

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM
ANABİLİM DALI

POLİS-HALK İLİŞKİLERİ BAĞLAMINDA,
POLİSİN İŞ DOYUMU VE HALKIN POLİS HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET DÜZEYİNİN İNCELENMESİ

DOKTORA TEZİ

ERDOĞAN ERDAĞ

ANKARA-2010

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM
ANABİLİM DALI**

**POLİS-HALK İLİŞKİLERİ BAĞLAMINDA,
POLİSİN İŞ DOYUMU VE HALKIN POLİS HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET DÜZEYİNİN İNCELENMESİ**

DOKTORA TEZİ

ERDOĞAN ERDAĞ

DANIŞMAN: PROF. DR. METİN KAZANCI

ANKARA-2010

TEZ ONAY SAYFASI

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
..... BİLİM DALI

POİS-HALK İLİŞKİLERİ BAĞLAMINDA,
POLİSİN İŞ DOYUMU VE HALKIN POLİS HİZMETLERİNDEN
MEMNUNİYET DÜZEYİNİN İNCELENMESİ
(TEZİN ADI YAZILACAKTIR)

.....DOKTORA.....
(YÜKSEK LİSANS TEZİ YA DA DOKTORA TEZİ OLDUĞU YAZILACAKTIR)

Tez Danışmanı :

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

Prof. Dr. Metin KAZANCI

Doç. Dr. Nuran YILDIZ

Doç. Dr. Nurdan KALAYCI

Doç. Dr. Sema Yıldırım BECERİKLI

Yrd. Doç. Dr. Fatih KESKİN

İmzası


Tez Sınavı Tarihi 07.06.2010.

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER DİZİNİ.....	ix
TABLolar DİZİNİ.....	x
ÖNSÖZ	xiv
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM.....	10
HALKLA İLİŞKİLER VE POLİS-HALK İLİŞKİLERİ	10
1. HALKLA İLİŞKİLER: ANLAMI, AMACI, ÖNEMİ	10
2. HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM	16
2.1. Kaynak	18
2.2. Kanal	18
2.3. Mesaj	19
2.4. Kodlama – Kod Açma	19
2.5. Alıcı	19
2.6. Gürültü	20
2.7. Geri İletim (Feedback)	21
3. HALKLA İLİŞKİLERDE TANIMA.....	21
4. HALKLA İLİŞKİLERDE TANITMA	22
5. HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ	23
5.1. Araştırma ya da Sorunu Tanımlama	23
5.2. Planlama	24
5.3. Uygulama	24
5.4. Değerlendirme	24
6. POLİS KAVRAMI, AMACI, GÖREVİ	25
7. POLİS-HALK İLİŞKİLERİ	27
8. POLİS-HALK İLİŞKİLERİN AMACI VE ÖNEMİ	29
9. HALKLA İLİŞKİLERDE KURUM İÇİ HALKLA İLİŞKİLER VE POLİS	32
10. EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ VE HALKLA İLİŞKİLER	35
11. POLİS HALK İLİŞKİLERİ İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR	36
II. BÖLÜM	41
İŞ DOYUMU.....	41
1. İŞ DOYUMU KAVRAMI, TANIMI.....	41
2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ.....	43
3. İŞ DOYUMUNUN BENZER KAVRAMLARLA İLİŞKİSİ	44
3.1. İş Doyumu ve Moral	44
3.2. İş Doyumu ve İş Tutumları	45
3.3. İş Doyumu ve Verimlilik	46
3.4. İş Doyumu ve Güdülenme	48
4. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	50
4.1. İçsel Faktörler	50
4.1.1. Cinsiyet	50
4.1.2. Yaş ve Hizmet Süresi	51
4.1.3. Meslek ve Eğitim Düzeyi.....	52
4.1.4. Statü	53
4.1.5. Kişilik.....	54
4.1.6. Sosyo-Kültürel Çevre	55
4.2. Dışsal Faktörler.....	56
4.2.1. İşin Kendisi ve Çalışma Şartları	56
4.2.2. Ödüllendirme ve Ücret Düzeyi.....	58
4.2.3. Birlikte Çalışılan İşgörenler	59
4.2.4. İlerleme İmkânları	59
4.2.5. Örgütün İklimi	60
5. İŞ DOYUMU KURAMLARI	60
5.1. Gereksinim Kuramları.....	61
5.1.1. Gereksinim Hiyerarşisi Kuramı.....	61
5.1.2. ERG Kuramı	66
5.1.3. İki Etken Kuramı.....	67

5.1.4. Kazanılmış Gereksinimler Kuramı	68
5.2. Bilişsel (Süreç) Kuramlar	70
5.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı	71
5.2.2. Denklik (eşitlik) Kuramı	72
5.2.3. Amaç Kuramı.....	73
5.3. Pekiştirme Kuramları	73
5.3.1. Skinner'in Pekiştirme Kuramı.....	73
5.3.2. Sosyal Öğrenme Kuramı.....	74
6. İŞ DOYUMSUZLUĞU.....	74
7. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR	75
III. BÖLÜM.....	87
YÖNTEM.....	87
1. ARAŞTIRMA MODELİ	87
2. EVREN VE ÖRNEKLEM	87
3. VERİ ARAÇLARI VE VERİLERİN TOPLANMASI	97
4. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE YORUMLANMASI	99
5. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA	101
5.1. Birinci ve İkinci Alt Problemlere İlişkin Bulgular; Halkın Karakol Hizmetlerinden Memnuniyetine İlişkin Algısına ve Polisin Halka Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısına Ait Bulgular.....	101
5.1.1. Halkın İş Ortamına Ait Memnuniyet Düzeyi	101
5.1.2. Polisin İş Ortamına Ait Kendi Algı Düzeyi.....	102
5.1.3. Halkın Kılık Kıyafete İlişkin Memnuniyet Düzeyi	104
5.1.4. Polisin Kılık Kıyafete İlişkin Memnuniyet Düzeyi.....	104
5.1.5. Halkın “İletişim, Tavrı ve Tutum”a İlişkin Memnuniyet Düzeyi.....	106
5.1.6. Polisin İletişim, Tavrı ve Tutuma İlişkin Kendi Algı Düzeyi	107
5.1.7. Halkın Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Memnuniyet Düzeyi	111
5.1.8. Polisin Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Kendi Algı Düzeyi	113
5.1.9. Halkın Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi	122
5.1.10. Polisin Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi	123
5.2. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polisin İş Doyumuna Ait Bulgular	124
5.2.1. Polisin İş Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi	125
5.2.2. Polisin Mevzuata ve Uygulama İlişkin Duruma Ait İş Doyumu Düzeyi.....	128
5.2.3. Polisin Yönetici Davranışları Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi	131
5.2.4. Polisin İmaj Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi.....	134
5.2.5. Polisin Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi.....	135
5.2.6. Polisin Alınan Ücret Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi	136
5.2.8. Polisin Sosyal Olanaklar Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi	141
5.2.9. Polisin Eğitim Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi.....	145
5.3. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinden (Karakollardan) Hizmet Alan Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular	146
5.3.1. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları	146
5.3.2. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Polis Merkezine (Suç Oranı Az, Orta, Çok) Göre ANOVA Sonuçları.....	147
5.3.3. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Yaşa Göre ANOVA Sonuçları ..	148
5.3.4. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Mesleğe Göre ANOVA Sonuçları	149
5.3.5. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları	150
5.3.6. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Ekonomik Düzeye Göre ANOVA Sonuçları.....	151
5.4. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinde (Karakol) Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algı Düzeyine Ait Bulgular	151
5.4.1. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları.....	152
5.4.2. Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları	152
5.4.3. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eşinin Çalışma Durumuna Göre T-testi Sonuçları.....	153
5.4.4. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Polis Merkezine Göre ANOVA Sonuçları	154

5.4.5. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları.....	155
5.4.6. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları.....	156
5.4.7. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları.....	156
5.4.8. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre ANOVA Sonuçları.....	157
5.4.9. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre ANOVA Sonuçları.....	158
5.5. Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinde (Karakol) Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Bulgular.....	158
5.5.1. Çalışan Polisin İş Doyumunun Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları	159
5.5.2. Çalışan Polisin İş Doyumunun Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları	159
5.5.3. Çalışan Polisin İş Doyumunun Eşin Çalışma Durumuna Göre T-testi Sonuçları.....	160
5.5.4. Çalışan Polisin İş Doyumunun Polis Merkezine Göre ANOVA Sonuçları	160
5.5.5. Çalışan Polisin İş Doyumunun Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları	161
5.5.6. Çalışan Polisin İş Doyumunun Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları	162
5.5.7. Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları.....	163
5.5.8. Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre ANOVA Sonuçları.....	164
5.5.9. Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre ANOVA Sonuçları	164
5.6. Yedinci Alt probleme İlişkin Bulgular; Polisin İş Doyumu İle Sunduğu Hizmetin Kalitesine Yönelik Algısı Arasındaki İlişki	165
5.7. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular; Halkın Polis Merkezlerinden Aldığı Hizmetten Memnuniyeti İle Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine Yönelik Algısı Arasındaki İlişki	167
SONUÇ VE ÖNERİLER	168
KAYNAKÇA	189
EKLER.....	199
TEZ ÖZETİ	216
ABSTRACT	218

ŞEKİLLER DİZİNİ

ŞEKİLLER.....SAYFA

1. HALKLA İLİŞKİLER DİSİPLİNİN TEMEL FAALİYET ALANLARI. 13
2. İLETİŞİM SÜRECİ..... 18
3. GÜRÜLTÜ TİPLERİ..... 20
4. İŞ DOYUMU VE VERİMLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ..... 48
5. MASLOW’UN GEREKSİNİM HİYERARŞİSİNİN ÖRGÜTLERE
UYGULANMASI..... 65
6. GEREKSİNİM KURAMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI69

TABLÖLAR DİZİNİ

TABLÖLAR.....	SAYFA
1. MERKEZ İLÇELERDE BULUNAN PERSONEL VE VATANDAŞ SAYILARINI GÖSTERİR TABLO.....	90
2. HALKA İLİŞKİN DEMOGRAFİK BİLGİLER.....	92
3. POLİSE İLİŞKİN DEMOGRAFİK BİLGİLER.....	95
4. HALKIN İŞ ORTAMINA AİT MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	101
5. POLİSİN İŞ ORTAMINA AİT KENDİ ALGI DÜZEYİ.....	102
6. HALKIN KILIK KIYAFETE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	104
7. POLİSİN KILIK KIYAFETE İLİŞKİN KENDİ ALGI DÜZEYİ.....	104
8. HALKIN “İLETİŞİM, TAVİR VE TUTUM”A İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	106
9. POLİSİN İLETİŞİM, TAVİR VE TUTUMA İLİŞKİN KENDİ ALGI DÜZEYİ.....	107
10. HALKIN VERİLEN HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	111
11. POLİSİN VERİLEN HİZMET KALİTESİNE İLİŞKİN KENDİ ALGI DÜZEYİ.....	113
12. HALKIN HİZMET SONRASI DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ	122
13. POLİSİN HİZMET SONRASI DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN MEMNUNİYET DÜZEYİ.....	123
14. POLİSİN İŞ MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	125

15. POLİSİN MEVZUATA VE UYGULAMA İLİŞKİN DURUMA AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	128
16. POLİSİN YÖNETİCİ DAVRANIŞLARI MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	131
17. POLİSİN İMAJ MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	134
18. POLİSİN KULLANILAN ARAÇ-GEREÇ MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	135
19. POLİSİN ALINAN ÜCRET MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	136
20. POLİSİN İLETİŞİM VE SOSYAL AKTİVİTELER MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ.....	137
21. POLİSİN SOSYAL OLANAKLAR MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ	141
22. POLİSİN EĞİTİM MEMNUNİYETİNE AİT İŞ DOYUMU DÜZEYİ ...	145
23. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN CİNSİYETE GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI.....	146
24. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN POLİS MERKEZİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI	147
25. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN YAŞA GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	148
26. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN MESLEĞE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	149
27. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI	150
28. HALKIN POLİSTEN ALDIĞI HİZMETTEN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN EKONOMİK DÜZEYE GÖRE ANOVA SONUÇLARI ...	151
29. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ CİNSİYETE GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI	152

30. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ MEDENİ DURUMA GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI.....	153
31. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ EŞİNİN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI.....	153
32. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ POLİS MERKEZİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	154
33. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	155
34. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ ÇOCUK SAYISINA GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	156
35. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ RÜTBESİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI	156
36. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ MESLEKİ KIDEMİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	157
37. ÇALIŞAN POLİSİN SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISININ ÇALIŞMA DÜZENİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	158
38. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN CİNSİYETE GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI	159
39. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN MEDENİ DURUMA GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI.....	159
40. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN EŞİN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE T-TESTİ SONUÇLARI.....	160
41. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN POLİS MERKEZİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	160
42. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN EĞİTİM DÜZEYİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	161

43. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNUN ÇOCUK SAYISINA GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	162
44. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN ALGISININ RÜTBESİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	163
45. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN ALGISININ MESLEKİ KIDEMİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	164
46. ÇALIŞAN POLİSİN İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN ALGISININ ÇALIŞMA DÜZENİNE GÖRE ANOVA SONUÇLARI.....	164
47. POLİSİN İŞ DOYUMU İLE SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE YÖNELİK ALGISI ARASINDAKİ İLİŞKİYE AİT SONUÇLAR.....	165

ÖNSÖZ

Polis halk ilişkileri bağlamında, polisin iş doyumu ile halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesini konu alan bu araştırmada, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığının incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın planlanmasında ve gerçekleşmesinde yardımcı olanlara teşekkür ederim. Başta bu çalışmanın gerçekleşmesinde değerli katkılarından dolayı Danışmanım Prof. Dr. Metin KAZANCI'ya teşekkürü borç bilirim. Tez izleme komitesi üyeleri Doç. Dr. Nuran YILDIZ ve Doç. Dr. Nurdan KALAYCI'ya, tez jüri üyeleri Doç. Dr. Sema Yıldırım BECERİKLİ'ye ve Yrd. Doç. Dr. Fatih KESKİN'e, verilerin çözümlenmesinde yardımcı olan Doç. Dr. Şener BÜYÜKÖZTÜRK ve araştırma görevlisi Hakan KOGAR'a, araştırma boyunca yardımlarını esirgemeyen Yrd.Doç.Dr. M. Tarık ATAY, Yrd.Doç.Dr. Mehmet ŞEREN, Dr. Cihangir BAYCAN, Emniyet Genel Müdürü Oğuz Kaan KÖKSAL, Yusuf KARABABA, Nurullah ÖZTÜRK, Hayrettin BAYRAKTAR, Dr. Serkan TATIL, Dr. A.Erkan ALAÇ, Fahrettin ÖZDOĞAN, Murat ÖZKAN, Ali SEVİNÇ, Sevgi ve Dr. Feridun SEZGİN ve Yaşar ÇOR'a teşekkür ederim. Ayrıca her zaman desteklerini yanımda hissettiğim babam ve annem Kadir-Meryem ERDAĞ, eşim Serap ERDAĞ ve oğlum K. Ertuğrul ERDAĞ'a teşekkürü bir borç bilirim.

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, araştırmada kullanılan anahtar kelime ve kavram tanımları, varsayımları ve sınırlılıkları yer almıştır.

Problem

Kamu veya özel, hizmet veya mal üreten tüm kurumların, değişin ve gelişen dünyaya paralel olarak, bilimsel ve teknolojik gelişmeleri izlemeleri gerektiği yadsınamaz bir gerçektir. Kurumların bu gelişmeleri takip ederken, hizmet götürdüğü, ürününü sattığı, yani ilişki kurduğu hedef kitlenin, yapılan hizmet ve üretilen ürün hakkında ne düşündüğünün, nasıl bir yargıya sahip olduğunun belirlenmesi de yaşamsal önem taşımaktadır. Örgütler varlıklarını sürekli kılmak ve başarılı olmak istiyorlarsa, kamuoyunun kendileri hakkındaki imajının nasıl olduğunu bilmeleri ve araştırmaları gerekmektedir. Uygulayacakları politikaları, planlayacakları stratejileri, izleyecekleri tutumları, kamuoyunun beklentilerine göre belirlemeleri gerekmektedir.

“Yönetimin uyguladığı politikanın halka sunulması ve benimsetilmesi, yapılan çalışmaların sürekli ve tam olarak halka duyurulması, olumlu bir hava oluşturulması ve buna karşılık, hedef kitlenin ne düşündüğünün, ne istediğinin, ne beklediğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması” (Tortop, 1990, 12) konusunda devreye halkla ilişkiler girer. Bununla beraber, halkla ilişkiler hem hizmet götürdüğü kişileri (hedef kitlesini) hem de çalışanlarını yani iç müşterisini muhatap almak zorundadır. İyi halkla ilişkiler kurum içinde başlar. Çünkü “sorunları çözüme kavuşturulan personel, çalıştığı, görev yaptığı kurumunun bir temsilcisi olarak, kurumunu her yerde en iyi şekilde temsil edecektir” (Becerikli, 2010, 384).

Bu çerçevede, kurumların ve işletmelerin varlıklarını devam ettirmelerinin koşullarından biri de kuşkusuz çalışanların iş doyumunun sağlanmasıdır. İş doyumunu, çalışanın işle ilgili yaşantısını, olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak hissetmesidir. Gerçekten müşterinin, hizmet verilenin tatmin olması, çalışanın tatmin olabilmesine bağlıdır, bir başka deyişle, işyerinde mutlu olmayan çalışanın, hizmet götördüğü insanları yani hedef kitlesini memnun edebilmesi mümkün görünmemektedir.

Çalışanların işlerinden doyum elde etmeleri, gereksinimlerinin karşılanmasına bağlıdır. Gereksinimlerinin karşılanmaması, iş doyumunu elde edememeleri anlamına gelebilir. Doyumsuzluk hayal kırıklığı, mutsuzluk, olumsuzluk, üretememek, müşteriye memnun edememe, verimsizlik hatta saldırganlık gibi davranışlara neden olabilir. Bu durum çalışanın iş yeri dışında bulunan aile ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilir. Öte yandan işinde doyum elde eden birey daha mutlu ve daha verimli olabilir (Çetinkanat, 2000, 48).

Bu noktada suç ve suçlulukla mücadele ederken, zaman zaman temel hak ve özgürlükleri sınırlandırabilen, hatta özel koşullarda kişinin yaşam hakkını dahi elinden alabilen bir örgüt olarak Polis Örgütü'nün çalışanlarının iş doyumunun sağlanmasının ne ölçüde önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Toplumların temel gereksinimlerinin başında hiç kuşkusuz güvenlik gelmektedir. Güvenliğin olmadığı bir yerde özgürlükten, demokrasiden ve hukukun üstünlüğünden, insan haklarından, eşitlikten söz etmek olanaklı değildir. İç güvenlik konusu günümüzde, gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülkelerin öncelikli sorunu olmaya devam etmektedir.

İç güvenliğin en önemli unsurlarından biri olarak polislik, yılın her günü, her tür suç ve suçlu ile karşı karşıya kalan bir hizmettir. Bu meslek “kamu hizmeti” niteliğinde olan ve Devlet tarafından verilen bir hizmettir. Polis, genellikle mutsuz, mağdur veya suçlu insanlarla iletişim halindedir. Kurumunda sorunlar içinde çalışan bir polisin, yoğun biçimde sorun yaşayabilen diğer bir bireye hizmet sunması, onun beklenti ve sorunlarına çözüm bulması oldukça güç, hatta olanaksızdır.

Zira çalışanın işinden aldığı doyum oranı, yaşamını büyük ölçüde etkilemektedir. Kişinin işindeki mutluluğu ve bunun yaşamı üzerindeki olumlu etkisi, kişinin örgütte de verimliliği sağlayabilmektedir. Aynı şekilde mesleğinden tatmin sağlayan ve işyerinde mutlu olan bir polis de daha başarılı, daha verimli olabilir ve dolayısıyla hedef kitlesini daha çok memnun edebilir. Bu doğrultuda, bu araştırmanın temel problemi **“polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumunu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki var mıdır?”** sorusu çerçevesinde şekillendirilmiştir.

Bu temel probleme bağlı olarak, **alt problem cümleleri** şu şekilde oluşturulmuştur:

- 1) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı hangi düzeydedir?
- 2) Halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyeti hangi düzeydedir?
- 3) Polisin iş doyumunu hangi düzeydedir?

Demografik özellikler açısından;

- 4) Polis merkezinden (karakollardan) hizmet alan halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyi ile demografik özellikleri (hizmet aldığı polis merkezi (suç oranı çok, orta, az) cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, mesleği, ekonomik düzeyi) arasında bir ilişki var mıdır? (Ho)
- 5) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı ile personelin demografik özellikleri (Çalıştığı birim (suç yoğunluğu çok, orta ve fazla), cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eşinin çalışma durumu, çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni) arasında bir ilişki var mıdır? (Ho)
- 6) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyum düzeyi ile çalışan polisin demografik özellikleri (Çalıştığı birimi (suç yoğunluğu çok, orta ve fazla), cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eşinin çalışma durumu, çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni) arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? (Ho)
- 7) Polisin iş doyumunu ile sunduğu hizmetin kalitesine yönelik kendi algısı arasında bir ilişki var mıdır? (Ho)
- 8) Polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki var mıdır? (Ho)

Amaç

Kamu düzeninin sağlanması ve sürdürülmesi, kanunların uygulanması, suç olaylarının önlenmesi, suçların aydınlatılması, suçluların yakalanması, temel hakların korunması ve kollanması gibi iç güvenliğe ve toplumsal huzura dair çok önemli görevler üstlenen polisin, sorunsuz bir ortamda çalışması, iş doyumunun yüksek

olması, muhatap olduğu kitlelere daha iyi hizmet götürmesini ve halkın bu hizmetlerden daha memnun olmasını sağlayabilecektir.

Bu çerçevede bu çalışmanın amacı, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığı incelenerek, konuya ilişkin sorunların tespiti, bu sorunların çözümüne yönelik uygulanabilir önerilerin sunulması ve polis hizmetlerinin daha iyi bir düzeye gelebilmesi için neler yapılabileceğinin tartışılmasıdır.

Önem

Günümüzde en çok sözü edilen “insan hakları”, “hukukun üstünlüğü”, “özgürlük”, “eşitlik” ve “demokrasi” gibi kavramların yaşanması, ancak iç güvenliğin ve kamu düzeninin sağlanabildiği ülkelerde söz konusudur. Kamu huzuru ve güvenliği için çalışırken, polise halkın vereceği desteğin önemi, son yıllarda açıkça kendini göstermiştir. Polis-halk işbirliğinin üst seviyede olması bu kavramların yaşanmasını kolaylaştıracaktır. Bugün polisin başarısı halkın desteğiyle doğru orantılı olarak artmaktadır (Sezer, 1995, 108). Çünkü Fındıklı’nın da belirttiği gibi (1995, 279), polis ne kadar teknik imkânlarla donatılırsa donatılsın, halkın işbirliği olmadan suçun önlenmesi ve suçluların yakalanabilmesi pek mümkün değildir.

Türkiye’de ilk kez yapılacak olan, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ve iş doyumu ile halkın, aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi şeklindeki böyle bir çalışma ile, Emniyet Örgütü’nün karar alma süreçlerinde, örgütü geliştirme aşamalarında, kurum içi uygulamalardaki aksaklıklara çözüm getirilmesi noktasında ve hizmet içi eğitimlerin nasıl yapılması

gerektiği gibi konularda bilimsel verilere dayalı, doğru ve güvenilir bilgiler ortaya koyulacak, Emniyet Örgütünün, daha etkin ve daha verimli çalışmasının sağlanması, halka daha kaliteli hizmet sunulabilmesi ve örgüte halkın güveninin sağlanması açılarından uygulanabilirliği olan öneriler üretilebilecektir.

Bu çalışma ayrıca genel olarak polisin hizmet konularında, özel olarak da polisin iş doyumu konusunda eksiklikleri tamamlayacak, Polis Örgütü ile ilgili yapılacak çeşitli çalışmalara temel oluşturabilecektir.

Tanımlar

Polis: Yasaların uygulanmasını denetleyen, kontrol eden ve insanların bu düzenlemelere uyması, yaşamlarını bu çerçevede organize etmeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlü örgüttür (Çağlar, 2000, 88).

Polis Merkezi (Karakol): Sorumluluk alanlarındaki yerlerde, asayiş ve huzurun korunmasından ve suç ve suçluların izlenip yakalanmasını sağlayan güvenlik merkezleridir. Polis merkezleri, halkın güvenlikle ilgili şikâyetlerini dinleyerek yetki ve görevi içindeki işleri yapar (Çevik, Göksu, 2007, 157- 158).

İş Doyumu: Çalışanların işten beklentileri sonucu oluşan, işgörenlerin işlerine karşı duydukları duygusal tepkilerdir (Işıkhan, 1996, 118).

Halkla İlişkiler: Bilinen yüzlerce tanımı olmakla birlikte, en genel tanımlarından biriyle, “yönetimin uyguladığı politikanın halka sunulması ve benimsetilmesi, yapılan çalışmaların sürekli ve tam olarak halka duyurulması, olumlu bir hava oluşturulması ve buna karşılık, hedef kitlenin ne düşündüğünün, ne istediğinin, ne beklediğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması” (Tortop, 1990, 12) görevidir.

Varsayımlar

Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

- 1) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı düşüktür (Ho).
- 2) Halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyeti yeterli düzeyde değildir (Ho).
- 3) Polisin iş doyumu yeterli düzeyde değildir (Ho).

Demografik özellikler açısından;

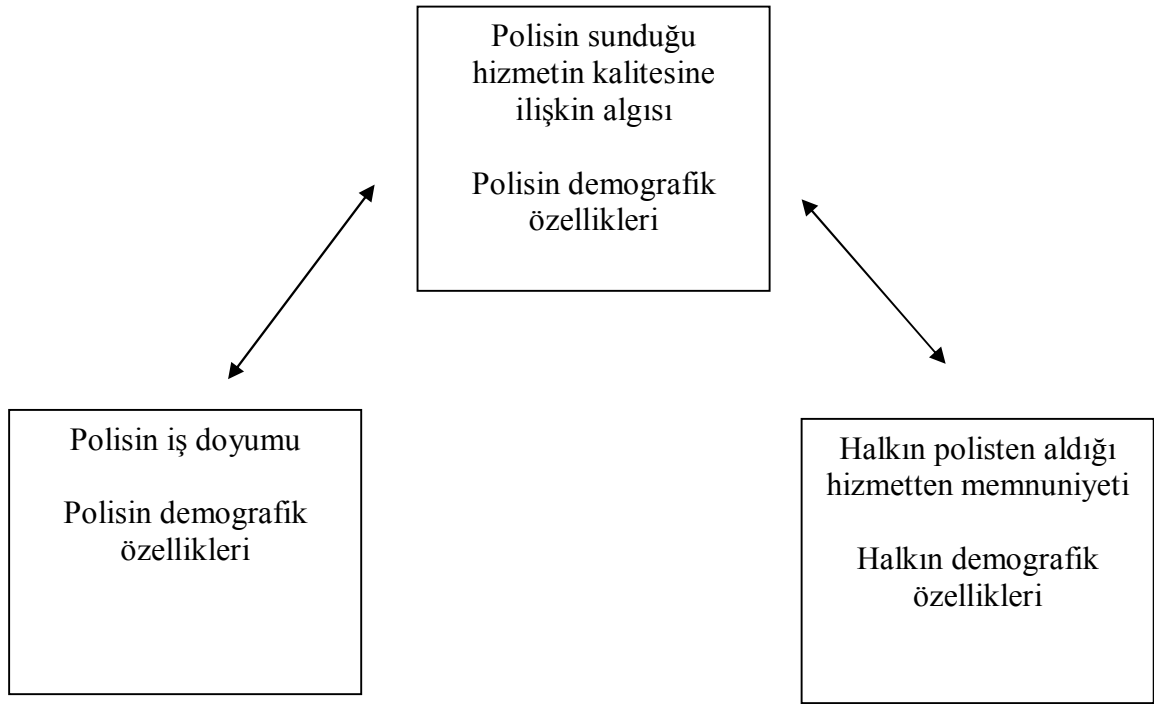
4) Polis merkezinden (karakollardan) hizmet alan halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyi ile demografik özellikleri (hizmet aldığı polis merkezi (suç oranı çok, orta, az) cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, mesleği, ekonomik düzeyi) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Ho)

5) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı ile personelin demografik özellikleri (Çalıştığı birim (suç yoğunluğu çok, orta ve fazla), cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eşinin çalışma durumu, çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Ho)

6) Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyum düzeyi ile çalışan polisin demografik özellikleri (Çalıştığı birimi (suç yoğunluğu çok, orta ve fazla), cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eşinin çalışma durumu, çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni) arasında bir ilişki yoktur. (Ho)

7)Polisin iş doyumu ile sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Ho)

8)Polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı ile halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki yoktur. (Ho)



Sınırlılıklar

Emniyet Örgütü Türkiye'nin her yerinde hizmet vermektedir. Ancak bu çalışmanın alanı, Ankara Emniyet Müdürlüğü görev alanına giren Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içindeki polis ve halk ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada Ankara Emniyet Müdürlüğü polis merkezi (karakol) polisleri ve bu bölgelerde ikamet eden yurttaşlarla görüşülmüştür. Ankara'da görev yapmasına karşın, Emniyet Genel Müdürlüğü, Polis Akademisi ve Polis Koleji'nde görev yapan polisler, karakol hizmeti vermedikleri ve güvenlik ve asayiş bakımından görevleri

itibariyle halkla yüz yüze gelen polis tanımı içerisine girmedikleri için araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.

I. BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLER ve POLİS-HALK İLİŞKİLERİ

Bu bölümde halkla ilişkilerin ve polis halkla ilişkilerinin tanımı, amacı ve önemi, diğer kavramlarla ilişkileri üzerinde durulmuştur.

1. Halkla İlişkiler: Anlamı, Amacı, Önemi

Profesyonel bir disiplin olarak halkla ilişkilerin ortaya çıkması, 20. Yüzyıl'da bilimsel ve teknolojik gelişmelerin etkisinde kalan toplumsal yaşamla doğrudan ilişkilidir. Bu zamanlardan itibaren halkla ilişkiler kavramı artık sıkça duyulan kavramlardan biri olmuştur. Yeni ekonomik, siyasal ve toplumsal düzende kurum ve kuruluşlar varlıklarını sürdürebilmek ve başarılı olabilmek için mal veya hizmet üretmek, ürettikleri bu mal veya hizmeti satmak zorundadırlar. Bunun için de kurumlar, varlık nedenleri olan tüketicileri ikna etmek durumundadırlar (Kalyon, 2007, 3).

Böylece halkla ilişkiler, 20. Yüzyıl'da özellikle ölçme ve değerlendirme konuları üzerinde durarak bilimsel araştırmalara ağırlık verirken, yeni modeller geliştiren halkla ilişkiler, sosyoloji, işletme yönetimi, kamu yönetimi, psikoloji, sosyal psikoloji, felsefe ve antropoloji gibi çeşitli disiplinlerden alınan çeşitli kavram ve tekniklerle disiplinler arası yeni ve bağımsız bir disiplin olarak ortaya çıkmıştır (Geçikli, 2008, 2).

Bununla birlikte halkla ilişkiler bugün, Kazancı'nın da belirttiği gibi (1996, 72), yalnızca yönetimlerin, kurum ve kuruluşların eylemlerini halka onaylatmaktan

ibaret bir ikna çabası değil, aynı zamanda işleri halkla ve hedef kitle ile etkileşerek gerçekleştirmek ve yürütmek çabasıdır.

Bu anlamda halkı kurum ve kuruluş konusunda bilgilendirmek ve aydınlatmak işlevi gören halkla ilişkiler, günümüzde örgütlerin hedef kitleleri ile ilişkilerini sağlama ve geliştirme konusunda başvurdukları en önemli çaba olarak kabul edilmektedir. Kurumlar ve kuruluşlarla ilgili kamuoyunda oluşan imajı, olumlu kılmada ya da yeni bir imaj oluşturmada halkla ilişkiler faaliyetleri son derece önem taşımaktadır (Yatkın, Yatkın, 2006, III).

Halkla ilişkiler çalışmalarıyla; işletmeler, kendileri hakkında olumlu imajın gelişmesini sağlamakta, insanların bilinçaltına yerleşmeye çalışmaktadırlar. Bir işletmenin, hizmet üreten bir kurumun, hedef kitlelere ulaşması çok önemlidir. Bunun en önemli yolu, halkla ilişkiler faaliyetlerinden ve tekniklerinden yararlanmaktır. Böylece “insan iletişiminin, insan ilişkilerinin yaşandığı her alanda halkla ilişkiler çalışmaları yapmak bir zorunluluk” haline gelmektedir (Yavuz, 2008, VI).

Aynı şekilde kamu yönetiminde de halkla ilişkiler, “Bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu hedef kitlenin, güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda kuruluşun, kuruluştaki toplumun istediği yönde bir imajın ve gelişmelerin gerçekleşmesidir” (Yalçındağ, 1974, 57). Yönetimler çalışmalarını halka anlatmak, düzenli ve tam olarak halka duyurmak, kendileri ile halk arasında olumlu bir hava oluşturmak, buna karşılık hedef kitlenin ne düşündüğünü, ne istediğini, ne beklediğini bilmek ve halkla işbirliği sağlamak durumundadır (Tortop, 1990, 12).

Ertekin'in de belirttiği gibi (1995, 275) bir kamu kurumu, kuruluşu ilişkide bulunduğu, hizmet götürdüğü çevrelerin güven ve desteğini sağlamak ve kurum hakkında kamuoyunda olumlu bir imajın yerleşmesini sağlamak ve karşılıklı anlayışı geliştirmek, halkın düşüncelerinden, beklentilerinden yararlanarak çalışmalarına yön vermek amacıyla sistemli, planlı ve sürekli bir şekilde halkla ilişkiler çabası içerisinde bulunmak durumundadır.

Kamu kurumları hizmetlerinin halk nezdinde kabul görmesi ve onaylanması anlamında başarılı olmak için halkın eğilimlerini, düşüncelerini dikkatle ölçmeli, çalışmalarını, politikalarını elde edecekleri araştırma sonuçlarına göre düzenlemelidir (Tandaçgüneş, 2010, 40).

Her kuruluşun, kurumun hedef kitlesi farklıdır. Örneğin, bir hükümet için halk, ülkede yaşayan tüm insanlar, dernekler, medya kuruluşları, bir spor kulübü için taraftarlar, bir sağlık kurumu için çalışanları ve varsa ortakları, kurum ile ilişkisi bulunan tüm kişi ve kuruluşlar; hastalar, aileleri ve yakın çevresi, ilaç ve diğer tıbbi malzeme temin eden tedarikçiler gibi birçok ilgili kişi ve grup o kurum veya kuruluşun hedef kitlesi olabilmektedir (Sabuncuoğlu, 1998, 4). Ancak bununla birlikte her kurum ve kuruluşun, yukarıda sözü edilen hedef kitleleri gibi, memnun ve mutlu edilmesi gereken bir iç hedef kitlesi vardır ki, kurum ve kuruluşların en üste düzeyden en alt düzeye kadar kendi çalışanlarından oluşur. Kurum ve kuruluşların halkla ilişkiler mesajları çalışanlarına çok iyi benimsetilmiş olmalıdır ki, çalışanların görevlilerinin halka davranışı yansız, hukuki, hizmeti ön plana alan ve yardımcı olmaya yönelik olmalıdır (Tandaçgüneş, 2010, 40).

Bu bütünsel anlayışla halkla ilişkilere gereksinim en genel şekliyle sistem teorisi ile açıklanabilir. Örgütler yaşadıkları çevreyle sürekli karşılıklı ilişki

halindedir. Halkla ilişkiler örgütler ve çevreleri arasındaki bu ilişkiyi, karşılıklı anlayış ve destek ortamında yürüyen bir ilişki şeklinde yeniden yaratmak idealindedir (Görpe, 2010, 109).

Gürüz, Halkla İlişkilerin bu başlık altında sözü edilen tüm özelliklerini ve amaçlarını şöyle özetlemektedir (Gürüz, 1993, 6);

- Halkla ilişkiler halkı aydınlatmak,
- Halkta yönetime karşı, olumlu davranışlar yaratmak,
- Halkın yönetimle olan ilişkilerinde işleri kolaylaştırmak,
- Kararların doğruluk derecesini artırmak için halktan bilgi almak,
- Kanun ve kurallara uyulmasını sağlamak için bunlar hakkında halka aydınlatıcı bilgi vermek, (Trafik Kuralları, yasaklar v.b.)
- Halkla işbirliği sağlayarak hizmetlerin daha çabuk ve kolay görülmesini sağlamak, (Okul, Hastane, Yol yapımı, okul-aile birliği toplantıları gibi)

Halkla ilişkilerin bu sayılan amaçlarına ulaşabilmesi için, yararlandığı başlıca araç ve teknikler ise şöyle sıralanabilir (Gürüz, 1993, 8):

Basınla İlişkiler;

- Basına haber iletmek
- Basın toplantıları düzenlemek
- Basın gezileri düzenlemek

Konuşmalar;

- Konferans
- Seminer
- Panel
- Kurs düzenlemek

Basılı Araçlar;

- Bülten
- Yıllık
- Broşür
- Rapor ve Mektup
- İşletme Gazetesi
- El Kitapları
- Afiş
- İlan
- Pankart
- Pul-Rozet-Damga

Görsel-İşitsel Araçlar;

- Radyo
- Televizyon
- Sinema
- İnternet

Şekil 7: Halkla İlişkiler Disiplinin Temel Faaliyet Alanları

Halkla İlişkiler Faaliyetleri	Tanım	Örnekler
Dahili İletişim	Çalışanlarla iletişim kurmak	Kurum içi yazışmalar, öneri kutuları.
Kurumsal Halkla İlişkiler	Herhangi bir ürün veya hizmet adına değil tüm kurum adına halkla iletişim kurmak.	Yıllık Raporlar, konferanslar, görsel kimlik, imaj.

Medyayla ilişkiler	Gazete, dergi, radyo, TV ve web tabanlı iletişim alanlarında faaliyet gösteren yerel, ulusal, uluslar arası ya da ticari medyadan gazetecilerle, uzmanlarla, editörlerle iletişim kurmak.	Basın bültenleri, video haber bültenleri, kayıt dışı kısa bilgilendirmeler, basın mensupları için hazırlanan etkinlikler
Kurumlar arası iletişim	Diğer kurumlarla iletişim kurmak (tedarikçiler, perakendeciler gibi)	Fuarlar, ticari etkinlikler, haber bültenleri
Kamuyla ilişkiler	Yerel ve ulusal çapta politikacılarla iletişim kurmak, politik çevreyi izlemek.	Sunumlar, bilgilendirmeye yönelik faaliyetler (brifing), özel toplantılar, kamuya verilen demeçler.
Toplumla ilişkiler/ kurumsal sosyal sorumluluk	Yerel toplumla, seçilmiş temsilcilerle iletişim kurmak	Fuarlar, sunumlar, mektuplar, toplantılar, spor aktiviteleri ve diğer sponsorluklar.
Yatırımcı ilişkiler	Finansal kurumlarla, bireylerle iletişim kurmak	Bildiriler, brifingler, etkinlikler
Stratejik iletişim	Sorunları analiz etmek ve gelecekteki kurumsal amaçlara ilişkin çözüm sunmak	Kurumun itibarını artırmak amacıyla kampanyalar yürütmek; araştırma ve planlama yapmak
Sorun Yönetimi	Politik, sosyal, ekonomik ve teknolojik açıdan çevreyi izlemek	ABD'nin ekonomik durumu ve başkanlık seçiminin ülkedeki kurumlar üzerindeki etkisini dikkate almak

Kriz yönetimi	Acil durumlarda ve hızlı değişimlerin yaşandığı hallerde açık ve net mesajlar iletmek	Büyük bir tren kazasının ardından polis, hastane ve yerel otoriteler adına medyayla iletişim kurmak
Metin yazımı	Farklı hedef kitleler için yüksek standartta yazılı iletişim geliştirmek	Basın bültenleri, haber bültenleri, web sayfaları, yıllık raporlar
Yayın yönetimi	Genellikle yeni teknolojiyi kullanarak baskı/medya sürecini gözden geçirmek	Broşürler, dergiler, web sayfaları
Etkinlik yönetimi, fuarlar	Etkinlikler, fuarlar düzenlemek	Yıllık konferanslar, ticari fuarlar

Kaynak: Fawkes, 2004, 7 'den aktaran, Akım, 2010, 23.

Günümüzde, kamuoyunun önemi açıktır. Artık halkın inanmadığı, desteklemediği şeyleri gerçekleştirmek kolay değildir. Halkın görüş ve değişimleri yakından takip edilmeli; kişilerin, kuruluşların davranış ve tutumları, bakış açıları ve eğilimleri devamlı ölçülmelidir. Çalışmalar bu görüşlere göre düzenlenmelidir. ‘Halk da kim oluyor’ düşüncesi çok gerilerde kalmıştır (Asna, 1997, 231).

2. Halkla İlişkiler ve İletişim

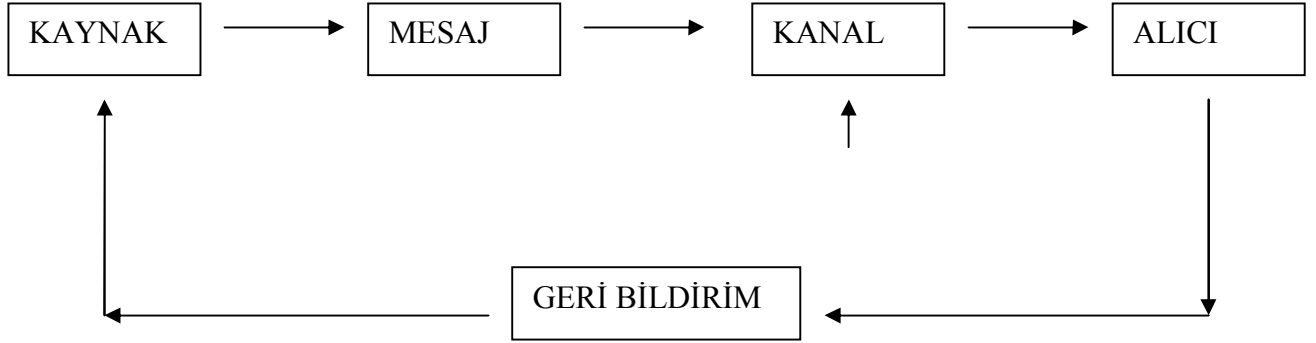
Halkla ilişkilerin temelinde “çift yönlü iletişim” yatmaktadır. Bu iletişim yüz yüze veya kitle iletişim araçlarıyla da gerçekleştirilmektedir. Çünkü halkla ilişkilerde önemli olan, geri bildirimin alınarak halkın ne düşündüğünün bilinmesi ve değerlendirilmesidir (Yatkın, Yatkın, 2006, 14).

Günlük yaşamımızda iletişim sürecinin birçok şekliyle karşılaşmaktayız. Örneğin düşünmek, kendi iç dünyası ile konuşmak, bir kişinin diğer kişiyle olan kişilerarası iletişim süreci, bir kişinin diğer kişilerle aynı mekânda gerçekleştirdiği grup iletişimi, gazete ve televizyon gibi bir kişinin çok sayıda insanla gerçekleştirdiği iletişim ise kitle iletişimidir (Yavuz, 2008, 15).

İletişim tüm insanlar için vazgeçilmezdir. İnsanın yaşamını devam ettirebilmesi için diğer kişilerle, örgütlerle iletişim kurması zorunludur. Kişiler konuşarak, susarak, ağlayarak, gülerek, bakarak, oturuş ve duruş biçimi ile diğer kişilere çeşitli anlamlar aktarmaktadır. İlk çağlarda insanların diğer kişilerle sesler, çığlıklar, hareketler, resimler vb. biçimlerde iletişim kurmaya çalışması, bugün ise teknoloji aracılığı ile iletişim kurması, insan için iletişimin önemini ve gerekliliğini ortaya koymaktadır (Gürüz, Eğinli, 2008, 1). Halkla ilişkiler uygulamalarında, hedefin cevabı bütün sürecin yeniden başlamasını sağlar. Halkla ilişkiler uygulamalarının amacı geri bildirimi, halkın eğilimlerini yakalayıp, onu değerlendirmektir.

İngilizce’de “communication” olarak kullanılan iletişim sözcüğünün kökeni, Latince “communis ve communicare” sözcüklerinden türemiş olup, “ortak, ortak kılmak, ortak olmak ve haberdar etme” anlamında kullanılmaktadır (Gürüz, Eğinli, 2008, 5). Çok farklı anlamlarda kullanılan iletişim kavramının tek tanımını yapmak güç olmakla birlikte iletişimi, iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlaması ile ilgili bir süreç olarak tanımlayabiliriz. İletişim sürecinde yer alan diğer öğeler ise mesaj, kodlama, kodaçma, kanal, geribildirim ve gürültüdür (Gürgen, 1997, 9, 10).

Şekil 2: İletişim Süreci



Kaynak: Geçikli, 2008, 264

2.1. Kaynak

İletişim sürecinin temelinde gönderici yani kaynak bulunmaktadır. Kaynak seçme, yorumlama, düşünme, algılama ve anlamlandırma ile ürettiği mesajını anlamlı simgeler aracılığı ile kodlayarak belirli bir kod sistemi içinde gönderir. Bir romanda kitabın yazarı, bir konferansta konuşmacı, radyodaki spiker kaynak olabilir. Kaynak bir düşünceyi, duyguyu, bir fikri bir anlam yükleyerek çeşitli kelimeler, rakamlar, işaretler, beden hareketleri, yüz ifadesi gibi sembollerle kodlayarak bir mesaj haline getirendir (Gürüz, Eğinli, 2008, 9).

2.2. Kanal

Kaynakla alıcı arasındaki mesajın aktarılmasını, geçmesini sağlayan yoldur. Bu kavramın içine ışık ve ses dalgalarından iletişim araçlarına kadar mesajı aktarın tüm yollar girer. Kanal olmadan iletişimin olması mümkün değildir. Kanal bir taraftan

iletişim eylemini gerçekleştirirken, iletişim olayına da etki eder. Kişilerarası iletişimde kişinin kendisi, hareketleri, bakışları, giysileri ve ses tonu birer kanal olduğu gibi, kitle iletişimde gazete, radyo, televizyon ve internet birer kanaldır (Yatkın, Yatkın, 2006, 49).

2.3. Mesaj

Mesaj, aktarılmak istenen her türlü sözlü, sözsüz ve görsel sinyallerdir. Mesaj kavramının birçok farklı anlamları vardır. Bir gazete haberindeki sözcükler, bir şarkının sözleri ya da bir dergideki resimler mesaj kavramıyla tanımlanır. Mesajda mesajın, muhatap alınan tarafından anlaşılması çok önemlidir (Geçikli, 2008, 271).

2.4. Kodlama – Kod Açma

İletişimin gerçekleşmesi, kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla; iletişimin etkinliği ise, gönderilen mesajın anlamı ve etkisinin, alıcıya tam olarak iletilme gücü ile ölçülür. Gerçek iletişim etkinliği, hedefte istenilen davranışın sağlanmasıyla gerçekleştirilir. Bu da ancak mesajın kodunun, kaynağının kodladığı gibi, hedef tarafından açılmasıyla mümkün olur. İstenen davranışın sağlanmasıyla etkinlik olur (Tengilimoğlu, ztrk, 2008, 59).

