlı bir fark olup 10 yıldan fazla çalışanların 1-5 yıl arasında çalışanlara göre beklenti ve uyum puanı daha yüksektir ($p=0,006$).
- Görev süresi 6-10 yıl ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında beklenti ve uyum ölçeğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların beklenti ve uyum ölçeği puanı 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,003$).
- Görev süresi 1-5 yıl arası ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında güven ölçeğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların güven ölçeği puanı daha yüksektir ($p=0,018$).
- Görev süresi 6-10 yıl arası ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında güven ölçeği puanında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların güven ölçeği puanı ile 6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,020$).
- İletişim ölçeğinde, hizmet yılı 1-5 olanlar ile 10 yıldan fazla çalışanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup, 10 yıldan fazla çalışanların iletişim ölçeği puanı 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir ($p=0,001$).

Özel güvenlik hizmeti sunanların memnuniyet algılamalarında da sosyo-demografik özelliklere göre farklılıklar bulunmuştur. Alınan hizmetten memnuniyete yönelik sosyo-demografik özelliklere göre farklılıklar şöyledir:

- Özel güvenlik hizmeti sunanların memnuniyeti cinsiyete göre incelenmiş olup, bağlılık ve yakınlık alt ölçeğinde kadın ve erkekler arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark vardır. Erkeklerin özel güvenlik hizmetine bağlılık ve yakınlık puanı kadınlara göre daha yüksektir ($p=0,037$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların öğrenim durumu lise mezunları ile önlisans mezunları arasında tüm alt ölçeklerde istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, lise mezunlarının memnuniyet seviyesi önlisans mezunlarına göre daha yüksektir ($p=0,003$). Önlisans mezunları ile lisans mezunları arasında sadece görev tanımları, sorumluluk ve yetki alt ölçeğinde anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,022$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerine göre bağlılık ve yakınlık alt ölçeği bakımından kamu ve özel sektör çalışanları arasında istatistiksel yönden anlamlı bir fark olup, kamu sektöründe çalışan özel güvenlik hizmeti sunanların bağlılık ve yakınlık puanı, özel sektör çalışanlarına göre daha yüksektir ($p=0,027$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerindeki görev süresine göre 1 yıldan az ile 1-2 yıl arası bağlılık ve yakınlık alt ölçeği bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup görev süresi 1 yıldan az olanların memnuniyet seviyesi daha yüksektir($p=0,011$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerindeki görev süresine göre 1 yıldan az ile 1-2 yıl arası iletişim alt ölçeği bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup görev süresi 1 yıldan az olanların memnuniyet seviyesi daha yüksektir ($p=0,002$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların çalıştığı işyerindeki görev süresine göre 1 yıldan az olanlar ile görev süresi 3-4 yıl arasında olanların bağlılık ve yakınlık, iletişim ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,012$). Görev süresi 1

yıldan az olanların tüm ölçeklerde görev süresi 3-4 yıl olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

- Özel güvenlik hizmeti sunanların gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 651 - 800 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık, iletişim ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,000$). Gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm ölçeklerde, gelir seviyesi 651-800 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir ($p=0,000$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 801 - 950 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık, iletişim ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p=0,000$). Gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm ölçeklerde gelir seviyesinin 851-950 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir ($p=0,000$).
- Özel güvenlik hizmeti sunanların gelir seviyesi 500 - 650 TL ile 951 - 1100 TL arası olanların memnuniyet seviyelerinde bağlılık ve yakınlık, iletişim ve görev tanımları, sorumluluk ve yetki alt ölçeklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmakta olup, gelir seviyesi 500 - 650 TL olanların tüm alt ölçeklerde gelir seviyesi 801 - 950 TL olanlara göre memnuniyet seviyesinin daha düşük olduğu görülmektedir ($p=0,000$).

