

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



**HALKLA İLİŞKİLER KAPSAMINDA JANDARMANIN GÜVENLİK
HİZMETİNİN TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Yüksel AKBAŞ

Danışman

Prof. Dr. Hülya YENĞİN

İSTANBUL-2014



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi

Enstitümüz Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı Halkla İlişkiler ve Tanıtım Tezli Yüksek Lisans Programı Y1212.140010 numaralı öğrencisi Yüksel AKBAŞ' ın "HALKLA İLİŞKİLER KAPSAMINDA JANDARMANIN GÜVENLİK HİZMETİNİN TOPLUM ÜZERİNDEKİ ETKİSİ" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 03.06.2014 tarih ve 2014/14 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından başarılı ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

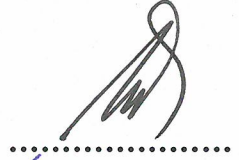
İmzası

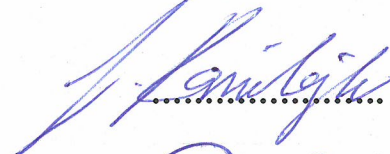
Tez Savunma Tarihi :19/06/2014

1)Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hülya YENĞİN

2) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Fatma KAMILOĞLU

3) Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Özge ULUĞ YURTTAŞ







Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

ÖNSÖZ

İki yıllık bir emeğin ürünü olan bu çalışmamda, bana hep destek olan Sayın Prof. Dr. Hülya YENĞİN hocama sonsuz şükranlarımı sunuyorum. Kendisi yüksek lisans çalışmalarımın başından itibaren bana her konuda destek olmuş ve yol göstermiştir. Yine, göstermiş oldukları ilgi ve yardımlardan dolayı başta hocaların hocası ve önünde saygı ile eğildiğim Sayın Prof. Dr. Aysel Aziz olmak üzere, Sayın Doç. Melis Oktuğ ZENGİN, Sayın Yrd. Doç. Dr. Mine DEMİRTAŞ, Sayın Yrd. Doç. Dr. Suat SUNGUR, Sayın Yrd. Doç. Dr. Özge Uluğ YURTTAŞ ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Fatma KAMİLOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bana desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen Sayın Doç. Dr. Serkan PERKMEN'e, Şile İlçe Jandarma Komutanı Sayın Ali Can EMEKSİZ'e, yakın çalışma ve silah arkadaşım Sayın Tural YAŞAR'a teşekkürlerimi sunarım.

Eğitimim süresince bana desteklerini esirgemeyen, başta eşim Suzan AKBAŞ'a, kızım Fatma Bengüsu AKBAŞ'a, oğlum Efe Alp AKBAŞ'a göstermiş oldukları anlayış ve destek için, benim bu günlere gelmemde en büyük pay sahibi babam Fevzi AKBAŞ ile vefakâr annem Fatma AKBAŞ'a sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GRAFİK LİSTESİ.....	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. JANDARMANIN HALKLA İLİŞKİLERİ.....	5
1.1 HALKLA İLİŞKİLER NEDİR.....	5
1.2 JANDARMANIN TANIMI.....	11
1.3 JANDARMANIN ÖNEMİ.....	13
1.4 JANDARMADA HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ.....	16
1.5 JANDARMANIN HALKLA İLİŞKİLERDE AMAÇLARI.....	19
1.5.1 GENEL AMAÇLARI.....	20
1.5.2 ÖZEL AMAÇLARI.....	21
1.6 JANDARMA PERSONELİNİN HALKLA İLİŞKİLERDE DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR.....	22
1.7 JANDARMANIN HALKLA İLİŞKİLERDE UYACAĞI GENEL KURALLAR.....	25
1.8 SUÇUN ÖNLENMESİNE YÖNELİK STRATEJİLER.....	25
1.8.1 KONUM TEMELLİ SUÇ ÖNLEME STRATEJİSİ.....	27
1.8.2 PROBLEM ODAKLI KOLLUK.....	29
1.8.3 KIRIK CAMLAR TEORİSİ.....	31
1.8.4 BİLGİSAYAR DESTEKLİ SUÇ İSTATİSTİKLEME YÖNTEMİ.....	35
1.8.5 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK STRATEJİSİ.....	37
1.8.6 SUÇ ÖNLEME STRATEJİLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ.....	41
1.9 KLASİK GÜVENLİK HİZMETLERİ ANLAYISINDAN TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK ANLAYISINA GEÇİŞ.....	42
1.10 HALKLA İLİŞKİLERDEN TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞA GEÇİŞ.....	45

İKİNCİ BÖLÜM

2.TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK YAKLAŞIMI	47
2.1 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	47
2.2 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞA İHTİYAÇ DUYULMASINA İLİŞKİN NEDENLER	54
2.3 TÜRKİYE'DE TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞUN GELİŞİMİ VE UYGULANMA SÜRECİ.....	58
2.4 YURT DIŞINDAKİ TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK UYGULAMALARI.....	62
2.4.1 ALMANYA.....	62
2.4.2 AVUSTURYA.....	64
2.4.3 FRANSA.....	64
2.4.4 İSPANYA.....	66
2.4.5 JAPONYA.....	70
2.5 TÜRK JANDARMA TEŞKİLATINDA UYGULANMAKTA OLAN TOPLUM DESTEKLİ GÜVENLİK HİZMETİ PROJELERİ.....	77
2.5.1 GÖRSEL MATERYALLER HAZIRLANMASI.....	77
2.5.2 SOHBET TOPLANTILARI İCRA EDİLMESİ.....	77
2.5.3 ÖZEL GÜNLER İLE SOSYAL VE KÜLTÜREL ETKİNLİKLERE KATILIM SAĞLANMASI.....	78
2.5.4 ÖĞRENCİLERE YÖNELİK BİLGİLENDİRME VE BİLİNÇLENDİRME FAALİYETLERİNİN İCRA EDİLMESİ.....	79
2.5.5 SOSYAL YARDIMLAŞMA FAALİYETLERİNİN İCRA EDİLMESİ.....	80
2.5.6 DESTEK ZİYARETLERİNİN YAPILMASI.....	81
2.5.7 ŞEHİT AİLELERİ VE GAZİLERİN ZİYARET EDİLMESİ.....	81
2.5.8 TERHİSLİ JANDARMALARIN ZİYARET EDİLMESİ.....	82
2.6 DÖRT HALKLA İLİŞKİLER MODELİ	82