2.5. Alıcı

Alıcı, gönderilen mesajların hedefidir. Alıcının mesajlarını kendi algılama kapasitesinde, duygu, düşünce ya da davranışa dönüştürerek olumlu ya da olumsuz bir tepkide bulunması beklenir. Bu anlamda alıcı mesajın alındığı ya da alınmadığını, anlaşıldığını ya da anlaşılmadığını açıklığa kavuşturur (Gürüz, Eğinli, 2008, 14).

2.6. Gürültü

İletişim sürecinde iletişimde bulunan katılımcıların engellenmesi ve bunun sonucunda mesajın iletilmesini ya da mesajın yorumlanmasını, anlaşılmasını olumsuz olarak etkilemesine sebep olan şeylere gürültü adı verilmektedir. Kısaca gürültü, iletişim sürecinin doğru olarak işlemesine engel olan tüm unsurlardır. Sözlü iletişimde konuşmacının dilinin anlaşılmasında, dikkat dağıtıcı hareketleri, akıcı konuşmaması, sesinin kısık olması gibi, yazılı iletişimde ise metindeki yazım hataları, kağıdın yırtılmış olması, yazıların silik olması, el yazısının okunmaz olması, telefonda cızırtı olması ya da televizyonda görüntü veya sesin bozuk olması gibi unsurlar iletişim sürecinde gürültüye örnek olarak verilebilir (Gürüz, Eğinli, 2008, 17).

Şekil 3: Gürültü Tipleri

Gürültü Tipi	Tanımı	Örnekler
Fiziksel (Physical)	Mesajın doğru olarak aktarılmasını engelleyen tüm çevresel faktörler.	Arabanın fren sesi, güneş gözlüğü takmak, inşaatlarda tamir sesi vb.
Fizyolojik (Physiolog)	İletişimde bulunan kişilerin kendileri ile ilgili fiziksel engeller.	Görme bozuklukları, duymada kayıplar, artikülasyon problemleri, hafıza kayıpları, baş ağrısı vb.
Psikolojik (Psycholo)	Bilişsel ve zihinsel engeller.	Önyargılar, İletişime kapalılık, gerçekçi olmayan beklentiler, aşırı yüklü vb.
Semantik (Semantic)	İletişimde bulunan tarafların farklı anlamlar atfetmesi	Dil farklılıkları, diyalektik farklılıkları, aşırı karmaşık ifadeler kullanmak, jargon kullanmak vb.

Kaynak: Devito, 2004, 18’ den aktaran Gürüz, Eğinli, 2008, 17.

2.7. Geri İletim (Feedback)

İletişim sürecinin son aşamasıdır. Hedef kitle olarak kabul edilen alıcının, kaynağın mesajına verdiği cevaptır. Kaynak mesajını hedef kitlenin istek ve tepkilerine göre yeniden şekillendirirse amacına ulaşmış olur. Böylece geri besleme yoluyla iletişimin etkin olup olmadığı test edilmektedir. Geri beslemenin bir diğer yararı da hedef kitlenin dikkate alındığı düşüncesiyle mesajı daha kolay benimseyip kabul edebilecek bir konuma gelmesine yardımcı olması olarak ifade edilebilir (Yatkın, Yatkın, 2006, 49).

3. Halkla İlişkilerde Tanıma

Halkla ilişkileri yapılan objenin ve bu obje ile ilgili çevrenin tanınması, halkla ilişkilerde öncelikli çalışmalardır. Hedef alınan kitlenin çeşitli özelliklerinin tam anlamı ile bilinmesi, eğitim, gelir, cinsiyet, yaş ortalaması, istekleri, eğilimleri, kültür, coğrafi dağılım ve beğeni odaklarının yapılacak araştırmalarla saptanması gerekir. Hedef kitlenin özellikleri saptanmaksızın yapılacak her çalışmayı boşa atılmış mermi olarak kabul etmek mümkündür (Göksel, 1994, 59).

Yöneticilerin, hedef kitlelerin isteklerini, eğilimlerini ve gereksinimlerini öğrenmesi kuruluşların daha verimli ve başarılı çalışmasını sağlamaktadır. Halkla ilişkilerin tanıma görevi, çevredeki gelişimleri ve beklentileri saptayıp, isabetli kararlar almanın ön koşulu gibi görünmektedir (Özer, 2009, 131).

Yönetimin, halkı ve hedef kitlesini tanınması ve problemlerini öğrenmesi yöneticilerin işlerini daha da kolaylaştıracaktır. Kurulustan mal ve hizmet talep eden veya dolaylı olarak hizmetlerinden etkilenen kitlenin eğitim seviyesi, kültür düzeyi, gelir durumları, mesleki dağılımları, cinsiyetleri, yaşları, beklentileri, eğilimleri,

yaşam tarzı gibi unsurlarla ne gibi bir bileşim oluşturdıkları bilinmelidir. Tanıma faaliyetlerinde sözü edilen hedef kitleler, çalışanları da kapsamaktadır. Halkla ilişkiler sadece dış çevre ile değil, örgüt içinde de yürütülmesi gereken faaliyetleri içerir (Özer, 2009, 132).

Tanıma yöntemleri şunlardır:

- A. Anketler,
- B. Sohbet toplantıları
- C. Basını izleme (Görsel, yazılı basını izleme ve interneti takip etme)
- D. Danışma,
- E. Halkla yüz yüze ilişkiler.

4. Halkla İlişkilerde Tanıtma

Halkla ilişkiler biriminin amaçlarının başında, kuruluşun ilgili hedef kitlelerine tanıtılması ve benimsetilmesi gelmektedir. Tanıtma; kuruluşun bütün yön ve gerçekleriyle halka anlatılması, kuruluş yapısı ve görevlerine ilişkin bilgi ve haberlerin düzenli ve tam bir biçimde halka duyurulması ve gerektiğinde bunların açıklığa kavuşturulması olarak tanımlanabilir. Kamu ve özel sektör tarafından yapılan aydınlatma faaliyetleri, hedef gruplara belirli bir konuda, belirli bir tutum ve davranış kazandırmak için uygun yöntemler, teknikler ve haberleşme araçları kullanılarak yapılmalıdır (Özer, 2009, 126).

Tanıtımda, yalnız hedef kitlelerin değil, çalışanların da aydınlatılması, alınan kararların halk ile birlikte çalışanlara da açıklanması söz konusudur. Özellikle kamu yönetiminde, halk yönetimin çalışmalarını zamanında ayrıntılarıyla bilmek ister.

Halkın yönetimin çalışmalarından haberdar edilmesi yanlış anlamaları engeller, yönetime halk desteği sağlar.

Tanıtmanın etkin olabilmesi ve sonuç alınması için, tanıtmayı gerektiren bir eylemin ve işin bulunması gerekmektedir. Bir icraat olmadan yapılan halkla ilişkiler faaliyeti hedef kitleleri kandırmak olacaktır. Bir iş ve eylem gerçekleştirilmeden belirlenen hedef kitlelere, tanıtma çalışmalarına girilirse etkili sonuç alınmaz (Bülbül, 1998, 20).

5. Halkla İlişkiler Süreci

Halkla ilişkiler süreci, araştırma, planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerinden oluşur.

5.1. Araştırma ya da Sorunu Tanımlama

Halkla ilişkiler çalışmasında hedef kitlenin özellikleri, eğilimleri, görüş ve düşünceleri bilinmedikçe hazırlanacak program, terzinin giydireceği kişiyi görmeden dikiği elbiseye benzer; sonra o elbise o kişiye dar ya da bol gelebilir. Sorunun bilinmesi çok önemlidir. Araştırmanın kimlere yönelik olacağı, kimlerin yapacağı, hangi soruların kimlere sorulacağının ayrıntılı olarak bilinmesi gerekmektedir (Çamdereli, 2000, 62).

Araştırma ile hedef kitlenin kurum ile ilgili düşünceleri tespit edilir. Bilginin elde edilmesinden analiz ve yorumuna kadar kullanılacak araç ve yöntemler özenle seçilmeli, güvenilir ve objektif olmalarına dikkat edilmelidir (Geçikli, 2008, 87).

Bir sosyal araştırmada göz önünde bulundurulması gereken ilk önemli konu, sorunun belirgin biçimde ortaya konması ve araştırma sonucunda ne beklendiğinin önceden bilinmesidir. İkinci önemli konu, araştırmada kullanılan ölçü araçlarının ne

derece güvenilir olduklarının bilinmesidir. Üçüncü konu, güvenilirlik derecesi bilinen ölçü araçlarının en verimli şekilde kullanılmasıdır. Araştırmayı yapacak personelin nitelikleri, kullanılan örnekleme yöntemlerinin yapılan araştırma için en doğru sonucu verecek yöntemler olup olmaması araştırmanın amacına ulaşması açısından önemlidir (Akım, 2010,30).

5.2. Planlama

Planlama, geleceğe ait kararların önceden alınması, geleceğin bugünden çizilmesidir. “En kötü plan bile plansızlıktan iyidir” ilkesi halkla ilişkiler için de geçerlidir. Kısa, orta ve uzun vadede halkla ilişkiler konusunda ne yapılmak isteniyor, nasıl yapılacak, ne zaman yapılmalı, kimlere yönelik bir kampanya, kimler tarafından yürütülecek gibi sorular önceden cevaplanarak süreç planlanmalıdır (Sabuncuoğlu, 1998, 94).

5.3. Uygulama

Araştırma ve planlama sonucunda oluşturulan kararların faaliyete geçirilmesi, uygulama aşamasında gerçekleşir. Düşünülen, tartışılan ve kâğıda dökülen planlar, harekete geçirilir. Yöneticilerin ve çalışanların da destek vermesiyle, halkla ilişkiler faaliyeti bütün kurumun faaliyeti haline gelir (Yavuz, 2008, 84). Örneğin bir kompozisyon yarışması için yazılı ya da görsel, işitsel mesajlarının oluşturulması ve iletilmesi, yarışma yerinin çevre düzenlemesinin yapılması, medyanın çağrılması, konukların ağırlanması vb. işlerin yaşama geçirilme sürecidir (Bıçakçı, 1998, 145).

5.4. Değerlendirme

Planlanan ve gerçekleştirilen halkla ilişkiler faaliyetinin sonuçlarını saptayıp ölçümlemektir. Bir bakıma programın üç evresinin de denetlenmesidir. Geri bildirim

öğrenmeye yönelik çalışmaların yapıldığı süreçte, halkla ilişkiler programının tüm ayrıntılarıyla değerlendirilmesi söz konusudur. Değerlendirmede doğru program yapılıp yapılmadığı, amaçlara ne denli ulaşıldığı, hedef kitlelerde istenen iletişimin kurulup kurulmadığı, program maliyetinin öngörüye uygun olup olmadığı, gibi sorunlara yanıt aranır. Bu değerlendirmeden yola çıkarak halkla ilişkiler faaliyetinde gerekli düzeltmeler, yenileme ve iyileştirmeler yapılır, yeni faaliyetler için örnek veriler elde edilmiş olur (Bıçakcı, 1998, 146).

6. Polis Kavramı, Amacı, Görevi

İnsanların toplum halinde yaşaması, bir düzen sağlanmasını ve sürdürülmesini gerektirir. Her toplum için kuralları koyacak ve uygulayacak bir otoritenin varlığı gerekmektedir. Bu nedenle toplumsal düzen ve güvenin sağlanması, her devletin en temel görevi ve topluma karşı sorumluluğudur (Tortop, 1990, 12). En ilkelinden en gelişmişine kadar her insan topluluğu sosyal ve siyasal anlamda toplum olabilmek için bir düzene bağlanmak gereksinimi duyar. Çünkü toplumun devamı düzeni gerektirir (Güler, 1992, 14).

Sanayileşme süreci ile kentlerde yaşayan insan sayısı hızla artmış ve dolayısıyla büyük nüfuslu yerleşim merkezlerinde suç işleme oranları ve suç çeşitleri de artmıştır. Polis, bu süreçte kentlerde ihtiyaç duyulan, kamu düzeninin sağlanması ve halkın huzurunun sağlanması için devlet tarafından kurulan bir örgüttür. Devletin iç güvenlik açısından düzeni ve güvenliğini sağlamada en önemli aracı polistir (Çevik, Göksu, 2007, 13, 14).

Devlet, vatandaşın güvenliğini, esenliğini korumakla görevli bir kurumdur. Devlet bu görevini polis örgütü aracılığı ile yerine getirmektedir. Polis, kökeni Yunanca ve Latince'den gelen bir kelimedir. Yunanca “politeia”, Latince “politia”

kelimelerinden türemiştir (Geleri, 1998, 33). Eski Yunan Filozoflarından Aristo, Polisliğı insanoğlunun en medeni buluşlarından biri olarak görmüş ve aynı zamanda polisliğin halkla birlikte yapılması gerektiğini ileri sürmüştür. Polis terimi bugün ise çeşitli sözlüklerde “şehirde kamu düzenini, huzur ve güvenliğı sağlayan örgüt, kolluk, zabıta, kent içinde güvenliğı sağlamakla görevli kişiler” anlamında kullanılmaktadır (Yaşar, 1996, 2).

Genel kolluk birimi olan polis öz olarak, silahlı icra ve inzibat kuvvetidir. Emniyet Teşkilatı Kanunu’nun 2. maddesinde; "kanunlara tüzüklere, yönetmeliklere, hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden önce gerekli önlemlerin alınması ile işlenmiş bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ve diğer kanunlarla verilmiş görevlerin yapılması polisin genel güvenliğin korunmasına ilişkin temel görevdir" (Emniyet Teşkilatı Kanunu 12.6.1937 tarih ve 3201 Sayılı Kanun) denilerek polisin suç işlenmesinden önce ve sonrası yapılacak görevlerinin olduğu belirtilmektedir.

Daha geniş bir kapsamda ele alınırsa: polis; asayiş, kamu düzenini ve güvenliğini koruyan, kamusal ve kişisel hakların kullanılmasını güvence altına alan ve konut dokunulmazlığını sağlayan silahlı bir güçtür. Polis halkın namus, can ve malının korunmasını, toplumun huzur ve güven içinde yaşamasını sağlar, yardım isteyenlere, yardıma muhtaç çocuk, aile ve acizlere yardım eder, yasa ve tüzüklerin kendisine verdiği görevleri yerine getirir (Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanunu, 14.7.1934 tarih ve 2559 Sayılı Kanun).

Fındıklı (1995, 275) demokratik bir toplumda polisin temel işlevlerini şöyle açıklamıştır;

1. Kamu düzeninin sağlanması ve sürdürülmesi,

2. Kanunların uygulanması,
3. Suç olaylarının önlenmesi,
4. Suç olaylarının aydınlatılması,
5. Suçluların yakalanması,
6. Mahkemelerin hazırlık soruşturmalarına yardım etmek,
7. Temel hakların korunması ve kollanması,
8. Fiziki tehlikede olanlara ve acil yardım isteyenlere yardım,
9. Trafiğin düzenlenmesi ve yol güvenliğinin sağlanması,
10. Komşular, arkadaşlar ve aileler arasındaki günlük anlaşmazlıkların çözümlenmesi,
11. Toplumda genel bir güvenlik duygusunun sağlanması ve sürdürülmesi,
12. Sivil düzenin ve yönetimin korunup geliştirilmesi,
13. Yönetimle halk arasında uygun bir düzenleyici, birleştirici ve geliştirici rol oynaması,
14. Yabancılarla ilgili vize, oturma izni ve araştırmaların yapılması,
15. Kamu hizmetine yeni alınacak kimselerle ilgi verilerin toplanması

7. Polis-Halk İlişkileri

Kamu düzeninin, insanların can ve mal güvenliğinin, toplumsal huzur ve güvenin sağlanması için çalışan bir örgüt olarak polis örgütünün, hizmet götürdüğü halkla ilişkisinin önemi ortadadır.

Suç sosyal ve hukuksal bir olgudur. Ekonomik, sosyal, siyasal ve kültürel problemler, suçların temel sebepleri olarak gösterilebilir. Polisiye yöntemler, suçların önlenmesinde ve suçluların yakalanmasında, başarı sağlayabilmek için yeterli

değildir. Özellikle suçların önlenmesinde halk desteğinin önemi çok büyüktür. Polis örgütünün halkla iyi bir diyalog içinde olması, halkın suçu önleme faaliyetlerine katılmasını ve halkın desteğini almasını sağlayacaktır (Çevik, Göksu, 2007, 24, 25).

Polis-halk ilişkileri ile genel olarak, polis örgütünün, çalışmalarını halka tanıtmaya ve halkı tanıma çabası kastedilmektedir.

Bu çabanın yönlerini daha detaylı olarak Fındıklı şöyle ifade etmiştir (1995, 278, 279);

- Polis halk ilişkileri, polisin polisliği halkla birlikte yapma ilişkisidir.
- Polis halk ilişkileri, polisin korkulan ve korkutan değil, güvenilen ve güven veren bir görevli olduğu izlenimini verme ilişkisidir.
- Polis halk ilişkileri, polisin, polis devletinin veya anlayışının değil, demokratik devletin polisi olduğu gerçeğini halka anlatabilmesidir. Halkla ilişkiler polis devletinde söz konusu değildir.
- Polis halk ilişkileri, polisin temel görevi olan suçu önleme ve kamu düzenini sağlama sorumluluğuna halkın katılımını sağlayabilme becerisidir.
- Polis halk ilişkileri, polisin halkla tanışması, danışması ve dayanışmasıdır.
- Polis halk ilişkileri, bir taraftan halka güven verme, diğer taraftan da halkın güvenini kazanma ilişkisidir. Polis her şeyden önce bir güven kurumudur.
- Polis halk ilişkileri, halka tolerans gösterme aynı zamanda halkın hoşgörüsünü kazanabilme çabasıdır. Toplumdaki gerginliği önleme ve polisin stresini atmasında toleransın önemli rolü vardır.

- Sonuçta, polis halk ilişkileri, halkın iyi niyetini, desteğini ve yardımını kazanabilme ilişkisidir.

Bir “kamu kurumu” olan polis örgütünde en temel amaç halkın memnuniyetinin sağlanması ve hizmetlerin halkın beklenti ve önerileri doğrultusunda yürütülmesidir. Bu nedenle polis açısından halkla ilişkiler tüm çalışanları ile hedef kitlesini oluşturan, iki yönlü iletişim süreci olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tanımla polisin kendi çalışmalarını halka tanıtması, halktan gelecek istek ve şikâyetleri de en uygun şekilde değerlendirerek, sonraki çalışmalarına, politikalarına yansıtması anlaşılmalıdır. (Güçdemir, 2010, 4).

8. Polis-Halk İlişkilerin Amacı ve Önemi

Günümüzde toplumsal, ekonomik ve sosyal alanda birçok gelişim yaşanmaktadır. Varlık nedeni halka hizmet etmek olan kamu kuruluşları da değişen çağa ayak uydurmak zorundadır (Güçdemir, 2010, 18). Halkın huzuru ve kamunun güvenliği için çalışmakta olan polis için kamuoyu desteğinin önemi, göz ardı edilemeyecek bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bugün polisin başarısı halkın desteğiyle doğru orantılı olarak artmaktadır (Sezer, 1995, 108).

Polis, bu çerçevede çevresiyle uyumlu ilişkiler kurabilmek için doğru bir halkla ilişkiler politikası ve stratejisi oluşturmak ve uygulamak zorundadır. Polisin buradaki politikası kendi amaç ve çalışmalarının çevreye tanıtılması ve çevrenin polis üzerindeki etkilerini yakından izleme şeklinde belirir. Polis halk ile iç içe olursa kendisini daha iyi anlatmış, halkı da daha iyi tanımış olur. Bu şekilde bir karşılıklı uyum, tanıma ve tanıtma ancak polisin halkla ilişkiler faaliyetlerinin artırmasıyla mümkündür (Çevik, Göksu, 2007, 41, 42).

Uysal-Sezer'in ifade ettiği (1986, 6) genel halkla ilişkilerin amaçlarını, Çevik ve Göksu, Polis halkla ilişkilerinin amaçlarına şöyle uyarlamıştır (2007, 41, 42):

- Halka bilgi vererek aydınlatma ve polisin politikalarını onlara benimsetmeye çalışma,
- Halkta polise karşı daha olumlu tavır yaratma,
- Polisle olan ilişki ve işlemlerinde halkın işini kolaylaştırma,
- Alınacak kararların daha isabetli olmasını sağlayacak bilgileri halktan elde etme,
- Olumsuzlukların ve aksaklıkların saptanmasında ve giderilmesinde halkın öneri ve şikâyetlerinden yararlanma,
- Polis ile halk ilişkilerinde ortaya çıkan sorunları giderme yollarını araştırma,
- Polisin politika ve uygulamalarında halkın eğilimlerini dikkate alarak gerekirse kimi değişikliklerin gerçekleşmesine yönelik önerileri geliştirme.

Günümüzde hızla gelişen bilim ve teknoloji yaşamda önemli değişikliklere yol açmıştır. Teknolojinin sağladığı yeni olanaklar yaşamı kolaylaştırırken beklentileri de yükseltmiştir. Toplumun gereksinimlerini karşılamakla yükümlü kamu kurumlarının da bu beklentileri karşılayabilecek düzeyde olmaları beklenmektedir. Halk, kamu hizmetlerinin artık çok daha hızlı, güvenli, kolay erişilebilir, şeffaf, demokratik ve etkin olmasını beklenmektedir. Bu gelişim, güvenilen, saygı duyulan ve çağın gerekliliklerine uygun bir kurum olmayı zorunlu kılmaktadır (Kalan, 2010, 55). Bu anlamda polisin halkla geliştirdiğı ilişkilerin çatışmadan uzak olması, karşılıklı anlayış, saygı ve hassasiyet ilkelerine bağlı kalınmasıyla mümkündür. Emniyet güçlerinin vatandaşlara görev bilinci içinde yaklaşırken nazik bir tavır sergilemesi, açık ve anlaşılır bir dil kullanması, dürüst,

sabırlı, anlayışlı ve tutarlı bir yaklaşım benimsemesi gerekir. Böyle bir güven ve iletişim ortamının yaratılması bireylerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacak; onların da sorunların çözümüne yönelik işbirliğine dayalı bir tutum sergilemesine yardımcı olacaktır. Güvene, uzlaşmaya ve anlayışa dayalı bu iletişim ortamında bireylerin polise yönelik algılamaları olumlu bir nitelik kazanacak; bu durum da, Emniyet Örgütü'nün imajını pozitif yönde etkileyecektir (Akım, 2010, 32).

Çağdaş polislik, yakalanan suçlu oranı ile değil; halkla geliştirilen ilişkilerin niteliği, halka verilen güven ve suçu önleme sorumluluğuna halkın katılımını sağlama oranı ile değerlendirilmektedir. Günümüzde polislik; korkuya değil, güvene, saygıya ve halkın katılımına dayanmaktadır. Artık polisin, halkın güven ve desteği olmadan, silah ve cop korkusuyla, baskıyla suç ve suçluluğu önlemede başarılı olamayacağı anlaşılmıştır (Aksoy, 1995,181). Kalan'ın da belirttiği gibi, çağımızda polislik artık bir “güç kullanma mesleği” değil “topluma hizmet sunan bir meslek” haline gelmiştir (2010, 55).

Ancak suçların önlenmesi ve işlenen suçların sorumlularının yakalanması için polis, halkla işbirliği yapmak zorundadır. Zira polis olaylarının ancak % 4'ünde suçüstü yapılabilmiş, %1'inde bir olay tamamen kendi imkânları ile çözülmüş, % 4'ü başka yollarla çözülmüş ve geriye kalan % 90'lık bir oran mağdur, tanık vb. gibi halkın yardımlarıyla sonuçlandırılabilmiştir. Yıllarca ve yüklü miktarlarda ekonomik harcamalara mal olabilecek bir yakalama, bir ihbarla sonuçlandırılabilir (Öztürk, 2002, 332).

Çağdaş dünyada devlet kurumlarının insan hakları ve demokrasi gibi temel evrensel değerleri göz önünde bulundurması çağın yeniliklerine ve şartlarına uyum

sağlayabilmesi gerekmektedir. Gelişimleri izleyen kurumlar, gerek kurum içinde gerekse kamuoyu önünde daha etkili, başarılı bir kurum kimliğine ve imajına sahip olmaktadır. Bu anlamda ülkenin ve toplumun güvenlik ve huzurunu sağlamakla yükümlü olan Emniyet Örgütü de çağın gereklerine uygun bir kurum kimliği geliştirmek zorundadır (Kalan, 2010, 55).

Unutulmamalıdır ki, kendilerine hizmet vermekle yükümlü oldukları halkı dikkate alarak, hizmetlerini kitlelerin beklentileri ve önerileri doğrultusunda uyarlayarak yol alanlar, hem kendileri başarı elde edecekler, hem de hizmet verdikleri halkı rahat ve huzurlu ettireceklerdir (Öztürk, 2002, 340).

9. Halkla İlişkilerde Kurum İçi Halkla İlişkiler ve Polis

Bir işletmenin amacı, varlığını başarılı bir şekilde devam ettirmek, kuruluşun özel ve genel hedeflerine ulaşmaktır. Bu hedeflere ulaşmak için halkla ilişkileri bir araç olarak değerlendiren kuruluşların, öncelikle kendi içlerindeki problemleri çözmeleri gerekmektedir. Kurum ve kuruluşların bu şekilde hedef kitlelerini memnun etme olasılıkları da yükselecektir (Tengilimoğlu, Öztürk, 2008, 117).

Kuruluşların halkla ilişkiler çalışmalarında öncelenmesi gereken en yakın hedef kitle, iç hedef kitle yani çalışanlardır. İç hedef kitlenin fazla önemsenmemesi veya sorunlarının çözülmemesi, hedef kitlelere yapılan bütün halkla ilişkiler faaliyetlerini boşa çıkarabilir. Halkla ilişkiler politikalarının iç hedef kitlede olumlu izlenim yaratması, halkla ilişkiler faaliyetlerinin yalnızca halkla ilişkiler birimlerince değil, tüm çalışanlarca yapılmasını sağlayacaktır (Özer, 2009, 121).

Kurumun dinamizminin bir göstergesi olan iç halkla ilişkiler, hem olumlu bir kurum ikliminin belirtisi hem de dışa yönelik halkla ilişkiler uygulamasının

göstergesidir. Kurumun çevreyle iyi ilişki kurabilmesi için önce kendisinin iyi olması gerekir. Kendi içinde iyi ilişkileri olan kurumun dışarıyla da iyi ilişkiler içinde olacağı varsayılır. İçeride önemli sorunlarını çözmemiş, kendi personeli ile dargın ve çatışma içinde olan bir kurum başarılı halkla ilişkiler programı yürütemez (Kazancı, 1997, 252, Üstün, 2010, 469).

Kurum içinde başarılı bir çift yönlü iletişim için tüm iletişim kanallarının sağlıklı çalışması gerekmektedir. Aşağıdan yukarıya, yukarıdan aşağıya, yatay ve çapraz iletişim kanalları kusursuz işlerse kurum içi ilişkilerde başarılı olunur. Örneğin, yönetici aşağıdan bilgi alıyor ama kendisi aşağıya bilgi vermiyorsa, aşağıdan yukarıya bilgi aktarılmıyorsa, güven sağlanamamış olur. Kurumlarda bilgi verilmemesinin en bariz göstergesi dedikoduların yaygınlığıdır. Bir kurumda dedikodunun varlığı, başarılı olmayı engelleyecektir. Sağlıklı bilgi akışının olduğu yerde dedikodunun üremesi güçleşir (Çevik, Göksu, 2007, 69).

Günümüzde işletmelere bu açıdan uygulayabilecekleri bazı halkla ilişkiler uygulamaları şu başlıklar altında toplanabilir (Sabuncuoğlu, 1998, 115, 117).

- Personelin Yönetime Katılmaları
- Personelle İlişki Büroları
- Yöneticilerin Bölüm Ziyaretleri
- Personel İle Periyodik Toplantı
- Personel İçin Düzenlenen Geziler
- Sosyal Etkinlikler
- Yazılı ve Basılı Araçlar
- Duyuru/İlan Tahtaları
- Çalışanların Ailelerine Yönelmek

- Dilek Kutuları.

İşinden memnun bir personel bu durumu hem aile yaşamına ve hem de sosyal yaşamına yansıtacaktır. Her çalışanın çevresine kuruluş hakkında bilgi akışı sağlayan bir halkla ilişkiler çalışanı gibi işlev gördüğü göz önünde bulundurulursa, onların içinde çalıştıkları kuruluş hakkında doğru bilgilendirilmesi, çalışanın kurumundan her yönüyle memnun olması kuruluş kimliği açısından çok önemlidir (Çamdereli, 2000, 54).

Polislik, her tür suç ve suçlularla sürekli yüz yüze gelmek durumunda olan bir hizmet grubudur. Polis, genellikle gerilimli bir ortamda olumsuz duygulara sahip ve mağdur insanlarla iletişim halindedir. Bu nedenle kurumunda sorun yaşayan bir çalışanın, sorun yaşayan dış müşterisine hizmet sunması, onun sorunlarına çözüm bulması oldukça güç, hatta olanaksızdır.

Polis halk ilişkileri ile ilgili yapılan araştırmaların, çalışanlara ilişkin memnuniyet çerçevesinde ortaya koyduğu ortak sonuç, polisin halkla yeterince sağlıklı iletişim kuramamasının nedenleri olarak; çalışma saatlerinin düzensizliği, ücret yetersizliği, eğitim düzeyinin düşüklüğü, halka kendini yeterince tanıtamama, görevi ile ilgili mevzuatın yeniden düzenlenmemesi ve sosyal olanakların yetersizliği gibi faktörleri göstermektedir (Erdağ, 2000, 177).

Halkla ilişkiler konusunda çalışanların desteğinin alınmasıyla halkla ilişkiler sadece halkla ilişkiler biriminin faaliyeti olmaktan çıkıp tüm kurumun bir faaliyeti konumuna gelmiş olur. Örneğin yaklaşık 200 bin personele sahip Polis Örgütü'nün her bir bireyi halkla ilişkiler konusunda bilinçli hareket ederse halkla ilişkiler kampanyası 200 bin personelle yürütülmüş olur. Bunların eşi, çocukları, yakın

akrabası, komşuları ve arkadaşları da göz önüne alındığında daha başarılı olunabilir (Çevik, Göksu, 2007, 70).

10. Emniyet Genel Müdürlüğü ve Halkla İlişkiler

Emniyet Genel Müdürlüğü, polis örgütünün merkezi örgütüdür. Kendisine bağlı 33 daire başkanlığı, bu daire başkanlıklarına bağlı 100'ün üzerinde şube müdürlüğü ve her bir şube müdürlüğüne bağlı yüzlerce büro amirliği ile en büyük kamu kuruluşlarından birisidir. İki yüz bine yaklaşan personeli olan bir kurumun halkla temas sıklığı göz önüne alındığında, bu örgüt için halkla ilişkilerin anlam ve önemi de ortaya çıkmaktadır.

Polis Örgütü'nün medya ve halkla ilişkileri resmi olarak hem merkezde hem de illerde Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün ve İl Emniyet Müdürlüklerinin, daha çok medya ile ilişkilerine yönelik çalışmaların yerine getirildiği bu birimlerde basın açıklaması metinleri hazırlanmakta, basın mensuplarının taleplerine cevap verilmekte, medyada yer alan polisle ilgili haberler derlenerek yönetim birimlerine sunulmakta ve bilgi edinme başvurularının takibi yapılmaktadır. Bunların yanında özellikle 10 Nisan Polis Haftası, Trafik Haftası kutlamaları çerçevesinde halkla ilişkilere yönelik olarak, tanıtım filmleri, broşür, el ilanı, pankart vb. hazırlanmaktadır (Üstün, 2010, 462).

Emniyet Örgütü tarafından kullanılan halkla ilişkiler araçları (Üstün, 2010, 464-465);

- Polis Radyosu
- Polis İmdat 155
- İnternet Hizmetleri
- Şikayet, Dilek ve Öneri Kutuları

- 10 Nisan Polis Haftası Etkinlikleri
- Yazılı, Görsel ve İşitsel Yayınlar
- Toplantılar, Konferanslar ve Paneller
- Sosyal olaylar ve Sergiler
- Devriyeler ve Gezici Polis Merkezi Araçları
- Yüz yüze İlişkiler
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu Gereğince Yapılan Başvurular şeklinde sıralanabilir

11. Polis Halk İlişkileri İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Polis-Halk ilişkileri konusunda on dokuz yüksek lisans ve doktora çalışması yapılmış olduğu tespit edilmiştir. Bu başlık altında Polis-Halk ilişkileri konusunda yapılan bazı araştırmalar ve konuları özetlenmiştir.

Dündar (1983) tarafından “Polisin Halkla İlişkileri” konusunda yapılmış olan araştırmada; halkın gözünde polis imgesi incelenmiş, halkın polisten beklentileri, şikâyetleri ortaya konmuştur. Bu araştırmanın amacı şöyle belirtilmiştir:

- Polis halk ilişkileri kavram ve uygulama alanına açıklık getirmek,
- Polisin halkla ilişkilerini belirleyen temel etkenleri, ilişkinin alanını, sınırlarını, teorik ve somut uygulama örnekleri ile açıklama getirmek.
- Halkın polisten, polisin ise halktan karşılıklı beklentilerini ortaya çıkarmak.
- Polis eğitim ve öğretim kurumlarında okutulan halkla ilişkiler dersi öğretim görevlileri ve öğrencilerine kaynak oluşturmak.
- Emniyet örgütü üst kademe yöneticilerinin ve bilim çevresinin bilgi ve desteğini bu alana çevirmektir.

Halkla ilişkiler araştırma modeli denemesi, kuramsal (teorik) bilgiler, kamu kurumlarındaki gözlemler, görüşme ve halkla ilişkileri kişisel algılama anlayışına göre geliştirilmeye çalışılmıştır. Polisin güven ve destek sağlama çabalarının gazetelere yansımalarına ilişkin araştırma, konularına göre her gün gazeteler titizlikle irdelenerek önceden hazırlanmış formlara işlenmiştir. Halkın polis ile ilgili şikâyetleri, ihbarlar, yüz yüze ilişkiler ve diğer yöntemlerle saptanmıştır. Bu araştırmada ulaşılan sonuçlardan kimileri şöyledir: Ülkemizde, yönetimle halk ilişkisinin istenen düzeyde olduğu söylenemez. Basın ve halkla ilişkiler birimleri sınırlı yetki ve personeli nedeniyle halkla iyi ilişkiler kuramamakta, halkın sorunlarını çözümleyememektedir. Nitelikli personel istihdam eden, modern araç-gereç ile diğer teknolojik üstünlüklere sahip olan polis örgütlerinin halkla ilişkilerinin düzey ve biçimi giderek artan bir iyileşme eğilimi göstermektedir. Üst rütbelere geçişte yalnızca o rütbede belirli bir süre bekleme ve olumlu sicil alma koşulunun aranması, personelin bilgi, beceri ve farklı niteliklerini ortaya çıkarmayan bir sistemin uygulanması başarılı personelin aleyhine bir durum yaratmakta, hizmette aksamalara neden olmaktadır. Türkiye’de polis-halk ilişkileri de istenilen düzeyde değildir. Halk polisten şikâyetçidir; polis de halktan yakınmaktadır. Halk, kaba muamele yaptığı, rüşvet aldığı, tarafsız davranmadığı, gözaltına aldığı kişilerin yakınlarına haber vermediği, disiplinsiz davranışlarda bulunduğu iddiası ile polisten şikâyet ederken; polis de halktan, görev yaparken yardımcı olmadığı, suç işlendiğinde haber vermediği, suçluların saklandığı, yakınları ve önemli mevkilerde bulunan kimseler aracılığı ile tehdit edildikleri, kendilerine önyargılı davranıldığı, bir üyelerinin kötü davranışının tüm polisler mal edildiği iddiaları ile halktan yakınmaktadır.

Koçkal (1986) tarafından yapılan “Polis-Halk İlişkileri” konulu araştırmanın amacı ise; toplumda kamu düzenini sağlamak ve korumak olan polisin halkla ilişkisinin kuramsal bir açıklamasını yapmak ve polis örgütünün bugünkü yapısının toplumsal değişme ve gelişmeye uygun olup olmadığını, polis örgütünün izlediği politikayı halka benimsetmek, halkın güven ve desteğini sağlamak amacıyla neler yapıldığını ortaya koymaktır. Bu araştırmanın yöntemi; polis örgütü içinde ve dışında yetkili kişilerle görüşme ve halkla ilişkilerde polisin tutumunu belirlemeye yönelik olarak görüşmeler şeklindedir. Bu araştırmada ulaşılan sonuçlardan kimileri şöyledir: Devlet dairesine başvuran yurttaşların nereye, nasıl ve hangi işlemleri tamamlayarak başvuracağını öğrenmesi ve işini en az sürede yerine getirmesi gerekmektedir. Bunun için danışma birim ve merkezleri tam olarak kurulmamıştır. Polis, çağın gereklerine ve teknolojisine uygun araç ve gereçlerle donatılmamış, nicelik ve nitelik olarak yeterli düzeye ulaşmamıştır. Polis örgütünde halkla ilişkiler birimleri kurulmakta, ancak gerek merkez gerek taşra örgütünde bilimsel ve sistemli biçimde halkla ilişkiler yapılamamaktadır. Polis örgütünde, yeterli düzeyde olmayan eğitim ve yayın çalışmaları genişletilmeli, halka da dağıtılmalıdır. Polis örgütünde tam anlamı ile bir eğitim eksikliği söz konusudur. Eğitim yetersizliği her alanda hizmetin verimini azaltmakta ve türlü sakıncalar doğurmaktadır. Türkiye’de polis sayısı, batı standartlarına ve hizmet ettiği ülke nüfusuna göre az olduğundan, polisin çalışma koşulları ağır ve yıpratıcı, çalışma saatleri uzundur.

Yurdakul (1983) tarafından yapılan “Emniyet Hizmetlerinde Halkla İlişkiler” adlı araştırmanın amacı; güvenlik hizmetlerinin amaç ve örgütlenişi ve işleyişinin polis-halk ilişkisi açısından etkisini saptamaktır. Çeşitli kitap, rapor, dergi, seminer, tartışma özetleri derlemelerine dayanan bu araştırmanın yöntemi, kitaplık

araştırmasıdır. Betimleme, durum saptamaya dayanan araştırmanın sonuçlarından kimileri ise şöyledir: Kamu Yönetimi alanında son yıllarda önem adımlar atılmış olmakla birlikte, bu konu bilimsel araştırmalardan yoksundur. Her kurum ya da kuruluş kendi anlayışına göre ve üst düzey yöneticisinin takdirine bağlı olarak halkla ilişkiler uygulamasına yönelmektedir. Polis okullarında halkla ilişkiler dersine önem verilmemekte, dersler konunun uzmanlarınca anlatılmamaktadır. Türkiye’de halkla ilişkiler konusunda pek çok fakültede Gazetecilik ve Halkla İlişkiler Bölümlerinin öğretim yaptığı gözlenmektedir. Polis eğitiminde de, Polis Okullarında ve Polis Akademisinde Halkla ilişkiler dersi okutulmaktadır. Ancak polisin halkla ilişkiler eğitimi bir araştırmaya konu edilmemiş ve değerlendirilmemiştir.

Erdağ (1998) Türkiye’de polis halk ilişkileri ve polis örgütünde halkla ilişkiler eğitimi konulu araştırmasında, Türkiye’de polis-halk ilişkilerinin niteliğinin ortaya konulması ve ulaşılan sonuçlar yönünde, Polis Okulları ile Polis Akademisi’nde verilen halkla ilişkiler eğitiminin değerlendirilmesini konu alan bu araştırmada, halkın gözünde polis imgesi, halkın polisten beklentileri, polise göre polisin halkla ilişki kuramama nedenleri, polis–halk ilişkilerinde yararlanılacak yöntemler ve polisin halkla ilişkiler eğitiminin incelenmesi amaçlanmıştır. Ankara Emniyet Müdürlüğü sorumluluk alanında görev yapan polisler ile Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde oturan yurttaşlara iki ayrı anket uygulanmıştır. Örneklem, görev alanlarına göre tabakalı küme örneklem yöntemiyle belirlenen 389 polis ile sosyo-ekonomik düzeylerine göre belirlenen 600 vatandaştan oluşmaktadır. Araştırmada toplanan veriler sınıflama türünde olduğundan, verilerin çözümünde frekans ve yüzdeden yararlanılmış, gruplar arası ilişkilerin test edilmesinde kay-kare tekniği kullanılmıştır. Araştırmada halk, polisin eğitiminin yeterli düzeyde

olmadığını, polisle ilişki kurmada zorluk çektiğini belirtmiştir. Halk polisten, görev bilincine sahip olmasını, şiddete başvurmamasını, yansız davranmasını, rüşvet almamasını, örgütün tanıtımında kitle iletişim araçlarından yararlanmasını beklemektedir. Polis de halkla ilişki kuramamasının nedenlerini; çalışma saatlerinin düzensiz, ücretinin yetersiz olması, eğitimin yeterli düzeyde olmaması, halka kendini tanıtamaması şeklinde değerlendirmiş, görevi ile ilgili mevzuatın yeniden düzenlenmesi gerektiği belirtmiştir. Polis-halk ilişkilerinde kitle iletişim araçlarından profesyonel şekilde yararlanılması, suç ve suçluluğu önlemede bilimsel teknik ve yöntemlerin kullanılması gerektiği vurgulanmıştır. Polisin, halkla ilişkiler eğitimine daha çok önem verilmesi, bu eğitimde çağdaş araçlardan yararlanılması gerektiği belirtilmiştir.

II. BÖLÜM

İŞ DOYUMU

Bu bölümde iş doyumu kavramı, tanımı, önemi ve benzer kavramlarla ilişkisine yer verilmiştir.

1. İş Doyumu Kavramı, Tanımı

İş, bireyin yaşamının büyük bir kısmını kaplayan, yaşamında önemli bir yere ve öneme sahip olan bir uğraştır. İşsiz olan bireyin mutsuz ve umutsuz olma olasılığı yüksektir. Bu nedenle insanlar zorunlu olmadıkları zaman bile çalışmak isterler ve bundan mutluluk duyarlar (Sarpkaya, 2000, 3).

Doyum, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tanımlanabilen iç zevki veya iç huzuru anlatır. Örucü'nün tanımıyla insanın, yaşamından, işinden, ilişkilerinden ve çalışma arkadaşlarından hoşnutluk duymasını yani bireyin mutlu olmasını ifade etmektedir (2006, 40).

İş doyumu birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. İş doyumu konusunda yapılan tanımlardan bir kaçısı aşağıda aktarılmaktadır.

Davis'e göre (1988, 96-97) iş doyumu, işgörenlerin işlerinden duydukları mutluluk ya da mutsuzluktur. Çalışanların beklentileri ile işin özellikleri arasında uyum olduğunda, iş doyumu gerçekleşir.

Bir başka tanımla iş doyumu, işgörenlerin işten beklentileri sonucu oluşan, işgörenlerin işlerine karşı duydukları duygusal tepkilerdir (Işıkhani, 1996, 118). İş doyumu, çalışanlara işin sağladığı doyumun derecesidir (Varoğlu, 1992, 229). En genel anlamıyla iş doyumu veya doyumсуuzluğu bulundukları durum ile işgörenlerin

istekleri arasındaki değerlendirmenin bir sonucudur. Karşılaştıırma sonucu artı yönde ise, doyum oluşur.

Başaran'a göre ise işten doyum, işğörenin iş yaşamından ve işinden haz duymasıdır. Çalışanın ulaştığı bu mutluluk ne oranda yüksek olursa işinden sağladığı doyum o oranda yükselir (Başaran, 2000, 23).

İş doyumunu kendisi ile ilgili birkaç özellik gösterir (Çetinkanat, 2000, 1). Bunlar;

- 1) İşin özellikleri,
- 2) Ücret,
- 3) Terfi olanakları,
- 4) Denetim,
- 5) Çalışma arkadaşları
- 6) Yönetime katılma şeklinde sıralanabilir.

1930'lu yıllarda Hawthorne Araştırmaları ile birlikte çalışanların işlerinin başında duydukları mutluluğun, verimliliklerini etkilediği görüşünün ortaya atılması ile iş doyumunu kavramı önem kazanmıştır. 1935 yılında Haprock'un iş doyumunu üzerine yaptığı çalışmalarını, konuya farklı açıdan yaklaşan birçok araştırma izlemiştir (Uyargil, 1988, 3).

Bir kurum ve örgütünün başarılı olabilmesi ve hizmet götürdüğü hedef kitleyi memnun edebilmesi, çalışanların memnuniyetinin yüksek tutulması, işlerini severek ve önemseyerek yapmaları gibi ilk anda sıralanabilecek cümleler iş doyumunu kavramını tanımlamaktadır.

Sonuç olarak, iş doyumu, çalışanların yani işgörenlerin, işlerine yönelik duygusal, düşünsel, davranışsal tepkileri, olumlu ve olumsuz duyguları, işlerinden duyduğu memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini de içine alan bir kavram olarak tanımlanabilir.

2. İş Doyumunun Önemi

İşgören, doyumu yeterli düzeyde olmadığında, işinde doyuma ulaşamadığında, doyumsuzluğu oranında hayal kırıklığına, mutsuzluğa uğramaktadır. Olumsuz duygular içinde bulunan işgören de, işe karşı isteksizlik, iş yavaşlatma, müşterisini memnun etmeme, örgüte karşı soğukluk, devamsızlık, memnuniyetsizlik işini eksik yapma gibi üretimi etkileyen psikolojik tepkiler gösterecektir (Poyrazoglu, 1992, 30).

Yapılan bir araştırmada; iş doyumunun azaldığı bir örgütte, dört yıl içinde, işgören sorunlarında önemli artışlar olduğu gözlenmiş; devamsızlık % 5, işgücü devri ise % 70 artmış, yakınmalar % 38, disiplin cezaları % 44 yükselmiştir. Sonuç olarak, sorunların ardındaki temel neden çalışanların işlerinden doyumsuz olmaları sayılabilir (Davis, 1988, 87).

İş doyumu, bir kurumda verimliliğin en önemli koşullarından biridir. Özellikle kamu yönetiminde hizmetlerin etkili, verimli, hızlı, ekonomik, kaliteli ve ucuz bir şekilde yürütülmesi, müşterinin memnun edilmesi, çalışanların üstün görev bilincine, mutlu olmasına ve motivasyona sahip olmaları ile mümkündür (Genç, 1990, 155).

Doyumsuz işgören, sosyal yaşamında da, ailesine de sorunlarını yansıtır ve onları da mutsuz eder. Doyuma ulaşan çalışan ise, hem işyerinde hem de sosyal

yaşamında, aile çevresinde olumlu tutumlarını sürdürür. İş doyumu, çalışanın özel yaşamından çalışma ortamına kadar tüm yaşamsal alanlarında etkilidir. İş doyumu yüksek düzeyde olan işgören, özel hayatında ve iş hayatında daha başarılı olacaktır.

3. İş Doyumunun Benzer Kavramlarla İlişkisi

Bu başlık altında iş doyumu kavramının benzer kavramlarla ilişkisi ve iş doyumunu etkileyen faktörler alt başlıklar halinde açıklanmıştır.

3.1. İş Doyumu ve Moral

Moral ile iş doyumunu eş anlamlı kabul edenler olduğu gibi işte doyumun moralden önce geldiğini ileri sürenler de vardır. İş doyumu moralden farklıdır, ancak morale katkıda bulunabilmektedir. Çünkü iş doyumu işgörenin işine, işiyle ilgili faktörlere ve genel yaşamına yönelik sahip bulunduğu çeşitli tutumların sonucudur. Bununla birlikte iş doyumu bireyle ilgili olduğu halde moral çoğunlukla grup tarafından üretilmektedir. Ayrıca moral geleceğe dönük, iş doyumu ise geçmişe dönük bir duygudur (Balcı, 1985, 8).