Yapılan yasal düzenleme ile genel anlamda özel güvenlik alanında yaşanan sorunlar önemli ölçüde giderilmiştir. Ancak 5188 sayılı kanun ve ilgili yönetmeliğinde görülen bazı eksiklikler uygulamada sorunlar yaşanmasına sebep olmaktadır. Konu ile ilgili sorun ve öneriler şu şekilde sıralanmıştır:

- Özel güvenlik çalışanlarının, kıdem tazminatı, sendikalaşma, ücretli yıllık izin, hafta sonu, tatil ve bayramlarda mesai ücreti gibi çalışma hayatıyla ilgili sorunlar, yapılacak yasal düzenlemelerle giderilmelidir. Kısa süreli hizmet alımları verimliliği ve memnuniyeti olumsuz etkileyen unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Özel güvenlik hizmetinde kalite ve memnuniyeti etkileyen diğer bir unsur, ücret yetersizliği ve eşit işe farklı ücret uygulamalarıdır. Yapılan anket çalışmasında gelir artıkça hizmet sunanların memnuniyetinin arttığı

görülmüştür. Sektörde yeni ve adaletli bir ücret politikası belirlenmeli ve uygulanmalıdır.

- Özel güvenlik hizmeti sunanların büyük bir bölümü 34 yaşın altında (%87,4) görev yapmaktadır. Bu sonuç sevindirici olmakla birlikte, bazı hizmet alımı ihalelerinde hazırlanan şartnamelerde yaş sınırı konulmasının ilerleyen dönemde sorun yaratacağı muhakkaktır. Tecrübeli elemanın önemi her alanda olduğu gibi özel güvenlik hizmetleri alanında da öne çıkmalıdır.
- Başka hiçbir meslek dalında uygulanmayan, beş yılda bir yapılması istenen yenileme eğitimi sadece 5188 sayılı yasa ile özel güvenlik elemanları için uygun görülmüştür. Eğitimin ücretli olması ve yenileme eğitiminin ücretinin ödenmesi noktasında çalışanların gelirinin düşük olması, ödeme aşamasında önemli bir sorun teşkil etmektedir. Hayat boyu eğitimin sürmesi ilkesine göre her beş yılda bir verilecek yenileme eğitiminin devam etmesi, ücretinin hizmet verilen kurum/firma tarafından ödenmesi sağlanmalıdır.
- Özel güvenlik hizmetlerinde hizmet verilen alanların farklılığı, değişik alanlarda uzmanlık gerektirmektedir. Örneğin; havalimanında verilen özel güvenlik hizmeti ile hastanede verilen hizmet birbirlerinden farklı olacağından, sektörlere göre belli konularda branşlaşma ihtiyacı belirmiştir. Uzmanlık gerektiren bu farklılık, eğitim sürecinden başlayıp, özlük haklarına kadar ilgili yasa maddelerinde yapılacak değişiklik ile giderilebilir.
- Özel güvenlik sektöründe yönetici olarak çalışanların büyük bir bölümü emekli emniyet veya silahlı kuvvetler mensubudur. Yıllarca kolluk kuvvetlerinde hizmet veren tecrübe sahibi bu kişilerin özel güvenlik sisteminin kurulmasında ve belirli noktaya gelmesinde sayısız faydasının olduğu gerçektir. Özel güvenliği kendine meslek olarak seçmiş ve işini ek bir iş olarak görmeyen vasıflı, donanımlı ve fiziki yeterliliğe sahip kişilerin yetiştirilmesi, sektörün gelişmesi için gereklidir. Sektör, mesleği ileriye taşıyabilecek daha eğitilmiş ve bu alanda vizyon sahibi elemanlara ihtiyaç duymaktadır.