2.6.1 TOPLUM DESTEKLİ GÜVENLİK HİZMETİ MODELİ İLE DÖRT HALKLA İLİŞKİLER MODELİNİN ÖRTÜŞTÜRÜLMESİ.....	90
---	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ŞİLE BÖLGESİNDE HALKLA İLİŞKİLER KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN TOPLUM DESTEKLİ HİZMETLERİN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI.....	92
3.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU	92
3.2 ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ	95
3.3 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI	96
3.4 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ...	97
3.5 ARAŞTIRMANIN AMACI	97
3.6 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	97
3.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLARI	99
3.8 VERİ TOPLAMA ARACI.....	99
3.9 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	99
3.10 VERİ ANALİZİ.....	100
3.11 ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	100
3.12 ARAŞTIRMANIN BULGULARI	102
3.13 SONUÇ.....	122
KAYNAKÇA.....	126
EKLER.....	134
ÖZET	138
ABSTRACT	139

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
CMK	: Ceza Muhakemesi Kanunu
Gn.Kur. Bşk.ıığı	: Genel Kurmay Başkanlığı
İl.J.K.ıığı	: İl Jandarma komutanlığı
İlçe J.K.ıığı	: İlçe Jandarma Komutanlığı
J.Gn.K.ıığı	: Jandarma Genel Komutanlığı
J.Krk.K.ıığı	: Jandarma Karakol Komutanlığı
JİHİDEM	: Jandarma İnsan Hakları İhlallerini İnceleme ve Değerlendirme Merkezi
JTGYY	: Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCK	: Türk Ceza Kanunu
TDGH	: Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti
TDGHF	: Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti
TSK	:Türk Silahlı Kuvvetleri

ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL 1: Kurum / tanıtım modeli.....	85
ŞEKİL 2: Kamu Enformasyon Modeli.....	86
ŞEKİL 3: İki Yönlü Asimetrik modeli	86
ŞEKİL 4: İki Yönlü Simetrik modeli	87

TABLolar LİSTESİ

TABLO 1 : Meslek Cinsiyet Çapraz Tablo.....	103
TABLO 2 : Ki-Kare Testi Sonuçları	104
TABLO 3 : Katılımcıların Yaşı.....	104
TABLO 4 : Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Puanların Sıralaması...	105
TABLO 5 : Cinsiyete Göre Genel Memnuniyet	107
TABLO 6 : Meslek Gruplarına Göre Genel Puanlarının İncelenmesi.....	109
TABLO 7 : Meslek Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları	110
TABLO 8 : Yaş Gruplarına Göre Genel Puanlarının İncelenmesi.....	111
TABLO 9 : Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları	111
TABLO 10: Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon (İlişki) Düzeyi	112
TABLO 11: Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi	113
TABLO 12 : Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre İncelenmesi	116
TABLO 13: Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Meslek Gruplarına Göre İncelenmesi.....	119

GRAFİK LİSTESİ

GRAFİK 1: Ölçeğin Alt Boyutlarında Alınan Puanlar	107
GRAFİK 2: Ölçeğin Alt Boyutlarında Alınan Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi.....	108

GİRİŞ

Çağdaş jandarma, güvenlik algısını halka şiddet uygulayarak ve baskı altında tutarak değil, halka güven vererek, halkla birlikte hareket ederek ve kaliteli güvenlik hizmeti sunarak oluşturmalıdır.

Özellikle Avrupa Birliğine uyum yasaları ile birlikte ve 26 Eylül 2004 tarihinde TBMM’de kabul edilen ve 01 Haziran 2005 yılında yürürlüğe giren 5237 sayılı TCK (Türk Ceza Kanunu) , 04 Aralık 2004 tarihinde TBMM’ de kabul edilerek 01 Nisan 2005 tarihinde yürürlüğe giren 5271 sayılı CMK (Ceza Muhakemesi Kanunu), Yakalama ve Gözaltına Alma Yönetmeliğindeki değişikliklerle birlikte kolluk yetkileri ileri demokrasilerin uygulandığı ülkelerdeki gibi daraltılmıştır. Daha önce uygulanan klasik kolluk uygulamalarının ise modern çağda artık yeri olmadığı görülmüştür. Bu gelişmelere paralel olarak çok evvel ABD, Kanada başta olmak üzere diğer Avrupa ülkelerinde ve Japonya’da farklı olarak uygulanan ancak aynı ortak payda da birleşen Toplum Destekli Kolluk anlayışı ve hizmeti modelinin ülkemizde jandarmada 2009 yılından itibaren uygulamaya başladığı görülmektedir. Ancak, halen jandarma da bu konuda teşkilatının yapısına uygun bilimsel çalışmalara dayalı bir yönetmelik hazırlanarak uygulamaya konulmaması ve bir standardın olmaması eksiklidir.

Bu araştırmanın yapılmasının en önemli nedeni; elde edilecek bulgular ve sonuçların ışığında, jandarma güvenlik hizmeti sunumunda bütünün parçalarına, en küçük kesimlere yani bireye odaklanır. Jandarmanın görev yaptığı bölgede topluma karşı sunmuş olduğu TDGH (Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti)’n de, hizmetin kalitesi, toplum üzerinde oluşturduğu güven, görevinde ne kadar profesyonel olduğu ve görevin ifası esnasında halk ile olan iletişim becerisi örneklemeler üzerinden ölçümlene yapılarak analiz edilmiştir. Yapılan

bu analizlerin sonuçları ile toplum üzerindeki yansımaları tespit edilmekte olup, tekrar geri dönüşümlerin değerlendirilmesi gerekmektedir.