Lawler, iş doyumu ile moral kavramları arasında iki küçük farklılık olduğunu belirtmiştir (Aktaran: Bingöl, 1996, 36): Birincisi; iş doyumu daha çok geçmişe ve şimdiki duruma, moral ise geleceğe yöneliktir, ikincisi ise; iş doyumu başkalarından etkilenmekte ama bireye özgü olmaktadır. Moral ise çoğunlukla örgütte bulunmakla örgütte çalışmakla elde edilmektedir.

İşten doyum gibi, moral de, örgütsel bir kavramdır. İşten doyumu etkileyen tüm etkenler morali de etkiler. Bir örgütte moralin düşük olması, işten doyumun düşük olmasına benzer sonuçlar doğurmaktadır. İş görenlerin devamsızlığı, kavgacılıkları, örgütü zarara uğratmaları, işlerini bırakmaları, devamsızlıkları, savurganlıkları,

başarısızlıkları, disiplinsizlikleri, çatışmaları gibi faktörler moralin hem göstergesi hem de sonucu olabilmektedir. Moralsizlik, iş görenlerin suç ve kusurlarının artmasına da yol açmaktadır (Başaran, 1991, 209).

İşgörenin moralinin yüksek olması, çalışanlar ve çalışma düzeni üzerinde aşağıda yer verilen olumlu etkileri yapar (Şenatalar, 1975, 300):

- 1) Morali iyi olan bir kişi, görevlerini enerjili ve coşkuyla yerine getirir.
- 2) İşgörenler, çalışmaya daha istekli olurlar.
- 3) İşgörenler, işletmenin güçlüğüle karşılaştığı durumlarda, olağanüstü çaba gösterirler.
- 4) İşgörenlerin çalışma arzusu yüksek olur.
- 5) İşgörenler, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- 6) İşgörenler, işletmenin hedefleri doğrultusunda işbirliği yaparlar.
- 7) İşgörenler, yöneticilere ve işletmeye karşı bağlılık duyarlar.
- 8) Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar.

3.2. İş Doyumu ve İş Tutumları

Tutum, en geniş anlamda bir bireyin belirli bir objeye veya belirli bir kimseye karşı zihinsel açıdan hazır oluş durumu veya belirli bir biçimdeki vaziyet alışıdır (Özkalp ve Kirel, 2005, 119).

Tutum kavramı, bireyin çevresindeki herhangi bir olgu veya nesneye ilişkin sahip olduğu tepki eğilimidir. Başka bir deyişle tutum, bireyin bir durum, olay ya da olgu karşısında ortaya koyması beklenen olası davranış biçimi olarak tanımlanabilir. Tutum, bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve motivasyonuna dayanarak örgütlediği zihinsel,

duygusal ve davranışsal bir tepki, “ön eğilimdir” (İnceoğlu, 2004, 19). Yüksek düzeyde iş doyumuna sahip bir çalışan, işine karşı olumlu tutumlar geliştirir, işe karşı olumsuz tutumlara sahip bir birey işinde doyumsuz bir kişidir, denilebilir.

İş doyumunu, işgörenin işine karşı tutumlarına dayanmakta, ancak daha kapsamlı bir kavramı ifade etmektedir. Yaşamdaki iş dışı doyumlar bu kavram içerisine girmemekte, ancak iş doyumunu etkileyebilmektedir. Örneğin; bir polis, işinden elde ettiği maddi çıkarlara karşı olumlu bir tutum içerisinde olabilir. Fakat birey polisliğin küçümsendiği bir sosyal çevrede yaşıyorsa işinden doyumsuzluk duyabilecektir. Buna karşılık polisliğin gurur verici bir iş olduğuna inanılan bir kültürden geliyorsa iş doyumuna da çok farklı olabilecektir. Bu anlamda, iş doyumunu bireyin iş rolünün kültürel değer sistemine ne ölçüde uyduğunu algılamasına bağlı bulunmakta, ayrıca gereksinimler, duygular ve beklentilerden etkilenmektedir (Kolosa, 1979, 453).

Bu bağlamda, özel sektör veya kamu işvereni, başarılı olmak için, mutlaka işgörenlerin işlerine karşı olumsuz tutumlarını değiştirerek, işten hoşnutluk duymalarını sağlayabilmelidir.

3.3. İş Doyumu ve Verimlilik

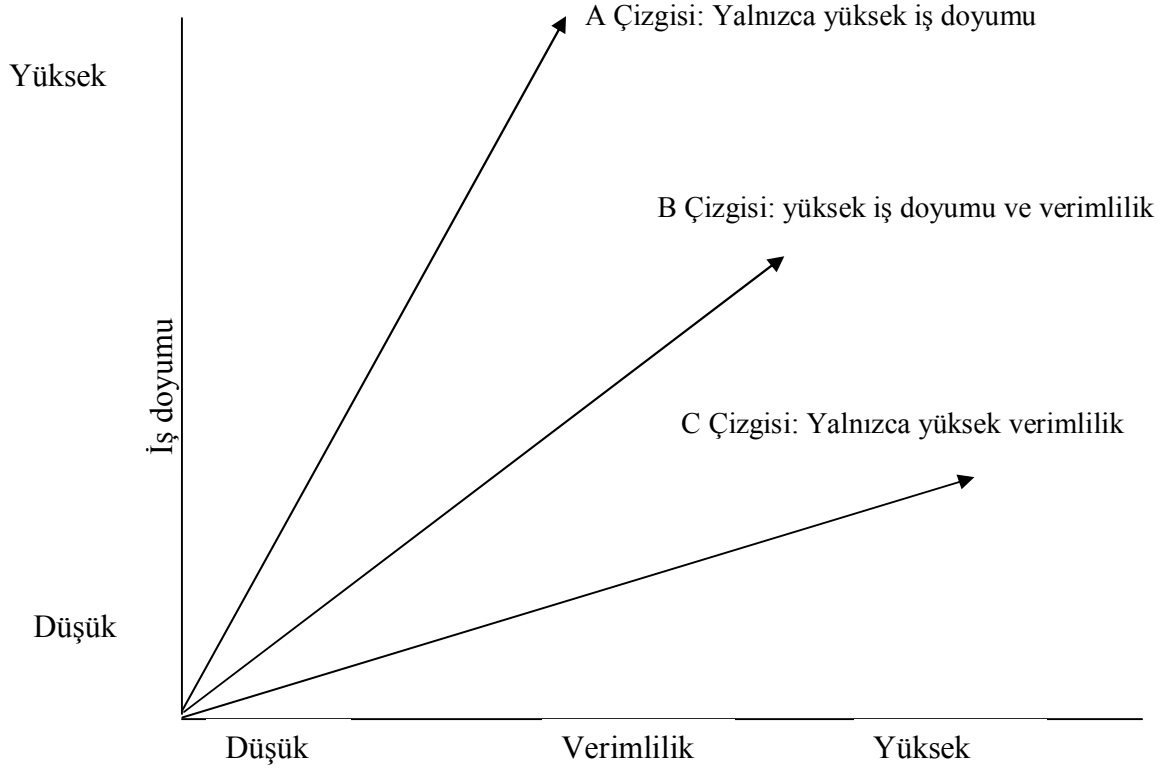
Hawthorne araştırmaları, Başaran tarafından “niteliğini düşürmeden bir birim ürünü en ucuza mal etmek” (1992, 156-160) diye tanımlanan verimlilik ile iş doyumunu arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre işten doyumun azlığının verimi düşüreceği, işten doyumun yüksekliğinin de verimi arttıracığı görüşü kabul görmüş bir görüştür.

Örneğin iş doyumunu yaşayan öğretmen daha üretken, verimli, problem çözebilen, algılama yetenekleri yüksek, hem kendisine, hem de bulunduğu okula ve etkileşim

halinde olduğu diğere bireylere velilere, çevresine yarar sağlayan kişi olacaktır (Atay, 2000, 412).

Günbayı iş doyumunu ile verimlilik arasındaki ilişkiyi aşağıdaki şekil ile şöyle açıklamıştır (2000, 9): Yüksek verimlilik ve düşük iş doyumunu koşullu şeklin C çizgisiyle belirtilmiştir. Üretim hattının hızlı çalışmasını isteyen bir gözetimci; yönetim etüdü, zaman etüdü ve yakından gözetim gibi bilimsel yönetim tekniklerine ön planda yer vererek Şekil:1 ‘deki C çizgisinin gösterdiği gibi yüksek verim düşük doyum sağlayabilir. Öte yandan, eğer gözetimci, etkili örgütsel davranışın, örgütsel amaçlara etkisine bakmaksızın çalışanları mutlu kılmak olduğunu düşünüyorsa, A çizgisine yada A çizgisine benzer sonuçlara ulaşacaktır. Yani iş doyumunu fazla olacak, ancak az iş yapılacaktır. Bir gözetimcinin deyişiyse, “çalışanlar çalışmak istemeyecek kadar mutlu” olacaklardır. En çok arzulanan düzenleme B çizgisiyle gösterilen yüksek doyum ve yüksek verimlilik bileşimidir.

Şekil 1: İş Doyumu ve Verimlilik Arasındaki İlişki



Kaynak: Davis, 1982, 99’ dan aktaran Günbayı, 2000, 9.

3.4. İş Doyumu ve GÜDÜLENME

Motive kelimesi, güdü, harekete geçirici güç anlamına gelmektedir. İnsanı harekete geçiren güç de, insanın davranışlarıdır. Davranışların amacı ihtiyaçların karşılanmasıdır. Her davranışın gerisinde ihtiyaçlar olup, davranış bu ihtiyaçları giderecek amaca yöneliktir. İhtiyaçların karşılanması insana doyum sağlar.

İnsanın güdülerinin doyumu, iş doyumundan daha geniş kapsamlı bir terimdir. İşten doyum, yalnız iş görenin işinden duyduğu olumlu duyguları içerirken, güdülerin doyumu, işi de içine alan, ama iş dışındaki yaşamla elde edilen tüm olumlu duyguları içerir. Bir işin insanın tüm güdülerini doyurması beklenemez (Başaran, 2000, 215).

Güdüleme bir isteği ve bir amacı doyumaya yönelik dürtü ve çabayı açıklar. Doyum ise bir istek doyurulduğu zaman yaşanan hoşnutluğu tanımlar. Başka bir deyişle; güdüleme bir çıktıya yönelik bir dürtüyü açıklar, buna karşı doyum ise hâlihazırda yaşanan çıktıları içerir (Yılmaz, 2007, 12).

20. yüzyılda örgütler yüksek verim almak için çalışanların motivasyonunun sağlanması gerekliliği üzerinde durmuşlardır. Bu konuyla ilgili birçok araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalar sonucunda genel olarak aşağıdaki özelliklerin çalışanlar için motivasyon (isteklendirme) kaynağı olduğu belirlenmiştir (Öztürk, Dündar, 2003, 59):

1. Ücret artırımı
2. Gelecek güvencesi
3. Yükselme olanağı
4. İyi ve sağlıklı çalışma koşulları
5. Kendilerini gösterme olanağı
6. Üstlerle iyi ilişkiler kurmak
7. Üstlerin kendilerine adil davranması
8. Üstlerce beğenilmek
9. Özel sorunlara ilgi ve yardım

Birey doyuma ya da amacına ulaşmadığı sürece, kendisinde büyük bir istek ve dengesizlik oluşur. Ancak, gereksinim karşılandığında bu dengesizlik giderilir ve birey doyuma ulaşmanın mutluluğunu yaşar. Bununla birlikte bireyi sürekli mutlu kılan bir doyum noktası da yoktur. Bir gereksinmenin bittiği yerde bir diğer gereksinme başlar ve güdülenme süreci her defasında aynı yolu izler. Her bireyin varmak istediği umut, istek ve özlemleri kendine özgü çizgide sürekli değişir. Bu

yüzden yöneticiler iş görenlerin davranışlarını yorumlayabilmeli ve bu yorumlamanın sonuçlarına göre onları motive edecek yöntemler geliştirebilmelidir (İlgar, 2000, 128).

4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Bu başlık altında iş doyumunu etkileyen faktörler alt başlıklar halinde açıklanmıştır.

4.1. İçsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen iç faktörler sırasıyla cinsiyet, yaş ve işte kalma süresi, meslek ve eğitim düzeyi, statü, kişilik, sosyo-kültürel çevre, zekâ ve yetenek başlıkları altında incelenmiştir.

4.1.1. Cinsiyet

İş doyumunu ile cinsiyet arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma sonuçlarında farklılık vardır. Bazı araştırma sonuçları, kadınların daha düşük iş doyumuna sahip olduğunu gösterirken, bazı araştırma sonuçları ise kadınların iş doyum düzeyinin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

İş doyum düzeyi ile cinsiyet arasındaki ilişkide kadın işgörenlerin, ailenin ekonomik sorumluluğunu tam olarak yüklenmedikleri için, iş yaşamına ilişkin beklentilerinin az olduğu, aynı koşullardaki erkek işgörenlerden daha kolaylıkla iş doyumunu sağladıkları, yani benzer koşullarda kadın işgörenlerin iş doyumunun, erkek işgörenlerden yüksek olduğu şeklinde bir kanı vardır (İncir, 1990, 52). Clark da aynı şekilde kadın ve erkeğin iş doyumundaki farklılıklarını analiz etmiştir ve analiz

sonuçlarına göre kadınların iş doyumu derecesinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunu tespit etmiştir (1993).

Öte yandan cinsiyet ve memnuniyet arasındaki ilişkileri inceleyen bir başka araştırmada Smith, kadın ve erkek çalışanlar arasında iş tatmini açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ancak kadınların iş tatmin düzeylerinin daha düşük seviyede olduğunu ortaya koymuştur (Tetik, Uçar, Yalçın, 2008, 83).

Çalışmaların bazıları, erkeklere göre daha kötü koşullar altında çalışan kadınların, işlerinden daha çok doyum elde ettiklerini gösterirken, bazıları da kadınların iş doyumlarının daha düşük olduğunu ortaya koymuş, bu durumu kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olması nedenine bağlamıştır. Daha önce de belirtildiği gibi, kadınlar çalışma yaşamında üst düzey gereksinimleri gidermeyi amaçlamamakta ve işlerin parasal ya da fiziksel ödülleriyle ilgilenmemektedirler (Gezer, 1998, 30).

Sonuç olarak; cinsiyet farklılığının iş doyumu ile ilişkilendirilmesi çok da doğru tespitler yapmaya imkân vermese de, kadınların toplumda üstlendikleri eşlik ve annelik gibi sosyal rolleri ile aynı işi yapan erkek işgörenlere göre aldıkları ücret gibi faktörlerin iş doyum düzeylerini etkilediği söylenebilir.

4.1.2. Yaş ve Hizmet Süresi

Birçok araştırmacı iş doyumunu ve yaş arasındaki etkileşimi incelemiştir. Bu iki değişken arasındaki ilişki pozitif bulunmuştur. Bir başka ifadeyle yaş ilerledikçe kişilerin iş tatminleri artmaktadır. Herzberg ve arkadaşlarının yaş ile iş doyumu arasındaki ilişkiye inceleyen araştırmaları, yaş ve iş doyumu arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. İşe yeni başlayanların işten beklentilerinin yüksek olması, onların doyumsuzluğa kapılma olasılıklarını artırmaktadır. Bireylerin

yaşlandıkça, işlerinden aldıkları doyumun arttığı görülmektedir. Bunun nedeni, deneyimlerinin güçlenmesinden kaynaklanan uyum artışı olabilir. Ayrıca, yaş ilerledikçe ödüllerin artması ve mesleki konumun yükselmesi de iş doyumunda artış sağlayan faktörlerdir (Erol, 1998, 43). Yaşı büyük işgörenlerin yaptıkları işte daha tecrübeli oldukları düşünüldüğünde, ücretlerinin yüksek olması, işletmede uzun süredir bulunuyor olmaları, örgütte yüksek kademelerde bulunup sorumluluk almaları, beklentilerinin daha düşük olması, kendilerine olan güvenlerinin ve tecrübelerinin daha fazla olması gibi nedenlerle iş doyumları daha yüksek düzeylerde olabilmektedir. (Çarıkçı, 2000, 157)

Buna karşılık 1960’larda 60-64 yaş arası işçilerin istihdamı %70 civarında iken, 1996’dan bu yana bu oranın %20’lere gerilediği görülmektedir. Bu durum, yeni emeklilik düzenlemeleri ile açıklanabilir. Bunun yanı sıra iş gereklerinin ve stres düzeyinin fazla olması, mesai saatlerinin uzamasına, işçilerin yaptıkları işten doyum alamamasına ve olabildiğince erken emekli olmak istemelerine neden olabilmektedir (Groot, 1999, 2).

Sonuç olarak, eğitim ve statü gibi değişkenler sabit tutulduğunda yaş ve meslekte geçen süre ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğu düşünülmekte ise de, geçen yıllar içerisinde işgörenin ihtiyaçlarının karşılanamaması nedeniyle, olumlu düşünce ve beklentiler yerini olumsuz düşünce ve beklentilere bırakacağından, iş doyumsuzluğunun artabileceği düşünülmektedir.

4.1.3. Meslek ve Eğitim Düzeyi

Eğitim, çalışanın işi kavramasını, performansını geliştirir, hatalı ve olumsuz davranışları ve zararları azaltır, iş kazaları olasılığını düşürür; çalışana kendini sürekli olarak yenileme, geliştirme, zamanı daha iyi değerlendirme olanağını sağlar.

Eğitimin iş yaşamına olumlu yansımaları ise verimliliğin artışıdır (Doğan, 1997, 229). Çalışanları sürekli geliştirerek verimliliklerini artırabilen eğitim, işletmeyi olumlu yönde etkileyebilecektir.

İş doyumunu üzerinde yapılan araştırmalardan elde edilen bulgulardan biri, işin hiyerarşideki düzeyi ne kadar yüksekse bireyin doyumunun da o kadar fazla olduğudur. Yani yüksek hiyerarşik düzeydeki işte çalışan kişi düşük düzeydeki konumda çalışana göre daha çok doyumludur. Bunun nedeni, başkalarından emir almamaları ve örgütsel hiyerarşide yüksek seviyede yer almaları, kendilerinin emir ve karar veren durumunda olmalarıdır (Korman, 1992, 157).

İş görenlerin bulunduğu konum ve rütbe ile sahip olduğu eğitim düzeyi arasında genellikle pozitif bir ilişkinin bulunduğu düşünülürse, eğitim ile iş doyumunu arasındaki olumlu ilişki de açıklanmış olur.

Sonuç olarak; iş doyumunu işgörenlerin eğitim düzeylerine uygun işlerde çalışıp çalışmadıkları ve mesleki içeriklerine göre farklılık gösterebilmektedir.

4.1.4. Statü

Statü, bireyin çalıştığı yerde ya da, toplumda diğerlerine kıyasla yapılan sıralamada sahip olduğu yerdir.

Yapılan araştırmalarda iş doyumunu ile statü arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırmaların sonucu, üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin iş doyumunun daha yüksek olduğunu göstermektedir (Uyargil, 1988, 26).

Sonuç olarak; iş doyumunu ile statü arasında güçlü bir ilişkinin bulunduğu ve üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin, iş doyumlarının daha yüksek düzeyde

olduğu söylenebilir. Aynı zamanda astların da bazı iyi pozisyonlar için güdülendikleri ve iş doyumuna ulaştıkları da ifade edilebilir.

4.1.5. Kişilik

Kişilik; bireyin bakış, konuşma, düşünme, hissetme şekilleri, sevdiği ve nefret ettiği şeyler, becerileri, ilgilendiği şeyler, ümit ve arzularıdır. Diğer bir ifadeyle kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, onu diğer bireylerden ayırt eden tutarlı ve yapılaşmış bir düşünme, hissetme ve buna göre davranma biçimidir (Ceylan, 1998, 24).

İşgörenin kişilik özelliklerinin niteliği yükseldikçe işten doyumunun da yükseleceği bunun tersi olduğunda, işten doyumunun düşeceği birçok yönetim kuramınca savunulur (Başaran, 2009, 268). Bunun en açık örneği nevrotik kişilik yapısında görülür. Nevrotik kişilik özelliği olanlar endişeli, karamsar kişilerdir. Sürekli kötü bir şeylerin olacağı endişesi ile yaşarlar. Olaylara sert tepkiler verirler; esnek değillerdir. Böyle bir yapıya sahip kişilerin, işlerine bakış açılarının da olumsuz olacağını söylemek mümkündür (Telman ve Ünsal, 2004, 59).

Kendine güvenen, özbenlik duygusunu gerçekleştiren işgörenler, bu özelliklerini geliştiremeyenlerden daha çok doyum sağlayabilirler. Özgerçekleştirim düzeyine ulaşan bir işgören, savaşım isteyen işe daha yüksek değer verir; başarıya daha çok güdülenir; daha yüksek sorumluluk alır; adil yükselmeye daha çok yandaş olur; övülmeyi, onaylanmayı daha az gerekser; eleştiriden daha az kırılır; işiyle ilgili çatışmaya, kaygıya daha az düşer; uyum mekanizmalarına daha az başvurur (Başaran, 2009, 268).

İşten doyum düzeyi, işgörenden işgörene değişir. İşten doyum, işgörenin gereksinmesinin türüne, derecesine ve süresine, işinden ve örgütten beklentisinin

niteliğine, işini değerlendirmesindeki yeterliğine dayanır. Her işgörenin bu üç değişkende farklılık göstermesi, onların işten doyumlarının değerini de değiştirir. Kendine güvenen, öz benlik duygusuna sahip işgörenler, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde geliştirenlerden daha çok iş doyumunu sağlar (Başaran, 1991, 205).

Kişilik değişkeninin iş doyumuna etkisini inceleyen benzeri araştırmalar, tatmin sağlamış bireylerin daha esnek, daha kararlı bir kişiliği olan, üst sosyoekonomik değerden gelen ya da düşük sosyo-ekonomik düzey engellerini yenen kimseler olduğunu göstermektedir (Locke, 1976, 1303).

İş doyumunu kişiliğin diğer boyutlarından da etkilenebilir. Örneğin Cattell, yapmış olduğu kişilik testi çalışmalarında farklı meslek grupları için farklı kişilik profilleri belirlemiştir. Her meslek ya da örgüt belli kişilik yapısındaki insanlara daha fazla iş doyumunu verebilir. İçedönük kişiler için fazla dışsal uyaranla karşılaşmak stres verici olabilir ancak dışadönük bir kişi dışsal uyaranları daha fazla arzu eder. Dolayısıyla, içedönük bir kişi mümkün olduğunca az sayıda kişiyle karşılaşacağı, daha sessiz bir ortamda oldukça doyumlu olabilirken, dışadönükler fazla sayıda insanın ve değişik uyaranların olduğu bir iş ortamından daha fazla doyum alabilirler (Telman ve Ünsal, 2004, 59).

4.1.6. Sosyo-Kültürel Çevre

İnsanlar işlerini sadece geçim aracı ve gelir elde etmek olarak görmezler. İnsanlar yaptığı işlerle, toplumca beğenilme, takdir edilme, kabul görme duygularını da tatmin ederler. Toplumların iş ve hizmetlere verdiği değerler vardır. Toplumda önem atfedilen işler olabileceği gibi, toplumun geleneklerine ters düşen, toplumca önemsiz görülen meslekler de olabilir. İşlere atfedilen önem seviyesi zaman

içerisinde toplumsal ve iktisadi durumlara göre değişiklik göstermektedir (Onaran, 1981, 33).

Bu çerçevede, işgörenlerin yaşadıkları sosyo-kültürel çevrenin işgörene sunduğu tutum ve değerler, onun işine karşı olan tutumlarını da etkilemektedir. İşe belirli değerler ve istekler ile gelen birey, bunlar karşılanmadığı takdirde işinden hoşnut olmayabilmektedirler.

4.2. Dışsal Faktörler

Bu başlık altında iş doyumunu etkileyen dışsal faktörler alt başlıklar halinde açıklanmıştır.

4.2.1. İşin Kendisi ve Çalışma Şartları

Çalışma şartları veya iş ortamının koşulları, iş doyumunu üzerinde orta düzeyde etkili faktörlerdir. Ayrıca işgörenin işe başlama ve işi bitirme saatleri, tatil günleri önemlidir. Eğer çalışma şartları ve çalışma saatleri uygun ise, bunun yanında işyeri temiz, ışıklandırma, ısı, renklendirme ve nem açısından insan sağlığına uygun koşullara sahip ise bu çalışanları olumlu yönde etkileyerek iş doyumunun artmasına sağlar (Özkalp, Kırel, 2005, 132). Eğer çalışma şartları bir insanın işini uygun bir biçimde yapmasına izin vermiyor ise, yani iş ortamı sıcak, kirli, gürültülü ve tehlikeliyse bu durumda iş tatmini olumsuz olarak etkilenecektir. Diğer bir deyimle çalışma ortamının etkisi, tıpkı iş arkadaşlarının etkisine benzer bir yapı gösterir. Ortam iyi ise tatmin düzeyi yüksek, ortam kötü ise tatmin düzeyi düşüktür. Birçok çalışan, iş ortamı son derece kötü olmadığı sürece iş koşulları üzerinde fazla durmazlar. Hatta bazen iş koşulları hakkında birçok şikâyetler gelmeye başlayınca bunun ardında başka nedenlerin saklandığı söylenir. Örneğin, bir yönetici bürosunun

temiz olmadığından şikayet ediyorsa, sorun temizlik değil, o gün yönetim kurulunda yaptığı başarılı olmayan bir performanstan kaynaklanabilir (Özkalp, Kirel, 2010, 117).

İş ortamıyla ilgili fiziksel şartların iyi olmasının verimliliği ve iş tatminini artırdığı Hedge ve Becker tarafından yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. Ancak Hawthorne'un araştırmalarında kanıtladığı gibi fiziksel koşulların iyileştirilmesi tek başına tatmini oluşturmaya da tatminin artmasına zemin hazırlar (Tetik, Uçar, Yalçın, 2008, 84).

Örneğin iyi çalışma koşulları (yeni makine ve aletler, temiz ve rahat işyerleri) morali yükseltmede destekleyici rol oynayacaklardır. İş yerlerinde ortaya çıkan zararlı maddelerin ve gazların hastalıklara neden oldukları hatta bu yüzden zehirlenmeler ve ölümler meydana geldiği her zaman gözlemlenmektedir. Bu nedenle personel çalışma yerlerinde tedirgin ve korku içinde bulunabilir. Oysa ısı, ışık ve havalandırma sistemlerine sahip, temiz ve tertipli soyunma yerleri olan işyerleri, çalışma koşullarının doğuracağı olumsuz etkileri ortadan kaldıracaktır (Eren, 2008, 202).

Bundan başka işgörenin, çalıştığı işi beğenmesi, işten doyumun başta gelen etkenidir. Başaran bu konuyu şöyle açıklamış, işgörenin işini beğenmesinde aşağıdaki koşulların etkisini belirtmiştir (2009, 266):

1. İşin işgörenin yeteneklerini kullanmasına elverişli olması,
2. İşin yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye olanaklı olması,
3. İşin işgöreni yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi,
4. İşin sorun çözmeye dayanması.

4.2.2. Ödüllendirme ve Ücret Düzeyi

Çalışana, emeği karşılığında yapılan ödeme (para, ekonomik yararlar, sosyal haklar, olanaklar vb.), iş doyumunun sağlanmasında önemli etken oluşunda ücretin, yalnız emeğin karşılığı olarak değil, işteki başarının da karşılığı olarak görülmesi etkilidir. Yetersiz ücret emeğinin karşılığını alamadığı duygusu ile birlikte işgörende denklik duygusunu da olumsuz yönde etkileyecek (Başaran, 1991, 64).

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler içinde en başta gelenlerden biri ücrettir. Çalışması karşılığında, bir işgörenin elde ettiği ücret ve benzeri ödemeler, günün ekonomik ve sosyal şartlarına göre kendisinin ve ailesinin geçimini sağlayabildiği ölçüde doyum sağlayacaktır (Bingöl, 1986, 228).

Ücret tablosu çıkarılırken; çalışanın yaşı, mesleki niteliği, eğitim düzeyi, mesleki becerisi, yapılan işin önemi ve gerekliliği, çalışma ortamındaki mesleki riskler, işin gerektirdiği sorumluluk, işin yükü, coğrafi eşitsizlikler, hizmet süresi, uzmanlık alanı gibi görev özellikleri dikkate alınmalı ve mümkün olduğunca eşit işe eşit ücret ödenmesi sağlanmalıdır (Başaran, 1991, 65).

Ancak iyi bir ücret, işte yalnız başına doyum sağlayan, çalışanı işe bağlayan, işi sevdiren öge değildir. Yapıcı bir iş ortamında görevin devamlılığı (güvenlik), işle ilgili yazılı talimatların açık olması, işin esas ve öneminin bilinmesi, yükselme sisteminin adaletli olması, yöneticilerin yakınılan konuların üzerinde durması ve bunların adaletli olarak düzeltilmesi gibi öğelerin varlığı da dikkate alınmalıdır. Örgütün başarısına önemli katkısı olanlara özel ve istisnai ödüller verilmesi motivasyon arttırıcı ve doyum sağlayıcı etkenler olarak kabul edilmektedir. Bu durumda kişi, artı değer ürettikçe kazancının artacağını bilecektir (Başaran, 1991, 69).

4.2.3. Birlikte Çalışılan İşgörenler

Bireyin birlikte olduğu grubun yapısı veya doğası da iş doyumunda önemli bir etkindir. Birbirlerini seven, saygı duyan ve birbirlerini destekleyen bir iş grubunun çalışanların tatmini üzerinde orta düzeyde bir etkisi vardır. Bireyin içinde bulunduğu grup çalışana bir destek, rahatlama, tavsiye ve iş konusunda çeşitli yardımlarda bulunuyorsa bu tür bir ortam iş tatminini olumlu yönde etkiler. Birey işini sevmese bile arkadaşları nedeniyle işinden mutluluk duyar. İyi bir iş grubu çalışma yaşamını daha zevk alınır hale getirebilir. Çünkü aynı ortamı paylaşan işgörenler, birbirlerinin sevinçli ve üzüntülü günlerinde destek olacaklardır (Özkalp, Kirel, 2005, 132).

Grup birliği ve dayanışması yüksek olan, çalışma arkadaşları arasında uyumlu ilişkiler bulunan ve gruptaki birey sayısı az olan çalışma gruplarında çalışanların iş doyumunu artmaktadır. İşin çok tekrarlı ve can sıkıcı hale geldiği durumlarda, iş arkadaşları ile kurulmuş olan uyumlu ilişkiler, birbirlerine verilen destek, işten soğumamanın en önemli dinamiği olmaktadır (Çoruh, 2001, 19).

4.2.4. İlerleme İmkânları

Çalışanlar işlerinde yükselme olanaklarına sahip olmak isterler. Bunun en önemli nedenlerinden biri; çalışanların deneyim kazandıkça işlerinin monotonlaşması bunun bir sonucu olarak da çalışanların yetkilerini ve sorumluluklarını yetersiz bulmalarıdır. Dolayısıyla daha yüksek yetki ve sorumluluklara sahip olmak isteyeceklerdir. Yükselme yolları tıkanan yöneticilerin, çalışanların çoğu zaman çalışma azmi ve heyecanlarının azalacağı muhakkaktır (Eren, 2001, 510).

Bir örgütün başarısı, elemanlarının teker teker başarılarına bağlıdır. Bireye yeteneklerini geliştirme, yükselme olanakları sağlandıkça, işe ve işletmeye bağlılıkları artar. Kendine olan güveni de buna paralel olarak artar. Bunun yanında

yükselme olanaklarının yüksek olduğu ve işte yükselmelerin daha sık olarak yapıldığı örgütlerde tatmin duygusu daha hızlı bir şekilde gelişir (Tetik, Uçar, Yalçın, 2008, 84). Bireylerin başarılarının aritmetik olarak artışı, örgüt başarısını geometrik olarak arttırır.

4.2.5. Örgütün İklimi

Örgüte kimliğini kazandıran; işgörenlerin davranışlarını etkileyen ve onlar tarafından algılanan; örgüte egemen olan özellikler dizisidir. Örgütün yönetim biçiminin ve örgütte oluşturulan iklimin (ortamın) işgörenlerin işten doyumu ile ilişkisi yüksektir. Güven veren; dürüst, adil davranılan; ilişkilerin iyi olduğu; çatışmaların en aza indiği bir ortam, işgörenlerin işten doyumunu olumlu yönde etkiler. Örgüt ikliminin olumluluğu, çalışma koşullarının iyiliğini gösterir. Örgütün karşılayamadığı; ama örgüt toplumunda işgörenin etkileşim yoluyla karşıladığı ruhsal ve toplumsal gereksinmelerin çokluğu, örgüt ortamının işten doyuma elverişli bir iklim yarattığını gösterir (Başaran, 2009, 267).

5. İş Doyumu Kuramları

İş yaşamında, insan davranışlarını belirleyen etkenler çok çeşitlidir. Örgütler içerisinde iş doyumlarının incelenmesinde güdülenme kavramlarından yararlanılmaktadır. Güdülenme, herhangi bir amaç için insanı harekete ya da eyleme geçiren içsel bir durum olarak tanımlanır. İşe güdülenme ise, örgüt tarafından anlamı olan bir amacı gerçekleştirmek için bireylerin çaba harcaması anlamına gelir (Çetinkanat, 2000, 9).

Bir yönetici, çalışanlarını belirli davranışlara güdüleyen faktörlerin neler olduğunu anlayabilirse, bu faktörlere hitap ederek onları istendik davranışlara

yönlendirebilir ve örgütsel amaçlar doğrultusunda harekete geçirebilir (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

İçerik kuramları, işgöreni işten doyuma ulaştıran gereksinimleri tek tek göstermeye çalışırlar; bu gereksinimleri örgütçe karşılandığında işgörenin doyuma ulaşacağını savunurlar.

Süreç kuramları (Bilişsel Kuramlar) ise, işgörenin işten doyumunun nedenlerini ve nasıl oluştuğunu araştırırlar; gereksinme, değer, umut, algı gibi değişkenlerini sınıflandırır.

5.1. Gereksinim Kuramları

Gereksinim kuramları kısaca, benzer iş koşulları ve durumlarında çalışan bireylerin güdülenmelerindeki farklılığı açıklamaya çalışırlar.

5.1.1. Gereksinim Hiyerarşisi Kuramı

Güdüleme kuramları içinde en yaygın olarak bilinen kuramlardan biri, günümüzde popülerliğini koruyan, Abraham Maslow'un geliştirdiği, bireysel gereksinimlerin en kapsamlı biçimde incelendiği ve bunların bir hiyerarşi içinde olduğunu öne süren kuramdır.

Bu ihtiyaçlar Maslow'a göre belirli bir sıra içinde ortaya çıkar ve kişi bir ihtiyacı belirli bir ölçüde giderdiğinde artık bu ihtiyacı onu motive etmeyip bir üst grup ihtiyacı karşılamaya yönelik olarak çaba gösterir. Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi" yaklaşımı doğrudan işteki motivasyona yönelik olarak geliştirilmiş bir yaklaşım değildir. Ancak genel olarak insan ihtiyaçlarını belirli bir sıra dâhilinde açıklayan bu yaklaşım daha sonra çalışanların motivasyonunu (isteklendirilmesini) açıklamaya yönelik olarak kullanılmıştır (Ataman, 2002, 440).

Maslow'un gereksinim hiyerarşisini **Çetinkanat** şöyle açıklamaktadır (2000, 12, 13, 14):

Fizyolojik Gereksinimler: Fizyolojik gereksinimler, güdülenme kuramında başlangıç noktası olarak kabul edilir ve fizyolojik dürtüler olarak adlandırılır. Bireyin gereksinme duyduğu yiyecek, içecek, oksijen, uyku, seks ve hareket etme dürtülerini içerir.

Kurama göre bu ihtiyaçlar karşılandığında, kısa bir süre içinde tekrar güdüleme kaynağı olma özelliğini yitirirler. Örgütlerde ücret, çalışanların yaşamlarını sürdürebilmeleri açısından en öncelikli temel güdüleyici araçlardan biridir (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

Güvenlik Gereksinimleri: Fizyolojik gereksinimler doyurulduktan sonra ortaya çıkan, güvenlik, denge, korunma, korku ve kaygı ile kaostan uzak olma özgürlüğü, bunun için de yapı, kural, kanun ve yasalara olan gereksinimlerdir. Sağlıklı ve mutlu bireylerin, güvenlik gereksinimlerinin doyurulmuş olduğu söylenebilir.

Fizyolojik ihtiyaçlarda olduğu gibi, güvenlik ihtiyaçları da karşılandığında, güdüleyici olma özelliğini kaybeder. İş güvencesi, sigorta hizmetleri, işçi sağlığı ve güvenliğine ilişkin uygulamalar vb. araçlar güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasında rol oynarlar (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

Ait Olma ve Sevgi Gereksinimleri: Fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri giderildikten sonra sevgi ve ait olma gereksinimleri belirmeye başlar. Duygusal sevgi, arkadaşlık, özellikle çocuklar ve arkadaşlarla ve genel olarak insanlarla sevgiyle ilişki kurabilme, bir yere ait olduğunu hissetme, bu gereksinimler içindir. Bu gereksinimler doyurulmazsa bireyler, ilişkisi kesilmiş, reddedilmiş olarak yalnızlığın acısını hissedeceklerdir.

Sevgi ve ait olma gereksinimi, bir işte çalışan insanların beraber olma duygusu ve iş arkadaşları ile ilişkiler yoluyla ait olma duyguları ile güdüleyici bir güç olarak önemli olabilir. Çalışan insanların çoğu günümüzde fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerinin giderilmiş olduğunu belirtmektedirler. İşteki insan ilişkileri yoluyla sevgi ve ait olma gereksinimi de belki giderilebilir.

Spor faaliyetleri, piknikler, akşam yemekleri, doğum günü partileri, sinema ve tiyatro faaliyetleri kurmak, geliştirmek, desteklemek ya da bazen bunlara yönetim olarak bizzat katılmak çalışanlarda bir işbirliği ve beraberlik havası yaratarak onların sevgi ihtiyaçlarını karşılayabilir (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

Saygınlık Gereksinimleri: Kendine saygı, kendine güven, başkalarına saygı gösterme ve başkalarından saygı görmeyi içerir ve hem içsel hem dışsal açıdan bu gereksinimler üzerine yoğunlaşabilir. İçsel gereksinimler, saygınlık, güçlü olma arzusu, başarılı ve yeterli olma, ustalık, kendinden emin olma ve özgürlüğe duyulan isteklere olan gereksinimler olarak sıralanabilir. Dışsal olarak ise, şan, şeref, statü, üstün olma, tanınma, dikkat ve önem çekme, başkaları tarafından bilinme ve takdir edilme istekleri sıralanabilir. Kendine saygı gereksinimlerinin doyurulması, bireyde kendine güven, güçlü olma ve bir işe yaradığı duygularını ortaya çıkarır. Bu gereksinimlerin doyurulmaması ya da engellenmesi bireyin kendini küçük görme, zayıflık ve çaresizlik duygularına yol açar.

Saygınlık gereksinimi (prestij, başarı, kendine güven) bir ev almak, işteki statünün getireceği olanakları, iyi döşenmiş bir yönetici ofisi, özel sekreterinin olması ya da özel park yerinin olması gibi nedenlerle belki giderilebilir.

Kendini Gerçekleştirme Gereksinimi: Bu gereksinim, kişinin kendi potansiyelini, yaratıcılığını, kabiliyetlerini gerçekleştirebilmeyi amaçlaması ile ilgilidir. Kendini

gerçekleştirme gereksiniminin tam anlamı ile doyumu imkânsızdır. Çünkü kapasiteyi geliştirmeye çalıştıkça, potansiyel ve kendini gerçekleştirme daha güçlü bir hal alır.

Bu gereksinimler sıralandığı şekilde giderilmelidir. Aç insanlar ya da kendi güvenlikleri için korku duyanlar daha çok bu gereksinimleri doyumakla uğraşacaklarından, saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksinimleri için pek çaba harcamayabilirler. Büyük ekonomik güçlükler olduğunda insanlar, kendi yaşamlarını devam ettirebilmek için çaba sarf ederken, üst düzeyli gereksinimleri ile ilgilenmeyebilirler. Bu tür alt düzeyli gereksinimler giderildikten sonra üst düzeyli gereksinimler ortaya çıkmaya başlar.

Maslow kuramında paranın etkisi çok açık olmamakla birlikte, fizyolojik ve daha rahat ve güvenli bir çevre ile ilişkisi açısından güvenlik gereksinimlerinin giderilmesi ile daha çok ilişkilidir. Maslow'un gereksinim hiyerarşisi kuramında para, etkili bir güdüleyici olmakla pek ilgili değildir.

Maslow'a göre bir örgütte çalışanlar, genel olarak daha düşük seviyedeki ihtiyaçlarının önemli bir kısmını karşılayabilirken daha yüksek seviyedeki ihtiyaçların küçük bir kısmını karşılayabilmektedir. (Temel ihtiyaçların % 85'i, güvenlik ihtiyaçlarının % 70'i, sosyal ihtiyaçların % 50'sini, kendini gösterme ihtiyaçlarının % 40'ını ve kendini gerçekleştirme ihtiyacının ise yaklaşık % 10'unu) (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

Şekil 5: Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisinin Örgütlere Uygulanması

Gereksinim Düzeyleri	Genel Doyum Etkenleri	Örgütsel Etkenler
1. Fizyolojik	Yiyecek, İçecek, Seks, Uyku vb.	a.Ödemeler b.Hoş bir çalışma ortamı c.Kafeterya
2. Güvenlik	Rahatlık, güvenlik Devamlılık, Destekleme	a.Güvenli çalışma koşulları b.Örgütsel olanaklar c.İş güvenliği
3.Sosyal	Sevgi, İyi ilişkiler Ait olma	a.Birlikte iyi çalışan iş grupları b.Arkadaşça denetim c.Profesyonel ilişkiler
4.Saygınlık	Kendine güven, Kendine saygı, Prestij, statü	a.Sosyal tanınma b.Unvan c.Yüksek statülü iş d.İşten alınan geri bildirim
5.Kendini Gerçekleştirme	Gelişme İlerleme Yaratıcılık	a.Anlamlı bir iş b.Yaratıcılık için olanaklar c.İşte amaçlara ulaşma d.Örgütte ilerleme

Kaynak: Steers ve Porter, 1991, 35'den aktaran Çetinkanat, 2000, 15.

5.1.2. ERG Kuramı

Maslow kuramı ile yakından ilişkili olan bu kuram Clayton Alderfer tarafından geliştirilmiştir. ERG kuramı diye bilinen bu kurama göre, beş gereksinim yerine üç temel gereksinimden söz edilmiştir. Bunlar varlık gereksinimleri, ilişki gereksinimleri ve gelişme gereksinimleridir.

ERG Kuramı'nın öncüsü Alderfer'e göre, bireysel ihtiyaçlar, belirli bir hiyerarşi izlemekten çok, birbirlerinin tamamlayıcısı durumundadır. Maslow ve Herzberg'den farklı olarak Alderfer herhangi bir ihtiyacın bireyi güdülemesi için, mutlaka bir alt grup ihtiyacın tatmin edilmiş olmasının gerekmediğini öne sürmüştür. Yine herhangi bir ihtiyacın bireyi harekete geçirmesi için mutlaka kişinin bundan yoksun olması gerektiğini de kabul etmemektedir. Buna göre temel ihtiyaçlar karşılandığında daha önemsiz hale gelip, bireyi bir üst ihtiyacın karşılanmasına yöneltirken; gelişme gibi üst düzey ihtiyaçlar, tatmin edildikçe daha önemli hale gelirler ve bu ihtiyacı gelecekte de karşılama arzusu artar (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

Çetinkanat (2000, 16-17) bu gereksinimleri şöyle açıklamıştır:

Varlık Gereksinimleri:

En alt düzeyde ve fiziksel olarak yaşamı devam ettirmeyle ilgili gereksinimlerdir. Yiyecek, su, korunma ve fiziksel güvenlik gereksinimleri kapsar. İş gören bu gereksinimleri ücret, örgütsel olanaklar, rahat bir çalışma ortamı ve iş güvenliği ile giderebilir.

İlişki Gereksinimleri:

Bu gereksinimler diğer insanlarla ilişkileri, duygusal destek, saygı ve ait olma gereksinimlerini giderecek doyumları kapsar. Bu gereksinimler işte, iş arkadaşları ile sosyal ilişkiler, iş dışında da arkadaşlar ve aile ile doyurulabilir.

Gelişme Gereksinimleri:

Bu gereksinimler bireyin çevresiyle verimli şekilde yenilik ve yaratıcılıklarını geliştirecek biçimde etkileşimlerini içermektedir. Bu gereksinimlerin doyurulması, bireysel kapasitenin daha gelişmesine, yeni yeteneklerin ortaya çıkmasına neden olur.

5.1.3.İki Etken Kuramı

Frederick Herzberg 200 muhasebeci ve mühendisle yaptığı, yüksek derece güdülendikleri ve tam olarak doyum hissettikleri durumlarla, güdülenmedikleri ve kendilerini doyumsuz hissettikleri durumları anlatmalarını istediği araştırmada, işgörenleri anlamamıza yardım eden bir kuram geliştirmiştir. 5000 kadar düşüncenin faktör analizleri yapılarak bazı etkenler elde edilmiştir. Önem sırasına göre dizilmeyen bu etkenler şunlardır: Tanınma, başarı elde etme, gelişme olanakları, ilerleme, ücret, örgüt içi ilişkiler, denetim teknikleri, sorumluluk, şirket politika ve yönetimi, çalışma koşulları, işin kendisi, özel yaşamdaki etkenler, statü ve işgüvenliği (Çetinkanat, 2000, 18).

Herzberg bu kavram ve terimleri iki grupta toplamıştır (Koçel, 1998, 441). Birinci grup Motive Edici Faktörler adı verilen gruptur. Bu grup işin kendisini, sorumluluk, ilerleme imkânları, statü, başarı ve tanınma gibi faktörleri kapsamaktadır. Kişiye kişisel başarı hissi veren bu faktörler, kişiyi motive edecektir.

İkinci grup faktörler ise Hijyen Faktörler olarak adlandırılan ücret, maaş, çalışma koşulları, iş güvenliği gibi faktörlerdir. Bu faktörlerin tek başına kişiyi motive etme özelliği yoktur. Ancak bu faktörler mevcut değilse kişi motive olmayacaktır. Hijyen faktörler bulunması gereken asgari faktörlerdir. Bunlar yoksa

Çalışanları motive etmek imkânsızdır. Ancak varlıkları, motivasyon için gerekli ortamı yaratır.

Herzberg'in geliştirdiği iki etken kuramında, iş doyumunu sağlayan etkenler, iş doyumsuzluğuna yol açan etkenlerden farklıdır. Koruyucu etkenler iş doyumsuzluğundan uzaklaştıran etkenlerdir, varlığı iş doyumuna neden olmaz ama yokluğu doyumsuzluğu yaratır. Doyum ya da güdüleyici etkenlerin yokluğu doyumsuzluğa neden olmaz ama varlığı iş doyumunda artışa neden olur. İş doyumunu ya da doyumsuzluğu sıfır ya da nötr noktasından başlar. Sağa doğru giden güdüleyici etkenler karşılanması iş doyumuna, soldaki koruyucu etkenler ise iş doyumsuzluğuna iş doyumundan daha çok katkıda bulunurlar. Kısaca iş doyumunun tersi iş doyumsuzluğu değildir (Çetinkanat, 2000, 18).