- Özel güvenlik sisteminin en büyük sorunlarından biri, denetim eksikliğidir. Çok hızlı büyüyen sektörün, denetlenmesinin nasıl yapılacağı yasa ile belirlenmiş olsa da denetim mekanizması yetersiz kalmaktadır. Eğer bu alanda belli bir kalite ve toplumsal güven ortamı yaratılacaksa sektördeki tüm paydaşların önce kendi otokontrollerini yapması önem arz etmektedir.
- Özel güvenlik elemanlarının yaşadığı en önemli sorun, hizmet verdiği kuruma karşı olan aidiyet duygusu ile ilgilidir. Kurumun diğer bölümlerde çalışan personel ile arasında fark olduğunu hissetmesi veya kendini o kuruma ait bir eleman olarak görmemesi, çalışanın iş performansını düşürebilir, sahiplenmeme, verimsizlik, dikkatte azalma ve sorumluluk almama gibi sorunlar yaşanabilir. Yapılan anket uygulamasında bağlılık ve uyum ölçeklerinde memnuniyetin olumlu olduğu görülmektedir.
- Özel güvenlik hizmetinde en düşük memnuniyet seviyesi, karşılıklı iletişim boyutunda ölçülmüştür. Özellikle özel güvenlik şirketi sahibi ve yöneticilerinin bu yönde çaba sarf etmeleri ve bu sorunu çözmeleri sektörde kendilerini kalıcı kılacaktır.
- Güvenliği sağlanacak yerlerin ne şekilde hangi güvenlik araçları ve teknikleri ile korunacağı konusunda yeterli ön çalışma yapabilecek, teknolojiden önemli ölçüde faydalanabilen elemanların yetişmesine hız verilmelidir.
- Özel güvenliğin kapsamı genişletilmeli ve usulüne uygun soruşturma yapan ve delil toplayabilme gibi görevleri yerine getirecek “dedektiflik” sistemine yasal düzenleme yapıldıktan sonra geçilmelidir.
- Özel güvenlik mesleğinin, hiçbir iş bulamamış kişilerin işi olarak görülmesinin önüne geçilmelidir.

Tez çalışmamızın sonucunda hizmet alanında yeni bir uygulama olan güvenliğin, yukarıda tespit edilen farklılıkları zaman ve maliyet kısıtı nedeniyle tek ele alınamamıştır. Bu konu ile ilgili yapılacak başka tezlerin yukarıda yapılan değerlendirmeler üzerinde yoğunlaşmasının faydalı olacağı kanısındayız. Bütün bu anlatılanlar çerçevesinde özel güvenlik hizmeti sunan ve satın alanlar arasındaki ilişki müşteri memnuniyeti açısından değerlendirildiği takdirde amacına ulaşacaktır.

KAYNAKÇA

- Ağaoğulları, M. A. (1998): *Kent Devletinden İmparatorluğa*, Ankara: İmge Yayıncılık, 2. Basım.
- Ağaoğulları, M. A., Zabcı, F. (2005): *Kral Devletten Ulus Devlete*, Ankara: İmge Yayınları 1. Baskı.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2004): *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, İstanbul: Sakarya Kitabevi, 3. Baskı.
- Arslan, F. (2004): *Özel Güvenlik Hizmetlerinin Yasal Çerçevesi*, Kocaeli: I. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını.
- Assel, H. (1993): *Marketing Principles & Strategy*, New York: 2.nd ed. The Dryden Press.
- Aydın, A. H. (1996): *Polis Meslek Hukuku*, Ankara: Doğu Matbaası.
- Aydın, A. H. (2002): “Özel Güvenlik Teşkilatı: Kuruluşu, Görevleri ve Yetkileri”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 1-2, Sayfa: 66-74.
- Aydın, A. H. (2004): *Güvenlik Hizmetinde Özel Güvenliğin Yeri ve Önemi*, Kocaeli: I. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını.
- Aydın, A. S. (1994): “Amerika Birleşik Devletleri Kuruluşlarında Kamu Güvenliği”, *Türk İdare Dergisi*, Mart, Sayı:402, Sayfa:169-197.
- Baş, T. (2008): *Anket Nasıl Hazırlanır Uygulanır Değerlendirilir*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 5 Baskı.
- Bergmans, D. (2008): *Police and Gendarmerie Reform in Belgium: From force to Service (Belçika’da polis ve jandarma reformu: Güç’ten hizmete) Güvenlik Sektörü Yönetişimi: Türkiye ve Avrupa*, İstanbul: Tesev Yayınları.