Güvenlik hizmeti halkın ayağına götürülerek, birey odaklı hizmet sunulmalı ve toplumla bütünleşme ve kaynaşma sağlanmalıdır. Toplumun talepleri süratle yerine getirilerek, halkın kolluğun yanında yer alması hedeflenmelidir. Vatandaşla samimi ve içten, karşılıklı güven ortamına dayalı, devamlılığı olan çift yönlü bilgi alış verişinin sağlandığı iyi bir iletişim kurulduğu takdirde halk jandarmaya daha çabuk ve kolay ulaşabilecek ve böylelikle jandarmaya vatandaşlardan bilgi akışı da kesintisiz sağlanmış olacaktır. Son olarak konunun bir diğer önemi ise, TDGH'nin uygulanması noktasında, topluma sunulan hizmette diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bölgesel ve yerel anlamda işbirliği yapılarak, toplumun katılımı sağlanmalıdır.

Bu araştırmanın amacı; Jandarma tarafından halkla ilişkiler kapsamında icra edilen TDGHF(Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti)'nin toplum üzerindeki etkilerini, halkın bu uygulamalar hakkındaki duygu ve düşüncelerini ortaya koymak ve bu faaliyetlerin jandarmanın halkla ilişkilerine katkılarını öğrenmektir. Yapılan bu araştırmayla, TDGH ile halkın yanında olan ve onların katılımını sağlayan, onlarla bütünleşmiş, halkla ilişkileri en üst seviyede olan, örnek bir jandarma modeli ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

Jandarma teşkilatında, emniyet ve asayiş ile kamu düzenini tesis etmek için halkın güven, destek ve işbirliği yeterince sağlanamamakta olup, jandarmanın halkla ilişkilerinde iletişimi güçlendirerek bu problemin aşılması için neler yapılması gerektiği yapılan bu çalışmada ortaya konulmaktadır.

Şile İlçesinde meydana gelebilecek olaylarda, jandarmanın halkla ilişkilerinin bir parçası olan TDGH modelinin uygulanabilmesi ve böylelikle

olayların engellenerek huzurlu bir toplum oluşturulması için doğruluğu yapılacak olan anketle ölçümlendirilecek varsayımlar oluşturulmuştur. Oluşturulan varsayımlar ile jandarmanın topluma vermiş olduğu “Güven”, sunmuş olduğu güvenlik hizmetinin “Hizmet Kalitesi”, halkla diyalogundaki “İletişim Becerisi” ile jandarma personelinin “Profesyonelliği” ölçümlendirilerek, varsayımlar sınanmıştır. Oluşturulan varsayımlar şu şekildedir.

Toplum Destekli Hizmetler halkın jandarmaya olan güvenini artırır.

Toplum Destekli Hizmetler jandarma için etkin bir halkla ilişkiler aracıdır.

Toplum Destekli Hizmetler jandarmaya olan sempatiyi artırır.

Halkın güvenini kazanarak Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti sunulabilir.

Emniyet ve Asayiş olaylarında ortaya konulan hizmetin kalitesi ile elde edilecek başarı doğru orantılıdır.

Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti verebilmek için jandarma personelinin halkla iletişiminin iyi seviyede olması gerekmektedir.

Jandarma teşkilatında personel arasındaki uzmanlaşma beraberinde profesyonelleşmeyi de getirmektedir. Profesyonelleşme ile birlikte halka sunulan hizmetin kalite standardı artmakta buna paralel olarak Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Projesinin uygulanması da kolaylaşmaktadır.

Bu çalışmada; Türk Jandarma teşkilatının halkla ilişkiler bağlamında uyguladığı güvenlik hizmetinin, son yıllarda ön plana çıkan TDGH Modeline yönelik Şile ilçesinde bir anket araştırması yapılarak incelenmiştir.

Birinci bölümde, Halkla ilişkiler ve jandarmanın tanımı, jandarmada halkla ilişkilerin önemi, jandarmanın halkla ilişkilerde amaçları, jandarma personelinin halkla ilişkilerde dikkat etmesi gereken genel hususlar, jandarmanın halkla ilişkilerde uygulayacağı genel kurallar, klasik kolluk hizmetlerinden ve halkla ilişkilerden Toplum Destekli Kolluğa geçiş ve suçun önlenmesine yönelik stratejiler hakkında bilgi verilmektedir.

İkinci bölümde; Toplum Destekli Kolluk kavramı ve tarihsel gelişimi, tarihsel süreç içerisinde nerelerde uygulandığı, niçin toplum destekli kolluğa ihtiyaç duyulduğu ortaya konulmuştur. Türkiye’de Toplum Destekli Kolluğun ne şekilde geliştiği ve uygulanma sürecinin hangi aşamaları olduğu ele alınmıştır. Yine Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının genel amacı ve kapsamı hakkında bilgi verilmiştir. Toplum Destekli Kolluk ile ilgili temel bilgiler verildikten sonra, Toplum Destekli uygulamaların yabancı ülkelerdeki uygulama modelleri hakkında bilgi verilerek incelenmiştir.

TDGH’leri kapsamında kolluk tarafından icra edilmekte olan faaliyetlerin neler olduğu açıklanacaktır. Ayrıca, bu bölümde halkla ilişkilere dayanan TDGH Modelinin Dört Halkla İlişkiler Kuramı modelinden Çift Yönlü Simetrik model ile örtüştürülmesi yapılmıştır. TDGH Modeli ile Mükemmel halkla ilişkiler hedeflenmektedir.