Herzberg modeli güdülemeyi bir bütün olarak açıklama yönünden eksik kalmaktadır. Hele özellikle bizimki gibi gelişmekte olan ülkelerde henüz ihtiyaçlar 4'nc ve 5'inci hiyerarşik basamaklara erişmediği için hijyenik olarak nitelenen 1., 2., 3., basamak ihtiyaçlar aynı zamanda güdüleyici bir rol de oynayabilmektedir. Bu nedenle, Herzberg modelini daha çok gelişmiş ülkelerin sosyo-kültürel ve ekonomik yapılarına daha uygun olarak nitelemek yanlış olmayacaktır (Eren, 2008, 512).

5.1.4. Kazanılmış Gereksinimler Kuramı

David ve McClelland, insan ihtiyaçlarını üç grupta sınıflandırmıştır. Bunlar, başarı, bağlılık ve güçlülük ihtiyaçlarıdır. İnsanların kendi meslek alanlarında en iyi olma ve mükemmele ulaşma tutkusunun altında başarı gereksinimi kendini göstermektedir. Bağlılık ihtiyacında, yalnız başına yaşamını sürdüremeyen ve toplumsal bir niteliğe sahip olan insanın, diğer kişi ve gruplarla ilişki içinde bulunacağı vurgulanmaktadır. Kişilerarası ilişkileri kurma ve geliştirmeye önem

verecektir. İnsan sosyal niteliklidir ki belirli insanlarla bağıllık, çeşitli derecelerde geliştirmiş olduğu arkadaşlık ve dostluk çevresi vardır. Güçlü olma ihtiyacı ise, insanın çevresine egemen olma isteklerinin bir sonucudur. Güç ve otorite kaynaklarını genişletme, başkalarını etki altında tutma ve gücünü koruma davranışlarıdır. Bu sebeple de insanlar ve gruplar, çevresel ilişkilerinde etkinliklerini artıracak ve seslerini duyuracak her türlü araca başvurmaktan çekinmezler (Eren, 2000, 501).

Şekil 6: Gereksinim Kuramlarının Karşılaştırılması

Maslow: Gereksinim Hiyerarşi Kuramı	Alderfer: ERG Kuramı	Herzberg: İki Etken Kuramı	McClelland: Kazanılmış Gereksinimler Kuramı
Kendini Gerçekleştirme	Gelişme	Güdüleyici	Güç
Saygınlık			Başarı
Sevgi ve ait olma	İlişki	Koruyucu	İlişki
Güvenlik	Varlık		
Fizyolojik			

Kaynak: Bartol ve Martin 1991, 455’den aktaran Çetinkanat, 2000, 23.

ERG ve kazanılmış gereksinimler kuramı, diğer iki kurama göre bireylerin kendi gereksinim yapılarını tamamlamadaki farklılıklarını daha çok vurgulamışlar ve bireysel gereksinimlerin herkeste temel olarak aynı olduğunu savunan görüşlere göre daha fazla araştırma ile desteklenmişlerdir. Üst düzeyli gereksinimler genellikle psikolojik kökenli olup, tam olarak doyumu genellikle olanaksız olmakla birlikte,

doyumunu içseldir ve bireyin kendisine bağlıdır. Alt düzeyli gereksinimler ise ücret, ek olanaklar ve çalışma koşulları gibi dışsal güdüleyiciler tarafından karşılanırlar. Böylece yöneticiler, iş görenlerin yüksek düzeyli gereksinimlerini kendi kendilerine doyurabilecekleri olanakları sağlayarak uzun süreli, psikolojik olarak sağlıklı bir örgütsel iklimi yaratabilirler (Çetinkanat, 2000, 24).

5.2. Bilişsel (Süreç) Kuramlar

Gereksinim kuramları, davranış üzerindeki içsel etkenleri açıklamaya çalışır. Bilişsel kuramlar güdülenmeden önce birbiri ile ilişkili bilişsel etkenler üzerinde dururlar. Bilişsel kuramlar, gereksinim kuramlarına karşı çıkmazlar, güdülenmeye değişik bir açıdan bakarlar. Bu kavramlara süreç kavramları da denir. Temel insan gereksinimlerinin yanı sıra güdülenmeyi etkileyen süreçler ve güçler üzerinde odaklanır.

Süreç kuramlarının üzerinde durduğu temel soru; “Belirli bir davranışı gösteren bireyin, bu davranışı tekrarlamasının (ya da tekrarlamamasının) nasıl sağlanacağıdır” Süreç kuramlarına göre ihtiyaçlar, bireyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece biridir. Bu iç faktörlere ek olarak, pek çok dışsal faktör de bireylerin davranışlarını ve güdülenmelerini etkileyebilmektedir. Buradan, belirli davranışlar doğrultusunda güdülenecek bireylerin bu konudaki davranışlarının, bireyin göstereceği çabaların onu bir ödüle götürme olasılığı ve elde edilecek ödülün birey açısından taşıdığı değer olmak üzere iki kritere bağlı olduğu ortaya çıkmaktadır (Bolat, Seymen, Bolat, Erdem, 2009, 217).

5.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Bu kuram motivasyon olgusunu, insanın, düşünen ve çeşitli doyum araçlarının çekiciliğine göre hareket eden bir varlık olduğu görüşünden yola çıkarak açıklamaya çalışan ve 1960'lı yıllarda Victor H. Vroom tarafından geliştirilen bir kuramdır. Buna göre güdülenme, kişinin aradığı değerlerle, belirli bir hareketin bu değerlere yol açma olasılığına ilişkin tahminin çarpımıdır. (Günbayı, 2000, 38). İncir'in bir başka şekilde ifade ettiği gibi, Vroom'un beklenti kuramına göre bir insanın güdülenmesi, eylemin amaca ulaşma beklentisi ile sonuca verilen önemin çarpımına eşittir (İncir, 1985, 31).

Kurama göre çalışanların eylemleri, elde edilecek ürün için bir araç niteliğindedir. Bundan dolayı çalışan, beklentilerini gerçekleştirecek eylemleri seçer, ürünü elde etmek için, ona ulaşmayı ne kadar çok istiyor ise o kadar, gayret gösterir (Başaran, 1982, 82).

Vroom'un beklenti kuramının üç kavramı bulunmaktadır: Bunlardan biri, ödül arzulan derecesi ya da ödülün çekiciliği şeklinde açıklanabilecek olan, “Valens”tir. Kişiden kişiye değişen, ödüle duyulan istek derecesi, aynı zamanda kişilerin doyum derecesini de belirlemektedir. İkinci kavram, “bekleyiş”tir. Bekleyiş, kişinin algıladığı olasılığı ifade etmektedir. Bu olasılık ise, belli çabaların belli şekilde ödüllendirileceğidir. Kişi buna inandığı ölçüde, çaba gösterecek, böyle bir ilişkiye inanmazsa, göstermeyecektir. Üçüncü kavram “araçsallık”tır. Araçsallıkta birey belli bir çaba ile belli bir düzeyde performans gösterebilir ve bunun sonucunda belli bir şekilde ödüllendirilebilir. Örneğin maaş artışı, terfi etme gibi durumlarda ödüllendirme birinci aşamada elde edilen bir sonuç olmaktadır. Birinci aşamada elde edilen sonuçlar, ikinci aşamada sonuç olarak gösterilebilecek amaçları

gerçekleştirmede bir araç olmaktadır. Bununla birlikte kişi hem birinci hem de ikinci aşamadaki ödülleri arzu ediyorsa, bu kişi motive olacaktır diye beklenir (Tosunoğlu, 1998, 44).

5.2.2. Denklik (eşitlik) Kuramı

Denklik kuramı iş görenlerin kendilerinin örgüte sundukları girdiler ve bu girdilere karşılık örgütten sağladıkları ödüllerin diğer iş görenleriyle karşılaştırılmasını tartışır. Bu karşılaştırma sonucunda bir denklik varsa, iş görenler denklik duygusunu yaşar (Günbayı, 2000, 41).

Kuramla ilgili ilk araştırma Adams tarafından 1963'te yapılmıştır. Adams'ın formölüne göre insanlar, iş için harcadıkları çabalarla elde ettikleri çıktıları, diğer insanların girdi ve çıktılarıyla karşılaştırmalıdır. Beceri, bilgi, deneyim, iş için harcanan zaman, eğitim ve hizmet içi eğitim, iş için önemli girdilerdir. Ücret, statü ve işin düzeyi gibi unsurlar ise işin çıktılarıdır (Çetinkanat, 2000, 24).

İş görenler kendilerine verilen ödülleri başkalarına verilen ödülleri sürekli karşılaştırmalıdır ve kendilerine uygun görülen ödüllerin benzer başarıyı gösteren kimselerle ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışırlar.

Eşitliğin algılanması iki şekilde bozulabilir ve böylece eşitlik algısının bozulması personelde az doyuma neden olur: İlk durumda, personel kendi konumuna benzer konumdaki kişi ya da kişilerden daha az ödüllendirildiğini düşünebilir. İkincisinde ise, kendisini karşılaştırdığı kişilere göre daha fazla ödüllendirildiğini düşünebilir (Telman, Ünsal, 2004, 16).

5.2.3. Amaç Kuramı

Amaç kuramı Latham ve Locke tarafından geliştirilmiştir. Kurama göre iş görenlerin işteki başarılarında, kişisel amaçları büyük önem taşır. Böylece kendisine yüksek amaçlar saptayan ya da başkalarının onlar için saptadığı yüksek amaçları kabul eden bireyler, daha çok çalışıp, daha iyi performans sergileyecektir (Günbayı, 2000, 42).

5.3. Pekiştirme Kuramları

Bu başlık altında pekiştirme kuramları alt başlıklar halinde açıklanacaktır.

5.3.1. Skinner'in Pekiştirme Kuramı:

Birey arzulanan sonuçlara yol açan davranışı yenileme yani pekiştirme, arzulanan sonuçlara yol açan davranışı ise pekiştirmeme eğilimindedir. Yani sosyal çevre tarafından onaylanan, ödüllendirilen davranışlar tekrar edilmekte, onaylanmayan yada cezalandırılan davranışlar ise, tekrar edilmemektedir (Günbayı, 2000, 43).

Yöneticilerin davranışı etkileyebilmesinde dört tip pekiştirmeden söz edilebilir. Bunlar olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, söndürme ve cezadır. Söndürme ve ceza, davranışı azaltır yada tamamen ortadan kaldırmayı amaçlarken, olumlu ve olumsuz pekiştirme, davranışı arttırmayı amaçlamaktadır. Skinner'e göre, olumlu pekiştirme ve söndürme, bireysel gelişmeyi desteklemekte; olumsuz pekiştirme ve ceza ise, daha çok örgütün tamamını bozmakla sonuçlanacak, olgunlaşmamış davranışı beslemektedir (Çetinkanat, 2000, 24).

5.3.2. Sosyal Öğrenme Kuramı

Sosyal öğrenme kuramını geliştiren Bandura'ya göre insanlar çevrelerindeki kişilerin davranışlarını ve bu davranışların sonuçlarını gözleyerek öğrenirler. İnsanlar gözledikleri davranışlardan pekiştirilenleri taklit ederken, sonucu olumlu olmayan davranışları taklit etmezler. Buna göre, bireyin bu davranışın öğrenilmesi için, bireyin bu davranışın sonucunu yaşayarak öğrenmesi gerekmez. Ancak gözlemlerden bazı sonuçlar çıkararak kendileri için yararlı olan durumlarda davranışı gösterdikleri öne sürülmüştür (Günbayı, 2000, 43).

6. İş Doyumsuzluğu

İş doyumsuzluğu, işgörenin işten beklediklerini elde edememesi sonucu yaşayabileceği rahatsızlık verici bir olumsuz duygu olarak tanımlanabilir. Doyumsuzluk; işgörenlerin işlerinden hoşnut olmamalarını, huzursuzluk ve mutsuzluklarını belirtmektedir. İş doyumsuzluğu üzerine çalışmaların ortaya koyduğu bir sonuç, doyumsuzluğun işgörenlerin, ruh sağlığını bozduğu, çalışma arkadaşlarıyla, ilişkilerinin bozulmasına ve çeşitli huzursuzluklara neden olduğu şeklindedir.

Çalışanların beklentileri, bakış açıları, umutları, elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan çalışma hayatında da esas olan iş doyumuna değil, iş doyumsuzluğu olmaktadır. İş doyumuyla ilgili çalışmaların çoğu da iş doyumsuzluğunun sebeplerini bularak bunların azaltılmasıyla ilgili önlemler geliştirmeyi amaçlamaktadır (Eroğlu, 1986, 147).

7. İş Doyumu ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu başlık altında iş doyumu ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar hakkında özet bilgiler verilmiştir.

7.1. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Bugüne kadar iş doyumu ile ilgili 213 yüksek lisans ve doktora çalışması yapılmıştır. Bunlardan 80'i kamu çalışanları ile ilgili, 5'i polis ile ilgili, diğer araştırmalar ise özel sektör çalışanları ile ilgilidir. Çalışmalar ilköğretim müdür yardımcıları, ilköğretim müfettişleri, hastane yöneticileri, araştırma görevlileri, hemşireler, öğretmenler, rehber öğretmenler, milli eğitim müfettişleri, lise müdürleri, Türk Silahlı Kuvvetleri çalışanları, sınıf öğretmenleri ve sağlık personelinin iş doyumu ile ilgili olarak kamu çalışanlarına yönelik yapılmıştır.

Doğan (2005), “İlköğretim okulu müdür yardımcılarının iş doyumu” konulu araştırmasında, 2003-2004 eğitim-öğretim yılında Kırıkkale şehir merkezi sınırları içindeki 42 devlet ilköğretim okulunda görev yapan 87 müdür yardımcısıyla çalışmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak iş doyum ölçeği kullanmıştır. Bu ölçek, araştırmada ilköğretim okulu müdür yardımcılarının iş doyum düzeyini tespit etmek üzere hazırlanmış bireysel, örgütsel, grupsal boyutları kapsayan Likert tipi bir tutum ölçeğidir. Araştırma sonuçlarına göre, ilköğretim Okulu Müdür Yardımcıları, genel olarak mesleklerine karşı olumlu tutuma sahiptirler. İşlerinin gerektirdiği yönetim biçimine, gelişme-yükselme olanaklarına ve iş arkadaşlarına olumlu yaklaşırken, fiziksel ortam ve ücretten memnun görünmemektedirler. Branş değişkenine göre anlamlı bir fark bulunmamakla birlikte sınıf öğretmenliği branşında olanlar, diğerlerine göre okul yöneticiliğini severek yapmaktadırlar.

Öztürk ve Dündar'ın (2002) kamu çalışanlarını motive eden faktörleri ve bunların kurumdaki görev değişkeni ile ilgisini saptamak amacıyla yaptıkları araştırmanın evrenini Milli Eğitim, Sağlık ve Adalet Bakanlığı merkez örgütlerinde çalışan değişik görevlerdeki yönetici ve işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem ise genel evren içerisinde tesadüfi (rastsal) küme örnekleme ile seçilen 42 yönetici ve 108 işgören olmak üzere toplam 150 bakanlık çalışanından oluşturulmuştur. Çalışmanın sonuçlarına göre; kamu çalışanlarında yöneticilerde manevi ödüllerin parasal ödüllere oranla daha çok motivasyon sağladığı, işgörenlerde ise parasal ödüllerin manevi ödüllere oranla daha çok motivasyon sağladığı gözlenmiştir. Kamu çalışanlarının tamamına yakını yapılan işlerin takdir edilmesinin kendilerinde bir tatmin duygusu yarattığını ve işe karşı olumlu motivasyon sağladıklarını belirtmişlerdir. Yine kamu çalışanları tarafından bir kurumda huzursuzluk nedeni olarak ücret düşüklüğünden çok ücret adaletsizliğinin olduğu gözlenmiştir. Araştırmaya katılan kamu çalışanları yaptıkları iş oranında yükselme olanaklarının kendilerine yüksek bir motivasyon sağlayacağı noktasında birleşmişlerdir. Ayrıca çalışanlar kendilerini ilgilendiren konularda fikirlerinin alınmasını önemli gördüklerini ve bunun işe karşı motivasyonlarını sağlamada önemli bir faktör olduğunu belirtmişlerdir.

Yürümezoğlu (2007) “Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti” adlı çalışmada, hemşire iş doyumunu ve hasta memnuniyetini etkileyen etmenleri ve hemşire iş doyumunu ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada örneklem olarak 2 kamu hastanesinin 28 kliniğinde çalışan 140 hemşire ve bu kliniklerde yatan 280 hasta alınmıştır. Hemşirelerle ilgili veriler, sosyo-demografik özellikler bilgi

formu ve 32 maddelik İş Doyumu Ölçeği ile toplanmıştır. Hastalar için veri toplama araçları, sosyo-demografik özellikler bilgi formu ve 27 maddeden oluşan Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyet Ölçeğidir. Araştırma sonuçları hemşire iş doyumunun orta ve düşük düzeyde olduğunu göstermiştir. Hemşire iş doyumunun demografik ve mesleki özelliklere göre değişiklik göstermediği; sadece cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin doyum düzeyinin dâhiliye kliniklerinde çalışanlardan yüksek olduğu saptanmıştır. Hastaların, hemşirelik hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları, bununla birlikte memnuniyet düzeyinin hastaların demografik ve hastalık sürecine ilişkin özelliklerine göre değişiklik gösterdiği belirlenmiştir. Başta hastaların kendi sağlık durumları ile ilgili algıları olmak üzere incelenen hasta özelliklerinin, hemşirelik bakımından memnuniyetin %48'ini açıkladığı gösterilmiştir. Hemşire iş doyumuna ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Bayrı (2006) “Ortaöğretim kurumlarında çalışan psikolojik danışman rehber öğretmenlerin iş doyumuna ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi konulu araştırmasında, Güneydoğu Anadolu Bölgesi’ndeki ortaöğretim kurumlarına atanan psikolojik danışman/rehber öğretmenlerin kişisel nitelikleri, mesleki koşulları, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim durumları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkileri irdeleyerek, elde edilen somut veriler ile gelecekte bu alanda daha verimli hizmet verilmesi amacıyla, alınabilecek tedbirlerin ve uygulanacak politikaların geliştirilmesine ışık tutmayı amaçlamıştır. Araştırmanın evrenini, 2005-2006 öğretim yılında Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde bulunan Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Gaziantep, Kilis, Mardin, Siirt, Şanlıurfa ve Şırnak’ın merkezlerindeki ortaöğretim okullarında görev yapan psikolojik danışman/rehber öğretmenler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklemini ise 100 psikolojik danışman/rehber öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada; Kuzgun, Sevim ve Hamamcı'nın 1999 yılında geliştirdiği 20 maddelik Mesleki Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre; Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki genel liselerde görevli psikolojik danışmanların iş doyum düzeylerinin; kişisel özellikler (cinsiyet, medeni durum, memleketinin bulunduğu bölge), hizmet öncesi / hizmet içi eğitim düzeyleri, öğrenim düzeyi, mezun oldukları bölüm, mesleki kıdem, hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılma sıklığı ve mesleki koşul (çalıştıkları okulun bulunduğu il, gelir düzeyi, görev yaptıkları ortaöğretim kurumu türü) boyutlarında anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Bundan başka psikolojik danışman/rehber öğretmenlerin mesleki koşulları ile iş doyumları arasındaki ilişkiler de; okulun bulunduğu il, aylık gelir ve çalıştıkları okul türü gibi değişkenler açısından incelenmiş ve iş doyumlarında bu deneklere göre de anlamlı farklılık olmadığı gözlenmiştir. Araştırma bulguları irdelendiğinde; okul türü ve aylık geliri yeterli bulma boyutlarında iş doyumunun doğru orantılı olarak sağlandığı saptanmıştır. Aylık geliri yeterli bulan psikolojik danışmanların iş doyumları ortalamaları, bulmayanlara nazaran daha yüksektir. Mesleki kıdem düzeyine göre, mesleğe yeni başlayanların iş doyumları ortalamaları yüksek olduğu halde mesleğin sonuna yaklaşmış olanların iş doyumlarının düşük çıkması da; mezun olunduğunda hissedilen mesleki beklenti düzeyinin zamanla azalarak tükenmişlik düzeyinin artış göstermesine bağlanmaktadır.

İrban (2004) "Jandarma okullar komutanlığı öğretim başkanlığı personelinin iş doyum ve örgütsel bağlılıkları" konulu araştırmasında, iş doyum ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin hizmet içi eğitime katılma durumu ve bazı demografik değişkenlerle ilişkilerini belirlemektir. Araştırmanın modeli ilişkisel tarama

modelidir. Bu araştırma toplam 116 sorudan oluşan soru kâğıdının 160 kişilik bir gruba uygulanması sonucu elde edilen verilere dayanmaktadır. Araştırmada iş doyumu ve örgütsel bağlılık ölçekleri kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bazı önemli sonuçlar şunlardır: Personelin iş doyumu ve örgütsel bağlılıkları cinsiyete, medeni duruma, rütbeye, eğitim durumuna ve görev durumuna göre farklılaşmaktadır. Hizmet içi eğitime katılan ve katılmayan personelin iş doyumları ve örgütsel bağlılıkları karşılaştırıldığında, bu iki grubun iş doyumlarının ve örgütsel bağlılıklarının hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Ayrıca yapılan analizlerde, hizmet içi eğitimlere katılma sıklığı ile boyutlara göre iş doyumu ve örgütsel bağlılık puanları arasındaki ilişki irdelenmiş ve hizmet içi eğitime katılma durumunda olduğu gibi, katılma sıklığı değişkeninin de iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerinde etkili olmadığı görülmüştür. Buna ek olarak, son iki yılda hizmet içi eğitime katılma durumunun iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı etkileyip etkilemediği de incelenmiş ve etkilemediği bulunmuştur. İş doyumunun bütün alt boyutları örgütsel bağlılığın alt boyutlarından uyum boyutuyla pozitif, özdeşleşme ve içselleştirme boyutlarıyla ise negatif yönde anlamlı düzeyde ilişkilidir.

Aydın, (2006) “Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş Doyumu” konulu araştırmasında, iş doyumunun önemini vurgulamakta, iş doyumunun bireysel ve örgütsel sonuçlarını ele almakta ve öğretmenlerin iş doyumunu değerlendirmektir. Araştırmanın kapsamını İstanbul’daki resmi ve özel genel lise öğretmenleri oluşturmaktadır. Çalışmada iş doyumunun alt boyutları olan işin niteliği, ücret, terfi olanakları, çalışma arkadaşları ve yönetim tarzı ile öğretmenlerin iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Öğretmenlerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, meslekte çalışma süresi, eğitim düzeyi, özel ya da resmi kurumda çalışıyor

olması ile iş doyumu arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Yapılan bu çalışma sonucunda lise öğretmenlerinin mesleğin nitelikleri ile ilgili iş doyumunun yüksek olduğu görülmüştür. Erkek öğretmenler bayanlara göre daha fazla iş doyumsuzluğu yaşamaktadır. Öğretmenlerin en fazla ücretlerin azlığı ve terfi olanaklarının kısıtlı olması sebebiyle iş doyumsuzluğu yaşadığı anlaşılmaktadır. Resmi lise öğretmenlerinin bu alanlardaki iş doyumsuzluğunun özel lise öğretmenlerine göre daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.

Cambaz (2005) “Manisa kent merkez ilinde çalışan ebelerin iş doyumu ve hizmete yansması” konulu araştırmasında, Manisa merkezinde çalışan ebelerin iş doyumu düzeyini ve iş doyumunun hizmete yansmasını, döner sermaye uygulamalarının iş doyumunu nasıl etkilediğini ve iş doyumunda kurumsal farklılığı değerlendirmeği amaçlamıştır. Kesitsel tipte olan bu araştırmanın evreni Manisa kent merkezindeki sağlık ocakları, hastaneler ve Sağlık Müdürlüğü’nde çalışan ebelerden oluşmuştur. Sonuç olarak, ebelerin iş doyumu yetersizdir. Çalışma ortamındaki ilişkiler genel olarak iyi olarak algılanmakla birlikte döner sermaye uygulamalarının çalışma ortamında ilişkileri olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır. Diğer taraftan, iş doyumu açısından en olumsuz etkenin çalışma koşulları olduğu anlaşılmıştır. Alanda ve hastanede görev yapanlar karşılaştırıldığında hastanede çalışanlar işin kendisinin mesleki gelişmelerine olanak tanıdığını ifade ederlerken çalışma ortamındaki ilişkilerin alanda çalışanlara göre hastane çalışanlarında daha kötü olduğu saptanmıştır.

Emniyet Örgütü’nde çalışanların iş doyumu konusunda yapılan bazı araştırmalar ise şunlardır:

Sertçe (2002) tarafından yapılan “Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma”da emniyet hizmetlerinin yönetim kadrosunda çalışanların iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi ve emniyet hizmetlerinin değişik bölümlerinde görev yapanlar arasında iş doyumunun nasıl bir dağılım gösterdiğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada, 2002 yılında İzmir İl Emniyet Müdürlüğü ve İzmir Kriminal Polis Laboratuvarı Müdürlüğü’nün yönetim kadrosunda bulunan Emniyet Müdürü, Emniyet Amiri, Başkomiser, Komiser ve Komiser Yardımcısı rütbeli 286 personele, doyum göstergeleri olarak kabul edilen fiziksel özellikler, ücret, özendirme, ast-üst ilişkileri, birlikte çalışanlar, ilerleme imkânları, karara katılım ve iletişim konularında ikisi açık uçlu olmak üzere toplam 31 soru bir anket ile yöneltilmiştir. Araştırmada toplam 37 ayrı birim incelenmiştir. Bu araştırmada ulaşılan sonuçlardan kimileri şöyledir: Çalışılan birim yönünden yapılan varyans analizlerinde karakollarda çalışanların fiziksel özellik, ücret, özendirme, karara katılım ve iletişim konularında diğer birimlerde çalışanlara oranla daha az doyum sağladıkları tespit edilmiştir. Yaşa göre yapılan varyans analizlerinde en az doyum alan grubun 50 ve üstü yaş grubu olduğu görülmektedir. Eşin çalıştığı sosyal güvenlik kurumuna göre yapılan varyans analizlerinde SSK ve Emekli Sandığı’na bağlı olarak çalışanların diğerlerine göre daha az doyum elde ettikleri, yapılan araştırmada takdir belgesi almanın çalışanın doyumuna fiziksel özellikler, ast-üst ilişkileri, karara katılım ve iletişim konularında artış sağladığı belirtilmiştir. Teşkilat çalışanları en çok rahatsızlık duydukları faktörün stres olduğunu belirtmektedirler. Stres sonucu insanın beden yapısında, zihin yapısında ve psikolojisinde kalıcı değişikliklerin ve kalp hastalıkları, baş ağrıları, uyku bozuklukları gibi hastalık hallerinin ortaya çıkması ile bireyin üretkenliği azaldığı, kaybolduğu, hayattan zevk

alamaz hale geldiği, çevresinden uzaklaştığı, aile ve iş yaşantısının olumsuz etkilendiği, hatta intihara kadar gidebilen sonuçların doğduğu belirtilmektedir. Nitekim Emniyet Genel Müdürlüğü'nün 1985-1997 yılları arasında yapmış olduğu bir araştırmada, şehit polis sayısı 365 iken aynı dönemde intihar eden polis sayısının 184 olduğu tespit edilmiş olup, bu tablonun tek nedeni olmamakla birlikte en önemli nedenlerinden birinin stres olduğu belirtilmiştir. Aynı araştırmada metropolde yaşayanlar ile çevik kuvvet ve karakol gibi birimlerinde çalışan bireylerde intihar yüzdesinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. En az doyum alan birimin karakol çalışanları olduğu da çalışmanın dikkat çekici sonuçlarından biridir.

Şanlı (2006) “Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi” konulu araştırmasında, Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, görev yaptıkları şube, mesleki kıdem, günlük çalışma sistemi, alınan takdir ve taltif, ekonomik durumlarını algılama) açısından farklılaşıp farklılaşmadığına bakmıştır. Çalışmaya 2004 yılında Adana Emniyet Müdürlüğü ve Kemal Serhadlı Polis Meslek Yüksek Okulu'nda çalışan, 355 polis katılmıştır. Tükenmişlik düzeylerini belirlemek için “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, iş doyumlarını belirlemek için “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve kişisel bilgiler için de “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Verilerin analizi için tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Araştırmada görev yapılan şubenin günlük çalışma sistemi ile işgörenlerin ekonomik durumlarını algılamaları arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Görev yapılan şube değişkenine göre Polis Meslek Yüksek okulunda çalışanlar, Bölge Trafik ve Güvenlik Şube Müdürlüklerinde çalışanlara, günlük çalışma sistemine göre 08.00-17.00 arası

Çalışanlar 12/24 olarak çalışanlara, ekonomik durumlarını çok iyi ve orta düzey algılayanlar az ve tatmin etmiyor olarak algılayanlara göre daha fazla doyuma sahip görünmektedir.

Deniz (1999) “İş tatmini ve emniyet hizmetleri sınıfı” araştırmasında, emniyet hizmetlerinde iş tatminsizliği oluşturan değişkenlerin hangi sosyolojik özellikleri taşıyan bireylerde ortaya çıktığını ve bu tatminsizlik boyutlarının genel anlamda giderilmesi için iyileştirme çalışmalarına nelerin temel olacağını araştırmıştır. Araştırma İstanbul Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan farklı rütbedeki 247 personel üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkenleri hakkında veri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen anket; deneklerin yaş, cinsiyet, eğitim durumları gibi demografik özellikleri yanında görevlerini tanıtıcı çeşitli özelliklerini belirlemeye yönelik 13 sorudan oluşmaktadır. İşgörenlerin işinden sağladığı tatminin (araştırmanın bağımlı değişkeni) belirlenmesinde, Dr. Demirali Yaşar Ergin tarafından geliştirilen İş Tatmini leği kullanılmıştır. Ölçek, tatmin konularını içeren 4'l likert dereceleme leği türünde 214 önermeden oluşmaktadır. Sonuç olarak; Emniyet Hizmetleri mensuplarının genel değerlendirmesinde; tüm iş tatmini faktörlerinde tatminsizlik yaşadıkları görülmektedir. Dışsal iş tatmini faktörlerindeki tatminsizlik, içsel iş tatmini faktörlerindeki tatminsizliğe göre, daha yüksektir. Dışsal iş tatmini faktörleri kendi aralarında değerlendirildiğinde, parasal konulara ilişkin faktörlerdeki (cret, ek imknlar) tatminsizliğin en yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Rütbe açısından yapılan araştırmalarda, iş tatmini ile statü arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırma sonuçlarına göre; st yönetsel kademedede bulunan kişilerin, iş tatminleri daha yüksektir. Destek hizmetleri hakkındaki büro polislerinin iş tatminsizliği, aktif

polislere göre daha fazladır. Bunun aksine, çalışma saatleri ve özgürlük hakkında aktif polislerin iş tatminsizliği, büro polislerine göre daha fazladır. Emniyet hizmetlerindeki iş tatmini, çalışanların; cinsiyetine, rütbesine, çalıştığı birime, toplam hizmet süresine, ikamet yerinin büyüklüğüne, ikamet yerinin coğrafi bölgesine, annesinin eğitim düzeyine, babasının eğitim düzeyine göre farklılık göstermekte; yaşına, medeni durumuna, eğitim düzeyine, annesinin işine, babasının işine göre ise farklılık göstermemektedir.

7.2.Yurt Dışı Araştırmaları

Buker ve Wiecko'nun (2007) yapmış olduğu çalışmada Türk Polisi Genel Müdürlük Daire Başkanlıkları'nda çalışan personel üzerindeki stres nedenleri genel anlamda incelemeye alınmıştır. 2005 yazında Türk Polis Teşkilatı mensuplarına yönelik veri toplama amaçlı bir anket çalışması yapılmıştır. Çok değişkenli regresyon modeli kullanılarak katılımcılar üzerindeki strese neden olan durumların etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar poliste stres konusu ile ilgili literatürle karşılaştırılmıştır. Sonuçlar göstermiştir ki, örgütsel sorunlar polislikteki stres nedenleri arasında en önemlisidir. Sonuçlara göre taşra birimlerinde var olan pek çok stres kaynağı, merkez teşkilatı birimlerinde bulunmamaktadır. Polis örgütleri makro ve mikro düzeyde modern yönetim tekniklerini uygulama fırsatı bulurlarsa modern polislik daha az stresli bir meslek durumuna gelebilecektir. Demografik faktörler, görevin tehlikeli olması veya iş yoğunluğu gibi faktörler stres göstergesi olarak görülmemiştir. Bu çalışma Türk polis personeli üzerindeki stresle ilgili konuları sistematik ve deneysel olarak ölçen/değerlendiren ilk çalışma özelliğini taşımaktadır. Bu çalışma aynı zamanda gelişmekte olan ülke polisinde stres kaynakları ile ilgili İngilizce olarak hazırlanmış nadir çalışmalardandır.

Seltzer, Alone ve Howard (1996) Colombia bölgesinde mahkeme salonunda görevli 300'den fazla polis üzerinde bir anket çalışması yapmışlardır. Çalışmaya göre polisler her ne kadar mesleklerinden memnun olsalar da moral açısından pek de tatminkâr bulunmamışlardır. Memurların geçmişleri ve durumsal değişkenleri, memnuniyet düzeyleri açısından açıklayıcı olmamıştır. Bununla birlikte polislerin iş yerlerindeki iş arkadaşlarına, amirlerine ve ırkla ilişkili terfi sistemlerine karşı tutumları iş tatmini açısından olumlu olarak değerlendirilmiştir.

1986 yılında, 1500 anket metni Uluslararası Kadın Polisler Birliği üyelerine posta yoluyla gönderilmiştir. Anket 41 sorudan oluşmuştur. Dönüş oranı 180'de kalmıştır. Ankette erkek ve kadın istismarı veya istismar algılaması konusunda bir karşılaştırma yapılmamıştır. Bu tartışma için yeni çalışmalara ihtiyaç vardır. Bu çalışma kadın polisler arasındaki istismar algısı bağlamında iş tatmini/doyumu konusunu ele almaktadır. Çalışma, kadınların kendilerini istismar ediliyor olarak görüp görmediklerini, görüyorlarsa bunun derecesini tespit etmek amaçlı sorular içermektedir. Spearman testine göre çok da kuvvetli bir sonuç olmasa da analiz sonuçları göstermiştir ki, bayan polislerin mesleki tatmini ile istismar algılamaları arasında bir ilişki vardır. Sonuçlara göre mesleki tatmin ile polislerin görev yaptıkları taktik birimler ve ankete katılan memurların rütbeleri arasında da anlamlı ilişki vardır. Sonuçlara göre ilişki sadece istismar durumunda değil istismar olasılığı durumlarında da geçerlidir.

Özcan ve Gültekin (1999) yapmış oldukları çalışmada, teşkilat personelinin terfi, atama ve yer değiştirmelerini referans alarak Türk polis teşkilatına siyasetin etki derecesini tespit etmeye çalışmışlardır. Araştırmada iki veri seti kullanılmıştır. Bunlardan ilki 300 polis yöneticisinin biyografik bilgilerini, terfi ve tayin bilgilerini

içermektedir. İkinci set ise farklı rütbelerdeki personelin teşkilattaki terfi ve tayin politikası ve uygulamaları ile ilgili görüşlerini tespit etmek amaçlı sorulardan oluşmaktadır. Sonuçlar göstermiştir ki bu işlemlerde çok ciddi bir sapma ve kuralların ihlali durumu söz konusudur. Siyasi müdahale terfi ve atamalarda en önemli kural dışı uygulama olarak göze çarpmaktadır.

III. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin derlenmesi, çözümlenmesi ve değerlendirilmesi konuları işlenmiştir.

1. Araştırma Modeli

Bu araştırma ile iş doyumu, halkla ilişkiler ve polis-halk ilişkileri konularında yazılı kaynaklar incelenmiştir. Polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasında ilişkiyi incelemek üzere, veri toplamak amacıyla, Ankara Emniyet Müdürlüğü görev alanında hizmet veren polis merkezi (karakol) polislerine **“iş doyumu ölçeği”** ve **“karakol polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını değerlendirme”** anketi ile belirlenen polis merkezleri bölgelerinden hizmet alan halka **“halkın polis hizmetlerini değerlendirme”** anketi uygulanmıştır. Uygulanan anketler elden dağıtılarak, doldurulduktan sonra toplanmış, böylece katılımın yüksek olması sağlanmıştır. İlişkisel Tarama Modelinde yürütülen araştırmalar, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir.

2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ankara Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı olarak çalışan polis merkezi (karakol) polisleri ile bu polis merkezi bölgelerinden hizmet alan polisin hizmet sunduğu hane halkları oluşturmaktadır. Bu araştırma evrenin

seçilmesinin nedeni, araştırmacının katılımcılara kolay ulaşabilmesi, veri toplama aşamasında gerekli zamanı ve maddi zorluğu azaltması, yeterli sayıda polis ve vatandaşa ulaşılabilir olmasıdır. Ayrıca araştırmacı, emniyet örgütünde rütbeli personel olması nedeniyle katılımcıların etkilenmemesi ve samimi cevaplara ulaşılabilmesi amacıyla resmi kimliğini kullanmayacaktır.

Bu anlamda seçilen evren ile ilgili aşağıda açıklanacak örneklem, değişik özellik ve birimlerde çalışan her alt gruptan polis ve vatandaşa ulaşılabilmesi açısından çok önemli görülmüştür. Bu tabakalı örneklem seçimi, toplanan verilerin evrenin bütününe temsili ve güvenirliliği açısından katkı sağlamıştır.

Polis merkezi polislerinin evren ve örneklem olarak seçilmesinin nedeni, Polis merkezi; polis teşkilatının en önemli ve en yaygın birimi olmasıdır. Polisin huzur ve güvenini sağlamada ve asayişin korunmasında en çok kullandığı birimleri polis merkezileridir. Tüm vatandaşlar ile en fazla teması olan, en alt birimlerdir. Aslında polis merkezi, emniyet teşkilatının toplumla en sık yüz yüze geldiği ve muhatap olduğu yerlerdir. Bir vatandaşın güvenlik ve asayiş ile ilgili karşılaşacağı herhangi bir sorunun giderilmesinde ilk başvuracağı yer polis merkezi olmaktadır. Ayrıca örgütlenme açısından polisin bulunduğu her yerleşim biriminde kurulmuştur. En önemli fonksiyonu, sorumluluk alanlarındaki bölge, mahalle veya semtte en basit anlamıyla asayiş ve huzurun korunmasından ve işlenmişse suç ve suçluların izlenip yakalanması kapsar. Polis merkezleri, halkın güvenlikle ilgili şikâyetlerini dinleyerek yetki ve görevi içindeki işleri yapar (Çevik, Göksu, 2007, 157- 158). Ayrıca EGM Araştırma Planla Koordinasyon Daire Başkanlığınca (Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı) yapılan bir ankette “Polis denince öncelikle hangisi aklınıza geliyor” sorusuna %60 oranında karakol polisi olarak cevap verilmiştir (EGM, 1995).

Ayrıca, bu birimin, araştırmada cevapları bulunmak istenen problem ve alt problemlerin cevapları ile ilişkili verilerin sağlanabileceği en uygun birimler olarak değerlendirilmiştir.

Belirtilen amaca yönelik örneklem yöntemini uygularken araştırmacı kriter olarak katılımcıların, polisler olarak yukarıda belirtilen polis merkezi polisleri olmasını öngörmüş, ayrıca, polis hizmetleri hakkında memnuniyetin ölçülmesinde bu bölgelerden hizmet alan vatandaşlar seçilmiştir.

Bu nedenle, amaçsal örnekleme tekniği kullanılmıştır. Amaçsal örnekleme, çalışmanın amacına bağlı olarak bilgi açısından zengin durumların seçilerek derinlemesine araştırma yapılmasına olanak sağlayacaktır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2009).

Evren olarak seçilen Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde merkez ilçelerde bulunan, toplam 45 polis merkezinde, çeşitli rütbelerde 3406 personel çalışmaktadır. Bu personelden 3827'si erkek, 204'ü bayan polistir. Ayrıca halk evreni olarak da, 4.650.802 kişi (tüik.gov.tr) olan Ankara ili nüfusundan örneklem seçilmiştir.

	A İLÇESİ POLİS MERKEZLERİ	B İLÇESİ POLİS MERKEZLERİ	C İLÇESİ POLİS MERKEZLİ	D İLÇESİ POLİS MERKEZLERİ	TOPLAM
ÇARŞI VE MAHALLE BEKÇİSİ	40	32	19	16	107
POLİS MEMURU	746	1042	660	703	3151
KOMİSER YARDIMCISI	15	17	10	10	52
KOMİSER	5	15	4	9	33
BAŞKOMİSER	6	5	3	4	18
EMNİYET AMİRİ	9	11	8	8	36
4.SINIF EMNİYET MÜDÜRÜ	2	3	2	2	9
Memur Toplam	823	1125	706	752	3406
Vatandaş Sayısı	367.340	794.288	796.646	625.826	2.584.100

Tablo 1: Merkez ilçelerde bulunan personel ve vatandaş sayılarını gösterir tablo

Danışman, jüri üyeleri ve araştırmacı tarafından bilinen ilçeler A, B, C, D ilçeleri olarak kodlanmış, personel sayısı yani, evren sunulmuştur. Polislerin daha rahat cevap verebilmesinin sağlanması amacıyla, söz konusu ilçelerin ve polis merkezlerinin isimleri açıklanmamıştır.

Ankara Emniyet Müdürlüğü 45 polis merkezinde çalışan 3406 personelden, suç yoğunluğu (Nüfus/suç Sayısı) en fazla, an az ve orta düzeyde olan ikişer olmak üzere altı polis merkezinden örneklem seçilmiş, anket uygulaması için toplam 345

kişiyi yapılması hesaplanmıştır. Bu personele, “İş Doyumu Ölçeği” ve “Karakol Polisinin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısı” anketi uygulanmıştır.

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nün hizmet verdiği çevrede oturanların oluşturduğu vatandaş evreni, suç yoğunluğu en fazla, en az ve orta düzeyde olan polis merkezlerinden hizmet alan halktan, örneklem oluşturulmuştur. Halk evreni olarak da, Ankara ilinin 4.650.802 olan nüfusundan alınmış ancak, altı polis merkezinden hizmet alan 2.584.100 vatandaştan örneklem seçilmiştir. Örneklem olarak 413 kişi hesaplanmıştır. Araştırma yapılan polis merkezi bölgesindeki halka “**Polis Hizmetlerinden Memnuniyet**” anketi uygulanmıştır.

Öncelikle araştırma kapsamında ele alınan halka ait demografik özellikler betimlenmiştir.

Araştırmaya katılan halka yönelik demografik bilgilere Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, araştırma kapsamına alınan halkın %30.8’i kadın iken, %69.2’si erkektir.

Araştırmaya katılan halkın %20.0’si 18-25 yaş arası, %33.5’i 26-35 yaş arası, %26.3’ü 36-45 yaş arası, %12.8’i 46-55 yaş arası, %7.5’i 55 ve üzeri yaşa sahiptir.

Halkın %37.5’i A karakolundan, %25.4’ü B karakolundan, %3.6’sı C karakolundan, %12.1’i D karakolundan, %4.8’i E karakolundan, %16.5’i F karakolundan hizmet almaktadır.

Tablo 2’de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan halkın %11.8’i memur, %16.1’i işçi, %10.8’i öğrenci, %33.2’si serbest meslek, %3.5’i ev hanımı, %9.3’ü emekli, %15.3’ü diğer bir meslek dalı ile ilgilenmektedir.

Halkın öğrenim düzeyi incelendiğinde, %0.3’ü okula hiç gitmediğini belirtirken; %22.8’inin ilköğretim mezunu, %44.0’ünün lise mezunu, %31.1’inin üniversite mezunu, %1.7’sinin yüksek lisans – doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan halkın %51.3’ünün aylık ortalama gelirinin 500 – 1000 TL arasında iken, %37.6’si 1000 – 2000 TL, %7.7’si 2000 – 3000 TL arası ve %3.4’ü 3000 liradan daha fazla olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 2: Halka İlişkinin Demografik Bilgiler

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	124	30.8
Erkek	279	69.2
Toplam	403	100.0
Yaş		
18-25	80	20.0
26-35	134	33.5
36-45	105	26.3
46-55	51	12.8
>55	30	7.5
Toplam	400	100.0
Halkın Hizmet Aldığı Karakol		
A	155	37.5
B	105	25.4
C	15	3.6
D	50	12.1
E	20	4.8
F	68	16.5
Toplam	413	100.0

Meslek		
Memur	47	11.8
İşçi	64	16.1
Öğrenci	43	10.8
Serbest meslek	132	33.2
Ev hanımı	14	3.5
Emekli	37	9.3
Diğer	61	15.3
Toplam	398	100.0
Öğrenim Düzeyi		
Okula Hiç Gitmedim	1	0.3
İlköğretim	92	22.8
Lise	177	44.0
Üniversite	125	31.1
Yüksek Lisans - Doktora	7	1.7
Toplam	401	100.0
Aylık Ortalama Gelir		
500-1000	194	51.3
1000-2000	142	37.6
2000-3000	29	7.7
>3000	13	3.4
Toplam	378	100.0

Çalışan birimlerin güvenliği açısından belirlenen polis merkezlerinin adları danışma, jüri üyeleri ve araştırmacı tarafından A, B, C, D, E, F Polis Merkezleri olarak kodlanmıştır.

Aşağıda, araştırma kapsamında ele alınan polise ait demografik özellikler betimlenmiştir.

Araştırmaya katılan polise yönelik demografik bilgilere Tablo 3’de yer verilmiştir.

Tablo 3’de de görüldüğü gibi, araştırma kapsamına alınan polisin %5.5’i kadın iken, %94.5’i erkektir.

Polisin %15.9'u A karakolunda, %14.8'i B karakolundan, %14.5'i C karakolundan, %19.4'ü D karakolundan, %20.6'sı E karakolundan, %14.8'i F karakolunda hizmet vermektedir.

Tablo 3'de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan polisin %92.4'ü evli iken %7.6'sı bekârdır. Aynı zamanda, %8.2'sinin çocuğu yok iken, % 20.6'sının 1 çocuğu, %51.8'inin 2 çocuğu, %15.8'inin 3 çocuğu ve %3.6'sının 4 veya daha fazla çocuğu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan polislerin %19.6'sının eşi çalışırken, %80.4'ünün eşi çalışmamaktadır.

Polisin öğrenim düzeyi incelendiğinde, %29.3'ü liseyi bitirdiğini belirtirken; %50.8'inin ön lisans, %18.4'ünün üniversite mezunu, %1.6'sının ise yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya %2.0 oranında genel idari hizmetli, %1.2 oranında bekçi, %90.4 oranında polis memuru, %5.2 oranında Komiser/Komiser Yardımcısı ve %1.2 oranında Baş komiser/Emniyet Amirinin katıldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan polislerin %5.8'i 1-5 yıl tecrübeye sahip iken, %11.8'i 6-10 yıl, %62.1'i 11-20 yıl, %19.1'i 21-30 yıl ve %1.2'si 30 yıl ve daha fazla tecrübeye sahip olduklarını belirtmişlerdir. Polislerin %13.4'ü 8:00/17:00 çalışma sistemi ile çalışmakta iken, %5.2'si 12/12, %7.8'i 12/24, %63.4'ü 12/36 ve %10.1'i diğer çalışma sistemi ile çalıştıklarını söylemişlerdir.

Tablo 3'de de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan polislerin bu mesleği seçme nedenleri olarak %24.4'ü mesleğin saygınlığını, %33.7'si başka iş bulamamayı, %4.4'ü işin çekiciliğini, %5.6'sı maaşın doyuruculuğunu, %12.2'si ailesinin

teşvikini, %15.9'u ülkesine yararlı olma isteğini ve %3.7'sinin diğer bir nedeni gösterdiği görülmektedir.