- Buzan, B. (1991): *People, States and Fear: An Agenda for International Security Studies in the Post-Cold War Era*, Boulder, CO: Lynne Rienner.
- Cerrah, İ. (2008): *İç Güvenlik Sektöründe Zihinsel Modernizasyon ve Demokratik Gözetim, Güvenlik Sektörü Yönetişimi: Türkiye ve Avrupa*, İstanbul: Tesev Yayınları.
- Çağlar, Ü. (2000): *Özel Güvenlik*, Ankara: Mönch Türkiye Yayıncılık.
- Dalda, Y. V., Karagöz, A. (1998): *Özel Güvenlik Teşkilatı Eğitim Rehberi*, Ankara: Ankara Ofset.
- Dalda, Y. V., Yılmaz, H. (2004): *Özel Güvenlik Meslek Mevzuatı*, İstanbul: Rota Yayın.
- Derdiman, C. (2004): *Özel Güvenlik Anlayışı ve 5188 Sayılı Kanunun Uygulanmasından Doğan Sorunlara İlişkin Değerlendirmeler*, Kocaeli: I. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını
- DPT (2001): *Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik*, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.
- Eroğlu, F. (2005): *Davranış Bilimlerine Giriş*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Eser, Z. (2007): *Hizmetlerde Pazarlama İletişimi*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Giritli, İ., Bilgen P., Akgüner T. (2008): *İdare Hukuku*, İstanbul: Der Yayınları, 3. Bası.
- Gözlü, S. (1995): *Kamu Hizmeti Veren Kuruluşlarda TKY*, Ankara: Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, TODAİE Yayınları.
- Gülcü, M. (2004): *Özel Güvenlik Hukuku*, Ankara: Kardeşler Matbaası.
- Gülcü, M. (2003): “Özel Güvenliğin Felsefesi, Özel Güvenliğin Yakalama Yetkisi”, *Polis Dergisi*, Sayı: 29, Sayfa: 12-17.
- Gülcü, M., Yılmaz, A. (2005): *Özel Güvenlik Mevzuatı*, Ankara: Aşık Matbaası.
- Hamer, O., L. (2006): “A Confirmation Perspective on Perceived Services Quality”, *Journal of Service Marketing*, Cilt: 20, Sayı: 4, Sayfa:33-41.

- Hall, M. (2003): *Private security guards are Homeland's weak link*, Usa Today, 23/1/2003 -73).
- Haspolat, E. (2006): “Devlet-Güvenlik İlişkisinin Değişen İçeriği: Dünyada ve Türkiye’de Özel Güvenlik”, *Eğitim Bilim Toplum Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 13, Sayfa: 60-79.
- Hobbes, T. (2008): *Leviathan* (çev. Semih Lim), İstanbul: Yapı - Kredi Yayınları, 7. Baskı.
- İzmir Ticaret Odası (2002): *11 Eylül Öncesi ve Sonrası Elektronik Güvenlik Sistemleri Paneli*, İzmir: Yayın No:115.
- Karagöz, A. (2002): *Suç Önleme Hizmetleri*, Ankara: Özel Güvenlik ve Emniyet Teşkilatı.
- Kapani, M. (1996): *Politika Bilimine Giriş*, Ankara: Bilgi Yayınevi, 8.Basım.
- Karahan, K. (2006): *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Kayış, A. (2005): *Güvenilirlik Analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (Der. Şeref Kalaycı), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kılıç, Ö. Ö. (2001): “Bir İnsan Hakkı Olan Güvenlik Hakkının Güvenlik Güçleri İçin Türkiye’de Gerektirdikleri”, *Polis Dergisi*, Sayı: 26, Sayfa: 44-57.
- Kottak, C. P. (2002): *Antropoloji İnsan Çeşitliliğine Bir Bakış*, Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Kök, R. (1991): *Endüstriyel Verimlilik ve Etkinlik*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Kubuş, N. (2008): “Röportaj”, *Private Security, (Özel Güvenlik ve Savunma Dergisi)*, Sayı:24, Sayfa: 11-16.
- Kuriloff, A., Hempill, J. M., Cloud D. (1993): *Starting and Managing The Small Business*, Singapore: Mc Graw-Hill Edition.
- Kuyaksil, A. (2001): *Polis Akademisi Polis Meslek Yüksekokulları Sınavına Hazırlık Kitabı*, Ankara: Kardeş Kitap ve Yayınevi.