Üçüncü bölümde ise; tez konusu ile ilgili Şile İlçe J.K.lığı bölgesinde ikamet etmekte olup, suçtan zarar gören mağdurlar örneklem olarak seçilerek bir anket araştırması yapılmıştır. Anket çalışması ile jandarmanın TDGH kriterleri olarak sayılabilecek bazı ölçütlere ne kadar uyduğu ve toplum üzerindeki yansımaları ile halkla ilişkilerde jandarmanın durumunun ne olduğunu tespit etmek amacıyla, Şile bölgesinde ikamet etmekte olan vatandaşlar üzerinde dolaysız veri toplama araçlarından anket uygulama yöntemi kullanılarak monografik bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ile TDGH faaliyetlerinin toplum üzerindeki etkisi ve vatandaşların bu konudaki tepkileri ölçümlenmiştir. Anketteki sorulara verilen cevapların değerlendirmeleri ve analizleri yapılarak jandarmanın sunduğu hizmet ve uygulamalar bakımından durumları TDGH açısından ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. JANDARMANIN HALKLA İLİŞKİLERİ

Bu bölümde Jandarmanın halkla ilişkileri; halkla ilişkiler ve jandarmanın tanımı ile jandarma da halkla ilişkilerin önemi, jandarmanın halkla ilişkilerde amaçları, jandarma personelinin halkla ilişkilerde dikkat etmesi gereken genel hususlar ile jandarmanın halkla ilişkilerde uygulayacağı genel kuralların neler olduğu hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca, klasik kolluk hizmetlerinden ve halkla ilişkilerden Toplum Destekli Kolluğa geçiş ele alınmakta ve suçun önlenmesine yönelik stratejiler incelenmektedir.

1.1 HALKLA İLİŞKİLER NEDİR

Halkla ilişkilerin İngilizce anlamı “Public Relations” (PR) olarak kullanılmaktadır. Halkla ilişkilerin kısaltması olarak bazı eselerde PR'nin kullanıldığı da görülmektedir.¹

İnsanların toplum içindeki isteklerinin ve ihtiyaçlarının çoğalması, kitle iletişim araçlarının ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle yeni değerlerin kazanılması, örgütlerin çevre ile olan ilişkilerine farklı bir boyut getirmiş; onları çevrenin talep, beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda hareket etmeye yönlendirmiştir. Örgüt yönetiminde geliştirilen bu anlayışla örgütler, halkı tanıma ve yapılması gerekli olan düzenlemeleri yaparak kendilerini çevrelerine tanıtmaya

¹ Yeşim Kalyon, “Halkla İlişkiler ve İletişim “ Ankara, 2012, s.24

işlevini gerçekleştirmektedirler. Bu işlevin doğması ile ortaya çıkan olgu halkla ilişkilerdir.²

İçinde bulunduğumuz dönemde git gide önem kazanmakta olan ve gelişmeler gösteren halkla ilişkilerin başlangıcı çok eski tarihlere uzanmaktadır. İnsanların karşılıklı olarak birbirleri ile iletişim geçtikleri andan itibaren varlığı hissedilmeye başlanılan halkla ilişkiler devletlerin kurulmasıyla kurumsal bir boyut kazanmaktadır.³

Bir yöneticilik sanatı olarak belirtilmekte olan halkla ilişkiler, çevre ile olan ilişkilerin planlı bir şekilde geliştirilmesi ve kurum açısından pozitif sonuçlar elde edilmesi amacı ile yazılan çalışmalarını kapsamaktadır.⁴

Halkla ilişkiler kavramı ile ilgili, üzerinde bütün uzmanların anlaşmaya vardığı bir tanım yapmak çok güçtür. Bu zamana kadar halkla ilişkilerin birçok tanımı yapılmıştır. Yapılan tanımlar, kurumların veya kişilerin bakış açılarına veya amaçlarına göre değişmektedir. Halkla ilişkiler alanında söz sahibi bazı uzman kişilerin tanımları şöyledir.

Dr. Rex F. HARLOW tarafından 1970'li yılların ortalarında İngilizce literatürde 472 tanımı analiz ederek, halkla ilişkiler liderleri arasında da kabul edilebilecek ortak bir tanım olarak "*Bir örgüt ve bu örgütün hedef kitlesi arasında karşılıklı iletişim, anlayış, genel kabul ve işbirliğinin oluşturulmasına ve bunların sürdürülmesine yardımcı olan bir yönetim işlevi*" tanımlanmıştır.⁵ Harlow'un yapmış olduğu bu tanım 1987 yılında Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği

²Demet Gürüz, "**Halkla ilişkiler, Reklam Ajansları İşletmeciliği, ve Yönetimi**" Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları, İzmir, 1999, s.4

³ Nilay Başok Yurdakul, Gül Coşkun, "**Teoriden Pratiğe Halkla İlişkiler Projeleri**", Nobel Yayınları, Ankara, 2008, s.8

⁴ Demet Gürüz, "**Halkla İlişkiler Teknikleri**", Punto yayınları, İzmir, 1993, s.1

⁵ Jandarma Okullar Komutanlığı "**Halkla İlişkiler ve İletişim Jandarma Yardımcı Kitabı**" Ankara, 2012, s.5

(IPRA)'nin Eğitim ve Araştırma Komitesi'nce hazırlanan raporunda Halkla İlişkilerin mesleki tanımı olarak yayınlanmıştır.

Kısa adı (IPRA) olan, Uluslar arası Halkla İlişkiler Enstitüsü (Institute of Public Relations Associations), " *Bir kurum ile hedef kitle arasında, karşılıklı anlamayı sağlamak üzerine kurulu, özel tasarlanmış, planlanmış ve sürelendirilmiş bir çabadır.*" şeklinde halkla ilişkileri tanımlamaktadır.⁶

Nuri TORTOP; "Halkla ilişkiler, halkı etkileyen söz, eylem ya da olaydır. Bir kuruluşu çalışanlara, müşterilere, bağıntılı olduğu kişilere sevdirmeye ve saydırma sanatıdır. Düşüncelerin istenilen sonuçları yaratması amacıyla çeşitli gruplara ustaca aktarılması, becerikli bir haberleşme oluşumunun gerçekleştirilmesidir. Halkın neyi sevdiğini öğrenip onu daha çok yapmak, neden hoşlanmadığını bilip onu yapmamaktır."⁷ olarak tanımlamıştır.

Filiz Balta PELTEKOĞLU "Halkla ilişkiler, kişi veya kuruluşun amaçlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olan, önem sırası kimi zaman tüketici, dağıtıcı ve çalışanlar gibi, kuruluşun yapısına göre değişkenlik gösteren hedef kitlelerle gerçekleştirilen stratejik iletişim yönetimidir."⁸ şeklinde tanımlamıştır.