Tablo 3: Polise İlişkin Demografik Bilgiler

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	19	5.5
Erkek	326	94.5
Toplam	345	100.0
Polisin Hizmet Verdiği Karakol		
A	55	15.9
B	51	14.8
C	50	14.5
D	67	19.4
E	71	20.6
F	51	14.8
Toplam	345	100.0
Medeni Durum		
Evli	316	92.4
Bekâr	26	7.6
Toplam	342	100.0
Çocuk Sayısı		
Yok	27	8.2
1	68	20.6
2	171	51.8
3	52	15.8
≥4	12	3.6
Toplam	330	100.0
Eşin Çalışma Durumu		
Evet	64	19.6
Hayır	263	80.4
Toplam	327	100.0
Rütbe		
Genel İdari Hizmetli	7	2.0
Bekçi	4	1.2
Polis Memuru	310	90.4
Komiser Yardımcısı/Komiser	18	5.2
Baş komiser/Emniyet Müdürü	4	1.2
Toplam	343	100.0
Eğitim Durumu		
Lise	94	29.3
Ön lisans	163	50.8
Üniversite	59	17.1
Yüksek lisans	5	1.4
Toplam	321	100.0

Memurluk Deneyimi		
1-5 yıl	19	5.8
6-10 yıl	39	11.8
11-20 yıl	205	62.1
21-30 yıl	63	19.1
>30 yıl	4	1.2
Toplam	330	100.0
Çalışma Sistemi		
8:00/17:00	41	13.4
12/12	16	5.2
12/24	24	7.8
12/36	194	63.4
Diğer	31	10.1
Toplam	306	100.0

Polislik Mesleğini Seçme Nedeni		
Mesleğin Saygınlığı	66	24.4
Başka İş Bulamama	91	33.7
İşin Çekiciliği	12	4.4
Maaşın Doyuruculuğu	15	5.6
Ailemin Teşviki	33	12.2
Ülkeme Yararlı Olma İsteği	43	15.9
Diğer	10	3.7
Toplam	270	100.0

Evrenden örneklem seçiminde izlenen yol aşağıda sunulmuştur. Anket uygulanacağı tarihte Ankara Emniyet Müdürlüğü dört merkez ilçede çalışan 3406 polisten örneklem belirlenmesinde almak için aşağıdaki formülден yararlanılmıştır¹:

N= Evren büyüklüğü.

n= Örneklem büyüklüğü - çap.

d= Anlamlılık düzeyi (.05)

t= Güven düzeyinin tablo değeri (t= 1,96)

PQ= (.50). (.50)= .25 maksimum örneklem büyüklüğü için örnekleme yüzdesi

$$n = \frac{\frac{1,96^2 (0,25)}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{3406} \left(\frac{1,96^2 \times 0,25}{0,05^2} \right)}$$

$$n = \frac{\frac{t^2 \times (PQ)}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 \times 0,25}{d^2} \right)}$$

Buna göre polis için minimum örneklem büyüklüğü 340 bulunmuştur. Balcı'ya göre .05 tolerans gösterilebilir hata için 5000 kişilik bir evrenden örneklem büyüklüğünün 356, 50000 kişilik bir evren için örneklem büyüklüğünün 381 kişi olduğu belirtilmektedir (Balcı, 1995, 110-111). Ancak örneklem hatasını düşürmek amacıyla örneklem büyüklüğü 345'e çıkarılmıştır.

3. Veri Araçları ve Verilerin Toplanması

Bu araştırmada verilerin toplanması sırasında iki yol izlenmiştir. Öncelikle araştırmanın alt amaçlarıyla ilgili yazılı kaynaklar taranmış ve konu ile ilgili ham veriler derlenmiştir. Bu verilerden de yararlanılarak, polis merkezi polislerine uygulanmak üzere, “iş doyumu ölçeği”, “polis merkezi polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını” değerlendirme anketi ile bu bölgelerden hizmet alan halka “halkın polis merkezleri hizmetlerini değerlendirme” anket taslağı geliştirilmiştir.

Ayrıca, D. J. Davis ve arkadaşları tarafından (1967) geliştirilen ve Telman (1988) tarafından Türkçeye çevrilen Minnesota İş Doyum Ölçeği, Dr. Demirali Yaşar Ergin (1996) tarafından geliştirilen İş Tatmin Ölçeği, Spector (1997) İş Doyum Ölçeği, Çetinkanat (2000) tarafından geliştirilen İş Doyum Ölçeği, Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (1999) tarafından geliştirilen Mesleki Doyum Ölçeklerinden yararlanılarak, polise özgün İş Doyum Ölçeği oluşturulmuştur. Oluşturulan İş Doyumu Ölçeği, farklı rütbedeki 20 polis ile mülakatta bulunularak, görüşleri alınarak geliştirilmiştir. Ayrıca, uzman görüşleri alınmak üzere akademisyenlerle tartışılmıştır. Sonuç olarak, 10 sorusu Kişisel Bilgiler (Demografik Özellikler), 61 sorusu da iş doyumunu belirlemek üzere ölçek oluşturulmuştur.

Erdağ'ın (1998) Tükiye'de polis halk ilişkileri ve polis örgütünde halkla ilişkiler eğitimi adlı araştırmasından, Dündar'ın (1983) polis halk ilişkileri adlı araştırmasından ve Koçkal'ın (1986) polis halk ilişkileri araştırmasından yararlanılarak "Polis merkezi polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını" değerlendirme anketi ile bu bölgelerden hizmet alan halka "halkın polis merkezleri hizmetlerini değerlendirme" kendine özgün anket taslağı geliştirilmiştir. Oluşturulan anketler, farklı rütbedeki 20 polis ile ve 20 vatandaş ile mülakatta bulunularak, görüşleri alınarak geliştirilmiştir. Ayrıca, uzman görüşleri alınmak üzere akademisyenlerle tartışılmıştır. Sonuç olarak, 5 sorusu Kişisel Bilgiler (Demografik Özellikler), 24 sorusu da halkın hizmet memnuniyeti ve polisin algısını belirlemek üzere oluşturulmuştur.

Sonuç olarak, iş doyumu ve polis-halkla ilişkilere ilişkin önemli görülen göstergeleri içeren bu taslaklar, araştırmanın amacına ne derece hizmet ettiğini, taslakların araştırma amaçlarını gerçekleştirebilecek içerikte olup olmadığı, dolayısıyla kapsam geçerliğini sağlamak amacı ile konu ile ilgili uzmanlardan görüşler alınmıştır: Anket çalışmasıyla ilgili olarak görüşlerine başvurulmuş uzmanlar; Prof.Dr. Metin KAZANCI, Doç.Dr. Nuran Yıldız, Doç.Dr. Nurdan KALAYCI, Doç.Dr. Şener BÜYÜKÖZTÜRK, Doç.Dr. A. Sait YAYLA, Dr. İsmail YILMAZ, Dr. Nurullah ÖZTÜRK, Dr. Ali Erkan ALAÇ, Dr. Cihangir BAYCAN, araştırma görevlisi Hakan KOGAR dır. Uzmanların görüşleri ve eleştirileri doğrultusunda anketler geliştirilmiştir. Ayrıca, soruların okunduğunda anlaşılıp anlaşılmadığını, verileri sağlıklı olarak derlemeye hizmet edip etmediğini, dolayısıyla güvenilirliğini ölçmek için de, bir ön deneme yapılmıştır. Bu amaçla değişik rütbelerdeki 80 polise ve 80 vatandaşa anket uygulanmıştır. Bu ön test sonucu "iş doyumu ölçeği" 0.94,

“polis merkezi polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını” 0.92 ve “halkın polis merkezleri hizmetlerini değerlendirme” anketi 0.91 güvenirlik katsayısı bulunmuştur. Böylece anketlerin geçerliği ve güvenirliğinin sağlandığı kabul edilmiştir. Anketler de “karakol” kavramı yerine değiştirilen “polis merkezleri” kavramı anlaşılma zorluğundan dolayı halkın büyük çoğunluğunun daha iyi bildiği karakol kelimesi de kullanılmıştır.

4. Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

Veriler sınıflama düzeyinde olduğundan, verilerin çözümünde frekans, yüzdeden yararlanılmıştır. Bu sayede örneklem grubundan elde edilen bulgular betimlenmiş ve yorumlanmıştır.

Sınıflama düzeyinde elde edilen veriler standart puanlar kullanılarak eşit aralık düzeyindeki veri setlerine dönüştürülmüştür. Bu amaçla “İş Doyumu Ölçeği”, “Polis Merkezi Polisinin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısı” ve “Halkın Polis Merkezleri Hizmetlerini Değerlendirme” anketlerinden elde edilen verilerin temel bileşenler analizi ile faktör puanları elde edilmiştir ve bütün parametrik istatistiksel tekniklerin kullanımında bu verilerden yararlanılmıştır. Gruplar arası ilişkilerin test edilmesinde, Bağımsız Örneklem için T Testi ve Tek Yönlü ANOVA tekniği kullanılmıştır. Bağımsız Örneklem için T Testi, iki ilişkisiz örneklem ortalamaları arasındaki farkın manidar olup olmadığını test etmek için kullanılır. Bu analizde, gruplar arasında farklılık olup olmadığı ile ilgili kurulan hipotez testleri test edilmektedir. Tek Yönlü ANOVA tekniği ise grup sayısının iki ya da daha çok olduğu durumlarda kullanılan bir istatistiksel tekniktir. Gruplar arasındaki farklılıkların manidar olup olmadığını test etmede kullanılmaktadır

(Büyüköztürk, 2009). Ayrıca, Tek Yönlü ANOVA sonuçlarında anlamlı çıkan manidarlık testlerinin hangi gruplarda olduğunu test etmede Scheffe ve LSD post-hoc testleri kullanılmıştır.

Ayrıca değişkenler arası ilişkilerin test edilmesinde Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı ve Spearman Sıra Farkları Korelasyon Katsayısı teknikleri kullanılmıştır. Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı, aralık ya da oran ölçeğinde ölçülen iki sürekli değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi açıklamak amacıyla kullanılır (Baykul, 1999; Köklü, Büyüköztürk ve Çokluk, 2007). Spearman Sıra Farkları Korelasyon Katsayısı ise, iki sıra seti arasındaki uyuma ya da uyumsuzluğun ölçüsü olarak isimlendirilmektedir (Köklü, Büyüköztürk ve Çokluk, 2007). Sıralama düzeyinde elde edilen değişkenler arasındaki ilişkiyi vermektedir.

Analizler için $\alpha=0.05$ kabul edilmekle birlikte, $\alpha=0.01$ düzeyinde manidar çıkan maddeler de ilgili Tablonin altında belirtilmiştir. Anketlerden elde edilen bulgular kodlanarak bilgisayar ortamında SPSS paket programıyla çözümlenmiştir.

BULGULAR VE YORUM

5. Araştırma Bulguları Ve Tartışma

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular “Halkın Karakol Hizmetlerinden Memnuniyetine İlişkin Algısına Ait Bulgular”, “Polislerin İş Doyumuna İlişkin Bulgular” ve “Polislerin Halka Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısına Ait Bulgular” başlıkları altında ele alınmış ve tartışmaları yapılmıştır.

5.1. Birinci ve İkinci Alt Problemlere İlişkin Bulgular; Halkın Karakol Hizmetlerinden Memnuniyetine İlişkin Algısına ve Polisin Halka Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısına Ait Bulgular

Halkın karakol hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin algısına ait bulgular ve Polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısına ait bulgular frekans ve yüzdeler ile betimlenmiştir. Halkın ve polisin “İş Ortamı”, “Kılık-Kıyafet”, “İletişim, Tavrı ve Tutum”, “Verilen Hizmet Kalitesi” ve “Hizmet Sonrası Değerlendirme” başlıkları altında memnuniyet düzeyleri belirlenmiş, tablolar halinde sunulmuştur. Daha sonra, halkın karakol hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin algısına ait bulgular ve polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısına ait bulgular her bir faktöre ait maddeler bir araya getirilerek frekans ve yüzdeleri verilerek betimlenmiş ve yorumlanmıştır.

Halkın “İş Ortamı”na ait memnuniyeti Tablo 4’de belirtilmiştir.

5.1.1. Halkın İş Ortamına Ait Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%

1. Karakollar temiz/düzenlidir.	116	28.4	114	27.9	93	22.8	60	14.7	25	6.1	408	100.0
2. Karakolların bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterlidir.	86	21.4	77	19.2	90	22.4	89	22.2	59	14.7	401	100.0

Tablo 4: Halkın İş Ortamına Ait Memnuniyet Düzeyi

Polisin “İş Ortamı”na ait kendi algısı Tablo 5’de belirtilmiştir.

5.1.2. Polisin İş Ortamına Ait Kendi Algı Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%	n	%
1. Karakollar temiz/düzenlidir.	83	24.3	97	28.4	4	1.2	93	27.3	64	18.8	341	100.0
2. Karakollarımızın bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterlidir.	60	17.6	90	26.4	5	1.5	97	28.4	89	26.1	341	100.0

Tablo 5: Polisin İş Ortamına Ait Kendi Algı Düzeyi

Tablo 4 incelendiğinde, “Karakollar temiz/düzenlidir” ifadesine halkın %28.4’ü tamamen katılıyorum, %27.9’u çoğunlukla katılıyorum, %22.8’i fikrim yok, %14.7’si katılmıyorum, %6.1’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak vatandaşlar karakolların temizliği ve düzenliğinden genel olarak memnun oldukları görüşülmüştür.

Tablo 5 incelendiğinde, “Karakollar temiz/düzenlidir” ifadesine polisin %24.3’ü tamamen katılıyorum, %28.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %1.2’si fikrim yok, %27.3’ü katılmıyorum, %18.8’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak polisler karakolların temizliği ve düzenliğinden genel olarak memnunar, ancak memnun olmayanların polislerin (%46.1) oranı memnun olmayan vatandaşların oranından (%20.8) daha yüksek bulunmuştur.

Halkın %21.4’ü “Karakolların bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterlidir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %19.2’si çoğunlukla katılıyorum, %22.4’ü fikrim yok, %22.2’si katılmıyorum, %14.7’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Karakoldan hizmet alan vatandaşların üçte birinin karakolların fiziki yeterliliğinden memnun olmadıkları görülmüştür.

Polisin % 17.6’sı “Karakollarımızın bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterlidir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %26.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %1.5’i fikrim yok, %28.4’ü katılmıyorum, %26.1’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin yarısından fazlası karakollarımızın bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterli olmadığını ifade etmiş, bu oran vatandaşın memnuniyetsizliğinden daha fazladır. Son dönemde kentleşmeyle beraber, jandarmanın sorumlu olduğu bölgeler, polise bırakılmakta, dolayısıyla polisin sorumlu olduğu alan/bölge genişlemekte ve büyümektedir. Bu açıdan da, polis merkezlerinin fiziki ortamının iyileştirilmesi hem hizmet alan vatandaş memnuniyeti için hem de polisin daha verimli çalışması için önemlidir. Özellikle vatandaş hizmet alırken geniş/ferah bir

ortamda hizmet alması ayrıca zanlıların ve mağdurların aynı ortamda bulundurulmamasının fiziki olarak sağlanması önem taşımaktadır.

Halkın “Kılık-Kıyafet’e ilişkin memnuniyeti Tablo 6’de belirtilmiştir.

5.1.3. Halkın Kılık Kıyafete İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Polisin resmi kıyafetini görsellik (rengi, şekli) açısından beğeniyorum.	165	41.1	105	26.2	15	3.7	66	16.5	60	12.5	401	100.0
2. Karakol polisleri resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösterir.	162	40.2	124	30.8	29	7.2	55	13.6	33	8.2	403	100.0

Tablo 6: Halkın Kılık kıyafete İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Polisin “Kılık-Kıyafet’ ilişkin kendi algısı” Tablo 7’de belirtilmiştir.

5.1.4. Polisin Kılık Kıyafete İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Polisin resmi kıyafetini görsellik (rengi, şekli) açısından beğeniyorum.	58	17.0	65	19.1	17	5.0	88	25.8	113	33.1	341	100.0
2. Resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösterir.	225	66.8	97	28.8	6	1.8	4	1.2	5	1.4	337	100.0

Tablo 7: Polisin Kılık kıyafete İlişkin Kendi Algi Düzeyi

Tablo 6 incelendiğinde, “Polisin resmi kıyafetini görsellik (rengi, şekli) açısından beğeniyorum.” ifadesine halkın %41.1’i tamamen katılıyorum, %26.2’si çoğunlukla katılıyorum, %3.7’si fikrim yok, %16.5’i katılmıyorum, %12.5’i hiç

katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Vatandaşın büyük çoğunluğunun (%67.3) polisin resmi kıyafetini beğendiği görülmektedir.

Tablo 7 incelendiğinde, “Polisin resmi kıyafetini görsellik (rengi, şekli) açısından beğeniyorum.” ifadesine polisin %17.0’si tamamen katılıyorum, %19.1’i çoğunlukla katılıyorum, %5.0’i fikrim yok, %25.8’i katılmıyorum, %33.1’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin yalnızca %36.1’i, giydiği resmi kıyafetini beğenmekte iken vatandaşın %66.3 polis kıyafetini görsellik açısından beğendiğini ifade etmiştir.

Halkın % 40.2’si “Karakol polisleri resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösterir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %30.8’i çoğunlukla katılıyorum, %7.2’si fikrim yok, %13.6’sı katılmıyorum, %8.2’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Vatandaşın üçte ikisinden fazlası polisin resmi kılık kıyafetine ve bakımına özen gösterdiğini ifade etmektedir.

Polisin % 66.8’i “Resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösterir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %28.8’i çoğunlukla katılıyorum, %1.8’i fikrim yok, %1.2’si katılmıyorum, %1.4’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin çok büyük çoğunluğu resmi kıyafetine ve bakımına özen gösterdiğini, halkın da (%71) bu durumu desteklediği belirlenmiştir. Polis kıyafetlerinin görselliğinin personelin istekleri göz önüne alınarak belirlenmesi, personel memnuniyeti ve halkın memnuniyetini olumlu etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

5.1.5. Halkın “İletişim, Tavrı ve Tutum”a İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
1. Karakol polisleri güler yüzlüdür.	71	17.5	106	26.2	34	8.4	118	29.1	76	18.8	105	100.0
2. Karakollara her türlü yasal başvurularım karakol polislerince dikkate alınır.	108	26.8	108	26.8	49	12.2	83	20.6	55	13.6	403	100.0
3. Karakol polisleri vatandaşlara tarafsız davranır.	97	23.8	110	27.0	44	10.8	85	20.8	72	17.6	408	100.0
4. Karakol polisleri, sorunumu dikkatli bir şekilde dinler.	110	27.2	124	30.7	40	9.9	80	19.8	50	12.4	404	100.0
5. Polisler ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım.	161	39.8	84	20.7	46	11.4	58	14.3	56	13.8	405	100.0
6. Karakol polisleri, sorularıma açık ve yeterli cevaplar verir.	109	26.8	106	26.0	52	12.8	91	22.4	49	12.0	407	100.0

Tablo 8: Halkın “İletişim, Tavrı ve Tutum”a ilişkin memnuniyet düzeyi

Polisin “İletişim, Tavrı ve Tutum”a ilişkin kendi algısı Tablo 9’da belirtilmiştir.

5.1.6. Polisin İletişim, Tavrı ve Tutuma İlişkin Kendi Algı Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Halka hizmet verirken güler yüzlüyüm.	192	56.1	116	33.9	3	0.9	26	7.6	5	1.5	342	100.0
2. Vatandaşın yasal başvurularını her zaman dikkate alırım.	255	74.8	74	21.7	1	0.3	6	1.8	5	1.5	341	100.0
3. Vatandaşa her zaman tarafsız davranırım.	279	82.3	48	14.2	4	1.2	3	0.9	5	1.5	339	100.0
4. Hizmet verirken vatandaşın sorununu dikkatli bir şekilde dinlerim.	272	79.8	58	17.0	4	1.2	3	0.9	4	1.2	341	100.0
5. Vatandaş ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım.	128	37.5	85	24.6	22	6.5	68	19.9	38	11.1	341	100.0
	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
6. Hizmet verirken vatandaşın sorularına anlaşılır ve yeterli cevaplar veririm.	212	61.4	107	31.3	6	1.7	14	4.1	3	0.9	342	100.0

Tablo 9: Polisin İletişim, Tavrı ve Tutuma İlişkin Kendi Algı Düzeyi

Tablo 8 incelendiğinde, “Karakol polisleri güler yüzlüdür.” ifadesine halkın %17.5’i tamamen katılıyorum, %26.2’si çoğunlukla katılıyorum, %8.4’ü fikrim yok, %29.1’i katılmıyorum, %18.8’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Araştırmada halkın %47.9’u polisi güler yüzlü olarak görmemekte, % 43.7’si polisi güler yüzlü görmektedir. Koçkal’da (1986) TODAİE’de yapmış olduğu “Polis Halk

İlişkileri” konulu araştırmada 100 kişiye uyguladığı anketin sonucunda, halkın %30’u bir poliste olması gereken en önemli özelliğin kibar ve güler yüzlü polis olduğunu ifadesini kullanmıştır. Ayrıca Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü’nün (1995) doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda halkın %30 polis ile ilişki kurmada zorluk çektiğini ifade etmiştir (Aksoy, 1995,198). Bu sonuçlar araştırmanın bulguları ile paralellik göstermektedir.

Tablo 9 incelendiğinde, “Halka hizmet verirken güler yüzlüyüm.” ifadesine polisin %56.1’i tamamen katılıyorum, %33.9’u çoğunlukla katılıyorum, %0.9’u fikrim yok, %7.6’sı katılmıyorum, %1.5’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Katılımcı polislerin büyük bir çoğunluğu (%90) halka güler yüzlü yaklaştığını ifade ederken, halkın %47.9’u ancak polisi güler yüzlü algıladığını söylemektedir. Polis kendisinin, çok iyi hizmet verdiğini düşünmekte ancak vatandaşa bunu hissettirmemekte, anlatamamaktadır.

Halkın % 26.8’i “Karakollara her türlü yasal başvurularım karakol polislerince dikkate alınır.” ifadesine tamamen katılıyorum, %26.8’i çoğunlukla katılıyorum, %12.2’si fikrim yok, %20.6’sı katılmıyorum, %13.6’sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın %34.2’si karakollara yapılan her türlü yasal başvuruların karakol polislerince dikkate alınmadığını ifade etmiştir. En önemli görevi yasal müracaatların sonuçlandırılması olan polisin bu şekilde algılanması oldukça ilginç bulunmuş ve derinlemesine araştırılması gerektiği düşünülmektedir.

Polisin % 74.8’i “Vatandaşın yasal başvurularını her zaman dikkate alırım.” ifadesine tamamen katılıyorum, %21.7’si çoğunlukla katılıyorum, %0.3’ü fikrim

yok, %1.8'i katılmıyorum, %1.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin çok büyük çoğunluğu (%96.5) vatandaşın yasal başvurularını her zaman dikkate aldığını düşünmekte, ancak halkın 53.6'sı dikkate alındığını ifade etmektedir.

Tablo 8 incelendiğinde, “Karakol polisleri vatandaşlara tarafsız davranır.” ifadesine halkın %23.8'i tamamen katılıyorum, %27.0'si çoğunlukla katılıyorum, %10.8'i fikrim yok, %20.8'i katılmıyorum, %17.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın yarısından fazlası polisin yansız olduğunu, üçte biri de yanlış olduğunu ifade etmiştir. Bu durum Koçkal'ın (1986) araştırmasında, halkın bir poliste olması gereken en önemli özellik olarak gösterdiği polisin yansız davranması konusunda, kendini biraz daha geliştirmesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Tablo 9 incelendiğinde, “Vatandaşa her zaman tarafsız davranırım.” ifadesine polisin %82.3'ü tamamen katılıyorum, %14.2'si çoğunlukla katılıyorum, %1.2'si fikrim yok, %0.9'u katılmıyorum, %1.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %96.5'u vatandaşa tarafsız davrandığını ifade ederken, vatandaşın yarısı (%50.8) polisin tarafsız davrandığını ifade etmektedir.

Halkın % 27.2'si “Karakol polisleri, sorunumu dikkatli bir şekilde dinler.” ifadesine tamamen katılıyorum, %30.7'si çoğunlukla katılıyorum, %9.9'u fikrim yok, %19.8'i katılmıyorum, %12.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın yarısından fazlası polisin kendilerini dinlediğini ifade etmektedir.

Polisin % 79.8'i “Hizmet verirken vatandaşın sorununu dikkatli bir şekilde dinlerim.” ifadesine tamamen katılıyorum, %17.0'si çoğunlukla katılıyorum, %1.2'si fikrim yok, %0.9'u katılmıyorum, %1.2'si hiç katılmıyorum görüşünü

belirtmişlerdir. Polisin %96.8'i hizmet verirken vatandaşın sorununu dikkatli bir şekilde dinlediğini ifade ederken, halkın %57.9'u dinlediğini ifade etmiştir.

Tablo 8 incelendiğinde, "Polisler ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım." ifadesine halkın %39.8'i tamamen katılıyorum, %20.7'si çoğunlukla katılıyorum, %11.4'ü fikrim yok, %14.3'ü katılmıyorum, %13.8'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın 60.5'i özel yaşamında polis ile dostluk kurabileceğini ifade etmiştir. Bu duruma, son dönemde poliste gelişen toplum destekli polislik uygulamalarının etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 9 incelendiğinde, "Vatandaş ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım." ifadesine polisin %37.5'i tamamen katılıyorum, %24.6'sı çoğunlukla katılıyorum, %6.5'i fikrim yok, %19.9'u katılmıyorum, %11.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %62.1'i vatandaş ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaptığını ifade ederken, vatandaşlarda aynı oranda arkadaşlık kurabileceğini ifade etmektedir.

Halkın % 26.8'i "Karakol polisleri, sorularıma açık ve yeterli cevaplar verir." ifadesine tamamen katılıyorum, %26.0'sı çoğunlukla katılıyorum, %12.8'i fikrim yok, %22.4'ü katılmıyorum, %12.0'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir halkın yarısından fazlasının polisle rahat iletişim kurduğunu ifade etmiştir.

Polisin % 61.4'ü "Hizmet verirken vatandaşın sorularına anlaşılır ve yeterli cevaplar veririm." ifadesine tamamen katılıyorum, %31.3'ü çoğunlukla katılıyorum,

%1.7'si fikrim yok, %4.1'i katılmıyorum, %0.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %92.7'si hizmet verirken vatandaşın sorularına anlaşılır ve yeterli cevaplar verdiğini ifade ederken, halkın sadece yarısı (%52.8) yeterli cevaplar aldığını ifade etmektedir.

Halkın “Verilen Hizmet Kalitesi”ne ilişkin memnuniyeti Tablo 10’da belirtilmiştir.

5.1.7. Halkın Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Karakol polisleri görevini içtenlikle yapar.	102	25.1	120	29.5	52	12.8	89	21.9	44	10.8	407	100.0
2. Karakoldaki işlerimi aracı yardımına ihtiyaç duymadan yaparım.	120	30.0	94	23.5	54	13.5	74	18.5	58	14.5	400	100.0
3. Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.	103	25.2	93	22.7	101	24.7	77	18.8	35	8.6	409	100.0
4. Şüpheli konumundayken yasal haklarım birebir anlatılmaktadır.	92	22.5	85	20.8	152	37.2	49	12.0	31	7.6	409	100.0
5. Karakola yaptığım başvuru veya şikayetlerle ilgili bilgilendirilirim.	93	22.9	115	28.3	87	21.4	69	17.0	42	10.3	406	100.0
6. Karakollara yaptığım başvuruların hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanacağına inanıyorum.	117	29.0	116	28.7	45	11.1	77	19.1	49	12.1	404	100.0
7. Karakola şikayet veya tanıklık için gitmekten çekinmem.	188	46.3	94	23.2	21	5.2	63	15.5	40	9.9	406	100.0
8. Karakol polisleri, aşağıda	110	27.9	112	28.4	56	14.2	59	15.0	57	14.5	394	100.0

belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem verir.												
9. Gereksinim duyduğumda karakol polisini çekinmeden ararım.	239	58.6	100	24.5	12	2.9	37	9.1	20	4.9	408	100.0
10. Karakolda kendimi güvende hissedirim.	191	47.0	109	26.8	32	7.9	39	9.6	35	8.6	406	100.0
11. Herhangi bir yardım talebimde, karakol ekiplerinin olay yerine gelme süresini makul buluyorum.	109	26.7	94	23.0	36	8.8	103	25.2	67	16.4	409	100.0
12. Yaptığım başvurularda suçlarına aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süresini makul buluyorum.	83	20.4	73	17.9	68	16.7	108	26.5	75	18.4	407	100.0
13. Karakolların verdiği hizmetlerden memnunum.	113	27.6	126	30.8	39	9.5	98	24.0	33	8.1	409	100.0

Tablo 10: Halkın Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Polisin “Verilen Hizmet Kalitesi”ne ilişkin kendi algısı Tablo 11’de belirtilmiştir.

5.1.8. Polisin Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Kendi Algi Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Halka hizmet verirken görevimi içtenlikle yapar.	24 6	72.4	71	20.9	6	1.8	14	4.1	3	0.9	34 0	100. 0
2. Hizmet verirken vatandaşın aracı yardımı almasına gerek kalmaz.	22 1	64.8	65	19.1	23	6.7	12	3.5	20	5.9	34 1	100. 0
3. Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.	83	24.3	94	27.6	24	7.0	94	27.6	46	13.5	34 1	100. 0
4. Vatandaş şüpheli konumundayken yasal haklarını birebir anlatırım.	25 0	73.7	59	17.4	8	2.4	17	5.0	5	1.4	33 9	100. 0
5. Yaptığı başvuru ve şikayetlerle ilgili bilgilendirme yaparım.	24 9	73.0	71	20.8	3	0.9	16	4.7	2	0.6	34 1	100. 0
6. Karakolumuza yapılan başvurular hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanır.	24 5	72.1	71	20.9	6	1.8	11	3.2	7	2.1	34 0	100. 0
7. Vatandaş karakola şikayet veya tanıklık için gelmekten çekinmez.	11 9	34.9	90	26.4	36	10.6	68	19.9	28	8.2	34 1	100. 0
8. Karakol polisi olarak, aşağıda belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem veririm.	26 5	79.3	53	15.9	4	1.2	9	2.7	3	0.9	33 4	100. 0
9. Vatandaş gereksinim duyduğunda karakolumuzu çekinmeden arar.	20 0	58.7	78	22.9	25	7.3	33	9.7	5	1.5	34 1	100. 0
10. Vatandaş karakolda kendini güvende hisseder.	17 8	52.4	91	26.8	31	9.1	34	10.0	6	1.8	34 0	100. 0
11. Herhangi bir	18	53.0	111	32.9	12	3.6	21	6.2	10	3.0	33	100.

yardım talebi olduğunda, ekiplerimizin olay yerine gitme süresini makul buluyorum.	3										7	0
12. Vatandaşın yaptığı başvurularda suçlarına aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süremizi makul buluyorum.	126	36.8	133	38.9	26	7.6	40	11.7	17	5.0	342	100.0
13. Karakolun verdiği hizmetlerden memnunum.	150	44.0	104	30.5	33	9.7	35	10.1	19	5.5	341	100.0

Tablo 11: Polisin Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Kendi Algı Düzeyi

Tablo 10 incelendiğinde, “Karakol polisleri görevini içtenlikle yapar.” ifadesine halkın %25,1’i tamamen katılıyorum, %29,5’i çoğunlukla katılıyorum, %12,8’i fikrim yok, %21,9’u katılmıyorum, %10,8’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak halkın %54,6’sı tamamen veya çoğunlukla polisin görevini içtenlikle yaptığını ifade etmiştir. Bu sonuç daha önce iletişim konusunda yapılan araştırmalarla birlikte değerlendirildiğinde olumlu gelişmelere işaret etmektedir. Örneğin, Erdağ (1998) yılında Ankara’da yaptığı araştırmada, halkın %84,9’unun polisle ilişki kurmada zorluk çektiğini ifade etmektedir. Aynı araştırmada, halkın %46,5 polisin halka yaklaşımını olumsuz bulmaktadır. Ayrıca Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü’nün (1995) Doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, halkın %47’si polisin kaba ve çirkin dil kullandığını beyan etmiştir (Aksoy, 1995, 198). Bu iki sonuç, araştırmanın bulgularına göre polisin bu konuda olumlu gelişme içinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Halka hizmet verirken görevimi içtenlikle yapar.” ifadesine polisin %72.4’ü tamamen katılıyorum, %20.9’u çoğunlukla katılıyorum, %1.8’i fikrim yok, %4.1’i katılmıyorum, %0.9’u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %93.3’ü halka hizmet verirken görevimi içtenlikle yaptığını ifade ederken, vatandaşın %54.6’sı içtenlikle yaptığını ifade etmiştir.

Halkın % 30.0’ı “Karakoldaki işlerimi aracı yardımına ihtiyaç duymadan yaparım.” ifadesine tamamen katılıyorum, %23.5’i çoğunlukla katılıyorum, %13.5’i fikrim yok, %18.5’i katılmıyorum, %14.5’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın üçte biri karakoldaki işlerini aracı yardımına ihtiyaç duymadan çözemeyeceğini ifade etmiştir.

Polisin % 64.8’i “Hizmet verirken vatandaşın aracı yardımı almasına gerek kalmaz.” ifadesine tamamen katılıyorum, %19.1’i çoğunlukla katılıyorum, %6.7’si fikrim yok, %3.5’i katılmıyorum, %5.9’u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %83.9’u hizmet verirken vatandaşın aracı yardımı almasına gerek olmadığını ifade ederken, halkın yalnızca üçte biri aracıya gerek olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde, “Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.” ifadesine halkın %25.2’si tamamen katılıyorum, %22.7’si çoğunlukla katılıyorum, %24.7’ü fikrim yok, %18.8’i katılmıyorum, %8.6’sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisten hizmet alan halkın çoğunluğu (% 47.9) karakollarda teknolojik yeterliliği ifade ederken sadece %27.4’ü verilen hizmetlerin yeterli teknolojik alt yapıya sahip olmadığını belirtmektedir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.” ifadesine polisin %24.3’ü tamamen katılıyorum, %27.6’sı çoğunlukla katılıyorum, %7.0’si fikrim yok, %27.6’sı katılmıyorum, %13.5’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polis ve halk bu konuda yaklaşık aynı oranda teknolojiyi kullandığını düşünmektedir.

Halkın %22.5’i “Şüpheli konumundayken yasal haklarım birebir anlatılmaktadır.” ifadesine tamamen katılıyorum, %20.8’i çoğunlukla katılıyorum, %37.2’si fikrim yok, %12.0’si katılmıyorum, %7.6’sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın %43.3’ü şüpheli konumda yasal haklarının birebir anlatıldığını ifade ederken, katılımcıların çoğunluğu (%37.2’si) fikrinin olmadığını belirtmektedir ki bu katılımcıların şüpheli durumuna hiç düşmemiş olduğu şeklinde değerlendirilmektedir.

Polisin % 73.7’si “Vatandaş şüpheli konumundayken yasal haklarını birebir anlatırım.” ifadesine tamamen katılıyorum, %17.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %2.4’ü fikrim yok, %5.0’i katılmıyorum, %1.4’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %91.1’i vatandaş şüpheli konumundayken yasal haklarını birebir anlattığını ifade ederken, halkın %43.3’ü yasal haklarının anlatıldığını ifade etmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde, “Karakola yaptığım başvuru veya şikayetlerle ilgili bilgilendirilirim.” ifadesine halkın %22.9’u tamamen katılıyorum, %28.3’ü çoğunlukla katılıyorum, %21.4’ü fikrim yok, %17.0’si katılmıyorum, %10.3’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğunluğu (%28.3’ü) fikrinin olmadığını belirtmektedir ki bu katılımcıların şüpheli durumuna hiç düşmemiş

olduğu şeklinde değerlendirilmektedir. Sadece başvuru ve şikayet yaptığı değerlendirilenlerin %51.2'den fazlası kendilerine bilgi verildiğini söylemektedir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Yaptığı başvuru ve şikayetlerle ilgili bilgilendirme yaparım.” ifadesine polisin %73.0'ü tamamen katılıyorum, %20.8'i çoğunlukla katılıyorum, %0.9'u fikrim yok, %4.7'si katılmıyorum, %0.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %93.8'i yaptığı başvuru ve şikayetlerle ilgili bilgilendirme yaptığını, vatandaşın %51'i bilgilendirme yapıldığını ifade etmektedir.

Halkın % 29.0'u “Karakollara yaptığım başvuruların hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanacağına inanıyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %28.7'si çoğunlukla katılıyorum, %11.1'i fikrim yok, %19.1'i katılmıyorum, %12.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak, halkın %57.7'si karakollara yaptığım başvuruların hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanacağına inanıyor olması önemli bir vurgu olarak görülmektedir.

Polisin % 72.1'i “Karakolumuza yapılan başvurular hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanır.” ifadesine tamamen katılıyorum, %20.9'u çoğunlukla katılıyorum, %1.8'i fikrim yok, %3.2'si katılmıyorum, %2.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %93'ü karakolumuza yapılan başvurular hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlandığını, halkın %57.7'si hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlandığını ifade etmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde, “Karakola şikayet veya tanıklık için gitmekten çekinmem.” ifadesine halkın %46.3'ü tamamen katılıyorum, %23.2'si çoğunlukla katılıyorum, %5.2'si fikrim yok, %15.5'i katılmıyorum, %9.9'u hiç katılmıyorum

görüşünü belirtmişlerdir. Halkın %69.5'nin karakola şikayet ve tanıklık için gitmekten çekinmemesi polise olan güveni göstermektedir. Karakollarda rahatlıkla kendini ifade edebileceğini düşündüklerini göstermektedir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Vatandaş karakola şikayet veya tanıklık için gelmekten çekinmez.” ifadesine polisin %34.9'u tamamen katılıyorum, %26.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %10.6'sı fikrim yok, %19.9'u katılmıyorum, %8.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %28.1'i vatandaşın şikayet ve tanıklık için karakola gelmeye çekindiğini, halkında %25.4'ü şikayet ve tanıklık için karakola gelmeye çekindiğini ifade etmektedir. Koçkal (1986) yılında “Polis Halk İlişkileri” konulu yaptığı araştırmada, halkın %39'un orta seviyede yardım ettiğini, %49'nun da az yardım ettiğini ifade etmektedir. Ayrıca Erdağ'ın (1998) “Polis Halk İlişkileri” konulu yaptığı araştırmada, halkın %74.5'i polise yardımdan çekindiğini, %89.4'ünün de tanıklıktan çekindiğini vurgulamıştır. Ayrıca Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü'nün (1995) doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, halkın %28'i işlenen suçlarda tanıklık etmekten kaçınmaktadır (Aksoy, 1995, 199). Erzurum'da (1995) 213 kişiye uygulanan ankette, halkın %91'i gerektiğinde polise başvuracağını ifade etmiştir. (Öner, 1995, 202). Bu bulgular ışığında, vatandaşın şikayet ve tanıklık için polise başvurma oranı yüksek oranda artmıştır. Bu durum hem polise olan güvenin arttığını hem de vatandaşın bilinç seviyesinin yükseldiğini göstermektedir.

Halkın % 27.9'u “Karakol polisleri, aşağıda belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem verir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %28.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %14.2'si fikrim yok, %15.0'i katılmıyorum, %14.5'i hiç katılmıyorum

görüşünü belirtmişlerdir. Her ne kadar halkın yüzde 56.3'ü gibi bir çoğunluğunun polisin temel haklara ve özgürlüklere saygılı olduğunu belirtmiş olsalar da böyle önemli bir konuda halkın üçte birinin polisin temel haklara ve özgürlüklere önem vermediğini düşünüyor olması çok dikkat çekici bulunmuştur. Bu konuda polisin varsa eksiklerini gidermesi veya bu yönde vatandaşın algısını düzeltmeye çalışması önem arz etmektedir. Son dönemde, özellikle karakol nezarethanelerinde konulan kamera sisteminin yararlı olduğu değerlendirilmektedir.

Polisin % 79.3'ü “Karakol polisi olarak, aşağıda belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem veririm.” ifadesine tamamen katılıyorum, %15.9'u çoğunlukla katılıyorum, %1.2'si fikrim yok, %2.7'si katılmıyorum, %0.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %95.2'si temel haklara ve özgürlüklere önem verdiğini ifade ederken, halkın %56.3'ü polisin temel haklara ve özgürlüklere önem verdiğini ifade etmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde, “Gereksinim duyduğumda karakol polisini çekinmeden ararım.” ifadesine halkın %58.6'sı tamamen katılıyorum, %24.5'i çoğunlukla katılıyorum, %2.9'u fikrim yok, %9.1'i katılmıyorum, %4.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Halkın %83.1'nin gereksinim duyduğunda karakol polisini çekinmeden araması, polisin güven verdiğini göstermektedir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Vatandaş gereksinim duyduğunda karakolumuzu çekinmeden arar.” ifadesine polisin %58.7'si tamamen katılıyorum, %22.9'u çoğunlukla katılıyorum, %7.3'ü fikrim yok, %9.7'si katılmıyorum, %1.5'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %81.6'sı vatandaş gereksinim

duyduğunda karakolumuzu çekinmeden aradığını, halkın da %83.1'i aradığını ifade etmiştir.

Halkın % 47.0'si “Karakolda kendimi güvende hissederim.” ifadesine tamamen katılıyorum, %26.8'i çoğunlukla katılıyorum, %7.9'u fikrim yok, %9.6'sı katılmıyorum, %8.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak halkın büyük bir kesiminin (%73.8'nin) karakolda kendini güvende hissediyor olması, polisin geliştiğini, daha profesyonelleştiğini, eğitim faaliyetlerinin sonuç verdiğini göstermektedir. Bununla birlikte, halkın da, kendi hak ve özgürlüklerinin daha çok bilincine varmasının da bu güvenin oluşmasında katkısı olduğu düşünülmektedir. Ayrıca Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü'nün (1995) doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, Halkın %30'u karakola gitmekten çekinmektedir (Aksoy, 1995, 198). Buda gösteriyor ki, araştırmanın bulguları, polisin büyük bir gelişme içinde olduğunu göstermektedir.

Polisin % 52.4'ü “Vatandaş karakolda kendini güvende hissediyor.” ifadesine tamamen katılıyorum, %26.8'i çoğunlukla katılıyorum, %9.1'i fikrim yok, %10.0'u katılmıyorum, %1.8'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %79.2'si vatandaşın karakolda kendini güvende hissettiğini, Halkın %73.8'i güvende hissettiğini ifade etmektedir.

Tablo 10 incelendiğinde, “Herhangi bir yardım talebimde, karakol ekiplerinin olay yerine gelme süresini makul buluyorum.” ifadesine halkın %26.7'si tamamen katılıyorum, %23.0'ü çoğunlukla katılıyorum, %8.8'i fikrim yok, %25.2'si katılmıyorum, %16.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Sonuç olarak,

halkın %41.6'sı karakol ekiplerinin olay yerine gelme süresini makul bulmadığını ifade etmiştir. Bunda en önemli faktör olarak, personel ve araç yetersizliği olarak görülmektedir. Gerçektende, EGM Personel Daire Başkanlığı'nın yaptığı çalışmada, Emniyet Örgütü'nün bir personelinin hizmet verdiği vatandaş sayısının 330 civarında olduğu, ancak Avrupa Birliği standardının 250 kişiye bir polis olduğu belirlenmiştir. Son dönemde yapılan personel sayısındaki artışlarla beraber, geliştirilen araç/gereç olanakları da ilerisi için umut vericidir.

Tablo 11 incelendiğinde, “Herhangi bir yardım talebi olduğunda, ekiplerimizin olay yerine gitme süresini makul buluyorum.” ifadesine polisin %53.0'ü tamamen katılıyorum, %32.9'u çoğunlukla katılıyorum, %3.6'sı fikrim yok, %6.2'si katılmıyorum, %3.0'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %82.9'u herhangi bir yardım talebi olduğunda, ekiplerimizin olay yerine gitme süresini makul bulduğunu, halkın da %49.7'si bu süreyi makul bulduğu ifade etmişlerdir.

Halkın % 20.4'ü “Yaptığım başvurularda suçlarına aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süresini makul buluyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %17.9'u çoğunlukla katılıyorum, %16.7'si fikrim yok, %26.5'i katılmıyorum, %18.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir.

Polisin % 36.8'i “Vatandaşın yaptığı başvurularda suçlarına aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına” yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süremizi makul buluyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %38.9'u çoğunlukla katılıyorum, %7.6'sı fikrim yok, %11.7'si katılmıyorum, %5.0'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %75.7'si vatandaşın yaptığı başvurularda suçlarına

aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süresini makul bulduğunu, halkın da, %34.6'sı bu süreyi makul bulmaktadır.

Tablo 10 incelendiğinde, “Karakolların verdiği hizmetlerden memnunum.” ifadesine halkın %27.6'sı tamamen katılıyorum, %30.8'i çoğunlukla katılıyorum, %9.5'i fikrim yok, %24.0'ü katılmıyorum, %8.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Bu sonuç gösteriyor ki, önceki bulgularla birlikte değerlendirildiğinde, karakolların verdiği hizmetle genel olarak vatandaşın memnuniyetini kazandığı anlaşılmıştır.

Tablo 11 incelendiğinde, “Karakolun verdiği hizmetlerden memnunum.” ifadesine polisin %44.0'ü tamamen katılıyorum, %30.5'i çoğunlukla katılıyorum, %9.7'si fikrim yok, %10.1'i katılmıyorum, %5.5'ı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %74.5'i karakolun verdiği hizmetlerden memnu olduğunu ifade ederken, halkın da %58.4'ü verilen hizmetlerden memnun olduğunu ifade etmiştir.

Halkın “Hizmet Sonrası Değerlendirmeye ilişkin memnuniyeti” Tablo 12’de belirtilmiştir.

5.1.9. Halkın Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Karakoldaki işlemlerimden sonra POLİS hakkındaki düşüncelerim daha olumlu yönde gelişmiştir.	119	29.2	124	30.4	67	16.4	60	14.7	38	9.3	408	100.0

Tablo 12: Halkın Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Polisin “Hizmet Sonrası Değerlendirmeye ilişkin kendi algısı” Tablo 13’da belirtilmiştir.

5.1.10. Polisin Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Karakol hizmetlerinden yararlanan vatandaşın polis hakkındaki düşünceleri olumlu yönde gelişmiştir.	150	44.0	104	30.5	33	9.7	35	10.3	19	5.6	341	100.0

Tablo 13: Polisin Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyet Düzeyi

Tablo 12 incelendiğinde, “Karakoldaki işlemlerimden sonra POLİS hakkındaki düşüncelerim daha olumlu yönde gelişmiştir.” ifadesine halkın %29.2’si tamamen katılıyorum, %30.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %16.4’ü fikrim yok, %14.7’si katılmıyorum, %9.3’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Bu sonuçla, polisin kuracağı iletişim, halkın memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Tablo 13 incelendiğinde, “Karakol hizmetlerinden yararlanan vatandaşın polis hakkındaki düşünceleri olumlu yönde gelişmiştir” ifadesine polisin %44.0’ü tamamen katılıyorum, %30.5’i çoğunlukla katılıyorum, %9.7’si fikrim yok, %10.3’ü katılmıyorum, %5.6’sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisin %74.5

vatandaşın karakoldaki işlemlerden sonra polis hakkındaki düşünceleri daha olumlu yönde geliştiğini ifade ederken, halkın da %59.6'si düşüncelerin daha olumlu olduğunu ifade etmiştir. Bu bulgu, halkın polis ile muhatap olduğu ölçüde ki memnuniyetini göstermektedir. Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü'nün (1995) Doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, halkın %86'sı polis örgütünü çok az tanıdığını ifade etmiştir (Aksoy, 1995, 199). Bu sonuçta tanıtım faaliyetlerinin eksikliğini göstermektedir.