Meriçli, A. (2004), *Özel Güvenlik Hizmetlerinin Doğuşu ve Özel Güvenliği Etkileyen Faktörler*, Kocaeli: I. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını.

Mucuk, İ. (2007), *Pazarlama İlkeleri*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 16. Basım.

Özay, İ. (2004): *Gün Işığında Yönetim*, İstanbul: Filiz Kitabevi.

Özcan, M. S. (2001): Güvenlik Hizmetlerinin Yeniden Yapılandırılması ve Yerelleşme, *Polis Dergisi*, Sayı: 26, Sayfa: 58-69.

Paker, C. (2008): *Güvenlik Sektöründe Demokratikleşme Sunuş Konuşması, Güvenlik Sektörü Yönetişimi: Türkiye ve Avrupa*, İstanbul: Tesev Yayınları.

Pelit, K.İ (1998): *Özel Güvenlik Teşkilatları*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Prahaland, C.K. and Hamel, G. (1990): “The Core Competence Of The Corporation”, *Harvard Business Review*, Mayıs-Haziran.

Rust, R.T., A.J. Zahorik, T.L. Keiningham (1996): *Service Marketing*, New York: Harper Collins College Publishers.

Sözen, S. (2005): “Kamuda Hizmet Kalitesi: Kolluk Hizmetleri Örneği”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 3, Sayfa:72-84.

Şafak, A. (2004): *Özel Güvenlik Görevlilerinin Eğitimi ve Yasa Öncesi Güvenlik Görevlisi Olanların Durumu Sorunları*, Kocaeli: I. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını.

Şenel, A. (1996): *Siyasal Düşünceler Tarihi: Tarih Öncesinde İlkçağ da Ortaçağ da ve Yeniçağda Toplum ve siyasal düşünüş*, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Tan, T. (1997): *İdarede Yeni Ussallığın Arayışları ve Hukuk*, Ankara: Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, TODAİE.

Tenekecioğlu, B. (1992), *Makro Pazarlama*, Eskişehir: Met Yayıncılık.

Tosun, K. (2000): *Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.

Tosun, M. (1981): Örgütsel etkinlik, Ankara: T.O.D.A.İ.E. Yayını.

Turan, B. (1997): “Polisin Arama Yetkisi”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 417, Sayfa: 179-217.

Uyguç, N. (1998): *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1. Baskı.

Ünsal, F. (2005): *Özel Güvenlik Tedbirleri*, Ankara: Roma Yayınları.

Weber, M. (1993): *Sosyoloji Yazıları (Çev. Taha Parla)*, İstanbul: Hürriyet Yayınları Vakfı, 3. Baskı.

Yayla, Y. (1985), *İdare Hukuku*, İstanbul: Filiz Kitabevi.

Yılmaz, A. (1994): *Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliği Açısından Özel Güvenlik Sistemi*, İzmir: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Yılmaz, H. (2008): “Partilerin Seçim Beyannamelerinde İç Güvenlik: Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Polis Dergisi*, Yıl: 14, Sayı: 54-55, Sayfa: 36-46.