Zeyyat SABUNCUOĞLU'na göre ise "Geniş anlamda halkla ilişkiler, bir kurumun toplumla bütünleşme yönünde harcadığı çabaların tümü olarak tanımlanabilir "⁹

Alaaddin ASNA'ya göre Halkla ilişkiler; " Kişi ya da kurumların, ulaşmak istedikleri kitlelerle sağlam bağlar geliştirerek onları olumlu inanç ve eylemlere

⁶ Yeşim Kalyon, "A.g.e", s.25

⁷ Nuri Tortop, " **Halkla İlişkiler** ", Yargı Yayınları, Ankara, 1998, s.4-5

⁸ Filiz Balta Peltekoğlu, "**Halkla İlişkiler Nedir**", Beta Basım Yayım, İstanbul, 2001, s.6

⁹ Zeyyat Sabuncuoğlu, "**İşletmelerde Halkla İlişkiler**", Ezgi Kitapevi, Bursa, 2001, s.4

yöneltmesi, tepkileri değerlendirerek davranışlarına yön vermesi, böylece karşılıklı yararlar sağlayan ilişkileri sürdürmesi yolundaki planlı çabaları kapsayan bir yöneticilik sanatıdır.”¹⁰

Ertekin’e göre ise halkla ilişkiler; “Bir örgütün sunduğu hizmetin geliştirilmesi amacıyla yürütülen ve kamuoyunu etkilemeye yönelik tüm ilişki biçimlerini içeren planlı çabalardır.”¹¹

Türkiye’ de Halkla İlişkiler denildiğinde ise Betül MARDİN aklı gelmektedir. Kendisi, halkla ilişkiler “ Sıradan olmakla, önemli olmak arasındaki farktır” diyerek tanımlamaya farklı bir yorum getirmiştir.¹²

Meksika’da 1978 yılında yapılan “Dünya Halkla İlişkiler Birlikleri” Toplantısında 30’dan fazla yerel ve ulusal halkla ilişkiler birliği tarafından kabul edilen “Meksika Beyanında” ise halkla ilişkiler, “ Halkla ilişkiler uygulaması, trendleri analiz eden, sonuçlarını öngören, kuruluşların yönetim kademelerini yönlendiren ve hem kuruluşun hem de hedef kitlenin ilgilerine hizmet etmek üzere planlanmış hareket programlarını yerine getiren, bir sanat ve sosyal bilim dalıdır.” şeklinde tanımlanmıştır.¹³

Halkla ilişkiler, etrafı tanımak ve etrafa kendini tanıtmak için, beklenti ve ihtiyaçları, bilimli bir plan, program içinde oluşturmaktır. Halkla ilişkiler, örgütler ile onun gurupları arasında karşılıklı anlayış, işbirliği ile hedeflerin elde edilmesi

¹⁰ Alaeddin Asna, “**Public Relations Temel Bilgiler: Halkla İlişkiler, İletişim, Çevre İlişkileri, Bilişim, Kitleleş İlişkiler, Tanıtım**” Der Yayınları, İstanbul, 1998, s.13

¹¹ Yücel Ertekin, “ **Halkla İlişkiler**” Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara,1983, s.14

¹² Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.25

¹³ Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.25

amacıyla, örgüt içinde ve dışında planlı iletişim biçimlerinin tümünü ifade etmektedir.¹⁴

Halkla ilişkiler, Özel ya da tüzel kişilerin bulunduğu çevredeki kitlelerle dürüst ve sağlam bağlar kurup geliştirerek, onları olumlu inanç ve eylemlere yönlmesi, geri bildirimleri değerlendirerek, tutum ve davranışlarına yön vermesi sonucu karşılıklı fayda sağlayan ilişkileri sürdürme yolundaki planlı çabaları kapsayan bir yöneticilik sanatıdır.¹⁵

Halkla ilişkiler, yaşadığımız çevrede bulunan kişi ve kuruluşlarla karşılıklı diyaloga geçilerek iyi ilişkiler kurmak ve geliştirmek, etrafımızda olumlu bir imaj sergileyerek, kamuda olumlu izlenimler yaratmak ve halkla bütünleşmektir.

Rıdvan BÜLBÜL'e göre ise “ Halkla ilişkiler bir örgütün çevre desteğini sağlamak için yapmış olduğu planlı girişimlerdir.”¹⁶

Halkla ilişkiler, toplumu etkileyen söz, eylem ya da olaydır. Halkla ilişkiler, bir kurumu kamuya (çalışanlara, müşterilere vb.) sevdirmeye ve saydırma sanatıdır. Halkla ilişkiler, düşüncelerin istenen sonuçları yaratması amacı ile çeşitli gruplara ustaca aktarılması, başarılı bir haberleşme ve iletişim oluşumunun gerçekleştirilmesidir.¹⁷

Halkla ilişkiler, bir kurumun toplumdaki insanlar ve guruplar ile etkileşim içine girmesi, eylemlerini açıklaması, halkın güven ve desteğini kazanması ve

¹⁴ Frank Jefkins, “ **Public Relations**”, 3 rd. Edition, London, 1988, s.20

¹⁵ Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.25

¹⁶ A.Rıdvan Bülbül, “**Halkla İlişkiler ve Tanıtım**”, Nobel Yayın, Ankara, 2000, s.3-4

¹⁷ Nuri Tortop, “ **Halkla İlişkiler** “, Yargı Yayınları, Ankara, 2003, s.14

onlardan gelecek tepkilerle yeni düzenlemelere gitmesini öngören bir yönetim işlevi olarak tanımlanmaktadır.¹⁸

Toplumla iyi bir ilişki kurarak geliştirmek için gerekli olan düşüncelerin oluşturulması olarak tanımlanan halkla ilişkiler işlevinde, kurumun en etkin ve verimli olabileceği bir çevreyi meydana getirerek geliştirmesine yardımcı olmak amaçlanmaktadır.¹⁹