5.2. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polisin İş Doyumuna Ait Bulgular

Polisin iş doyumuna ilişkin bulgular her bir faktöre ait maddeler bir araya getirilerek kategorileştirilmiş, frekans ve yüzdeleri verilerek betimlenmiş ve yorumlanmıştır. Bu kategoriler “İş Memnuniyeti”, “Mevzuata ve Uygulama İlişkin Durum”, “Yönetici Davranışları Memnuniyeti”, “İmaj Memnuniyeti”, “Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyeti”, “Alınan Ücret Memnuniyeti”, “İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyeti”, Sosyal Olanaklar Memnuniyeti” ve “Eğitim Memnuniyeti”dir.

Polisin “İş Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 14’de belirtilmiştir.

5.2.1. Polisin İş Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%		n	%	N	%	n
1. Emniyet teşkilatında çalışmaktan memnunum.	106	31.1	114	33.4	15	4.4	72	21.1	34	10.0	341	100.0
2. Görev yaptığım birimde çalışmaktan memnunum.	79	23.0	89	25.9	19	5.5	83	24.1	74	21.5	344	100.0
	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	N	%	n	%		n	%	N	%	n
3. Yakın çevreme polis olmalarını öneririm.	67	19.5	60	19.4	36	10.5	76	22.2	104	30.3	343	100.0
4. Anlamlı ve önemli bir iş/görev yaptığımı düşünüyorum.	143	41.6	85	24.7	41	11.9	48	14.0	27	7.8	344	100.0
5. Geleceğimi güvende hissediyorum.	77	22.4	62	18.1	35	10.2	94	27.4	75	21.7	343	100.0
6. Çalışma sistemimizden memnunum.	60	17.5	62	18.1	26	7.6	118	34.5	76	22.2	342	100.0
7. Aynı görevi paylaştığım kişilerle aramda adil bir görev dağılımı vardır.	47	13.9	65	19.2	34	9.9	81	23.9	112	33.0	339	100.0
8. Çalıştığım birim, yeteneklerime ve eğitim durumuma uygundur.	58	16.9	68	19.8	31	9.0	70	20.3	117	34.0	344	100.0
9. Çalıştığım ortam sağlığım açısından sakıncalı değildir.	71	20.8	69	20.2	35	10.2	83	24.1	84	24.6	342	100.0
10. Ek görevler iş hayatımı olumsuz etkilemektedir.	177	52.2	58	17.1	13	3.8	40	11.8	51	15.0	339	100.0

Tablo 14: Polisin İş Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

Polisin %31.1’i “Emniyet teşkilatında çalışmaktan memnunum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %33.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %4.4’ü fikrim yok, %21.1’i katılmıyorum, %10.0’u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin % 64.5

Emniyet Teşkilatı'nda çalışmaktan memnun olduğunu, üçte biride memnun olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 14 incelendiğinde, “Görev yaptığım birimde çalışmaktan memnunum.” ifadesine polisin %23.0'ü tamamen katılıyorum, %25.9'u çoğunlukla katılıyorum, %5.5'i fikrim yok, %24.1'i katılmıyorum, %21.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %48.9'u çalıştığı birimden memnun, %45.5'de memnun olmadığı görülmüştür. Polislerin %64.5'u Emniyet Teşkilatı'nda çalışmaktan memnun iken, %48.9'u çalıştığı birimden memnun olması istihdam sisteminin gözden geçirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca bu birimlerin çalışma şartlarının zorluğu bu sonuca etki ettiği düşünülmektedir.

Polisin % 19.5'i “Yakın çevreme polis olmalarını öneririm.” ifadesine tamamen katılıyorum, %19.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %10.5'i fikrim yok, %22.2'si katılmıyorum, %30.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %52.5'u yakın çevresine polis olmayı önermemektedir. Bu oranın yüksek olmasının en önemli nedenini çalıştığı birimden memnun olunmaması etkili olabileceği düşünülmektedir

Tablo 14 incelendiğinde, “Anlamli ve önemli bir iş/görev yaptığımı düşünüyorum.” ifadesine polisin %41.6'sı tamamen katılıyorum, %24.7'si çoğunlukla katılıyorum, %11.9'u fikrim yok, %14.0'ü katılmıyorum, %7.8'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polis merkezlerinde çalışan katılımcıların %66.3'nün anlamli ve önemli bir iş yaptığına inandığı görülmektedir. Emniyet Teşkilatı'nda çalışmaktan memnun olanların oranı ile anlamli ve önemli bir iş yaptığına inananların oranı paralellik göstermektedir.

Polisin %22.4'ü “Geleceğimi güvende hissediyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %18.1'i çoğunlukla katılıyorum, %10.2'si fikrim yok, %27.4'ü katılmıyorum, %21.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Geleceğini güvende hissedenler (40.5) ile hissetmeyenlerin oranı (49.1) hemen hemen paralellik göstermektedir.

Tablo 14 incelendiğinde, “Çalışma sistemimizden memnunuz.” ifadesine polisin %17.5'i tamamen katılıyorum, %18.1'i çoğunlukla katılıyorum, %7.6'sı fikrim yok, %34.5'i katılmıyorum, %22.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Çalışma sisteminden memnun olmayanların oranı %56,7 dir. Bu sonuç biriminden memnun olmamaya etken olabilmektedir.

Polisin %13.9'u “Aynı görevi paylaştığım kişilerle aramda adil bir görev dağılımı vardır.” ifadesine tamamen katılıyorum, %19.2'si çoğunlukla katılıyorum, %9.9'u fikrim yok, %23.9'u katılmıyorum, %33.0'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %56.9 birim içinde adil görev dağılımı olmadığını ifade etmektedir.

Tablo 14 incelendiğinde, “Çalıştığım birim, yeteneklerime ve eğitim durumuma uygundur.” ifadesine polisin %16.9'u tamamen katılıyorum, %19.8'i çoğunlukla katılıyorum, %9.0'u fikrim yok, %20.3'ü katılmıyorum, %34.0'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polisleri %54.7'si çalıştığı birim, yeteneklerine ve eğitim durumuna uygun olmadığını ifade etmiştir. Bu bulgu, birimden memnuniyetsizliğe etki eden önemli bir faktör olabileceği değerlendirilmektedir.

Polisin % 20.8'i "Çalıştığım ortam sağlığım açısından sakıncalı değildir." ifadesine tamamen katılıyorum, %20.2'si çoğunlukla katılıyorum, %10.2'si fikrim yok, %24.1'i katılmıyorum, %24.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin % 48,7'si çalıştığı ortamın sağlıklı olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 14 incelendiğinde, "Ek görevler iş hayatımı olumsuz etkilemektedir." ifadesine polisin %52.2'si tamamen katılıyorum, %17.1'i çoğunlukla katılıyorum, %3.8'i fikrim yok, %11.8'i katılmıyorum, %15.0'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %69.3'ü ek görevlerin iş hayatını olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Bu oran ek görevler ile ilgili büyük bir huzursuzluğu göstermektedir.

Polisin "Mevzuata ve Uygulama İlişkin Durumuna ilişkin iş doyumu düzeyi"

Tablo 15'de belirtilmiştir.

5.2.2. Polisin Mevzuata ve Uygulama İlişkin Duruma Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Polisin yetki ve görevleri ile ilgili mevzuat polisin görevini başarı ile yapması için yeterlidir.	43	12.6	71	20.8	42	12.3	96	28.1	90	26.3	342	100.0
2. Terfi sitemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.	26	7.6	38	11.1	53	15.5	75	21.9	150	43.9	342	100.0
3. Terfi sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.	26	7.6	30	8.7	54	15.7	69	20.1	165	48.0	344	100.0
4. Tayin sistemin/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.	25	7.3	33	9.6	33	9.6	87	25.2	165	48.1	343	100.0
5. Tayin sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.	25	7.3	25	7.3	24	7.0	67	19.4	203	59.0	344	100.0
6. Ödüllendirme sistemin/mevzuatına	10	2.9	16	4.7	15	4.4	80	23.3	222	64.7	343	100.0

tatmin edici/yeterli buluyorum.												
7. Ödüllendirme sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.	13	3.8	11	3.2	19	5.6	76	22.2	223	65.2	342	100.0
8. Disiplin tüzüğünü tatmin edici/yeterli buluyorum.	46	13.4	52	15.2	50	14.6	71	20.7	124	36.2	343	100.0
	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9. Disiplin tüzüğünün adil uygulandığını düşünüyorum.	34	9.9	31	9.0	34	9.9	79	23.0	165	48.1	343	100.0

Tablo 15 Polisin Mevzuata ve Uygulama İlişkin Duruma Ait İş Doyumu

Düzeyi

Polisin %12.6'sı "Polisin yetki ve görevleri ile ilgili mevzuat polisin görevini başarı ile yapması için yeterlidir." ifadesine tamamen katılıyorum, %20.8'i çoğunlukla katılıyorum, %12.3'ü fikrim yok, %28.1'i katılmıyorum, %26.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %54.4'ü polisin yetki ve görevleri ile ilgili mevzuatın polisin görevini başarı ile yapması için yeterli olmadığı ifade etmektedir.

Tablo 15 incelendiğinde, "Terfi sitemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum." ifadesine polisin %7.6'sı tamamen katılıyorum, %11.1'i çoğunlukla katılıyorum, %15.5'i fikrim yok, %21.9'u katılmıyorum, %43.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %65.8'iterfi sistemini yeterli bulmamaktadır.

Polisin % 7.6'sı "Terfi sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum." ifadesine tamamen katılıyorum, %8.7'si çoğunlukla katılıyorum, %15.7'si fikrim yok, %20.1'i katılmıyorum, %48.0'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %68.1'i terfi sisteminin adil olmadığını ifade etmektedir.

Tablo 15 incelendiğinde, “Tayin sistemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.” ifadesine polisin %7.3’ü tamamen katılıyorum, %9.6’sı çoğunlukla katılıyorum, %9.6’sı fikrim yok, %25.2’si katılmıyorum, %48.1’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %73.3’ü tayin sistemini yeterli bulmamaktadır.

Polisin %7.3’ü “Tayin sistemini adil uygulandığını düşünüyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %7.3’ü çoğunlukla katılıyorum, %7.0’si fikrim yok, %19.4’ü katılmıyorum, %59.0’u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %78.4’ü tayin sisteminin adil uygulanmadığını düşünmektedir.

Tablo 15 incelendiğinde, “Ödüllendirme sistemini/mevzuatına tatmin edici/yeterli buluyorum.” ifadesine polisin %2.9’u tamamen katılıyorum, %4.7’si çoğunlukla katılıyorum, %4.4’ü fikrim yok, %23.3’ü katılmıyorum, %64.7’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %88’nin ödüllendirme sisteminin yeterli olmadığını ifade etmektedir.

Polisin %3.8’i “Ödüllendirme sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %3.2’si çoğunlukla katılıyorum, %5.6’sı fikrim yok, %22.2’si katılmıyorum, %65.2’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %87.4’ü ödüllendirme sisteminin adil uygulanmadığını düşünmektedir.

Tablo 15 incelendiğinde, “Disiplin tüzüğünü tatmin edici/yeterli buluyorum.” ifadesine polisin %13.4’ü tamamen katılıyorum, %15.2’si çoğunlukla katılıyorum, %14.6’sı fikrim yok, %20.7’si katılmıyorum, %36.2’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin % 59.9’unun disiplin tüzüğünün yeterli olmadığını ifade etmektedir.

Polisin % 9.9’u “Disiplin tüzüğünün adil uygulandığını düşünüyorum.” ifadesine tamamen katılıyorum, %9.0’u çoğunlukla katılıyorum, %9.9’u fikrim yok, %23.0’ü katılmıyorum, %48.1’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %71.1’i disiplin tüzüğünün adil uygulanmadığını ifade etmiştir.

Polisin “Yönetici Davranışları Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 16’de belirtilmiştir.

5.2.3. Polisin Yönetici Davranışları Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Üstlerim işimi başarıyla yapmam için gerekli rehberliği/liderliği sağlar.	49	14.3	68	19.8	34	9.9	82	23.9	110	32.1	343	100.0
2. Üstlerim çalışanlar arasındaki çatışmaları zamanında çözümler.	35	10.3	66	19.4	49	14.4	90	26.4	100	29.4	340	100.0
3. Üstlerim adil ve tarafsız davranır.	33	9.6	87	25.3	42	12.2	83	24.1	99	28.8	344	100.0
4. Üstlerim bana güvenir.	81	23.5	79	23.0	88	25.6	47	13.7	49	14.2	344	100.0
5. Üstlerim başarılı işlerimi takdir eder.	56	16.2	92	26.7	48	13.9	78	22.6	71	20.6	345	100.0
6. Üstlerim mutlu ve üzüntülü günlerimde yanımda olur.	39	11.4	63	18.4	41	12.0	83	24.2	117	34.1	343	100.0
7. Üstlerim işimle ilgili haklı olduğum sorunlarda beni destekler.	38	11.1	55	16.0	47	13.7	105	30.6	98	28.6	343	100.0
8. Üstlerim işle ilgili düşüncelerimi dikkate alır.	41	12.1	62	18.2	46	13.5	95	27.9	96	28.2	340	100.0
9. Gereksinim duyduğumda	77	22.3	69	20.0	25	7.2	85	24.6	89	25.8	345	100.0

üstlerime kendimi rahatlıkla ifade edebilirim.												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tablo 16: Polisin Yönetici Davranışları Memnuniyetine Ait İş Doyumu

Düzeyi

Polisin %14.3'ü "Üstlerim işimi başarıyla yapmam için gerekli rehberliği/liderliği sağlar." ifadesine tamamen katılıyorum, %19.8'i çoğunlukla katılıyorum, %9.9'u fikrim yok, %23.9'u katılmıyorum, %32.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %56'sı üstlerinin gerekli rehberliği sağlamadığını ifade etmektedir.

Tablo 16 incelendiğinde, "Üstlerim çalışanlar arasındaki çatışmaları zamanında çözümler." ifadesine polisin %10.3'ü tamamen katılıyorum, %19.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %14.4'ü fikrim yok, %26.4'ü katılmıyorum, %29.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %55.8'i üstlerinin çatışmaları çözemediğini ifade etmektedir.

Polisin % 9.6'sı "Üstlerim adil ve tarafsız davranır." ifadesine tamamen katılıyorum, %25.3'ü çoğunlukla katılıyorum, %12.2'si fikrim yok, %24.1'i katılmıyorum, %28.8'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %52.9'u üstlerinin adil davranmadığını inanmaktadır.

Tablo 16 incelendiğinde, "Üstlerim bana güvenir." ifadesine polisin %23.5'i tamamen katılıyorum, %23.0'ü çoğunlukla katılıyorum, %25.6'sı fikrim yok, %13.7'si katılmıyorum, %14.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %46.5'unun üstlerinin kendilerine güvendiğini ifade etmektedir.

Polisin %16.2'si "Üstlerim başarılı işlerimi takdir eder." ifadesine tamamen katılıyorum, %26.7'si çoğunlukla katılıyorum, %13.9'u fikrim yok, %22.6'sı katılmıyorum, %20.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Üstlerin başarılı işleri takdir ettiğini ve etmediğini düşünenlerin oranları aynı düzeyde bulunmuştur.

Tablo 16 incelendiğinde, "Üstlerim mutlu ve üzüntülü günlerimde yanımda olur." ifadesine polisin %11.4'ü tamamen katılıyorum, %18.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %12.0'si fikrim yok, %24.2'si katılmıyorum, %34.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin yarısından fazlası (%58.3) üstlerinin mutlu ve üzüntülü günlerinde yanında olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Polisin %11.1'i "Üstlerim işimle ilgili haklı olduğum sorunlarda beni destekler." ifadesine tamamen katılıyorum, %16.0'sı çoğunlukla katılıyorum, %13.7'si fikrim yok, %30.6'sı katılmıyorum, %28.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin yarısından fazlası (%59.2) işiyle ilgili haklı olduğu konularda üstlerinin desteğini alamadıklarını ifade etmiştir.

Tablo 16 incelendiğinde, "Üstlerim işle ilgili düşüncelerimi dikkate alır." ifadesine polisin %12.1'i tamamen katılıyorum, %18.2'si çoğunlukla katılıyorum, %13.5'i fikrim yok, %27.9'u katılmıyorum, %28.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %56.1'i işle ilgili düşüncelerinin üstlerinin tarafından dikkate alınmadığı ifade etmiştir.

Polisin %22.3'ü "Gereksinim duyduğumda üstlerime kendimi rahatlıkla ifade edebilirim." ifadesine tamamen katılıyorum, %20.0'si çoğunlukla katılıyorum, %7.2'si fikrim yok, %24.6'sı katılmıyorum, %25.8'i hiç katılmıyorum görüşünü

belirtmişlerdir. Polislerin %50.4'ü gereksinim duyduğunda üstlerine kendilerini ifade edemediklerini belirtmişlerdir.

Polisin “İmaj Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 17’de belirtilmiştir.

5.2.4. Polisin İmaj Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%
1. Mesleğime toplumda değer verilmektedir.	59	17.2	72	21.0	37	10.8	105	30.6	70	20.4	343	100.0

Tablo 17: Polisin İmaj Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

Polisin %17.2’si “Mesleğime toplumda değer verilmektedir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %21.0’i çoğunlukla katılıyorum, %10.8’i fikrim yok, %30.6’sı katılmıyorum, %20.4’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %51’i polislik mesleğine toplumun yeteri düzeyde değer vermediğini düşünmektedir. Ayrıca, Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü’nün (1995) doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, halkın %84’ü suçların önlenmesinde polise güvendiğini ifade etmiştir. Araştırmanın bulgusu ve bu sonuç halkın yüksek bir oranının polise güvendiğini ifade etmesine karşın, polisin bunu çok iyi algılayamadığını göstermektedir (EGM, 1995).

Polisin “Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 18’de belirtilmiştir.

5.2.5. Polisin Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyetine Ait İş Doyumu

Düzeyi.

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Hizmet taşıtlarının sayı açısından yeterli olduğunu düşünüyorum.	16	4.7	39	11.3	17	4.9	83	24.1	189	54.8	344	100.0
2. Hizmet taşıtlarına yeterli yakıt alınabilmektedir.	14	4.1	24	7.0	9	2.6	83	24.1	215	62.3	345	100.0
3. Arızalanan ekip taşıtlarının tamir ve bakımı için geçen süreyi uygun buluyorum.	12	3.5	17	4.9	23	6.7	74	21.5	218	63.4	344	100.0
4. Birimimizdeki bilgisayar, toner, kağıt vs. araç gereç sıkıntısı yaşanmamaktadır.	37	10.8	46	13.4	38	11.0	63	18.3	160	46.5	344	100.0

Tablo 18: Polisin Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyetine Ait İş Doyumu

Düzeyi.

Polisin %4.7'si "Hizmet taşıtlarının sayı açısından yeterli olduğunu düşünüyorum." ifadesine tamamen katılıyorum, %11.3'ü çoğunlukla katılıyorum, %4.9'u fikrim yok, %24.1'i katılmıyorum, %54.8'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 78.9'u hizmet taşıtlarının yeterli olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 18 incelendiğinde, "Hizmet taşıtlarına yeterli yakıt alınabilmektedir." ifadesine polisin %4.1'i tamamen katılıyorum, %7.0'si çoğunlukla katılıyorum, %2.6'sı fikrim yok, %24.1'i katılmıyorum, %62.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %86.4'ü taşıtlara yeterli yakıt alınmadığını ifade etmektedir.

Polisin %3.5'i "Arızalanan ekip taşıtlarının tamir ve bakımı için geçen süreyi uygun buluyorum." ifadesine tamamen katılıyorum, %4.9'u çoğunlukla katılıyorum, %6.7'si fikrim yok, %21.5'i katılmıyorum, %63.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %84.9'u arızalanan taşıtların tamir ve bakımı için geçen sürenin uzun olduğunu ifade etmektedirler.

Tablo 18 incelendiğinde, "Birimimizdeki bilgisayar, toner, kağıt vs. araç gereç sıkıntısı yaşanmamaktadır." ifadesine polisin %10.8'i tamamen katılıyorum, %13.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %11.0'i fikrim yok, %18.3'ü katılmıyorum, %46.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %64.8'i birimlerinde araç gereç sıkıntısı olduğunu ifade etmektedir.

Polisin "Alınan Ücret Memnuniyeti"ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 19'de belirtilmiştir.

5.2.6. Polisin Alınan Ücret Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1. Aldığım maaş tatmin edicidir.	52	15.4	100	29.6	9	2.7	96	28.4	81	24.0	338	100.0
2. Emekli olduğumda alacağım emekli maaşı ve ikramiyenin yeterli olduğunu düşünüyorum.	12	3.5	29	8.5	6	1.8	54	15.9	239	70.3	340	100.0

Tablo 19 Polisin Alınan Ücret Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

Polisin %15.4'ü "Aldığım maaş tatmin edicidir." ifadesine tamamen katılıyorum, %29.6'sı çoğunlukla katılıyorum, %2.7'si fikrim yok, %28.4'ü katılmıyorum, %24.0'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin

%52.4'ü aldığı ücretten memnun değildir. Doğan (2005), “İlköğretim okulu müdür yardımcılarının iş doyumu” konulu araştırmada, 42 devlet ilköğretim okulunda görev yapan 87 müdür yardımcısıyla çalışılmış, müdür yardımcılarının aldıkları ücret açısından iş doyumlarının yüksek olmadığı ve bu durumun iş doyum düzeylerine yansıdığı ifade edilmiştir. Aydın, (2006) “Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş doyumu” konulu araştırmada, tüm öğretmenlerin ücretini hak ettiğinden az bulmasından dolayı iş doyumunu düşürdüğü bulmuştur. Araştırmanın bulgusu ile bu iki sonuç, polisin ve eğitim kurumlarının ücret ile ilgili iş doyumu sonuçları paralellik göstermektedir.

Tablo 19 incelendiğinde, “Emekli olduğumda alacağım emekli maaşı ve ikramiye'nin yeterli olduğunu düşünüyorum.” ifadesine polisin %3.5'i tamamen katılıyorum, %8.5'i çoğunlukla katılıyorum, %1.8'i fikrim yok, %15.9'u katılmıyorum, %70.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %86.2'si emekli maaşının ve ikramiye'nin yeterli olmadığını ifade etmiştir.

Polisin “İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 20’de belirtilmiştir.

5.2.7. Polisin İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
1. Birimimde duyurular, açık bir biçimde zamanında yapılır.	57	16.8	84	24.8	42	12.4	87	25.2	69	20.4	339	100.0

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
2. Birimimde işbirliği ve yardımlaşma önemli değerlerdir.	66	19.5	85	25.1	54	15.9	76	22.4	58	17.1	339	100.0
3. Beraber çalıştığımız arkadaşlarımız mutlu ve üzüntülü günlerde birbirine destek olur.	57	16.9	103	30.6	32	9.5	90	26.7	55	16.3	337	100.0
4. Mesai haricinde çalışma arkadaşlarımla sosyal aktivitelere katılırım.	22	6.5	42	12.4	24	7.1	91	26.8	160	47.2	339	100.0
5. Mesai dışında sinema, tiyatro gibi sosyal ve spor etkinliklere giderim.	27	7.9	43	12.6	16	4.7	84	24.7	170	50.0	340	100.0
6. İş dışında aileme zaman ayıracak yeterli vakit bulurum.	26	7.6	63	18.5	22	6.5	105	30.8	125	36.7	341	100.0
7. İzinlerimi istediğimde kullanabilirim.	49	14.5	51	15.0	20	5.9	103	30.4	116	34.2	339	100.0
8. Özel yaşamımı iş yaşamımı etkiler.	41	12.1	52	15.3	29	8.6	85	25.1	132	38.9	339	100.0

Tablo 20 Polisin İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyetine Ait İş

Doyumu Düzeyi

Polisin %16.8'i "Birimimde duyurular, açık bir biçimde zamanında yapılır." ifadesine tamamen katılıyorum, %24.8'i çoğunlukla katılıyorum, %12.4'ü fikrim yok, %25.2'si katılmıyorum, %20.4'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin yarıya yakını birimindeki duyuruların açık bir biçimde zamanında yapıldığını ifade etmiştir.

Tablo 20 incelendiğinde, “Birimimde işbirliği ve yardımlaşma önemli değerlerdir.” ifadesine polisin %19.5’i tamamen katılıyorum, %25.1’i çoğunlukla katılıyorum, %15.9’u fikrim yok, %22.4’ü katılmıyorum, %17.1’i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %44.6’sı işbirliği ve dayanışmayı önemli görmektedir.

Polisin %16.9’u “Beraber çalıştığımız arkadaşlarımız mutlu ve üzüntülü günlerde birbirine destek olur.” ifadesine tamamen katılıyorum, %30.6’sı çoğunlukla katılıyorum, %9.5’i fikrim yok, %26.7’si katılmıyorum, %16.3’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 47.5’i çalıştığı arkadaşlarıyla mutlu ve üzüntülü günlerde birbirine destek olduğunu ifade etmektedirler.

Tablo 20 incelendiğinde, “Mesai haricinde çalışma arkadaşlarımla sosyal aktivitelere katılırım.” ifadesine polisin %6.5’i tamamen katılıyorum, %12.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %7.1’i fikrim yok, %26.8’i katılmıyorum, %47.2’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %74’ü mesai haricinde çalışma arkadaşlarıyla sosyal aktivitelere katılmadığını ifade etmiştir. Doğan (2005), “İlköğretim okulu müdür yardımcılarının iş doyumu” konulu araştırmada, 42 adet devlet ilköğretim okulunda görev yapan 87 müdür yardımcısıyla çalışılmıştır. Müdür yardımcılarının iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler içerisinde bulundukları, arkadaşlarına değer verdikleri ve onların da kendisine değer verdiği, iş dışında bir birlerini ziyaret ettikleri ve iş arkadaşlarıyla önemli bir sorun yaşamadıkları anlaşılmaktadır.

Polisin %7.9’u “Mesai dışında sinema, tiyatro gibi sosyal ve spor etkinliklere giderim.” ifadesine tamamen katılıyorum, %12.6’sı çoğunlukla katılıyorum, %4.7’si fikrim yok, %24.7’si katılmıyorum, %50.0’si hiç katılmıyorum görüşünü

belirtmişlerdir. Polislerin %74.7'si mesai dışında sosyal ve sportif etkinliklere katılmıyorum ifadesini kullanmıştır.

Tablo 20 incelendiğinde, “İş dışında aileme zaman ayıracak yeterli vakit bulurum.” ifadesine polisin %7.6'sı tamamen katılıyorum, %18.5'i çoğunlukla katılıyorum, %6.5'i fikrim yok, %30.8'i katılmıyorum, %36.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 67.5'i iş dışında ailesine ayıracak yeterli zamanı bulamadığını ifade etmiştir.

Polisin %14.5'i “İzinlerimi istediğimde kullanabilirim.” ifadesine tamamen katılıyorum, %15.0'i çoğunlukla katılıyorum, %5.9'u fikrim yok, %30.4'ü katılmıyorum, %34.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 64.6'sı izinleri istediğinde kullanamadığını ifade etmiştir.

Tablo 20 incelendiğinde, “Özel yaşantım iş yaşamımı etkiler.” ifadesine polisin %12.1'i tamamen katılıyorum, %15.3'ü çoğunlukla katılıyorum, %8.6'sı fikrim yok, %25.1'i katılmıyorum, %38.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %64'ü özel yaşamının iş yaşamını etkilemediğini ifade etmiştir.

Polisin “Sosyal Olanaklar Memnuniyeti”ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo

21’de belirtilmiştir.

5.2.8. Polisin Sosyal Olanaklar Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1. Kurumumuzun sportif etkinlik olanakları yeterlidir.	12	3.5	17	5.0	30	8.8	66	19.4	216	63.3	341	100.0
2. Kurumumuzun kantin hizmetleri yeterlidir.	19	5.6	31	9.1	65	19.1	67	19.7	158	46.5	340	100.0
3. Kurumumuzun yemekhane hizmetleri yeterlidir.	14	4.1	13	3.8	56	16.5	65	19.1	192	56.5	340	100.0
4. Ek görevlerde dağıtılan kumpanyalar yeterlidir.	23	6.8	37	10.7	25	7.4	85	25.0	170	50.0	340	100.0
5. Kurumumuzun kreş olanakları yeterlidir.	11	3.2	7	2.1	90	26.4	55	16.1	178	52.2	341	100.0
6. Polis evi imkanları yeterlidir.	9	2.6	12	3.5	68	19.7	59	17.3	193	56.6	341	100.0
7. Teşkilatımızın kampları yeterlidir.	10	2.9	15	4.4	66	19.4	67	19.6	183	53.7	341	100.0
8. Teşkilatımızın lojman olanakları yeterlidir.	9	2.6	10	2.9	41	12.1	62	18.2	218	64.1	340	100.0
9. Lojmanlar adil dağıtılmaktadır.	14	4.1	15	4.4	52	15.2	67	19.6	194	56.7	342	100.0
10. Servis hizmetleri ihtiyaçları karşılamaktadır.	10	2.9	15	4.4	54	15.8	50	14.6	213	62.3	342	100.0
11. Düğün, hastalık, ölüm vb. durumlarda teşkilatımız destek sağlar.	27	7.9	46	13.5	57	16.7	92	27.0	119	34.9	341	100.0
12. Polis sandığının hizmetinden memnunum.	35	10.4	22	6.5	56	16.6	74	21.9	151	44.7	338	100.0
13. Teşkilatımızın sağlık hizmetleri gereksinimlerimi karşılamaktadır.	71	20.8	59	17.3	36	10.6	77	22.3	98	28.7	341	100.0
14. Kurumumdaki rehberlik-danışmanlık yardım hizmetlerinden rahatlıkla yararlanabiliyorum.	23	6.8	22	6.5	76	22.4	53	15.6	166	48.1	340	100.0

Tablo 21 Polisin Sosyal Olanaklar Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

Polisin %3.5'i "Kurumumuzun sportif etkinlik olanakları yeterlidir." ifadesine tamamen katılıyorum, %5.0'i çoğunlukla katılıyorum, %8.8'i fikrim yok, %19.4'ü katılmıyorum, %63.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %82.7'si sportif etkinlik olanaklarının yeterli olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 21 incelendiğinde, "Kurumumuzun kantin hizmetleri yeterlidir." ifadesine polisin %5.6'sı tamamen katılıyorum, %9.1'i çoğunlukla katılıyorum, %19.1'i fikrim yok, %19.7'si katılmıyorum, %46.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 76.2'si kantin olanaklarının yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Polisin %4.1'i "Kurumumuzun yemekhane hizmetleri yeterlidir." ifadesine tamamen katılıyorum, %3.8'i çoğunlukla katılıyorum, %16.5'i fikrim yok, %19.1'i katılmıyorum, %56.5'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 76.6'sı yemekhane hizmetlerinin yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 21 incelendiğinde, "Ek görevlerde dağıtılan kumpanyalar yeterlidir." ifadesine polisin %6.8'i tamamen katılıyorum, %10.7'si çoğunlukla katılıyorum, %7.4'ü fikrim yok, %25.0'i katılmıyorum, %50.0'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %75'i ek görevlerde dağıtılan kumanyaların yetersiz olduğunu ifade etmektedir.

Polisin %3.2'si "Kurumumuzun kreş olanakları yeterlidir." ifadesine tamamen katılıyorum, %2.1'i çoğunlukla katılıyorum, %26.4'ü fikrim yok, %16.1'i

katılmıyorum, %52.2'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 68,3'ü kreş olanaklarının yetersizliğini ifade etmektedirler.

Tablo 21 incelendiğinde, “Polis evi imkanları yeterlidir.” ifadesine polisin %2.6'sı tamamen katılıyorum, %3.5'i çoğunlukla katılıyorum, %19.7'si fikrim yok, %17.3'ü katılmıyorum, %56.6'sı hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 73,9'u polis evi imkanlarının yetersizliğini ifade etmektedirler.

Polisin %2.9'u “Teşkilatımızın kampları yeterlidir.” ifadesine tamamen katılıyorum, %4.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %19.4'ü fikrim yok, %19.6'sı katılmıyorum, %53.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %73.3'ü kampların yetersizliğini ifade etmektedirler.

Tablo 21 incelendiğinde, “Teşkilatımızın lojman olanakları yeterlidir.” ifadesine polisin %2.6'sı tamamen katılıyorum, %2.9'u çoğunlukla katılıyorum, %12.1'i fikrim yok, %18.2'si katılmıyorum, %64.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %82.3'ü lojman olanaklarını yetersizliğini ifade etmektedirler.

Polisin %4.1'i “Lojmanlar adil dağıtılmaktadır.” ifadesine tamamen katılıyorum, %4.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %15.2'si fikrim yok, %19.6'sı katılmıyorum, %56.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %76.3'ü lojmanların adil dağıtılmadığını ifade etmektedirler.

Tablo 21 incelendiğinde, “Servis hizmetleri ihtiyaçları karşılamaktadır.” ifadesine polisin %2.9'u tamamen katılıyorum, %4.4'ü çoğunlukla katılıyorum, %15.8'i fikrim yok, %14.6'sı katılmıyorum, %62.3'ü hiç katılmıyorum görüşünü

belirtmişlerdir. Polislerin %76.9'u servis hizmetlerinin ihtiyaçları karşılamadığını ifade etmektedirler.

Polisin %7.9'u "Düğün, hastalık, ölüm vb. durumlarda teşkilatımız destek sağlar." ifadesine tamamen katılıyorum, %13.5'i çoğunlukla katılıyorum, %16.7'si fikrim yok, %27.0'si katılmıyorum, %34.9'u hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %61.9'unun özel günlerde teşkilatın destek olmadığını ifade etmektedirler.

Tablo 21 incelendiğinde, "Polis sandığının hizmetinden memnunum." ifadesine polisin %10.4'ü tamamen katılıyorum, %6.5'i çoğunlukla katılıyorum, %16.6'sı fikrim yok, %21.9'u katılmıyorum, %44.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %66.6'sı sandık hizmetlerinden memnun değildir.

Polisin %20.8'i "Teşkilatımızın sağlık hizmetleri gereksinimlerimi karşılamaktadır." ifadesine tamamen katılıyorum, %17.3'ü çoğunlukla katılıyorum, %10.6'sı fikrim yok, %22.3'ü katılmıyorum, %28.7'si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin yarısı (%51) sağlık hizmetlerinden memnun değildir.

Tablo 21 incelendiğinde, "Kurumumdaki rehberlik-danışmanlık yardım hizmetlerinden rahatlıkla yararlanabiliyorum." ifadesine polisin %6.8'i tamamen katılıyorum, %6.5'i çoğunlukla katılıyorum, %22.4'ü fikrim yok, %15.6'sı katılmıyorum, %48.1'i hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %63.7'si rehberlik/danışmanlık hizmetlerinden yararlanamadığını ifade etmiştir.

Polisin "Eğitim Memnuniyeti"ne ilişkin iş doyumu düzeyi Tablo 22'de belirtilmiştir.

5.2.9. Polisin Eğitim Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

	Tamamen Katılıyorum		Çoğunlukla Katılıyorum		Fikrim Yok		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Polis Akademisi/Okulunda aldığım eğitim yeterlidir.	35	10.6	68	20.5	40	12.1	82	24.8	106	32.0	331	100.0
2. Sunulan hizmet içi eğitimler gereksinimimi karşılar.	40	11.7	53	15.5	26	7.6	90	26.4	132	38.7	341	100.0
3. Alınan eğitimleri uygulamaya yansıtabiliyorum.	42	12.3	73	21.4	25	7.3	91	26.7	110	32.3	341	100.0

Tablo 22: Polisin Eğitim Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyi

Tablo 22 incelendiğinde, “Polis Akademisi/Okulunda aldığım eğitim yeterlidir.” ifadesine polisin %10.6’sı tamamen katılıyorum, %20.5’i çoğunlukla katılıyorum, %12.1’i fikrim yok, %24.8’i katılmıyorum, %32.0’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin 56.8’i lisans eğitimlerinden memnun olmadıkları görülmüştür. Erzurum Polis Okulu Müdürlüğü’nün (1995) Doğu Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde 4353 kişiyle yaptığı anket sonucunda, halkın %67’si polisin insan ve topluluk psikolojisinden anlamadığını ifade etmiştir. Araştırmanın bulgusu ile bu sonuç paralellik göstermektedir.

Polisin %11.7’si “Sunulan hizmet içi eğitimler gereksinimimi karşılar.” ifadesine tamamen katılıyorum, %15.5’i çoğunlukla katılıyorum, %7.6’sı fikrim yok, %26.4’ü katılmıyorum, %38.7’si hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %65.1’i sunulan hizmet içi eğitimlerinin gereksinimlerini karşılamadığını ifade etmiştir.

Tablo 22 incelendiğinde, “Alınan eğitimleri uygulamaya yansıtabiliyorum.” ifadesine polisin %12.3’ü tamamen katılıyorum, %21.4’ü çoğunlukla katılıyorum, %7.3’ü fikrim yok, %26.7’si katılmıyorum, %32.3’ü hiç katılmıyorum görüşünü belirtmişlerdir. Polislerin %59’u hizmet içi eğitimlerinin uygulamaya yansıtamadığını ifade etmiştir.

5.3. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinden (Karakollardan) Hizmet Alan Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyine İlişkin Bulgular

Polis merkezinden hizmet alan halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet derecesinin cinsiyet demografik özelliğine göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem için t-testi ile incelenmiştir. T-testi sonuçlarına ait bulgular Tablo 23’de gösterilmiştir.

5.3.1. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Erkek	279	83.11	21.27	401	0.45	0.65
Kadın	124	82.10	19.79			

Tablo 23: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinden hizmet alan halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet derecesi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(401)=0.45$, $p>.01$. Erkeklerin aldıkları hizmetten memnuniyet dereceleri ($\bar{x}=83.11$), kadınların aldıkları

hizmetten memnuniyet derecelerine ($\bar{x}=82.10$) göre daha fazladır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Polis merkezinden hizmet alan halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet derecesinin hizmet aldığı polis merkezi (suç oranı az, orta, çok), yaş, eğitim durumu, meslek ve ekonomik düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığı İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ile incelenmiştir. Anlamlı bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğu, Scheffe ve LSD post-hoc testleri kullanılarak saptanmıştır. İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına ait bulgular Tablo 24, 25, 26, 27, 28 'de gösterilmiştir.

5.3.2. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Polis Merkezine (Suç Oranı Az, Orta, Çok) Göre ANOVA Sonuçları

Polis Merkezi (Suç Oranı)	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Az	88	87.69	20.75				
2) Orta	65	75.25	21.17	2, 410	6.92	0.00**	1 – 2
3) Çok	260	82.94	20.24				2 – 3

**p<.01

Tablo 24: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Polis Merkezine (Suç Oranı Az, Orta, Çok) Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 24 incelendiğinde, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin polis merkezine (suç oranı az, orta, çok) göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir [$F(2, 410)=6.92$, $p<.01$]. Bu farklılık, suç oranı az olan karakollar ile suç oranı orta düzeyde olan karakollar arasında ve suç oranı orta olan karakollar ile suç oranı çok olan karakollar

arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, orta düzey suç oranı olan karakollardan hizmet alan halkın memnuniyet düzeyinin, az ve çok suç oranı olan karakollardan hizmet alan halka göre daha düşük olduğunu göstermektedir.

5.3.3. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) 18-25	80	83.08	19.94				2 – 4
2) 26-35	134	80.72	20.21				2 – 5
3) 36-45	105	79.68	22.37	4, 395	2.58	0.04*	3 – 4
4) 46-55	51	88.02	21.11				3 – 5
5) >55	30	89.87	19.17				

*p<.05

Tablo 25: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 25 incelendiğinde, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin yaşa göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir [F(4, 395)=2.58, p<.05]. Bu farklılık, 26 – 35 yaş ile 46 – 55 yaş arası; 26 – 35 ile >55 yaş arası; 36 – 45 ile 46 – 55 yaş arası; 36 – 45 ile >55 yaş arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan yaş grubunun >55 olduğunu; memnuniyeti en düşük olan yaş grubunun ise 36 – 45 olduğunu göstermektedir. Elli beş yaş üzeri vatandaşların memnuniyetinin yüksek olması, bu kişilerin geçmişteki polisle olan tecrübeleri ile günümüz polisinin gelişimini karşılaştırmaları sonucu nedeniyle daha iyi bir gözle bakıyor olabilecekleri değerlendirilmektedir. Yürümezoğlu (2007) “Yataklı tedavi kurumlarında çalışan

hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti” adlı araştırmada, İki kamu hastanesinin 28 kliniğinde çalışan 140 hemşire ve bu kliniklerde yatan 280 hasta alınmış, hastaların yaşlarına göre hemşirelik bakımından memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak ileri düzeyde anlamlı fark bulunmuş, farkın 18-32 yaş gurubu hastaların diğer yaş gruplarındaki hastalardan daha memnuniyetsiz olmasından kaynaklandığı saptanmıştır.

5.3.4. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Mesleğe Göre ANOVA Sonuçları

Meslek	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Memur	47	83.09	19.04	6, 391	5.30	0.00**	1 – 6
2) İşçi	64	88.20	21.08				2 – 4
3) Öğrenci	43	84.70	13.90				2 – 7
4) Serbest	132	76.63	21.90				3 – 4
Meslek							4 – 5
5) Ev Hanımı	14	94.22	16.03				4 – 6
6) Emekli	37	92.47	19.80				5 – 7
7) Diğer	61	79.33	21.43				

**p<.01

Tablo 26: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Mesleğe Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 26 incelendiğinde, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin mesleğe göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir [F(6, 391)=5.30, p<.01]. Bu farklılık, memur ile emekli arası; işçi ile serbest meslek arası; işçi ile diğer arası; öğrenci ile serbest meslek; serbest meslek ile ev hanımı; serbest meslek ile emekli ve ev hanımı ile

diğer arasında görölmüştür. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan mesleğin ev hanımı olduğunu; memnuniyeti en düşük olan mesleğin ise serbest meslek olduğunu göstermektedir. Ev hanımları polisle daha az muhatap olmaları, serbest meslek grubunun ise genelde mağdur pozisyonunda polis ile muhatap olmaları buna bir etki olabilir.

5.3.5. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) İlköğretim	92	85.25	20.47				
2) Lise	177	83.04	22.00				
3) Üniversite	125	79.90	20.05	3, 397	1.23	0.30	-
4) Yüksek Lisans-Doktora	7	80.66	10.26				

Tablo 27: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 27 incelendiğinde, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(3, 397)=1.23$]. Bu maddeye “Hiç gitmedim” yanıtını veren bir kişi bulunmasından dolayı bu kişi “İlköğretim” cevabının içine dâhil edilerek analize devam edilmiştir. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan eğitim düzeyinin ilköğretim olduğunu; memnuniyeti en düşük olan eğitim düzeyinin ise üniversite olduğunu göstermektedir. İlköğretim mezunu vatandaşların polisten beklentileri ile üniversite mezunları ile beklentileri arasındaki fark mevcut polis hizmetlerinin kalitesinde memnuniyetlerine etki etmiş olabilir.

5.3.6. Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Ekonomik Düzeye Göre ANOVA Sonuçları

Ekonomik Düzey	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) 500-1000	194	84.73	20.65	3, 374	2.25	0.08	-
2) 1000-2000	142	80.44	21.57				
3) 2000-3000	29	76.02	22.43				
4) >3000	13	78.02	20.41				

Tablo 28: Halkın Polisten Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyinin Ekonomik Düzeye Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 28 incelendiğinde, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin ekonomik düzeye göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir $[F(3, 374)=2.25]$. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan ekonomik düzeyin 500 – 1000 olduğunu; memnuniyeti en düşük olan ekonomik düzeyin ise 2000 – 3000 olduğunu göstermektedir. Ekonomik düzeyi düşük olanların eğitim ve beklenti düzeylerinin düşük olabileceği, bunun yanında ekonomik düzeyleri yüksek olanları eğitim ve beklenti düzeylerinin yüksek olmaları bu sonuca neden olmuş olabilir.

5.4. Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinde (Karakol) Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algı Düzeyine Ait Bulgular

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının cinsiyet, medeni durum ve eşinin çalışma durumu demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklemeler için t-testi ile incelenmiştir. T-testi sonuçlarına ait bulgular Tablo 29, 30, 31’de gösterilmiştir.

5.4.1. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Erkek	326	97.85	14.84	343	1.06	0.29
Kadın	19	94.13	15.55			

Tablo 29: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(343)=1.06$, $p>.01$. Erkek memurların sundukları hizmetten memnuniyet dereceleri ($\bar{x}=97.85$), kadın memurların sundukları hizmetten memnuniyet derecelerine ($\bar{x}=94.13$) göre daha fazladır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Literatürde farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yürümezoğlu (2007) “Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti” adlı çalışmada, İki kamu hastanesinin 28 kliniğinde çalışan 140 hemşire ve bu kliniklerde yatan 280 hasta alınmış, hastaların cinsiyetlerine göre hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuş, kadınların erkeklere göre hemşirelik bakımından daha memnun oldukları saptanmıştır.

5.4.2. Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Evli	316	97.56	15.10	339	0.16	0.87

Bekâr	25	98.06	11.41
-------	----	-------	-------

Tablo 30: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(339)=0.16$, $p>.01$. Evli memurların sundukları hizmetten memnuniyet dereceleri ($\bar{x}=97.56$), bekâr memurların sundukları hizmetten memnuniyet derecelerine ($\bar{x}=98.06$) göre daha azdır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

5.4.3. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eşinin Çalışma Durumuna Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	P
Evet	64	93.81	17.71	325	2.27	0.02*
Hayır	263	98.53	14.21			

* $p<.05$

Tablo 31: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eşinin Çalışma Durumuna Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı eşinin çalışma duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir, $t(325)=2.27$, $p<.05$. Eşi çalışan memurların sundukları hizmetten memnuniyet dereceleri ($\bar{x}=93.81$), eşi çalışmayan memurların sundukları hizmetten memnuniyet derecelerine ($\bar{x}=98.53$) göre anlamlı bir şekilde daha azdır. Eşi çalışan polisin eşinin aile içi ihtiyaçları, çalışmayan eşe göre yapamamaları ve polisin çalışma koşulları ile eşinin çalışma koşullarının uyum sağlayamamaları bu sonucu doğrulmuş olabilir.

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının polis merkezi (suç oranı az, orta, çok), çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ile incelenmiştir. Anlamlı bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğu, Scheffe ve LSD post-hoc testleri kullanılarak saptanmıştır. İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına ait bulgular Tablo 32, 33, 34, 35, 36 ve 37’de gösterilmiştir.