2559 Sayılı Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu.

2495 Sayılı Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun.

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun.

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Uygulamasına İlişkin Yönetmelik.

Web Tabanlı Kaynaklar

<http://www.aa.com.tr/> Anadolu Ajansı, erişim tarihi: 02.10.2007

<http://www.caginpulisi.com.tr/9/35-36.htm>, 01.04.2009

<http://www.coess.org/stats.htm>, 17.12.2009

<http://www.egm.gov.tr/> erişim tarihi: 08.02.2009

<http://www.egm.gov.tr/gor.adli.asp>, erişim tarihi: 08.02.2009

<http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/index.htm>, erişim tarihi: 05.06.2009

<http://www.jandarma.gov.tr/>, erişim tarihi: 14.04.2009

http://www.kolayidare.com/haber_ds/habergoster.asp?id=475http://www.spntr.net/content/view/4982/186/, erişim tarihi: 11.03.2009

<http://www.kolejguvenlik.com.tr/html/hizmet2.html>, erişim tarihi: 03.03.2009

<http://www.liderguvenlik.net/haber.html>, erişim tarihi: 11.03.2009

http://min.avrupa.info.tr/QA/forum/viewthread.php?lang=1&forum_id=128&thread_id=2911, erişim tarihi: 06.11.2008

http://www.referansgazetesi.com/haber.aspx?HBR_KOD=106216&KTG_KOD=480)
erişim tarihi: 16.09.2008

http://www.sgk.tsk.mil.tr/baskanliklar/plan_prensipler/gorevler/gorevler.asp erişim
tarihi: 22.12.2008

<http://www.ytukvk.org.tr/arsiv/reeng.htm>, 26. 05. 2009

Dalda, Y. V. (2007): “5188 Sayılı Yasanın 3.Yılında “Özel Güvenlik” Sektörüne Panaromik Bakış ve Gelecek İle İlgili Öngörü ve Öneriler”,
<http://www.spntr.net/content/view/3963/>, erişim tarihi: 10.12.2008

Gülcü, T. Z. (2008): “Özel Güvenlikle Bir Avrupa Modeline Doğru Coess ve UNI Europa”,
http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/ceviriler/Tarik_Ziyad_GULCU2.html,
erişim tarihi: 27.10.2008

Zabcı, F. Ç. (2004): “Yeni Savaşların Gizli Yüzü: Özel Askeri Şirketler”,
www.bagimsizsosyalbilimciler.org/Yazilar_BSB/Zabcı_Haziran2004.doc. erişim tarihi
05.03.2009

EK 1. Özel Güvenlik Hizmeti Satın Alanlara Yönelik Memnuniyet Anketi

**TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**

**ÖZEL GÜVENLİK HİZMETİ SUNAN VE SATIN ALANLAR
ARASINDAKİ MEMNUNİYET İLİŞKİSİ**

Sayın Katılımcı;

Bu çalışma, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı dâhilinde akademik bir araştırma için yapılmaktadır. Ankete katkıda bulunacak kişilerin bilgileri tamamen bu çalışma için kullanılacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

RECEP ZOGO

Birinci Bölüm

1. Cinsiyetiniz

1() Kadın 2() Erkek

2. Medeni durumunuz

1() Evli 2() Bekâr 3() Diğer

3. Yaşınız

1() 25'ten küçük 2() 25-29 3() 30-34 4() 35-39 5() 40-44 6() 45-49
7() 50 ve üzeri

4. Öğrenim durumunuz

1() İlköğretim 2() Lise 3() Ön lisans 4() Lisans

5() Lisansüstü

5. Çalıştığınız işyeri:

1() Kamu kuruluşu 2() Özel sektör kuruluşu

6. İşyerindeki konumunuz

1() Üst düzey yönetici 2() Bölüm\şube müdürü 3() Şef/Uzman

4() Memur 5() Diğer

7. Bu işyerinde kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

1() 1 yıldan az 2() 1-5 yıl 3() 6-10 yıl 4() 10 yıldan fazla

8. Aylık geliriniz (TL)

1() 1000 TL'den az 2() 1001-1500 TL 3() 1501-2000 TL

4() 2001-2500 TL 5() 2500 TL'den fazla

İkinci Bölüm

Aşağıda özel güvenlik hizmeti satın alan firma/kurum yönetici ve çalışanlarının aldığı hizmet ile ilgili sahip olabileceği duygu ve düşüncelere ait ifadeler bulunmaktadır. Şu anda firma/kurumunuza güvenlik hizmetini sunanlar ile ilgili düşüncelerinizi göz önünde bulundurarak, bu ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	2	3	4	5

9. Güvenlik hizmeti veren personeli kendi kurumumun elemanı gibi görüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

10. Güvenlik hizmeti sunan personelden beklediğim desteği (hizmeti) alıyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

11. Güvenlik hizmeti veren personelle kurum çalışanları arasında sağlıklı ilişkiler geliştiğini düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

12. Kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren firma yöneticilerinin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

13. Kurumumuzun politikaları ile güvenlik hizmeti veren personelin tutumlarının uyumlu olduğunu düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

14. Özel güvenlik hizmeti verenlerin kurumumuza bağlı olduklarını düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

15. Verilen güvenlik hizmetinden genel olarak memnunum.

(1) (2) (3) (4) (5)

16. Özel güvenlik çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden son derece memnunum.

(1) (2) (3) (4) (5)

17. Özel güvenlik elemanlarıyla aramızda iletişim eksikliği olduğunu düşünmüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

18. Özel güvenlik elemanları genel olarak bana güven vermektedir.

(1) (2) (3) (4) (5)

19. Hizmet aldığımız özel güvenlik firması genel olarak bana güven vermektedir.

(1) (2) (3) (4) (5)

20. Hizmet aldığımız özel güvenlik firması zaman zaman kurumumuzu bilgilendirmektedir.

(1) (2) (3) (4) (5)

21. Güvenlik sorunu olursa firmanın en kısa sürede sorunu çözeceğini düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

22. Güvenlik için gerekli teknik donanımın güvenlik firması tarafından sağlandığını düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

23. Kurumumuza dışarıdan gelenlere güvenlik personelinin sunduğu hizmeti yeterli buluyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

24. Güvenlik hizmeti veren personelin konusunda yeterli eğitim aldığını düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

25. Güvenlik hizmeti veren personelin kişilik yapılarını güven verici buluyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

26. Güvenlik hizmeti veren personelin fiziki yapılarını güven verici buluyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

27. Güvenlik personelinin görevini yerine getirirken tarafsız olduğunu düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

28. Kurumumuzda yaşanabilecek herhangi bir asayiş olayında özel güvenlik hizmeti veren personelin kolluk kuvvetlerine gerek kalmadan sorunu çözebileceğini inanıyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

29. Çalıştığım kurumda bir asayiş olayı meydana gelecek olursa ilk aklıma polis/jandarma kuvvetlerini aramak gelir.

(1) (2) (3) (4) (5)

EK 2. Özel Güvenlik Hizmeti Alanlara Yönelik Memnuniyet Anketi**TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI****ÖZEL GÜVENLİK HİZMETİ SUNAN VE SATIN ALANLAR
ARASINDAKİ MEMNUNİYET İLİŞKİSİ****Sayın Katılımcı;**

Bu çalışma, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı dâhilinde akademik bir araştırma için yapılmaktadır. Ankete katkıda bulunacak kişilerin bilgileri tamamen bu çalışma için kullanılacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