Halkla ilişkiler hem ideolojik nedenlerle hem de iş yapış biçiminin doğası gereği farklı şekillerde açıklanmaktadır. Bu açıklamalar iki geniş guruba ayrılmaktadır. Birincisi, Egemen açıklamalar; halkla ilişkileri savunan, gerçekçi olmayan imajlar yapan veya iyileşmesi için gayret gösteren yaklaşımlardır. İkincisi ise, halkla ilişkiler endüstrisinin asıl doğasını açıklayan yaklaşımlardır.²⁰

Halkla ilişkilerle ilgili olarak bu tanım ve açıklamaların sayısını daha da çoğaltabiliriz. Halkla ilişkiler de herkesin üzerinde mutabık kaldığı bir tanım bulunmamaktadır. Bunun sebebi ise halkla ilişkilerin geniş bir yelpazede uygulanıyor olmasıdır. Yapılan araştırmalarda halkla ilişkilerin 200 ayrı tanımı olduğu belirtilirken, bazı kaynaklarda ise 600 civarında olduğu belirtilmektedir. Halkla ilişkileri; “Karşı tarafta hakkımızda oluşacak algı ile ilgili, iyi veya kötü, olumlu veya olumsuz kavramının başlangıç noktasıdır.” şeklinde de tanımlayabiliriz.

¹⁸ Alpay Ataoğlu, “ **Halkla İlişkiler, Örgütlerin Temsil Edilmesinde Kavramsal Bir Model**”, İzmir, 1991, s.6

¹⁹ D.Robert Ross, “ **The Management of Public Relations Analysis and Planning External Relations**”, John Wiley& Sons, New York, 1977, s.7-9

²⁰ İrfan Erdoğan, “ **İletişimi Anlamak**”, 4.Baskı, Ankara, 2011, s.382

Halkla ilişkiler ile ilgili tüm tanımlar incelendiğinde tanımların ortak paydaları şu şekilde sıralanmaktadır.²¹ Halkla ilişkiler karşılıklıdır, kamuya bir şeyler verirken, kamudan da bir şeyler almaktadır. Kurum, kamunun ilgi ve güvenini kazandıkça, ulaşmak istediği faydaları sağlamaktadır. Halkla ilişkilerde kamunun güven ve ilgisinin değerlendirilmesi önemli olup, bu sayede hatalı tutum ve davranışlar belirlenerek, gerekli önlemler alınabilmektedir. Halkla ilişkilerde amaç, kamuyu etkilemek ve belirli bir inanış ve eyleme yöneltmektir. Uluslar arası Halkla İlişkiler Derneği (IPRA) tarafından yayınlanan Altın kitap serisinde Dr. Rex F. HARLOW tarafından halkla ilişkilerin yapılan tanımında, bu ortak noktaların tamamına yer verilmektedir.

1.2 JANDARMANIN TANIMI

Selçuklu devletinde kullanılan “Candar” kelimesi şehrin emniyet ve asayişini sağlayan, huzur ve sukuneti temin eden, padişahın saray muhafızları ile görevlendirdiği kişilere verilen isim olarak belirtilmektedir.²²

Fransızca kökenli olan “Gendarmerie” kelimesinden, Türkçemize “Jandarma” kelimesi olarak geçmiştir. Fransızca da jandarma kelimesi “Gens” ve “D’armes” kelimelerinin birleşmesiyle türetilmiştir. Fransızcada jandarma “ Silahlı adamlar” anlamına gelmektedir.²³

Fransa’da jandarma; “Üzerine kadife eldiven geçirilmiş demirden bir yumruk” olarak nitelendirilmektedir. Kanunlara harfiyen uyan, herhangi bir suça karışmamış, dürüst vatandaşlar, jandarmaya baktıklarında daima kadifeyi görmektedirler. Suça karışmış veya suç işlemeye meyilli olan kötü niyetli kişiler

²¹ Nilay Başok Yurdakul, Gül Coşkun, “A.g.e” s.10-11

²² Jandarma Genel Komutanlığı, “**Jandarma Genel Komutanlığı Tarihi**”, Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı Yayınları, Ankara, 2002, s.149

²³ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e” , s.149

her zaman daima kadifenin içindeki demir yumruğu görececek ve kanuni nasiplerini alacaklardır.²⁴

Jandarma, 2803 sayılı Jandarma Teşkilat Görev ve Yetkileri Hakkında Kanunun 3 üncü maddesinde ise şu şekilde tanımlanmaktadır. “ Türkiye Cumhuriyeti jandarması, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren silahlı, askeri bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir.”²⁵ Bu tanımdaki “Silahlı askeri güvenlik ve kolluk kuvveti” bize jandarmanın sadece kolluk kuvveti olmadığını, aynı zamanda bir askeri kuvvet olduğunun da altını çizmektedir.

Jandarmanın tanımında geçen emniyet, asayiş ve kamu düzeninin tanımı ise şu şekildedir.

Emniyet; “Devlete, topluma, kişilere, mal ve eşyalara yönelik sabotaj, tehlike ve kazaları önlemek için alınan hukuka uygun önlemlerin tümünü ve bu önlemlerin alınmış bulunduğu hali belirtir”²⁶

Asayiş; “Hukuka uygun ve gerekli önlemlerin alınması sonucu; devlete, topluma, kişilere, mal ve eşyalara yönelik tehlike, kaza ve sabotajların söz konusu olmadığı bir ortamı; düzensizlik ve karışıklıkların önlendiği, hayatın normal akışının sağlandığı hali; dirlik ve düzenin varlığı konusunda kamuda yaratılan yerleşik ve yaygın inancı ifade eder”²⁷

²⁴ İbrahim Aktürk ve diğerleri, “ **Jandarma Taktiği**” Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı Yayınları, Ankara, 2004, s.2-3

²⁵ Kadir Gündoğan, C. Koç. ve C. Özbudak, “**Kolluk Görev ve Yetkileri Mevzuatı**”, Kartal Yayınevi, Ankara, 2005, s.576

²⁶ Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, Md.3

²⁷ Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, Md.3

Kamu düzeni, “ Toplumun dirlik ve düzen içinde olması, hak ve özgürlüklerin, toplum hayatını sınırlayan kanun ve nizamlara uygun olarak kullanılması, hukuk kuralları dışına çıkmadan yaşamın doğal ve yaygın bir inanca dönüşmesi” demektir.