5.4.4. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Polis Merkezine Göre ANOVA Sonuçları

Polis Merkezi (Suç Oranı)	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Az	122	94.51	13.20				1 – 2
2) Orta	117	101.5	16.17	2, 342	7.11	0.00**	2 – 3
3) Çok	106	96.92	14.38				

**p<.01

Tablo 32: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Polis Merkezine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 32 incelendiğinde, çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının polis merkezine (suç oranı az, orta, çok) göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir [$F(2, 342)=7.11$, $p<.01$]. Bu farklılık, suç oranı az olan karakollar ile suç oranı orta düzeyde olan karakollar arasında ve suç oranı orta olan karakollar ile suç oranı çok olan karakollar arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, orta düzey suç oranı olan karakolların

sunduğu hizmetin memnuniyet düzeyinin, az ve çok suç oranı olan karakolların sunduğu hizmetin memnuniyet düzeyine göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

5.4.5. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Lise	94	96.69	16.76	3, 317	0.50	0.68	-
2) Ön lisans	163	97.61	15.53				
3) Üniversite	59	98.02	10.90				
4) Yüksek Lisans	5	104.80	10.33				

Tablo 33: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 33 incelendiğinde, çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(3, 317)=0.50$]. Araştırmaya katılan polislerin hiç birinin eğitim düzeyini doktora olmadığı görülmektedir. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan eğitim düzeyinin yüksek lisans olduğunu; memnuniyeti en düşük olan eğitim düzeyinin ise lise olduğunu göstermektedir. Eğitim düzeyi yüksek olan polisin ileriye dönük beklentilerinden dolayı (rütbe terfi, yurtdışı vb.) memnuniyeti yüksek, eğitim düzeyi düşük memurların da ileriye dönük beklentilerinin olmaması memnuniyetlerini düşürme yönünde etki yapmış olabilir.

5.4.6. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları

Çocuk Sayısı	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anamlı Farklılıklar
1) Yok	27	100.58	10.46	4, 325	0.48	0.75	-
2) 1	68	98.00	14.59				
3) 2	171	97.61	16.12				
4) 3	52	95.85	14.73				
5) ≥ 4	12	99.01	10.28				

Tablo 34: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 34 incelendiğinde, çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının çocuk sayısına göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 325)=0.48$]. Analiz sonuçları, hiç çocuk sahibi olmayan polislerin memnuniyetinin en yüksek olduğunu; 3 çocuk sahibi polislerin ise memnuniyetinin en düşük olduğunu göstermektedir.

5.4.7. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları

Rütbe	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anamlı Farklılıklar
1) Genel İdari Hizmetli	7	99.24	11.12	4, 338	0.47	0.76	-
2) Bekçi	4	97.00	14.28				
3) Polis Memuru	310	97.89	15.17				
4) Komiser/Yardımcı	18	93.09	11.84				
5) Baş komiser/Emniyet Amiri	4	96.36	13.39				

Tablo 35: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 35 incelendiğinde, çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının rütbeye göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 338)=0.47$]. Analiz sonuçları, komiser ve komiser yardımcılarının sundukları hizmetten memnuniyetinin en düşük olduğunu; genel idari hizmetlinin sundukları hizmetten memnuniyetinin en yüksek olduğunu göstermektedir. Sertçe (2002) polislerle ilgili araştırmasında ast rütbede olanların üst rütbelere göre daha az doyum yaşadıklarını saptamıştır. Araştırmada en az doyum Komiser Yardımcılarının yaşadığı, en fazla doyum ise Emniyet Müdürlerinin yaşadığı görülmüştür. Bu çalışmanın bulgularını destekler nitelikte bulgular elde etmişlerdir.

5.4.8. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre ANOVA Sonuçları

Mesleki Kıdem	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) 1 – 5 yıl	19	99.84	10.27	4, 325	1.41	0.23	-
2) 6 – 10 yıl	39	100.20	14.12				
3) 11 – 20 yıl	205	96.31	15.76				
4) 21 – 30 yıl	63	100.34	13.37				
5) ≥ 30 yıl	4	102.25	13.07				

Tablo 36: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 36 incelendiğinde, çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının mesleki kıdeme göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 325)=1.41$]. Analiz sonuçları, 11 – 20 yıl mesleki deneyimi olan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en düşük

olduğunu; ≥ 30 yıl mesleki deneyimi olan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en yüksek olduğunu göstermektedir.

5.4.9. Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre ANOVA Sonuçları

Çalışma Düzeni	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anamlı Farklılıklar
1) 8/17	41	95.68	14.38	4, 301	1.17	0.32	-
2) 12/12	16	101.24	8.48				
3) 12/24	24	93.80	14.64				
4) 12/36	194	97.29	15.64				
5) diğer	31	100.70	10.44				

Tablo 37: Çalışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 37 incelendiğinde çalışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının çalışma düzenine göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 301)=1.17$]. Analiz sonuçları, 12/24 çalışma düzeni ile çalışan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en düşük olduğunu; 12/12 çalışma düzeni ile çalışan polislerin sundukları hizmetten memnuniyetinin en yüksek olduğunu göstermektedir. Şanlı (2006) Günlük çalışma sistemi 08.00-17.00 arası çalışanların 12/24 çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bulgular arasında farklılık olduğu görülmüştür

5.5. Altıncı Alt Probleme İlişkin Bulgular; Polis Merkezinde (Karakol) Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Bulgular

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyumunun cinsiyet, medeni durum ve eşinin çalışma durumu demografik özelliklerine göre farklılaşıp

farklılaşmadığı bağımsız örneklemeler için t-testi ile incelenmiştir. T-testi sonuçlarına ait bulgular Tablo 38, 39, 40’da gösterilmiştir.

5.5.1. Çalışan Polisin İş Doyumunun Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Erkek	326	143.58	41.80	343	1.17	0.24
Kadın	19	155.24	49.58			

Tablo 38: Çalışan Polisin İş Doyumunun Cinsiyete Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyumu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(343)=1.17$, $p>.01$. Erkek memurların iş doyumları ($\bar{x}=143.58$), kadın memurların iş doyumlarına ($\bar{x}=155.24$) göre daha azdır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

5.5.2. Çalışan Polisin İş Doyumunun Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Evli	316	144.47	42.28	339	0.05	0.96
Bekâr	25	144.87	43.41			

Tablo 39: Çalışan Polisin İş Doyumunun Medeni Duruma Göre T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyumu medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(339)=0.05$, $p>.01$. Evli memurların iş doyumları ($\bar{x}=144.47$), bekâr memurların iş doyumlarına ($\bar{x}=144.87$) göre daha azdır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

5.5.3. Çalışan Polisin İş Doyumunun Eşin Çalışma Durumuna Göre T-testi

Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S	sd	t	p
Evet	64	151.79	49.31	325	1.40	0.16
Hayır	263	143.46	40.95			

Tablo 40: Çalışan Polisin İş Doyumunun Eşin Çalışma Durumuna Göre

T-testi Sonuçları

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyumu eşinin çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir, $t(325)=1.40$, $p>.05$. Eşi çalışan memurların iş doyumları ($\bar{x}=151.79$), eşi çalışmayan memurların iş doyumlarına ($\bar{x}=143.46$) göre daha fazladır. Ancak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Polis merkezinde (karakol) çalışan polisin iş doyumlarının polis merkezi (suç oranı az, orta, çok), çocuk sayısı, rütbesi, eğitim durumu, mesleki kıdemi, çalışma düzeni demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) ile incelenmiştir. Anlamlı bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğu, Scheffe ve LSD post-hoc testleri kullanılarak saptanmıştır. İlişkisiz Örneklemeler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi sonuçlarına ait bulgular Tablo 40, 41, 42, 43, 44, 45’de gösterilmiştir.

5.5.4. Çalışan Polisin İş Doyumunun Polis Merkezine Göre ANOVA

Sonuçları

Polis Merkezi (Suç Oranı)	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
------------------------------	---	-----------	-----	-----	---	---	-------------------------

1) Az	122	134.99	37.65					
2) Orta	117	156.77	48.12	2, 342	8.74	0.00	1 – 2	
3) Çok	106	141.00	37.11				2 – 3	

Tablo 41: Çalışan Polisin İş Doyumunun Polis Merkezine Göre ANOVA

Sonuçları

Tablo 40 incelendiğinde, çalışan polisin iş doyumunun polis merkezine (suç oranı az, orta, çok) göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir [$F(2, 342)=8.74, p<.01$]. Bu farklılık, suç oranı az olan karakollar ile suç oranı orta düzeyde olan karakollar arasında ve suç oranı orta olan karakollar ile suç oranı çok olan karakollar arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, orta düzey suç oranı olan karakollarda çalışan polislerin iş doyumlarının, az ve çok suç oranı olan karakollarda çalışan polislerin iş doyumlarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

5.5.5. Çalışan Polisin İş Doyumunun Eğitim Düzeyine Göre ANOVA

Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Lise	94	146.42	43.07				
2) Ön lisans	163	145.54	40.82	3, 317	1.29	0.28	-
3) Üniversite	59	136.76	33.83				
4) Yüksek Lisans	5	122.90	27.10				

Tablo 44: Çalışan Polisin İş Doyumunun Eğitim Düzeyine Göre ANOVA

Sonuçları

Tablo 41 incelendiğinde, çalışan polisin iş doyumunun eğitim düzeyine göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı

görülmektedir [$F(3, 317)=1.29$]. Araştırmaya katılan polislerin hiç birinin eğitim düzeyini doktora olmadığı görülmektedir. Analiz sonuçları, iş doyumu en yüksek olan eğitim düzeyinin lise olduğunu; memnuniyeti en düşük olan eğitim düzeyinin ise yüksek lisans olduğunu göstermektedir. Literatür incelendiğinde, Şanlı'nın (2006) ve Deniz'in (1996) yaptığı araştırmalarda, polislerin iş doyumu düzeylerinde öğrenim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır.

5.5.6. Çalışan Polisin İş Doyumunun Çocuk Sayısına Göre ANOVA

Sonuçları

Çocuk Sayısı	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) Yok	27	135.77	35.69	4, 325	1.19	0.31	-
2) 1	68	151.71	46.18				
3) 2	171	144.05	41.42				
4) 3	52	137.59	36.53				
5) ≥ 4	12	148.48	48.17				

Tablo 43: Çalışan Polisin İş Doyumunun Çocuk Sayısına Göre ANOVA

Sonuçları

Tablo 42 incelendiğinde, çalışan polisin iş doyumunun çocuk sayısına göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 325)=1.19$]. Analiz sonuçları, hiç çocuk sahibi olmayan polislerin iş doyumunun en düşük olduğunu; 1 çocuk sahibi polislerin ise iş doyumunun en yüksek olduğunu göstermektedir.

5.5.7. Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları

Rütbe	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anamlı Farklılıklar
1) Genel İdari Hizmetli	7	143.90	50.50	4, 338	0.78	0.54	-
2) Bekçi	4	123.49	46.81				
3) Polis Memuru	310	145.07	42.73				
4) Komiser/Yardımcı	18	133.30	29.14				
5) Baş komiser/Emniyet Amiri	4	163.69	46.53				

Tablo 44: Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Rütbesine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 43 incelendiğinde, çalışan polisin iş doyumunun rütbeye göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 338)=0.78$]. Analiz sonuçları, bekçilerin iş doyumunun en düşük olduğunu; baş komiser/emniyet amirlerinin iş doyumlarının en yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak literatür incelendiğinde Sertçe (2002) polislerle ilgili araştırmasında ast rütbede olanların üst rütbelere göre daha az doyum yaşadıklarını saptamıştır. Araştırmada en az doyum Komiser Yardımcılarının yaşadığı, en fazla doyum ise Emniyet Müdürlerinin yaşadığı görülmüştür. Sertçe (2002), bunun nedeni olarak Komiser yardımcılığının ara rütbe olması ve birçok konuda kendilerinden sorunları çözmelerini istenmesine karşın çözüm mercii olamaması olarak belirtmiştir.

5.5.8. Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre

ANOVA Sonuçları

Mesleki Kıdem	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) 1 – 5 yıl	19	134.45	29.13	4, 325	1.34	0.25	-
2) 6 – 10 yıl	39	134.72	35.10				
3) 11 – 20 yıl	205	146.08	43.01				
4) 21 – 30 yıl	63	151.05	47.82				
5) ≥ 30 yıl	4	160.75	53.43				

Tablo 45: Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Mesleki Kıdemine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 44 incelendiğinde. çalışan polisin iş doyumunun mesleki kıdeme göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [F(4, 325)=1.34]. Analiz sonuçları, 1 – 5 yıl mesleki deneyimi olan polislerin iş doyumlarının en düşük olduğunu; ≥ 30 yıl mesleki deneyimi olan polislerin iş doyumlarının en yüksek olduğunu göstermektedir.

5.5.9. Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre

ANOVA Sonuçları

Çalışma Düzeni	N	$\bar{x}$	S.S	s.d	F	p	Anlamlı Farklılıklar
1) 8/17	41	155.82	38.51	4, 301	1.57	0.18	-
2) 12/12	16	127.48	41.04				
3) 12/24	24	144.20	39.79				
4) 12/36	194	142.32	44.46				
5) diğer	31	148.01	32.98				

Tablo 46: Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Algısının Çalışma Düzenine Göre ANOVA Sonuçları

Tablo 45 incelendiğinde. çalışan polisin iş doyumunun çalışma düzenine göre ANOVA sonuçlarında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir [$F(4, 301)=1.57$]. Analiz sonuçları, 12/12 çalışma düzeni ile çalışan polislerin iş doyumlarının en düşük olduğunu; 8/17 çalışma düzeni ile çalışan polislerin iş doyumlarının en yüksek olduğunu göstermektedir. Şanlı (2006) Günlük çalışma sistemi 08.00-17.00 olanların iş doyumları düzeylerinin, 12/24 olanlara göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

Korelasyonel Analizlere İlişkin Bulgular

5.6. Yedinci Alt probleme İlişkin Bulgular; Polisin İş Doyumu İle Sunduğu Hizmetin Kalitesine Yönelik Algısı Arasındaki İlişki

Polisin iş doyumları ile sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişki, Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı ile hesaplanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular, Tablo 46’da belirtilmiştir.

Polisin İş Doyumu İle Sunduğu Hizmetin Kalitesine Yönelik Algısı Arasındaki İlişkiye Ait Sonuçlar

Değişken	N	$\bar{x}$	ss	r
İş doyumları	345	144.22	42.26	0.47**
Sunulan hizmetin kalitesi	345	97.64	14.88	

**p<.001

Tablo 47: Polisin iş doyumları ile sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişkiye ait sonuçlar

Tablo 46 incelendiğinde, iş doyumları ile sunulan hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0.47 bulunmuştur ($p<.001$). Büyüköztürk (2009), 0.70 – 1.00 arası korelasyon değerlerinin yüksek, 0.40 – 0.70 arası

korelasyon değerlerinin orta ve 0.00 – 0.30 arası korelasyon değerlerinin düşük düzeyde korelasyon gösterdiklerini belirtmiştir. Bu katsayı tüm anlamlılık düzeylerinde anlamlı olmakla beraber, orta düzeyde ve pozitif bir ilişkiyi göstermektedir. Diğer bir deyişle, polisin iş doyumu arttıkça, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı da artmaktadır. Aynı şekilde, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı azaldıkça, polisin iş doyumu da azalmaktadır.

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin iş doyumu ve polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişkilerin saptanması için, öncelikle her bir değişkene ait indeks puanları hesaplanmıştır. İndeks puanları hesaplanırken “iş doyumu”, “polis verdiği hizmet” ve “halkın aldığı hizmet”e ait puanlardan ayrı ayrı toplam puanlar hesaplanmıştır. Daha sonra bu toplam puanlara temel bileşenler analizi uygulanarak, her bir değişken için faktör puanları hesaplanmıştır. Hesaplanan bu faktör puanları ile her bir karakol için ortalama indeks puanları hesaplanmıştır. Bu sayede her bir karakola ait ortalama bir puan belirlenmiştir. Aşağıdaki Tablode her bir karakolun her bir değişkene ait ortalama indeks puanları belirtilmektedir.

Her Bir Karakola Ait Ortalama İndeks Puanları

Karakolun ismi	İş doyumu	Polisin Verdiği Hizmet	Halkın Aldığı Hizmet
A Polis Merkezi	-.33	.03	.00
B Polis Merkezi	.16	-.02	.02
C Polis Merkezi	.26	-.27	.02
D Polis Merkezi	.35	.48	-.48
E Polis Merkezi	-.44	-.30	-.38
F Polis Merkezi	.10	.04	.43

5.7. Sekizinci Alt Probleme İlişkin Bulgular; Halkın Polis Merkezlerinden Aldığı Hizmetten Memnuniyeti İle Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine Yönelik Algısı Arasındaki İlişki

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin iş doyumunu ve polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişkiler Spearman Sıra Farkları Korelasyon katsayısı ile hesaplanmıştır.

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki korelasyon katsayısının -0.09 olarak bulunmuştur. Bu katsayı ise, halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasında düşük düzeyde ve negatif (ters) bir ilişki olduğunu göstermektedir. Diğer bir deyişle, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyeti düşük, ancak polisin sunduğu hizmetin kalitesi algısı yüksektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde yapılan araştırmada ulaşılan sonuçlar ile bu sonuçlara yönelik öneriler yer almıştır.

Sonuçlar

Halkın polis merkezi hizmetlerinden memnuniyetine ilişkin algısı, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısına ait sonuçlar ile polisin iş doyumu düzeyine ilişkin sonuçlar ve aralarındaki ilişkiler sunulmaktadır.

1. Polisin Hizmet Kalitesine İlişkin Algısı, Halkın Memnuniyeti ve Polisin İş Doyumu Analiz Sonuçları;

A) Halkın Polis Merkezi Hizmetlerinden Memnuniyetine İlişkin Algısı ile Polisin Halka Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algısına Ait Sonuçlar;

Halkın “İş Ortamı”na Ait Memnuniyetine” İlişkin Sonuçlar;

Polis merkezlerinden hizmet alan vatandaşın, polisin iş ortamından memnuniyeti iki soruyla araştırılmış, sonuç olarak halkın orta derecede memnuniyeti gözlemlenmiştir. Bu sonuca polis karakollarının birleştirilerek polis merkezine dönüştürülmeleri ve buna bağlı olarak, fiziki şartların düzeltilmesine yönelik çalışmaların etkili olduğu düşünülmektedir. Özellikle Emniyet Genel Müdürlüğü’nün 2009 yılını Polis Merkezi Yılı ilan etmesi ve bu birimlerimize yönelik iyileştirme çalışmaları yapılması olumlu katkılar sağlamıştır. Bununla birlikte halen üçte bir vatandaşın polisin iş ortamını yetersiz görmesi, bu birimlerdeki fiziki iyileştirme çalışmalarının devam ettirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. İhtiyaçların tamamen belirlenmesi için daha detaylı çalışma yapılması gerekmektedir.

Polisin “İş Ortamı”na Ait Algısına İlişkin Sonuçlar;

Polisin iş ortamına ait algı düzeyi iki soruyla araştırılmıştır. Bulgular polislerin karakolların bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları ile temizlik ve düzeninden, genel olarak memnuniyetsiz olduklarını ortaya çıkarmıştır. Bu memnuniyetsizlik vatandaşın memnuniyetsizliğinden daha fazladır. Bu olumsuzlukların giderilmesi, sunulan hizmetin kalitesi ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasında önemli bir faktör olarak görülmektedir.

Halkın “Kılık-Kıyafet’e İlişkin Memnuniyetine İlişkin Sonuçlar;

Polisin kılık kıyafetinin görselliği ve polisin bireysel bakımının vatandaş tarafından yeterli olduğu ifade edilmiştir. Bu durum polisin görüntü imajının olumlu olduğunu göstermektedir.

Polisin “Kılık-Kıyafet’ İlişkin Algısına İlişkin Sonuçlar;

Polisin her ne kadar büyük bir çoğunluğu, kılık kıyafetine özen gösterdiğini ifade etmesine karşın, resmi kıyafetini görsellik açısından uygun bulmamaktadır. Bu sonuç halkın polis kıyafetinden memnuniyeti ile birlikte değerlendirdiğinde, polis kıyafetlerinin görselliğinin personelin istekleri de göz önüne alınarak düzeltilmesinin/geliştirilmesinin personel memnuniyeti ve halkın memnuniyetini olumlu etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

Halkın “İletişim, Tavrı Ve Tutum”a İlişkin Memnuniyetine İlişkin Sonuçlar;

Ankete katılan vatandaşın ortalama üçte biri, her türlü yasal başvurusunun dikkate alınmadığını, yanlış davranıldığını, sorununun dikkatli bir şekilde

dinlenilmediğini, sorularına açık ve yeterli cevaplar verilmediğini ifade etmişlerdir. Halkın, polisin “İletişim, Tavrı ve Tutum”a ilişkin memnuniyeti yeterli düzeyde olmamakla birlikte, daha önce yapılan araştırmalar dikkate alındığında önemli ve olumlu gelişmeler olduğu görülmektedir. Özellikle polisin eğitim düzeyinin artması, polis okullarının eğitiminin iki yıla çıkartılması, bu eğitimlerin içeriğinin geliştirilmesi, üniversite mezunu polislerin artması, hizmet içi eğitimlerin günün koşullarına göre geliştirilmesi, üniversiteler ile ilişkilerin geliştirilmesi, rehberlik/psikolojik hizmetlerinin arttırılması, Avrupa Birliği uyum çalışmaları ve buna yönelik projelerinin geliştirilmesi ve toplum destekli polislik hizmetlerinin artması, genel olarak polisin iletişiminin gelişmesinde ve olumlu algılanmasında en önemli etkenler olarak değerlendirilmektedir.

Polisin “İletişim, Tavrı ve Tutuma İlişkin Algısına” İlişkin Sonuçlar;

Polisin “İletişim, Tavrı ve Tutuma İlişkin Kendi Algı Düzeyi” ne ilişkin olumlu sonuçlar ortaya çıkarken, verilen hizmet açısından, halkın memnuniyetiyle karşılaştırıldığında, incelenen hemen hemen tüm faktörde vatandaş memnuniyetinin polis memnuniyetinden daha düşük olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak, polis yaptığı işi yeterli görmekte, ancak halk, polisin hizmetlerini polisin algısı kadar yeterli olmadığını düşünmektedir.

Halkın “Verilen Hizmet Kalitesine İlişkin Memnuniyet” Düzeyini İlişkin Sonuçlar;

Halkın polisten aldığı hizmetin kalitesine ilişkin memnuniyeti düzeyi 13 kriterin sorulmasıyla belirlenmeye çalışılmıştır. Verilen cevaplar doğrultusunda, her ne kadar bazı yetersizlikler olsa da, halkın, polisin hizmet kalitesinden genelde orta

düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir. Ankete katılan vatandaşların üçte biri, polis merkezindeki işlerini aracı yardımı olmadan çözemeyeceğini, ortalama üçte ikisi de karakollara yaptığı başvuruların hukuk kurallarına uygun sonuçlanacağını, yine üçte ikiden fazlası da karakollara şikâyet ve tanıklık için gitmekten çekinmeyeceğini ifade etmiştir. Bu sonuç, hem polisin güvenilirliğinin arttığına, hem de vatandaşın hukuk ve vatandaşlık bilincinin geliştiğini göstermektedir. Vatandaşın kendi hak ve özgürlüklerini bilinçli bir şekilde koruması, yapılan yanlışlarda hakkını araması, kamu düzeninin sağlanmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Temel hak ve özgürlüklere vatandaşın yarıdan fazlasının, polisin saygılı olduğunu da ifade etmesi geçmişe göre olumlu bir göstergedir. Gereksinim duyduğunda halkın neredeyse tamamına yakınının polisi arayacağını bildirmesi, ankete katılan vatandaşın dörtte üçünün karakolda kendini güvende hissetmesi polise olan güvenin göstergesi olduğu düşünülmektedir. Lisans ve hizmet içi eğitimlerinin geliştirilerek personele sunulması, personel ve araç/gereç ihtiyaçlarının giderilmesi, polis yönetim anlayışındaki gelişmeler bu sonuca etki ettiği düşünülmektedir. Polis yöneticilerin yurt içi ve yurt dışında yapmış oldukları eğitimlerinin etkileri ileriye dönük gelişmelere önayak olacağı değerlendirilmektedir.

Polisin “Verdiği Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısına” İlişkin Sonuçlar;

Polisin verdiği hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısında oldukça yüksek bir memnuniyet bulunmuştur. Bu sonuçlar gösteriyor ki, karakol polisleri, kaliteli bir hizmet verdiklerini düşünmektedirler. Vatandaşın bu hizmetlere dönük memnuniyeti ile karşılaştırıldığında, vatandaşın daha az memnun olduğu görülmektedir. Ya polis verdiği hizmeti, olduğundan daha çok kaliteli olduğunu düşünmekte veya halka bunu

anlatamamaktadır. Dolayısıyla, polis verdiği hizmeti gösterememekte, kendisini ifade edememekte veya gerçekten halka düşük kalitede hizmet sunmaktadır. Ayrıca bu düşük memnuniyet vatandaşın genel kamu hizmetlerinden duyduğu memnuniyet düzeyinden de farklı değildir, diğer bir ifadeyle vatandaş genel de kamu hizmetlerinden memnun değildir ve bu durum polis içinde çok farklı olmamakta yüksek hizmet beklentileri tam olarak karşılanamamış olabilmektedir.

Halkın “Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Memnuniyetine” İlişkin Sonuçlar;

Halkın polis ile iletişim kurduktan sonra, polis hakkındaki düşüncelerinin olumlu yönde değişmesi, polisin nitelik ve hizmet kalitesinin arttığının işareti olarak görülmelidir. Gelişen ve genelde beğenilen polis hizmetlerinin tanıtılması faaliyetlerinde eksiklikler olduğu değerlendirilmektedir.

Polisin “Hizmet Sonrası Değerlendirmeye İlişkin Algısına” İlişkin Sonuçlar;

Polisin hizmet sonrası değerlendirme algısında, oldukça yüksek bir memnuniyet bulunmuştur. Bu sonuçlar gösteriyor ki, karakol polisleri, kaliteli bir hizmet verdiklerini düşünmektedirler. Vatandaşın bu hizmetlere dönük memnuniyeti ile karşılaştırıldığında, vatandaşın çok daha az memnun olduğu görülmektedir.

B) Polisin İş Doyumuna Ait Sonuçlar

Polisin “İş Memnuniyetine İlişkin İş Doyumu Düzeyine” İlişkin Sonuçlar;

Polis merkezi polislerinin “İş memnuniyetine ait iş doyumu düzeyi incelendiğinde”, Emniyet Örgütü’nde çalışmaktan dolayı genel bir memnuniyetinin olduğu görülmektedir. Ancak, polislerin çalışma sisteminden genelde memnun

olmadıkları, çalıştıkları birimin yetenekleri ve eğitimlerine uymadığını düşünüyor olmaları, adil olarak düşünmedikleri görev dağılımı, ek görevlerin yoğunluğu ve çalışma ortamı gibi faktörlerden dolayı çalıştığı birimden memnun olmadıkları görülmüştür. Ayrıca, polis anlamlı ve önemli bir görev yaptığına inanmasına rağmen yakın çevresine polis olmalarını tavsiye etmemelerine etki eden faktörlerin tespitin yapılması hizmet kalitesi ve çalışanların memnuniyeti açısından önemlidir.

Polisin “Mevzuata Ve Uygulama İlişkin Durumuna İlişkin İş Doyumu” Düzeyine İlişkin Sonuçlar;

Polisin “mevzuata ve uygulama ilişkin duruma ait iş doyumu” düzeyi memnuniyeti çok düşük olduğu görülmektedir. Polisin yetki ve görevleri ile ilgili mevzuatın görevini başarı ile yapması için yeterlidir ifadesine, polislerin %55’i katılmamaktadır. Önemli bir oran olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, personel özellikle terfi, tayin, ödüllendirme, disiplin tüzüğü gibi çok önemli olabilecek motivasyon araçlarının yeterli olmadığını ve uygulamaların çok adilane yapılmadığını ifade etmiştir. Ayrıca, mevzuatla düzenlenen yetki ve görevlerinde, nispeten daha az bir memnuniyetsizliğe neden olduğu görülmektedir. Burada dikkati çeken en önemli husus, çalışma hayatında çok önemli bir yeri olan konuların memnuniyetsizlik düzeylerine karşın, personelin Emniyet Örgütü’nde bulunmaktan ve anlamı/önemli bir iş yaptıklarını düşünüyor olmaları görülmektedir. Bu da polisin vatandaşına ve ülkesine karşı bilinçli bir duyarlılık sergilediği anlamına gelmektedir.

Polisin “Yönetici Davranışları Memnuniyetine İlişkin İş Doyumu” Düzeyine İlişkin Sonuçlar;

Polisin “yönetici davranışları memnuniyetine ait iş doyumu” düzeyine ilişkin memnuniyet orta düzeydedir. Hiyerarşik bir yapıya sahip olan Emniyet Örgütü’nde, ast üst ilişkileri birçok çalışmada personelin performans ve iş memnuniyetine etki eden önemli bir faktör olarak bulunmuştur. Bulgular ışığında, personelin genelde beklentilerinin mevcut durumdan daha yüksek olduğu, bu durum da üstleri ile ilişkilerinden kaynaklanan iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Yöneticilerin davranışlarında güven çok önemlidir. Personelin üstlerine ve yöneticilerine her konuda güvenmesi hizmetin daha kaliteli olmasında önemli bir etkidir.

Polisin “İmaj Memnuniyetine İlişkin İş Doyumu Düzeyine” İlişkin Sonuçlar;

Polislerin “imaj memnuniyetine ilişkin memnuniyeti” orta düzeydedir. Polisin yarısının polislik mesleğine değer verilmediğini düşünmesi araştırılması gereken bir konudur. Polis kendisinin ülkenin güvenliği, halkın huzur ve mutluluğu için çaba sarf ettiğini ancak, halkın bunu yeterince görmediğini, yeterince desteklemediğini ifade etmektedir. Bu sonuç polisin kendini, hizmetlerini, yaşadıklarını, politikalarını halka yeterince anlatamadığını ve tanıtamadığını göstermektedir.

Polisin “Kullanılan Araç-Gereç Memnuniyetine İlişkin İş Doyumu” Düzeyine İlişkin Sonuçlar;

Polisin “kullanılan araç-gereç memnuniyetine ait iş doyumu” düzeyi çok düşük olduğu belirlenmiştir. Hizmetlerin sunulmasında araç gereç ve ekipmanın

varlığı önem arz etmektedir. Özellikle güvenlik gibi yaşamsal önem taşıyan bir hizmetin sunulmasında daha da önem arz etmektedir. Bulgular polis merkezlerinde tüm araç ve gereçlerin istenilen seviyede olmadığını ortaya koymuştur.

Polisin “Alınan Ücret Memnuniyetine Ait İş Doyumu Düzeyine” ilişkin sonuçlar;

Polisin “alınan ücret memnuniyetine ait iş doyumu” düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Alınan ücret, personelinin yarısını olumsuz etkilemekte ancak, emekli olduktan sonra maaşın yarı yarıya düşmesi personelin memnuniyetini çok düşürmektedir. Geleceğini güvende hissetmeyen personelin hizmet verimliliğinin düşmesi, halka verilen hizmet kalitesini de düşüreceği düşünülmektedir.

Polisin “İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyetine” İlişkin Sonuçlar;

Polisin “iletişim ve sosyal aktiviteler memnuniyetine ait iş doyumu” düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Özellikle, polislerin arasındaki ilişkilerin, sosyal ve sportif aktivitelerin ve ailevi ilişkiler açısından memnuniyetsizliklerin olduğu belirlenmiştir. Personel işbirliği ve yardımlaşmanın önemli olduğunu ifade etse de, birim içinde çalıştığı mesai arkadaşlarıyla ortak bir sosyal aktivite içerisinde olmaması, iletişim düzeyi memnuniyetinin düşüklüğünün en önemli nedeni olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca, polis merkezi polislerinin, %67.5’nun iş dışında ailesi ile geçirecek zaman bulamaması tüm yaşamını olumsuz etkileyeceğini göstermektedir.

Polisin “Sosyal Olanaklar Memnuniyetine” İlişkin Sonuçlar;

Polisin “sosyal olanaklar memnuniyetine ait iş doyumu” düzeyi oldukça düşük olduğu görülmektedir. Polis merkezlerinde çalışan personel, sportif etkinlik, kantin, yemekhane, kreş, polis evi, kamp, lojman, servis gibi birçok sosyal olanağın çok yetersiz olduğunu düşünmektedir. Bunun yanında personele sunulan polis sandığı ve sağlık ve rehberlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu değerlendirmektedirler. Ayrıca, düğün, hastalık, ölüm gibi, özel günlerde teşkilatın destek olmadığının büyük oranda ifade edilmesi önemli görülmelidir.

Polisin “Eğitim Memnuniyetine” ilişkin sonuçlar;

Polisin “eğitim memnuniyetine” ait iş doyumunda orta düzeyinde bir memnuniyetsizlik olduğu görülmüştür. Hem alınan lisans eğitimi hem de alınan hizmet içi eğitimlerinin çok yeterli olmadığı görülmektedir. Güvenlik hizmeti gibi yaşamsal önem taşıyan bir hizmeti sunan personelin, eğitiminin çok önemli olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Suç ve suçlulukla mücadelede, insan yaşamının özgürlüğünü kısıtlayan, temel hakları sınırlayabilen hatta özel koşullarda yaşam hakkını elinden alabilen bir polis örgütünün eğitiminin çok önemli olduğu düşünülmektedir.

2. Demografik Özelliklere Göre Analiz Sonuçları;

A) Polis Merkezinden (Karakollardan) Hizmet Alan Halkın Polisten

Aldığı Hizmetten Memnuniyet Düzeyine İlişkin Sonuçlar;

Halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin yaşa göre, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan yaş grubunun >55 olduğunu; memnuniyeti en düşük

olan yaş grubunun ise 36 – 45 olduğunu göstermektedir. Elli beş yaş üzeri vatandaşların memnuniyetinin yüksek olması, bu kişilerin geçmişteki polisle olan tecrübeleri ile günümüz polisinin gelişimini karşılaştırmaları sonucu nedeniyle daha iyi bir gözle bakıyor olabilecekleri değerlendirilmektedir.

Halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyet düzeyinin mesleğe göre, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Analiz sonuçları, memnuniyeti en yüksek olan mesleğin ev hanımı olduğunu; memnuniyeti en düşük olan mesleğin ise serbest meslek olduğunu göstermektedir. Ev hanımları polisle daha az muhatap olmaları, serbest meslek grubunun ise genelde mağdur pozisyonda polis ile muhatap olmaları buna bir etki olabileceği değerlendirilmektedir.

B) Polis Merkezinde (Karakol)  alışan Polisin Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Algı Düzeyine Ait Sonuçlar

Polis merkezinde (karakol)  alışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı eşinin çalışma duruna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Eşi  alışan memurların sundukları hizmetten memnuniyet dereceleri, eşi çalışmayan memurların sundukları hizmetten memnuniyet derecelerine göre anlamlı bir şekilde daha azdır.  alışan polis eşinin, aile/ev içi ihtiyaçlarını, çalışmayan eşe göre yapamamaları/ giderememeleri ve polisin çalışma koşulları ile eşinin çalışma koşullarının uyum sağlayamamaları bu sonucu doğurmuş olabilir.

 alışan polisin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısının polis merkezine (suç oranı az, orta, çok) göre, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Bu farklılık, suç oranı az olan karakollar ile suç oranı orta düzeyde olan karakollar arasında ve suç oranı orta olan karakollar ile suç oranı çok olan karakollar arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, orta düzey suç oranı olan

karakolların sunduğu hizmetin memnuniyet düzeyinin, az ve çok suç oranı olan karakolların sunduğu hizmetin memnuniyet düzeyine göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

C) Polis Merkezinde (Karakol) Çalışan Polisin İş Doyumuna İlişkin Sonuçlar

Çalışan polisin iş doyumunun polis merkezine (suç oranı az, orta, çok) göre, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Bu farklılık, suç oranı az olan karakollar ile suç oranı orta düzeyde olan karakollar arasında ve suç oranı orta olan karakollar ile suç oranı çok olan karakollar arasında görülmüştür. Analiz sonuçları, orta düzey suç oranı olan karakollarda çalışan polislerin iş doyumlarının, az ve çok suç oranı olan karakollarda çalışan polislerin iş doyumlarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

3. Polisin Hizmet Kalitesine İlişkin Algısı ile Halkın Memnuniyeti ve Polisin İş Doyumu Arasındaki İlişki Analizinin Sonuçları;

İş doyumunu ile sunulan hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0.47 bulunmuştur ($p < .001$). Büyüköztürk (2009), 0.70 – 1.00 arası korelasyon değerlerinin yüksek, 0.40 – 0.70 arası korelasyon değerlerinin orta ve 0.00 – 0.30 arası korelasyon değerlerinin düşük düzeyde korelasyon gösterdiklerini belirtmiştir. Bu katsayı tüm anlamlılık düzeylerinde anlamlı olmakla beraber, orta düzeyde ve pozitif bir ilişkiyi göstermektedir. Diğer bir deyişle, polisin iş doyumunu arttıkça, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı da artmaktadır. Aynı şekilde, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı azaldıkça, polisin iş doyumunu da azalmaktadır.

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin iş doyumunu ve polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişkilerin saptanması için, öncelikle her bir değişkene ait indeks puanları hesaplanmıştır. İndeks puanları hesaplanırken “iş doyumunu”, “polisinden verdiği hizmet” ve “halkın aldığı hizmet”e ait puanlardan ayrı ayrı toplam puanlar hesaplanmıştır. Daha sonra bu toplam puanlara temel bileşenler analizi uygulanarak, her bir değişken için faktör puanları hesaplanmıştır. Hesaplanan bu faktör puanları ile her bir karakol için ortalama indeks puanları hesaplanmıştır. Bu sayede her bir karakola ait ortalama bir puan belirlenmiştir.

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin iş doyumunu ve polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki ilişkiler Spearman Sıra Farkları Korelasyon katsayısı ile hesaplanmıştır.

Halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasındaki korelasyon katsayısının -0.09 olduğu görülmektedir. Bu katsayı ise, halkın polis merkezinden aldığı hizmetten memnuniyet derecesi ile polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı arasında düşük düzeyde ve negatif (ters) bir ilişki olduğunu göstermektedir. Diğer bir deyişle, halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyeti düşük, ancak polisin sunduğu hizmetin kalitesi algısı yüksektir. Daha önce de ifade edildiği üzere, polis kendisinin, çok iyi hizmet verdiğini, fedakârca çalıştığını düşünmekte, ancak vatandaşa bunu hissettirmemekte ve anlatamamakta olduğu değerlendirilmektedir.

Öneriler

Halkın Aldığı Hizmetlerden Memnuniyetine İlişkin Algısına ve Polisin Halka Sunduğu Hizmetin Kalitesine İlişkin Kendi Algısına Ait Öneriler;

- Polis merkezlerinin, artan nüfus, gelişen ekonomi ve gelişen suç çeşitliliğine göre geliştirilmesi, fiziki olarak büyütülmesi gerekmektedir. Bilimsel olarak, her bir polis merkezinin hizmet verdiği nüfus, suç yoğunluğu/suç çeşitliliği ve bölgesindeki önemli merkezler gibi ölçütler tespit edilerek, hizmet alanı tekrar belirlenmeli ve polis merkezlerinin fiziki yerleşimi ona göre şekillenmelidir. Doğal olarak belirlenen hizmet bölgesi ve fiziki alt yapıya göre yeterli personel sağlanmalıdır. Ayrıca polis merkezlerinin temiz ve düzenli olması, ısı, ışık, park, yerleşim gibi unsurların ihtiyaçları karşılıyor olması ve polislerin yemek, çay, dinlenme ve spor ihtiyaçlarının da karşılanması için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

- Polisin giydiği resmi kıyafetin, polisler tarafından neden beğenilmediği araştırılmalı ve daha kullanışlı, görsellik ve görev açısından daha ideal bir resmi kıyafet, konunun uzmanları tarafından belirlenmelidir. Aktif çalışanlar ile masa başı çalışan polislerin yaptıkları işin özelliğine göre, kıyafetlerinin farklı olması da tartışılmalıdır. Özellikle polisler tarafından takılmada bir türlü rağbet görmeyen şapka konusu da değerlendirilmelidir.

- Her şeyden önce polis okullarına alınan öğrenciler, özenle seçilmektedir ancak, öğrenci alımına daha hassasiyet gösterilmeli, klasik sınavlar haricinde, mutlaka öğrenciler kişilik/psikolojik bir testten geçirilmelidir. Bu konuda çalışmalar yapılmakla birlikte, ayrıca, özellikle otoriteye düşkün, ölçüsüz şiddet kullanmaya yatkın kimselerin seçilmesi ve yalnızca iş bulmak için polis olunması yolundaki son dönemlerde azalan bu düşünceler ortadan tamamen kaldırılmalıdır. Polis okullarının

eğitimi bilimsel olarak gözden geçirilmeli, geliştirilmelidir. Polis okulundan sonra hizmet içi eğitimler sürekli ve periyodik bir şekilde günün koşullarıyla paralel bir şekilde verilmelidir. Bununla beraber her bir polis memurunun ve amirinin her yıl alacağı eğitimler belirlenmeli, zamanı geldiğinde eğitimler verilmeli, bu eğitimde başarılı olmaları sağlanmalıdır. Özellikle, insan hakları, iletişim, pozitif düşünme, kitle psikolojisi, toplumsal olaylar, vb. gibi konularda, her birim ve her il için ihtiyaçlara göre programlar hazırlanmalı ve personel bu tür bir eğitimden periyodik olarak geçirilmelidir.

- Polis, çalışmaktan, mesaisinin ağırlığından, sorunların nasıl çözüleceğini düşünememektedir. Yakın bir zamanda, Emniyet Örgütü'nün sorunlarına ve çözüm önerilerine yönelik, üniversiteler, iş dünyası, sivil toplum örgütleri, çalışanlar vb. gibi, farklı görüş ve öneriler dile getirecek geniş anlamda, uluslararası bir sempozyum düzenlenmelidir. Bu sempozyumda oluşturulacak olan çalışma gruplarına, insan hakları, terör, halkla ilişkiler, etik, personel yönetimi, teknolojik gelişmeler, çalışanların sorunları, eğitim, trafik vb. gibi konular tartışılmalıdır. Üretilen çözüm yolları öncelikleştirilerek, kısa, orta ve uzun vadeli planlar yapılarak yaşama geçirmelidir. Polis Akademisi bünyesinde yer alan araştırma merkezlerinde de, özellikle yurtdışına yüksek lisans ve doktora için gönderilen personelden yararlanılarak bu sorunlara ilişkin ve örgütü geliştirici çalışmalar yapmaları sağlanmalıdır.

- Son dönemde karakollarda ve bazı şube müdürlüklerinde yaşama geçirilen kamera sistemi, tüm gözetli birimlerinde uygulanmalıdır.

- Polise, vatandaşın, polis hizmetinin kendisi kadar memnuniyetle karşılamadığı anlatılmalı ve nerede yanlışlık yapıldığı araştırılmalı ve çözüm

önerileri sunulmalıdır. Yanlı davranma, temel hak ve özgürlükler, işlerde aracı kullanma gibi konularda polisin olumlu bir yolda olduğu görülmektedir. Bu tür konularda aksaklıkların, eksikliklerin neler olduğu yerinde, bilimsel olarak incelenmeli ve değerlendirilmelidir.

- Halk polis ile muhatap olduğunda, polis hakkındaki görüşleri daha olumlu hale gelmektedir. Bu da polisin tanıtma faaliyetlerini arttırması ve daha profesyonel hale getirmesi gerektiğini düşündürmektedir.

Polisin İş Doyumuna İlişkin Öneriler

Emniyet Teşkilatı personeli polis olarak çalışmaktan memnun olmasına karşın, yakın çevresine, polislik mesleğini seçmeyi önermemeleri, polisin çalışma şartlarının zorluğundan kaynaklandığı değerlendirilmektedir. Aşağıda konuya ilişkin çözüm önerileri sunulmuştur.

- Polisin çalışacağı birim seçilirken, yapılabilecek ölçüde, profesyonel olarak psikolojik/kişilik testler uygulanmalı, personelin yapısına/kişiliğine uygun birimde görevlendirilmelidir

- Polisin çalışma sistemi mutlaka gözden geçirilmelidir. Devlet memurlar 09.00–18.00 saatleri arasında, haftada 5 gün, ayda “160” saat çalışmaktadır. Devlet Memurları Kanunu madde 99 da çalışma saati haftalık 40 saat olarak düzenlemiş, madde 100 de ise, 24 saat hizmet veren kamu birimlerince yeni düzenlemeler yapılabileceği ifade edilmiştir. 1995 yılında yürürlüğe giren, “Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalışma Saatlerine İlişkin Esaslar” esaslar çerçevesinde düzenlenmiş, ancak uygulamada problemleri çözmekte yetersiz kaldığı birçok araştırma ile görülmüştür (Baycan, 2001). Polisin en iyi şartlarda bile, 12 saat çalışıp

24 saat istirahat ettiğini düşünürsek ayda “240” saat çalışmaktadır. Hatta polisin bayram izni, yılbaşı izni, resmi tatil gibi izinleri kullanmadığı bir gerçektir. Bunun için mesai saatlerinin, insan yapısının kaldırabilecek şekilde hazırlanması ve fazla mesainin karşılığı olarak ücretin çalışma ile dengeli hale getirilmesi önem arz etmektedir(Baycan, 2001).

- Maç, konser gibi genel güvenlik ve asayiş hizmetlerini aksatan ek görevler özel güvenlik teşkilatlarına bırakılmalı, yalnızca oradaki genel asayişe polis bakmalıdır. Çarşı, iş ve alışveriş merkezleri, siteler, sanayi bölgeleri gibi yerlerin güvenliği, özel güvenlik kuruluşları tarafından sağlanması polisin işini kolaylaştıracaktır.

- Vatandaşın, özellikle devletle olan her işinde bilinçlenmesi çok önemlidir. Milli Eğitim Bakanlığı ile işbirliği çerçevesinde; okullarda, vatandaşlık bilincinin gelişmesi için yapılacak çalışmalar başlatılmalıdır. Sivil toplum örgütleriyle de bu konuda işbirliği yapılabilir. Ayrıca bu konu, radyo ve televizyonlarda da işlenebilir.

- Emniyet Örgütü’nde, birim amirleri devamlı adil görev dağılımı konusunda takip edilmelidir. Bu konuda, şikâyet eden personel zarar görmeyecek şekilde, şikâyet mekanizması kurulmalıdır.

- Personelin çalışma hayatında çok önemli bir yeri olan konularda özellikle, terfi, tayin, ödüllendirme, disiplin tüzüğü gibi mevzuatla düzenlenen yetki ve sorumlulukları/görevleri, mutlaka gözden geçirilmelidir. Dünya ülkelerinin bu tür mevzuatları incelenmeli, ülke koşullarına göre çalışmalar yapılmalıdır.

- Disiplin, Emniyet Örgütü için çok önemli hususiyeti olan bir konudur. Her personele eşit uygulanan disiplin tüzüğünün yeterli olması ve yanlış yapanların örgütten ayırt edilmesi gerekmektedir.

- Ayrıca polisin yarıdan fazlasının, polisin görev ve yetkileri ile ilgili mevzuatın görevini başarı ile yapması için yeterli olmadığını ifade etmesi, bu konuda yapılan çalışmaların geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Özellikle EGM tarafından, yurtdışına yüksek lisans ve doktora için gönderilen personelin, bu konuda çalışma yapması sağlanmalıdır.

- Polis yöneticileri çağın gerektirdiği niteliklerle donatılmalı, periyodik olarak eğitimden geçirilmelidir. Yöneticilere özellikle halkla ilişkiler, iletişim, insan hakları, problem çözme teknikleri, zaman yönetimi, toplantı yönetimi, etik, çağdaş yönetim teknikleri, kitle psikolojisi, çatışma yönetimi, toplumsal olaylar gibi bireysel ve örgütsel gelişimi sağlayan eğitimler verilmelidir.