RECEP ZOGO

Birinci Bölüm**1. Cinsiyetiniz**

1() Kadın 2() Erkek

2. Medeni durumunuz

1() Evli 2() Bekâr 3() Diğer

3. Yaşınız

1() 25'ten küçük 2() 25-29 3() 30-34 4() 35-39 5() 40-44 6() 45-49
7() 50 ve üzeri

4. Öğrenim durumunuz

1() İlköğretim 2() Lise 3() Ön lisans 4() Lisans 5() Lisansüstü

5. Çalıştığınız işyeri

1() Kamu kuruluşu 2() Özel sektör kuruluşu

6. İşyerinde ki göreviniz

1() Üst yönetici 2() Güvenlik amiri 3() Güvenlik şefi
4() Güvenlik görevlisi 5() Diğer

7. Güvenlik hizmeti verdiğiniz işyerinde ne kadar süredir görev

yapmaktasınız?

1() 1 yıldan az 2() 1-2 yıl 3() 3-4 yıl 4() 5 yıl ve üzeri

8. Aylık geliriniz (TL):

1() 500-650 2() 651-800 3() 801-950 4() 951-1100 5() 1101 ve üzeri

İkinci Bölüm

Aşağıda özel güvenlik hizmeti sunan firma/kurum yönetici ve çalışanlarının sunduğu hizmet ile ilgili sahip olabileceği duygu ve düşüncelere ait ifadeler bulunmaktadır. Şu anda görevlendirildiğiniz firma/kurumunuza güvenlik hizmetini alanlar ile ilgili düşüncelerinizi gözönünde bulundurarak, bu ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	2	3	4	5

9. Güvenlik hizmeti verdiğim kurumda kendimi kurumun kendi personeli gibi hissediyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

10. Hizmet verdiğim kurumda güvenlik personeline eşit muamele yapıldığına inanıyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

11. Hizmet verdiğim kurumdaki yöneticilerden her türlü manevi destek görüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

12. Hizmet verdiğim kurumda kurum çalışanları ile aramızda sağlıklı bir ilişki olduğunu düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

13. Hizmet verdiğim kurumda yöneticilerin çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur.

(1) (2) (3) (4) (5)

14. Hizmet verdiğim kurumda çalışan personelin, çalışma performansımı olumsuz etkileyecek davranışları yoktur.

(1) (2) (3) (4) (5)

15. Kurumsal politikalar ve hedefler hakkında hizmet verdiğim kurum tarafından bilgilendiriliyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

16. İşten dolayı yaşanabilecek olumsuzluklarda, hizmet verdiğim kurumun bana sahip çıkacağına inanıyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

17. İşimizi yapmamız için gerekli olan malzeme, bilgi ve hizmetler konusunda önerilerimiz hizmet verdiğimiz kurumun yöneticileri tarafından dikkate alınmaktadır.

(1) (2) (3) (4) (5)

18. Çalıştığım kurumla aramızda iyi bir iletişim olduğunu düşünüyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)

19. Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum yöneticileri yaptığım işe müdahale etmemektedir.

(1) (2) (3) (4) (5)

20. Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda yaşanabilecek herhangi bir asayiş olayında seve seve her türlü riski göze alabilirim.

(1) (2) (3) (4) (5)

21. Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurumda fırsatım olsa sürekli çalışmak isterim.

(1) (2) (3) (4) (5)

22. Güvenlik hizmeti vermek için görevlendirildiğim firma/kurumda yapacağım işlerle ilgili görev tanımları açıkça belirtilmiştir.

(1) (2) (3) (4) (5)

23. Güvenlik hizmeti verdiğim firma/kurum çalışanları yaptığım işe müdahale etmemektedir.

(1) (2) (3) (4) (5)

24. Hizmet verdiğim kurum/firmada güvenlik hizmeti verdiğim mekânda fiziki ihtiyaçlarımı kolaylıkla karşılayabiliyorum.

(1) (2) (3) (4) (5)