1.3 JANDARMANIN ÖNEMİ

Türkiye Cumhuriyeti devletinin jandarma teşkilatı askeri kimliği ile geçmişten günümüze kadar çok önemli bir misyon üstlenmektedir. Türkiye yüzölçümünün %95-96' sını da jandarma teşkilatı emniyet ve asayişini sağlamakla görevli bir kolluk kuvvetidir.²⁸ Jandarmayı polisten ayıran en önemli özellik asker kimliği ve tabii olduğu askeri kanunlardır. Jandarma bu özelliği ile devletin elinin altında daima iç ve dış tehditlere karşı kullanabileceği çok önemli bir askeri silahlı güç olarak bulunmaktadır. Bu özelliğini yakın tarihte, 1974 yılında düzenlenen Kıbrıs Barış Harekâtı ile dış tehditlere, 1984 yılında eylemleri başlayan PKK terör örgütü gibi iç tehditlere karşı verilen silahlı mücadelede görmekteyiz. Kıbrıs barış harekâtında; 415'i Kara, 65'i Deniz, 5'i Hava ve 13'ü Jandarma olmak üzere 498 Türk askeri şehit olmuş, 1200'de yaralanmıştır.²⁹ Türk jandarma teşkilatı PKK'ya karşı en çok başarı kazanan, bunun yanı sıra en çok da şehit veren bir kurumdur. 1984 yılındaki Şemdinli –Eruh baskınlarında günümüze kadar (2014 yılı Şubat ayı itibarıyla) PKK'ya karşı (doğrudan ve dolaylı terör olaylarında) toplamda 3.549 şehit verilmiş, 8.691 kişide yaralanmıştır. Milli Savunma Bakanı Sayın İsmet Yılmaz, 08.03.2014 tarihinde “TSK'nın şehit sayısının 5.347, gönüllü köy korucusunun 1.378, polis 283, sivil vatandaşlarımızın 5.791 olmak üzere toplamda yaklaşık 13 bine yakın şehit

²⁸ Nurettin Akman, “ Yönetimde İç Güvenlik ve Jandarma”, Genelkurmay Basımevi, Ankara, 1991, s.61

²⁹ <http://muharipgaziler.org.tr/kibris-baris-harekati/> Erişim Tarihi: (18.02.2014)

verildiğini” açıklamıştır.³⁰ Bu rakamlardan da anlaşılmaktadır ki, TSK’da en çok şehit jandarma teşkilatında verilmiştir. Şehit sayısının çokluğu jandarma teşkilatının daha çok terörle mücadelenin içerisinde yer aldığını ve etkin bir şekilde görevini yerine getirdiğini göstermektedir. Jandarma yurt savunmasında askeri statülü bir kolluk kuvveti olması sebebiyle önemli bir güçtür. Burada, Türkiye’nin özellikle jeopolitik konumu gereği, her zaman için askeri statülü bir kolluk kuvveti olan jandarmaya ihtiyacı bulunmaktadır.

Jandarmanın öneminin ortaya konulması noktasında kurumsal itibar yönetimi önemli bir yer tutmaktadır. Günümüzde, kurumsal itibarın ölçülmesi ile ilgili olarak dünya genelinde kullanılmakta olan evrensel modeller bulunmaktadır.³¹ Kolluk hizmetleri itibar yönetimi iki kategoride ele alınmaktadır. Birincisi gerçekten var olan ve eksik ve hatalardan kaynaklı itibar kayıpları veya kazanımları diğeri ise, gerçeklerin iyi bir şekilde yansıtılmaması yani reklamın iyi yapılamaması sonucu karşı tarafın yani halkın, eksik veya yanlış algılamalarına sebebiyet vermekten kaynaklanan itibar kayıplarıdır. Ölçülmeyen ve doğru analiz edilmeyen itibar artırılmaz ve geliştirilemez.³² Bunun için anketlerle ve istatistikî veriler kullanılarak ölçümleme yapılması gerekmektedir. İtibar yönetimi bir kurumun güçlü ve zayıf yönlerinin fark edilmesini sağlamaktadır. İtibar yönetimini etkili bir şekilde uygulayan jandarmanın önemi de toplumda daha iyi anlaşılacaktır.

Mustafa Kemal ATATÜRK, 1 Kasım 1929 tarihinde TBMM’nin üçüncü toplanma yılı açılış konuşmasında jandarmanın önemine şu şekilde vurgu yapmıştır; “Geçen sene memleketin dâhili hayatı, huzur ve asayiş içinde geçmiştir. Cumhuriyetin dâhili siyaseti vatandaşın yaşayışını hiçbir nüfuz ve

³⁰ <http://www.mynet.com/haber/guncel/bakan-yilmaz-sehit-sayisini-acikladi-1053338-1/> Erişim Tarihi: (09.03.2014)

³¹ Salim Kadıbeşegil, “**İtibar Yönetimi**”, 6.Baskı, Media Cat Yayınları, İstanbul, 2012, s.101

³² Jandarma Genel Komutanlığı, “**Güvenlik Felsefesi ve Suç Önleme Stratejileri**”, Ankara, 2012, s.26

tasallutun tesirinde bırakmaksızın temin etmektir. Bu siyaset, dikkatle takip olunmaktadır. Bu hususta Cumhuriyet jandarma ve zabıtasının hizmet ve fedakârlığı yüksek takdirinize layıktır. Bunu memnuniyetle ifade ederim.”³³

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre insanların en çok gereksinim duydukları ihtiyaçları fizyolojik ihtiyaçları olup, bu ihtiyaçtan sonra güvenlik ihtiyacı gelmektedir. Jandarma toplumun güvenlik ihtiyacını karşılamaktadır. Toplumda yaşayan insanlar yeme, içme ve tuvalet gibi ihtiyaçlarından sonra, kendileri için güvenli bir ortamın ihtiyacını hissetmektedirler. Jandarma toplum için güvenlik hizmeti sunan önemli bir kurumdur. Bu kadar önemli bir kurum olan jandarma teşkilatın halk ile sürekli diyalog ve kesintisiz iletişim halinde olması gerekmektedir.