- Polis, profesyonel anlamda, tanıma ve tanıtma faaliyetlerine girişmelidir. Emniyet Genel Müdürlüğü Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü daire başkanlığı seviyesine getirilmeli, illerdeki halkla ilişkiler şube müdürlükleri mevzuat ve işlevsel olarak daha güçlendirilmeli, bilimsel olarak tanıma ve tanıtma faaliyetleri yapılmalıdır. Ayrıca söz konusu şubeye yeterli ve işe uygun nitelikte personeller verilmelidir.

- Araştırma bulguları, polisin kendini halka tam tanıtamadığı ortaya koymaktadır. Planlı ve programlı bir tanıtma faaliyeti içine girilmesi gerekmektedir. Polis örgütünün kitle iletişim araçlarıyla daha sıkı işbirliğine gitmesine gerek vardır. Kitle iletişim araçlarıyla polisi tanıtıcı, halkı eğitici programlara yer verilmesi gerekmektedir. Hatta polislik mesleğini, önleyici polislik anlayışını, okul öncesi veya

ilkokul çocuklarına anlatmak üzere televizyonda çocuk programları içinde ve uygun saatlerde yayınlanacak programlar ve filmlerin yapımlarını organize etmek, teşvik etmek gerekmektedir. Ortaokul ve liselerde gençlere polisi tanıtıcı ve önleyici polisliği anlatmak üzere daha geniş bilgi vermek için Milli Güvenlik dersi içeriğine planlanmalıdır. Okul aile ve sivil toplum örgütleriyle işbirliği yapılarak tanıtıcı faaliyetlerin yapılması gerekmektedir. İlkokullarda trafik kurallarını tanıtırken, polisin diğer görevleri hakkında da bilgi verilmesi ve öğrencilerin bölge karakollarını veya polisliği tanıyıcı yerlere getirilmesine fırsat vermek yerinde olacaktır. Ayrıca ortaöğretim seviyesindeki öğrencilere çeşitli konularda (uyuşturucu, terör, trafik vb. gibi) uygulamalı ve görsel destekli dersler vermek, polis örgütüne toplum desteği sağlanabilecektir. Halk ile bilimsel çevrelerle çeşitli ortamlarda görüşmeler (sempozyumlar, paneller, açık oturum, sohbet/kahve toplantıları gibi) yapılarak, il il, bölge bölge, dilek ve şikâyetler tespit edilerek, uygulamaları, politikaları ve icraatları düzenlemek, polis-halk işbirliğine büyük katkı sağlayacaktır. Bununla beraber halka polisi tanıtıcı, polisle ilgili işlerinde (ehliyet, pasaport vs.) takip edecekleri yollara ilişkin broşürler, afiş vb. gibi faaliyetlerin belli merkezlerde değil her yerde yapmak yararlı olacaktır.

- Birey, toplum ve ülke için yaşamsal önem taşıyan güvenlik hizmetinin sunulmasında, hala, araç-gereç yoksunluğunun ifade edilmesi üzüntü vericidir. Güvenlik güçleri bireyin, toplumun ve ülkenin çok önemli bir sorununu çözmeye çalışırken, bu tür sorunlarla uğraşması hizmetin kalitesini olumsuz etkilemektedir. Her ilin eksik olan lojistik ihtiyaçları belirlenmeli ve hızlı bir şekilde giderilmelidir. Özellikle kiralık araç sisteminin incelenip değerlendirilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

- Çalıştığı işin riskleri ve mesai saati hesaplandığında maaşı düşük olan polisin aldığı ücret yükseltilmelidir. Fazla mesai ücretlerinin yükseltilmesi, çalışanların memnuniyetini önemli ölçüde yükseltecektir. Hastanelerde ve birçok kamu kurumunda uygulanan döner sermaye sistemi de polis örgütünde uygulanabileceği düşünülmektedir. Pasaport, ehliyet, araç ruhsat, silah ruhsat hizmetlerinden alınan ücretin bir kısmı personele ücret olarak verilebilir. Maç görevleri, otel organizasyonlarındaki görevler, konser görevleri gibi görevler de bu kapsamda sayılabilir. Ayrıca canı pahasına görev yapan polise verilen taltif (para ödülü) daha da yaygınlaştırılmalıdır.

- Geleceğe daha güvenle bakabilmek, geleceğe ait stresi bugünden yaşamamak için emekli maaşı da, çalışmaya göre, asgari geçim standardına yükseltilmelidir.

- Polislerin meslektaşlarıyla ilişkilerinin daha içten olabilmesi için sportif ve sosyal aktiviteler önemli bir yer tutmaktadır. Polis merkezlerinde sportif ve sosyal alanlar olmalı, organizasyonlar yapılarak, personel periyodik olarak bu tür faaliyetlere yönlendirilmelidir. Son dönemde Emniyet Genel Müdürlüğü Eğitim Daire Başkanlığı tarafından yapılan sportif alanlar geliştirilmiştir.

- Yıllık izinler konusunda da yıllık bir planlama yapılması gerekmektedir. Yıllık planlamada görevlerin izinler dolayısıyla aksamaması için yıllık muhtemel olaylar takvimi göz önüne alınarak planlama yapılması planın işletilebilirliğini arttıracaktır.

- Personelin mutlu olabilmesinin bir yolu da polise sunulan yan hizmetlerin daha doyurucu olarak sunulmasıdır. Hem kendisi hem de eşi çalışan polisin çocukları için kreşin önemi büyüktür. Bu olanağın sağlanması gerekmektedir. Aldığı ücret yeterli olmayan polisin lojmandan yararlanması önemlidir. Lojman ihtiyacının, tüm

Çalışanlar için karşılanmadığı durumlarda da kira yardımının yapılması gerekmektedir. Lojman üretilmesi, kantin olanaklarının geliştirilmesi ve kamp olanaklarının arttırılması polisi daha verimli hale getirebilecektir. Polis yardımlaşma sandığı, isteyen her polisin aylığından belli bir miktar kesinti yapmakta, emekli olduğunda toplu para verilmekte, gazi ve şehitlere de yardım yapılmaktadır. Geleceğin güvende olmasına, polis yardımlaşma sandığının etkisi olabilmesi mümkündür. Örneğin Toplu Konut İdaresi ile yapılan anlaşmayla birçok polis ev sahibi olmuştur. Bu ve buna benzer projelerin geliştirilmesi ve sunulması polise destek olacaktır. Ayrıca, servis olanağının sağlanması, mesai boyunca stresli bir işle uğraşan personeli rahatlatacaktır.

- Polisin lisans eğitimi, günümüz koşullarına göre yeniden geliştirilmelidir. Hem lisans eğitiminin hem de hizmet içi eğitimlerin, istendik davranışlar kazandırıp kazandırmadığı, eğitimlerin amacına ulaşp ulaşmadığı ölçülmeli ve sonuçlara göre, bilimsel çalışmalar yapılmalıdır. Son yıllarda, yurtdışına yüksek lisans ve doktora için gönderilen personelden, başta eğitim olmak üzere, ülkemiz için sorun olan; terör, trafik, uyuşturucu, çeteleşme, kara para vb. gibi tüm konularda çalışma yapmaları sağlanmalıdır.

Polisin iş doyumunu arttırmak gerekmektedir. Emniyet Hizmetlerindeki mevcut başarının daha da arttırılması isteniyorsa, çalışanların iş tatminsizliklerinin kesinlikle minimum seviyeye indirilmesi gereklidir. Tüm emniyet müdürlükleri kendi personelinin iş doyumunu, halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyini ve polisin hizmet algısını bilimsel anlamda belirlemeli ve iller bünyesinde gerçekleştirebilecekleri çözümleri sağlamalıdır. Emniyet Genel Müdürlüğü de, yapılabilecek yapısal değişiklikleri gerçekleştirmelidir. Personelin iş doyumunun

artması verdiği hizmet algısını arttıracak böylece halka daha iyi hizmet verebileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Akım, F., (2010). “Halkla İlişkilerin Temel Amaçları, Faaliyet Alanları ve İlkeleri ile Emniyet Teşkilatındaki İşleyişine İlişkin Genel Bir Bakış”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Aksoy, A., (1995). “Polis Halkla İlişkileri Araştırma ve Sonuçları”, **Polis Halkla İlişkiler Sempozyumu**, Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

Asna, A., (1997). **Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Ataman, G., (2002). **İşletme Yönetimi**, Türkmen Kitapevi, İstanbul.

Atay, K., (2000). ‘İlköğretim Sınıf ve Branş Öğretmenlerinin İş Doyumu ve İş Streslerinin Karşılaştırılmalı Analizi’, Öğretmen Hüseyin Tekışık Eğitim Araştırma Geliştirme Merkezi, **2000 Yılında Türk Milli Eğitim Örgütü ve Yönetimi Ulusal Sempozyumu**, Ankara.

Aytek, B., (1978). **İşletmelerde İnsan Gücü Planlanması**, Ank. İkt. ve Tic. İl Akade Yayınları, Kalite Matbaası, Ankara,

Bahar, İ., (1997). **Demokratik Polislik/Temel Yaklaşımlar**, Ankara: Maset Matbaacılık.

Başaran İ., (1982). **Örgütsel Davranış**, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, 3. Baskı, Ankara.

Başaran, İ., (1991).**Örgütsel Davranış**, Kadioğlu Matbaası, Ankara,

Başaran, İ., (2000).**Örgütsel Davranış**, Ankara.

Başaran, İ., (2009). **Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü**. Ankara.

Baycan, C., (2001). “Emniyet Teşkilatında Uygulanan Vardiyalı Çalışma Sistemlerinin Ergonomik İncelenmesi”, **Polis Dergisi**, Yıl:7, Sayı:26.

Baykul, Y. (1999). **İstatistik: Metodlar ve Uygulamalar** (3. Baskı). Ankara: Anı Yayınları.

Becerikli, Y., S., (2010). “Polis Halk İlişkilerinde Nitel Araştırma Tekniklerinin Önemi: Odak Grup Görüşmeleri”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Bıçakçı, İ., (1998). **İletişim ve Halkla İlişkiler**, MediaCat Yayınları, Ankara.

Bingöl, D., (1996). **Personel Yönetimi**, Beta Yayınları, İstanbul.

Bolat, T., Seymen, O., A., Bolat, İ., O., Erdem, B., (2009).**Yönetim ve Organizasyon**, Detay Yayıncılık,.

Bülbül, R. A., (1998). **Halkla İlişkiler**, Konya.

Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**. (4. Baskı) Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Büyüköztürk, Ş. (2009). **Veri Analizi El Kitabı** (10. Baskı). Pegem/A Yayıncılık. Ankara.

Çağlar, A., (2000)., “Türk Polisinde Sosyalleşme ve Polis Kültürü.”, Polis Bilimleri Dergisi, 2, sayı 7-8, 85-110

Ceylan, Adnan, (1998). **Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu**, GYTE Yayını, Gebze, Aralık.

Çetinkanat, C., (2000). **Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu**, Anı Yayıncılık.

Çamdereli, M., (2000). Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler, Ankara.

Çevik, H., H., Göksu, T., (2007).Güvenlik Personeli için Polis Halk İlişkileri, Ankara.

Davis, K., (1988)., **İşletmelerde İnsan Davranışı**, Çev: Kemal Tosun, İşletme Fakültesi Yayını No:199, İstanbul.

Davis, K., (1982).**İşletmelerde İnsan Davranışı; Örgütsel Davranış**, A.Ruhi Sarpkaya, İstanbul.

Doğan Ü., (1997). **İstihdam-Verimlilik-Eğitim İlişkileri**, Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi.

Erdağ, E., (2000). “Polis-Halk İlişkilerinde Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl: 72, Sayı: 428, Eylül.

Eren, E. (2001). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Yedinci Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Eren, E., (2000). **Örgütsel Davranış ve Örgütsel Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul.

Eren, E., (2008). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, İstanbul, Beta basım yayım dağıtım.

Eroğlu, F., (1986).”İş Tatmini İle Cinsiyet Arasındaki İlişki”, **İşletme Dergisi**, Erzurum, Haziran.

Ertekin, Y., (1995).“Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Sorunu” **TODAİE, Çağdaş Yerel Yönetimler**, Cilt 4, Sayı 5, Eylül.

Ertürk, Y., D., Onay, B., Göksu F., Kalan Ö., Güçdemir, Y., Görpe, S., Akım, F., Tandaçgüneş, N., Üstün M., Karadoğan, E., Gölge, S., (2010). **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Fındıklı, R., (1994). **İngiliz Polis Örgütü**, Ankara.

Fındıklı, R., (1995). “Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliği Açısından Polis-Halk İlişkilerinin Anlam ve Önemi”, **Polis Halkla İlişkiler Sempozyumu**, Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

Geleri, A., (1998). “Polis Taktikleri Ders Notları”, **Polis Akademisi**, Ankara.

Genç, T., (1990). “Kamu Yönetiminde Çalışanların Morali”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl:62, sayı:388 Eylül.

Genç, T., (1991). “Trafikte Polis Halk İlişkileri”, **Türk İdare Dergisi**, Yıl:63, sayı:390 Mart.

Geçikli, F., (2008). **Halkla İlişkiler ve İletişim**, Beta yayınevi, İstanbul.

Göksel, A., B., (1994). **Halkla İlişkiler**, Ege Üni. İletişim Fak. Yayın No:4.

Görpe., S., (2010). “Emniyet Müdürlüğü Halkla İlişkiler Uygulamalarına Yönelik Örnek Sunumlar”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Güçdemir, Y., (2010). “Halkla İlişkiler Alanına Genel Bir Bakışla Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkilerin Önemi”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Groot, Wim, (1999). “Job Satisfaction of Older Workers”, International Journal Of Manpower.

Güler, A. İ., (1992). Kolluk Örgütlerinde Görev ve Yetki, İstanbul.

Günbayı, İ., (2000). **Örgütlerde İş Doyumu ve Güdülenme**, Özen Yayıncılık.

Gürgen, H., (1997). **Örgütlerde İletişim Kalitesi**, İstanbul.

Gürüz, D., (1993). **Halkla İlişkiler Teknikleri**, Ege Üni. İletişim Fak. Yayınları No:1.

Gürüz, D., Eğinli, A., T., (2008). **Kişilerarası İletişim**, Ankara.

İncir, G., (1985).Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış, **MPM Yayınları**, Ankara.

İncir, G. (1990), “Çalışanların İş Doyumu Üzerinde Bir İnceleme”, Ankara: **Milli Prodüktive Merkezi Yayınları**.

İlgar, L., (2000).**Eğitim Yönetimi-Okul Yönetimi- Sınıf Yönetimi**, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Işıkhan, V. (1996). “Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü, İş Doyumu”, **Milli Prodüktivite Merkezi Verimlilik Dergisi**, Ankara.

İnceoğlu, M., (2004). **Tutumlar, Tutum – Algı, İletişim**, Elips Kitap, Ankara.

Kalan, Ö., (2010). “Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkiler ve Reklam”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Kazancı M., (1996). **Halkla İlişkiler**, Ankara Üni. İletişim Fak. Yayınları No:6.

Keskin, G., (1997).Örgütsel Stres ve Erzurum’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. **Verimlilik Dergisi. Mpm Yayınları: 2.**

Kalyon Y., (2007). **Halkla İlişkiler**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Kolasa, Blair J., (1979).**İşletmeler için Davranış Bilimlerine Giriş**, (Çev. Kemal Tosun ve Diğ.), İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, 1.1.E Yayın No:42, İstanbul.

Koçel; T., (1998). **İşletme Yöneticiliği**, Beta Yayınları.

Korman, Abraham, (1992).**Organizational Behavior**, Prentice Hall Inc, New Jersey.

Köklü, N., Büyüköztürk, Ş. ve Çokluk, Ö. (2007). *Sosyal Bilimler için İstatistik* (2. Baskı). PegemA Yayıncılık.

Locke, Edwin A.(1976).The Nature and Causes of Job Satisfaction, Chicago, Handbook of Industrial and Organizational Psychology.

Paksoy, M., (1995).; **İşletmelerde Stres, A Ve B Tipi Davranış (Kişilik)**. Seminer Notları. Milliyet Gazetesi,

Sarpkaya, R., (2000). “Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu”, **A.İ. Dergisi**, 33/3, Eylül.

Sabuncuoğlu, Z., (1998). **İşletmelerde Halkla İlişkiler**, Ezgi Kitapevi Yayınları.

Sezer, A., (1995). “Halkla İlişkiler Açısından Personel Değerlendirmesi”, **Polis Halkla İlişkiler Sempozyumu**, Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

Şenatalar, F., (1975). **Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler**, Üçler Matbaası, İstanbul.

Polis Vazife ve Salahiyetleri Kanunu (14.7.1934 tarih ve 2559 Sayılı Kanun)

Taşkın, E., (1993). **İşletme Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme**, Der Yayınları, İstanbul,

Tandanguş, N., (2010). “Kamuoyu, İkna, Propaganda Kavramları İle Kamu Kurumlarında Halkla İlişkiler İlişkisi”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Telman, N., ve Ünsal P., (2004). **Çalışan Memnuniyeti**, Epilson Yayınları, İstanbul.

Tengilimoğlu, D., Öztürk, Y., (2008). **İşletmelerde Halkla İlişkiler**, Ankara.

Tetik, S., Uçar, G., Yalçın, B., (2008/1). “Örgütlerde İş tatminini Etkileyen Etmenler ve Emniyet Mensupları ile Yapılan Alan Araştırması”, **MPM Yayınları**.

Tortop, N., (1990). **Halkla İlişkiler**, Ankara.

Türkel, S., (1989). “Yöneticinin Temel Sorunu, Ücret Çalışanları Hangi Şartlarda Teşvik Eder”, **TODAİE Amme İdaresi Dergisi**, Cilt:22, Sayı:2, Ankara, Haziran.

Onaran O., (1981). **Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları**, Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No:470, Sevinç Matbaası, Ankara,.

Öztürk, Z., Dündar H., (2003). “Örgütsel Motivasyon Ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”, C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 2,

Özkalp, E., ve Kirel Ç., (2005), **Örgütsel Davranış**, Ekin Yayınları.

Örücü, E., S. (2006). Yumuşak ve Y. Bozkır, Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, **Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt 13, Sayı 1.

Özer, M.,A., (2009), **Halkla İlişkiler Dersleri**, Ankara, Adalet Yayınları.

Öztürk, N., (2002). “Polis ve Halkla İlişkiler”, **Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis**, (Der., H.H. Çevik, T. Göksu), Seçkin Yayınevi.

Öztürk, Z., ve DüNDAR, H., (2003), “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt. 4, Sayı. 2, ss.57.

Uyargil, C., (1988).İş Tatmini Ve Bireysel Özellikler, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yay.**

Ünsar, S., Taştan İ., Ünsar, S., Dindar İ., (2006/2). “İş Tatmini Düzeyleri ve Etkileyen Etmenler: Sağlık Sektöründe Bir Alan Araştırması” **MPM Yayınları**.

Üstün, M., (2010). “Polis Uygulamalarının Halkla İlişkiler Açısından Değerlendirilmesi”, **Polis ve Halkla İlişkiler**, İstanbul.

Yalçındağ, S., (1974). **Yönetimde Halkla İlişkiler**, Ankara: TODAİE.

Yaşar, Y., (1996). “**Açıklamalı Polis Meslek Hukuku**”, Başkent Klişe Matbaacılık, Ankara.

Yatkın A., Yatkın, Ü., (2006). **Halkla İlişkiler ve İletişim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Yavuz, C., (2008). **Halkla İlişkiler**, Detay Yayıncılık, Ankara.

Tezler

Aydın D., (2006). “Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş Doyumu”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi.

Balcı, A., (1985). “Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Bayrı H., (2006). “Ortaöğretim kurumlarında çalışan psikolojik danışman Rehber öğretmenlerin iş doyumuna ilişkin görüşlerinin Değerlendirilmesi” Güneydoğu Anadolu Bölgesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi.

Buker, Hasan ve Wiecko, Filip, (2007), “Are Causes of Police Stress Global?: Testing the Effects of Common Police Stressors on the Turkish National Police”, An International Journal of Police Strategies & Management, C:30, S:2, ss:291-309.

Cambaz S., (2005). “Manisa kent merkez ilinde çalışan ebelerin iş doyum ve hizmete yansması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi.

Çarıkçı, H. İ., (2000). “Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler, Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 5, No: 2,

Çoruh, E., (2001). “Hazır Giyim Sektöründe Çalışanları İş Doyumlarının İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Gazi Üniv. Sos. Bil. Ens.

Deniz M., (1999). “İş Tatmini ve Emniyet Hizmetleri Sınıfı”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Doğan, N., (2005). “İlköğretim Okulu Müdür Yardımcılarının İş Doyumu”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi.

Dündar, A. N., (1983). “Polis Halkla İlişkiler”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi.

Erdağ, E., (1998). “Türkiye’de Polis Halk İlişkileri Ve Polis Örgütünde Halkla İlişkiler Eğitimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

Erol, V., (1998).“İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Gezer, N., (1998). “Muğla İl Merkezindeki Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Stres”, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi.

Grant, Nancy K., Garrison, Carole G. ve McCormick, Kenneth, (1990), “Perceived Utilization, Job Satisfaction and Advancement of Police Women”, Public Personnel Management, C.19.

İbran, H., (2004). “Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı Personelinin İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılıkları” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi.

Koçkal, Y., (1986). “Polis Halk İlişkileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Öztürk, Zekai ve Dündar, Hakan, (2003), “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt. 4, Sayı. 2, ss.57.

Poyrazoglu, N., (1992). “Hastane Çalışanlarında İş Doyumunun Verimlilik İlişkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Seltzer, R., Alone, S., Howard, G., (1996), “Police Satisfaction With Their Jobs: Arresting Officers in the District of Columbia”, Police Studies, C.19, S.4, ss.25-37.

Sertçe, S. (2002). “Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş doyumu Üzerine Bir Araştırma” (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şanlı S., (2006). “Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi.

Tosunoğlu, H., (1998). “Fırat Üniversitesi Öğretim Elemanlarında İş Doyumu”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilgiler Enstitüsü.

Varoğlu, K., (1992). “Türk Bilgisayar Sektöründe Örgütlenme Yapıları ve Etkililik”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi.

Yurdakul, Ü., (1983). “Emniyet Hizmetinde Halkla İlişkiler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Yürümezoğlu H., A., (2007). “Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin iş doyumları ve hastaların hemşirelik hizmetinden memnuniyeti”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi.

EKLER

A)-POLİSİN İŞ DOYUMUNU BELİRLEME VE HALKA SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN KENDİ ALGISINI DEĞERLENDİRME ANKETİ

POLİSİN İŞ DOYUMUNU BELİRLEME VE HALKA SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN KENDİ ALGISINI DEĞERLENDİRME ANKETİ

Sayın

İş doyumunu, işe karşı kişisel bir tutum olup, çalışanların iş ve iş yaşamındaki beklentilerine ulaştıkları zaman duydukları olumlu duygusal bir durumdur.

Polisin, sorunsuz bir ortamda çalışması, iş doyumunun yüksek olması, muhatap olduğu kitlelere daha iyi hizmet götürmesini, hizmet götürdüğü halkın daha memnun olmasını sağlayacaktır.

Bu araştırma, polisin iş doyumunu ve polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısını ölçerek, polis halk ilişkilerinde karşılaşılan sorunları belirleyip, çözüm önerilerini tartışarak uygulamaya katkıda bulunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Vereceğiniz yanıtlar, polisin iş doyumunun daha iyi düzeye getirilmesi çalışmalarına yön verecektir. Elde edilen veriler, yalnızca araştırma için kullanılacağından, anket çalışmasına, isim, imza vb. bilgileri yazmanıza gerek yoktur.

Yardım ve katkınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Açıklama:
Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuzu *iyi yansıtan seçenekleri*, çarpı (X) ile işaretleyiniz.

BÖLÜM I: KİŞİSEL BİLGİLER

1-Cinsiyetiniz;

- a-) Erkek () b-) Kadın ()

2-Yaş;

- a-) 25 yaş altı () b-) 25-35 yaş arası () c-) 36-45 yaş arası ()
c-) 46 yaş ve üstü () e-) 21-30 Yıl ()

3-Medeni durumunuz;

- a-) Evli () b-) Bekâr ()

4-Kaç çocuğunuz var?

- a-) Yok () b-) 1 () c-) 2 ()
d-) 3 () e-) 4 ve üstü ()

5-Eşiniz çalışıyor mu?

- a-) Evet () b-) Hayır ()

6-Rütbeniz;

- a-) Genel İdari Hizmetli ()
b-) Bekçi ()
c-) Polis Memuru ()
d-) Komiser Yardımcısı-Komiser ()
e-) Başkomiser - Emniyet Amiri ()
f-) 4.Sınıf Emniyet Müdürü ()
g-) 3.Sınıf Emniyet Müdürü ()

7-Eğitim durumunuz nedir?

- a-) Lise () b-) Önlisans (Yüksek okul / Polis Mes. Yüksekokulu ()
c-) Üniversite () d-) Yüksek Lisans () e-) Doktora ()

8-Kaç yıllık memursunuz;

- a-) 1–5 Yıl () b-) 6–10 Yıl () c-) 30 Yıl üstü ()
d-) 11–20 Yıl () e-) 21–30 Yıl ()

9-Çalışma Sisteminiz:

- a-) 8:00/17:00 () b-) 12/12 () c-) 12/24 ()
d-) 12/36 () e-) 24/24 () f-) Diğer ()

10-Polislik Mesleğini Neden Seçtiniz? Nedenini önem sırasına göre 1,2,3... şeklinde sıralayınız;

- a- () Mesleğin saygınlığı,
b- () Başka iş bulamama,
c- () İşin çekilciliği,
d- () Maaşın doyuruculuğu,
e- () Ailemin teşviki,
f- () Ülkeme yararlı olma isteği,
g- () Diğer. (Lütfen belirtiniz).....

Açıklama:

Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuzu *iyi yansıtan seçenekleri*, çarpı (X) ile işaretleyiniz.

BÖLÜM II: POLİSİN KENDİ İŞ DOYUMUNU BELİRLEME ANKETİ

İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN İFADELER			Tamamen katılıyorum	Çoğu kez katılıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
			1	2	3	4	5
İş Memnuniyeti	1	Emniyet Teşkilatı'nda çalışmaktan memnunum.					
	2	Görev yaptığım birimde çalışmaktan memnunum.					
	3	Yakın çevreme polis olmalarını öneririm.					
	4	Anlamlı ve önemli bir iş/görev yaptığımı düşünüyorum.					
	5	Geleceğimi güvende hissediyorum.					
	6	Çalışma sistemimizden memnunum.(8/17, 12/12, 12/24, 12/36, 24/24 vb.)					
	7	Aynı görevi paylaştığım kişilerle aramda adil bir görev dağılımı vardır.					
	8	Çalıştığım birim, yeteneklerime ve eğitim durumuma uygundur.					
	9	Çalıştığım ortam, sağlığım açısından sakıncalı değildir .					
	10	Ek görevler iş performansımı olumsuz etkilemektedir.					
Mevzuata ve Uygulamaya İlişkin Durum	11	Polisin yetki ve görevleri ile ilgili mevzuat polisin görevini başarı ile yapması için yeterlidir.					
	12	Terfi sistemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.					
	13	Terfi sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.					
	14	Tayin sistemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.					

İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN İFADELER			Tamamen kabul ediyorum	Çoğunlukla kabul ediyorum	Filmin yok	Kabul ediyorum	Hiç kabul ediyorum
			1	2	3	4	5
Mevzuata ve Uygulanmaya İlişkin Durum	15	Tayin sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.					
	16	Ödüllendirme sistemini/mevzuatını tatmin edici/yeterli buluyorum.					
	17	Ödüllendirme sisteminin adil uygulandığını düşünüyorum.					
	18	Disiplin Tüzüğü'ni tatmin edici/yeterli bulmuyorum.					
	19	Disiplin Tüzüğü'nün adil uygulandığını düşünüyorum.					
Yönetici Davranışları Memnuniyeti	20	Üstlerim işimi başarıyla yapmam için gerekli rehberliği/liderliği sağlar.					
	21	Üstlerim çalışanlar arasındaki çatışmaları zamanında çözümler.					
	22	Üstlerim adil ve tarafsız davranır.					
	23	Üstlerim bana güvenir.					
	24	Üstlerim başarılı işlerimi takdir eder.					
	25	Üstlerim mutlu ve üzüntülü günlerimde yanımda olur.					
	26	Üstlerim işimle ilgili hakkı olduğum sorunlarda/anlaşmazlıklarda beni destekler.					
	27	Üstlerim işle ilgili düşüncelerimi dikkate alır.					
	28	Gereksinim duyduğumda üstlerime kendimi rahatlıkla ifade edebilirim.					
İmaj Memnuniyeti	29	Mesleğime toplumda değer verilmektedir.					
Kullanılan Araç - Gereç Memnuniyeti	30	Hizmet taşıtlarının sayı açısından yeterli olduğunu düşünüyorum.					

İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN İFADELER			Tamamen katılmıyorum	Çoğunlukla katılmıyorum	Filmin yok	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
			1	2	3	4	5
Kullanılan Araç - Gereç Memnuniyeti	31	Hizmet taşıtlarına yeterli yakıt alınabilmektedir.					
	32	Arızalanan ekip taşıtlarının tamir ve bakımı için geçen süreyi uygun buluyorum.					
	33	Birimimizde bilgisayar, toner, kâğıt vs. araç gereç sıkıntısı <u>yaşanmamaktadır.</u>					
Alınan Ücret Memnuniyeti	34	Aldığım maaş tatmin edicidir.					
	35	Emekli olduğumda alacağım emekli maaşı ve ikramiye'nin yeterli olduğunu düşünüyorum.					
İletişim ve Sosyal Aktiviteler Memnuniyeti	36	Birimimde duyurular, açık bir biçimde zamanında yapılır.					
	37	Birimimde işbirliği ve yardımlaşma önemli değerlerdir.					
	38	Beraber çalıştığımız arkadaşlarımız mutlu ve üzüntülü günlerde birbirine destek olur.					
	39	Mesai haricinde çalışma arkadaşlarımla sosyal aktivitelere katılırım.					
	40	Mesai dışında sinema, tiyatro gibi sosyal ve spor etkinliklere giderim.					
	41	İş dışında aileme zaman ayıracak yeterli vakti bulurum.					
	42	İzinlerimi (senelik, mazeret vs.) istediğimde kullanabilirim.					
Sosyal Olanaklar Memnuniyeti	43	Özel yaşamım iş yaşamımı etkiler.					
	44	Kurumumuzun sportif etkinlik olanakları yeterlidir.					
	45	Kurumumuzun kantin hizmetleri yeterlidir.					

İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN İFADELER			Tamamen katılıyor	Çoğu kez katılıyor	Fikrim yok	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
			1	2	3	4	5
Sosyal Olanaklar Memnuniyeti	46	Kurumumuzun yemekhane hizmetleri yeterlidir.					
	47	Ek görevlerde dağıtılan kumanyalar yeterlidir.					
Sosyal Olanaklar Memnuniyeti	48	Kurumumuzun kreş olanakları yeterlidir.					
	49	Polisevi imkânları yeterlidir.					
	50	Teşkilatımızın kampları yeterlidir.					
	51	Teşkilatımızın lojman olanakları yeterlidir.					
	52	Lojmanlar adil dağıtılmaktadır.					
	53	Servis hizmetleri ihtiyaçları karşılamaktadır.					
	54	Düğün, hastalık, ölüm, vb. durumlarda teşkilatımız destek sağlar.					
	55	Polis sandığının hizmetinden memnunum.					
	56	Teşkilatımızın sağlık hizmetleri gereksinimlerimi karşılamaktadır.					
	57	Kurumumdaki rehberlik-danışmanlık (psikolojik) yardım hizmetlerinden rahatlıkla yararlanabiliyorum.					
Eğitim Memnuniyeti	58	Polis Akademisi/Okulunda aldığım eğitim yeterlidir.					
	59	Sunulan hizmetiçi eğitimler gereksinimimi karşılamaktadır.					
	60	Alınan eğitimleri uygulamaya yansıtabiliyorum.					

[illegible]

Açıklama:

Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuzu *iyi yansıtan seçenekleri*, çarpı (X) ile işaretleyiniz.

**BÖLÜM III: POLİS MERKEZİ (KARAKOL) POLİSİNİN SUNDUĞU
HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN ALGISINI DEĞERLENDİRME ANKETİ**

BİRİMİNİZİN HALKA SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN KENDİ ALGISINA YÖNELİK İFADELER			Tamamen katlıyorum	Çoğu kez katlıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
			1	2	3	4	5
İş Ortamı	1	Karakollarımız temiz/düzenlidir.					
	2	Karakollarımızın bina, ısı, ışık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb fiziki şartları yeterlidir.					
Kılık- Kıyafet	3	Polisin resmi kıyafetini görsellik (rengi, şekli) açısından beğeniyorum.					
	4	Resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösteririm.					
İletişim, Tavrı ve Tutum	5	Halka hizmet verirken güler yüzlüyümdür.					
	6	Vatandaşın yasal başvurularını her zaman dikkate alırım.					
	7	Vatandaşa her zaman tarafsız davranırım.					
	8	Hizmet verirken vatandaşın sorununu dikkatli bir şekilde dinlerim.					
	9	Vatandaş ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım.					
	10	Hizmet verirken vatandaşın sorularına anlaşılır ve yeterli cevaplar veririm.					
Verilen Hizmet Kalitesi	11	Halka hizmet verirken görevimi içtenlikle yaparım.					
	12	Hizmet verirken vatandaşın aracı yardımı (Hemşeri, tanıdık vb.) almasına gerek kalmaz.					
	13	Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.					
	14	Vatandaş şüpheli konumundayken yasal haklarını (müdafiden yararlanma hakkı, yakınlarına bilgi verilmesi ve ne ile suçlandığı vs.) birebir anlatırım.					

BİRİMİNİZİN HALKA SUNDUĞU HİZMETİN KALİTESİNE İLİŞKİN KENDİ ALGISINA YÖNELİK İFADELER			Tamamen katılıyorum	Çoğu katılıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
			1	2	3	4	5
Verilen Hizmet Kalitesi	15	Yaptığı başvuru veya şikâyetlerle ilgili olarak vatandaşı bilgilendiririm.					
	16	Karakolumuza yapılan başvurular hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanır.					
	17	Vatandaş karakola şikâyet veya tanıklık için gelmekten çekinmez.					
	18	Karakol polisi olarak, aşağıda belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem veririm. Yaşama Hakkı; Aşırı ve gereksiz zor kullanma ile silah kullanma, İşkence Görmeme Hakkı; İşkence, insanlık dışı muamele ve aşağılayıcı muamele, Kişi Özgürlüğü Ve Güvenliği Hakkı; Haksız yakalama ve gözaltı, yakınlara haber verilmesi, Özel Hayata Müdahale Edilmeme Hakkı; Konut dokunulmazlığının sağlanması, kişi dokunulmazlığı, haberleşme ve seyahat özgürlüğü.					
	19	Vatandaş gereksinim duyduğunda karakolumuzu çekinmeden arar.					
	20	Vatandaş karakolda kendini güvende hisseder.					
	21	Herhangi bir yardım talebi olduğunda ekiplerimizin olay yerine gitme süresini makul buluyorum.					
	22	Vatandaşın yaptığı başvurularda, suçların aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik sonuçlandırma süremizi makul buluyorum.					
	23	Karakolların verdiği hizmetlerdin memnunum.					
Hizmet Sonrası Değerlendirme	24	Karakol hizmetlerinden yararlanan vatandaşın polis hakkındaki düşünceleri olumlu yönde gelişmiştir.					

B)- HALKIN KARAKOL HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

HALKIN KARAKOL HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Sayın

Polisliğin güvenilir ve saygın bir kurum olması, suçların önlenmesini dolayısıyla polisin başarılı olmasını sağlayacaktır. Bu ise; polis hizmetlerinden halkın memnuniyetinin artırılması, yani polis halk ilişkilerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile gerçekleştirilebilir.

Bu araştırma, halkın polis hizmetlerinden memnuniyetini ölçerek, polis halk ilişkilerinde karşılaşılan sorunları belirleyip, çözüm önerilerini geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Vereceğiniz yanıtlar, polis halk ilişkilerinin iyileştirilmesi/geliştirilmesi çabalarına yön verecektir. Elde edilen veriler, yalnızca araştırma için kullanılacağından, anket çalışmasına, isim, imza vb. bilgileri yazmanıza gerek yoktur.

Yardım ve katkınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Açıklama:

Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuzu *iyi yansıtan seçenekleri*, çarpı (X) ile işaretleyiniz.

BÖLÜM I: KİŞİSEL BİLGİLER

- 1. Cinsiyetiniz:**
- a) Erkek ()
- b) Kadın ()
- 2. Yaşınız:**
- a) 18-25 ()
- b) 26-35 ()
- c) 36-45 ()
- d) 46-55 ()
- e) 56 ve üzeri ()
- 3. Mesleğiniz:**
- a) Memur ()
- b) İşçi ()
- c) Öğrenci ()
- d) Serbest meslek ()
- e) Ev hanımı ()
- f) Emekli ()
- g) Diğer ()
- 4. Eğitim Durumunuz:**
- a) Okula hiç gitmedim ()
- b) İlköğretim ()
- c) Lise ()
- d) Üniversite ()
- e) Yüksek Lisans veya Doktora ()
- 5. Aylık ortalama geliriniz:**
- a) 500-1000 TL'ye kadar ()
- b) 1000-2000 TL'ye kadar ()
- c) 2000-3000 TL'ye kadar ()
- d) 3000- TL ve üstü ()

Açıklama:

Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuzu iyi yansıtan seçenekleri, şarpy (X) ile işaretleymiz.

BÖLÜM II: HALKIN POLİS MERKEZİ (KARAKOL) HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

HALKIN POLİS MERKEZİ (KARAKOL) HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ			Tamamen katılmıyorum	Çoğunlukla katılmıyorum	Fikrim yok	Katılmıyorum	Hiz katılmıyorum
			1	2	3	4	5
İş Ortamı	1	Karakollar temiz/düzenlidir.					
	2	Karakolların bina, ısı, ıfık, donanım, yerleşim, havalandırma, araç park vb. fiziki şartları yeterlidir.					
Kılık-Kıyafet	3	Polisin resmi kıyafetini görsellik (renğı, şekli) açısından beğeniyorum.					
	4	Karakol polisleri resmi kılık kıyafet ve bakımına özen gösterir.					
İletişim, Tavrı ve Tutum	5	Karakol polisleri güler yüzlüdür.					
	6	Karakollara her türlü yasal başvurularımı karakol polislerince dikkate almır.					
	7	Karakol polisleri, vatandaşlara tarafsız davranır.					
	8	Karakol polisleri, sorunumu dikkatli bir şekilde dinler.					
	9	Polisler ile özel yaşamımda da çekinmeden rahatlıkla dostluk kurar, arkadaşlık yaparım.					
	10	Karakol polisleri, sorularıma açık ve yeterli cevaplar verir.					
Verilen Hizmet Kalitesi	11	Karakol polisleri, görevini içtenlikle yapar.					
	12	Karakoldaki işlerimi aracı yardımına (Hemşeri, tanıdık vb.) ihtiyaç duymadan çözerim.					
	13	Karakollarda işlemler modern teknolojiye uygun yapılır.					

HALKIN POLİS MERKEZİ (KARAKOL) HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ			Tamamen Kabul ederim	Çoğunlukla Kabul ederim	Fakat yok	Kabul ederim	Hiç Kabul ederim
			1	2	3	4	5
Verilen Hizmet Kalitesi	14	Şüpheli konumundayken yasal hakların (müdafiden yararlanma hakkım, yakınlarıma bilgi verilmesi ve ne ile suçlandığımı) birebir anlatılmaktadır.					
	15	Karakola yaptığım başvuru veya şikâyetlerle ilgili bilgilendirilirim.					
	16	Karakollara yaptığım başvuruların hukuk kurallarına uygun bir şekilde sonuçlanacağına inanıyorum.					
	17	Karakola şikâyet veya tanıklık için gitmekten çekinmem.					
	18	Karakol polisleri, aşağıda belirtilen temel haklara ve özgürlüklere önem verir. Yaşama Haddi; Aşırı ve gereksiz zor kullanma ile silah kullanma, İşence Görmeme Haddi; İşkence, insanlık dışı muamele ve aşağılayıcı muamele, Kişinin Özgürlüğü Ve Güvenliği Haddi; Haksız yakalama ve gözaltı, yakınlarına haber verilmesi, Özel Hayata Müdahale Edilmeme Haddi; Konut dokunulmazlığının sağlanması, kişi dokunulmazlığı, haberleşme ve seyahat özgürlüğü.					
	19	Gereksinim duyduğumda karakol polisini çekimmeden ararım.					
	20	Karakolda kendimi güvende hissedirim.					
	21	Herhangi bir yardım talebimde, karakol ekiplerinin olay yerine gelme süresini makul buluyorum.					
	22	Yaptığım başvurularda, suçların aydınlatılması ve faillerin yakalanmasına yönelik çalışmaların sonuçlandırılması süresini makul buluyorum.					

HALKIN POLİS MERKEZİ (KARAKOL) HİZMETLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ			Tamamen Kabulyorum	Çoğunlukla Kabulyorum	Filmin yok	Kabulmıyorum	HİÇ Kabulmıyorum
			1	2	3	4	5
Verilen Hizmet Kalitesi	23	Karakolların verdiği hizmetlerden memnunuz.					
Hizmet Sonrası Değerlendirme	24	Karakoldaki işlemlerinden sonra POLİS hakkındaki düşüncelerim daha olumlu yönde gelişmiştir.					

C)- YAZIŞMALAR

T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
Emniyet Müdürlüğü

Sayı : B.05.1.EGM.4.06.00.72.02/
Konu : Anket Çalışması

01.03.2010

Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümünde doktora öğrencisi olan TBMM Koruma Müdürlüğünde görevli 154371 Sicil Sayılı 4.Sınıf Emniyet Müdürü Erdoğan AKDAĞ'ın Doktora tezine yönelik olarak, Polisin iş doyumu ölçeği ile polis hizmetlerinden halkın memnuniyet düzeyi ve polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısına yönelik ekte sunulan anketlerin, Polis Merkezinde çalışan personele ve hizmet alan vatandaşlara uygulanması esnasında gerekli kolaylığın sağlanması hususunu;

Rica ederim.

Orhan ÖZDEMİR
İl Emniyet Müdürü
1.Sınıf Emniyet Müdürü

Dağıtım:

Merkez İlçe Em.Md.leri

T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Emniyet Genel Müdürlüğü



5.1.EGM.0.72.02.03/
Anket Çalışması

...../02/2010

GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Fakültesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü'nde "Polis Halk İlişkileri Bağlamında, Polisin İş Doyumu ile Halkın Polis Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi" konusunda doktora yapmakta olan TBMM Koruma Müdürlüğü'nde görevli 154371 sicil sayılı 4. Sınıf Emniyet Müdürü Erdoğan ERDAĞ'ın doktora çalışması kapsamında hazırlanmış olduğu anketi polis merkezlerinde görevli 300 civarında personel ve hizmet alan vatandaşlara yönelik uygulama talebinde bulunduğu anılan birimin 10/02/2010 tarih ve 431 sayılı yazısıyla bildirilmiştir.

Adı geçen personelin doktora çalışması kapsamında polis merkezlerinde görevli 300 civarı personel ve hizmet alan vatandaşlara yönelik anket uygulayabilmesi hususunu onaylarınıza arz ederim.

Metin VAROL

Eğitim Dairesi Başkan V.
Eğitim Dairesi Başkan Yrd.
2.Sınıf Emniyet Müdürü

Uygun Görüşle Arz Ederim.

18/02/2010

Mustafa Doğan KILINÇ
Emniyet Genel Müdür Yrd.
1.Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR

18/02/2010

Özgür Kağan KÖKSAL
Vali
Emniyet Genel Müdürü

TEZ ÖZETİ

Bu çalışma, polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin kendi algısı ile polisin iş doyumu ve halkın aldığı hizmetlerden memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olup olmadığının anlaşılması amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışma kapsamında, iş doyumu, halkla ilişkiler ve polis halkla ilişkiler konularında yazılı kaynaklar taranmıştır. İş doyumu kavramı, iş doyumun benzer kavramlarla ilişkisi, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumu kuramları, iş doyumsuzluğunun bireysel ve örgütsel etkileri yanında halkla ilişkiler kavramı, benzer kavramlarla ilişkileri, iletişim kavramı ve polis halk ilişkileri konuları ile ilgili bilgiler yazılı kaynaklardan derlenmiştir. Ayrıca, polisin iş doyumu ile polisin verdiği hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyi arasında ve polisin halka sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı arasındaki ilişkiyi incelemek üzere, Ankara Emniyet Müdürlüğü görev alanında hizmet veren polis merkezi (karakol) polislerine “**iş doyumu ölçeği**” ve “**karakol polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını değerlendirme**” anketi ile belirlenen polis merkezleri bölgelerinden hizmet alan halka “**halkın polis hizmetlerini değerlendirme**” anketi uygulanmıştır. Çalışmada “**iş doyumu ölçeği**” ve “**karakol polisinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısını değerlendirme**” anketinde örneklem olarak 345 polise, halk evreni olarak da, Ankara ili nüfusundan örneklem olarak 413 kişiye “**halkın polis hizmetlerini değerlendirme**” anketi uygulanmıştır. Veriler eşit aralık düzeyinde olduğundan, verilerin çözümünde frekans, yüzdeden yararlanılmıştır. Bu sayede örneklem grubundan elde edilen bulgular betimlenmiş ve yorumlanmıştır. Gruplar arası ilişkilerin test edilmesinde, Bağımsız Örneklemeler için T Testi ve Tek Yönlü ANOVA tekniği kullanılmıştır.

Araştırmada, polisin iş doyumunu ile halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin yeterli düzeyde olmadığı görölmüştür. Polis merkezi görevlilerinin sunduğu hizmetin kalitesine ilişkin algısı ile halkın polis hizmetlerinden memnuniyet algısı arasında düşük bir ilişki vardır. Halkın polisten aldığı hizmetten memnuniyeti düşük, ancak polisin sunduğu hizmetin kalitesine yönelik algısı yüksektir. Polisin iş doyumunu arttıkça, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı da artmaktadır. Aynı şekilde, polisin sunduğu hizmetin kalite algısı azaldıkça, polisin iş doyumunu da azalmaktadır.

Sonuç olarak, polisin iş doyumunu memnuniyeti ile halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyini etkileyen faktörler tespit edilerek arttırılmasına yönelik çalışmalar devam ettirilmelidir.

ABSTRACT

This study explored the relationships between police job satisfaction, police perception of the quality of police services, and public appreciation of police services.

Literatures on job satisfaction, public relations, police and public relations have been explored. Job satisfaction and its' relation to similar concepts, job satisfaction theories, the effects of dissatisfaction on individuals and organizations, public relations, communication, and police public relations have been explored through written literature.

In order to examine the relation between police job satisfaction and citizen appreciation of police services, "job satisfaction survey" and "questionnaire on assessing the police perception of the quality of police services" have been applied to police officers working on police stations in Ankara. Besides, "public assessment of police services" survey has been applied to people who live in designated police station districts.

"Job satisfaction survey" and the "questionnaire on assessing the police perception of the quality of police services" have been applied to 345 police officers, while "public assessment of police services survey" has been applied to 413 people. Descriptive statistics have been calculated and the relationships between key variables have been explored via t-test and one way ANOVA.

The results have shown that police job satisfaction and the public appreciation of police services are low. There is a weak relationship between police perception of police services and public appreciation of police services. Although public

appreciation of police services is low, police perception of the quality of police services' quality is high. Police perception of their own services' quality increases as police job satisfaction rises. Similarly, job satisfaction decreases with their perception of police services' quality.

To conclude, similar studies need to be done to explore the relationships between police job satisfaction and public appreciation with a special focus on the determinants of citizen satisfaction with police services.