Algılama bir süreç, imaj ise bu sürecin sonucudur. İmaj, bir insanın veya topluluğun bir nesne ile ilgili izlenim ve düşüncelerinin toplamıdır.³⁴ Başka bir ifade ile imaj, kamunun kurum kimliğini algılama ve yanıt verme şekli olarak tanımlanmaktadır. İlk imaj ise; eldeki hayali ve gerçek bütün kanıtlardan yola çıkarak akıl yürütme yolu ile oluşturulmuş bir yapıdır ve var olan inanç, duygu ve fikirlerden etkilenmektedir.³⁵ Bu husus bütün jandarma personeli tarafından bilinmelidir. Jandarmanın önemini artırmak için kurum imajının daima güçlendirilmesi gerekmektedir. Bunun için jandarma teşkilatında görevli tüm personele önemli görevler düşmektedir.

³³ Atatürk'ün Söylev ve Demeçleri I, Türk inkılâp Tarihi Enstitüsü Yayınları: 1, Ankara, 1997, s.378

³⁴ Philip Kotler, Roberta Clarke, “**Marketing for Health Care Organization**”, New Jersey, 1987, s.62

³⁵ Ahmet Göksel, Nilay Yurdakul, “**Temel Halkla İlişkiler Bilgileri**” Ege Üniversitesi Yayınları, İzmir, 2002, s.1999

1.4 JANDARMADA HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ

Halk, kurumun yaptıklarını ve yapmadıklarını bilecek, değerlendirmesini yapacak, onaylayacak ya da onaylamayacaktır. Artık günümüzde kurumlar toplumun onay ve kabulünü almak durumundadırlar.³⁶

Toplumı meydana getiren kişilerin, resmi kurumların neyi, nasıl, ne şekilde, ne amaçla yaptıklarını hukuk devleti gereği olarak bilmek istemeleri en doğal haklarıdır. Çünkü kullanılan yönetim yetkisi halk için toplum adınadır ve sonuçlarından toplum etkilenmektedir.³⁷

Jandarma görev yaptığı bölgede emniyet ve asayiş hizmetlerini yerine getirirken halk ile devamlı iletişim ve işbirliği içerisinde. Topluma güvenlik hizmeti sunan jandarmanın kamuyu çok iyi etüde etmesi, toplumdaki bireylerin ise sunulan güvenlik hizmetinin kalitesi ve standardından memnun olması gerekmektedir.

Jandarmanın toplum üzerinde olumlu bir imaj oluşturabilmesi için, öncelikle kurumsal bir kimlik oluşturması ve daha sonra bu kimlikte tutarlı olması gerekmektedir. Kurumsal kimlik, herhangi bir kurumu benzerlerinden ayıran özelliklerinin toplamı olarak ifade edilmektedir.³⁸ Kurumlar, rakiplerinden kullandıkları kıyafeti, armaları, rütbe işaretleri ve logoları ile ayrılmakta olup, kullandıkları bu görsel ifadeler ile toplumda olumlu bir algı oluşturulmaya çalışılmaktadır.

³⁶Jandarma Genel Komutanlığı, “Basın Yayın Kuruluşları İle Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Yönergesi”, JGY:57-1(A), Ankara, 2005, s.3-2

³⁷ JGY:57-1(A), A.g.e, s.3-2

³⁸ Gülay Öztürk, “ Logonun Kurum Kimliği Üzerindeki etkisi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:9, İstanbul, 2006, s.2

Jandarma görevini yaparken, toplumun değer yargılarını bir kenara itip, sadece kanunları gözeterek görevini ifa etmemelidir. Elbette kanunlardan ödün vermeden görevini yaparken aynı zamanda görev yaptığı bölgenin özelliklerine göre toplumun örf ve adetleri ile gelenek göreneklerine de saygı göstermelidir.

Jandarma, TSK'nın halka açılan ilk kapısıdır. Kırsal kesimde halk devleti temsilen jandarma karakollarını bilmektedir. Halkın jandarmaya olan güven ve desteğini sağlamak için, plânlı ve düzenli olarak bilgi ihtiyaçlarının zamanında ve doğru olarak karşılanması giderek önem kazanmaktadır.³⁹

Davranış bilimcileri insanları etkilemek için üç ana yöntem kullanıldığını, bu yöntemlerin; inandırmak, para ve zor kullanmak, olarak belirtmektedirler.⁴⁰ Bu yöntemlerden inandırma yöntemi en doğru olan yöntemdir. Fakat bu yöntem amaca uzun bir zaman sürecinde ulaşan ve sonucun devamlı olmasını sağlayan yoldur. İnsanlarla iyi bir halkla ilişkiler kurulması suretiyle inandırma gerçekleşebilir.

Toplum belirli bir yöne doğru kanalize edilmek isteniyorsa öncelikle bu durum toplumla paylaşılmalı ve açıklanmalıdır. Toplumun desteği ancak halkı inandırarak sağlanabilir. Toplum bir konunun fayda sağlayacağına inanırsa o zaman destek verecektir. Topluma sunulan tüm hizmet ve faaliyetlerden istenilen sonucun alınması, günümüzde bu hizmet ve faaliyetlerin halk tarafından benimsenmesiyle mümkün olmaktadır.⁴¹

³⁹Erkan Yüce, **Jandarmanın halkla ilişkiler kapsamında İcra Ettiği toplumsal gelişime destek faaliyetlerinin Vatandaşlar gelişime destek faaliyetlerinin Vatandaşlar üzerindeki etkilerinin analizine ait Bir çalışma (Beypazarı/Saray ve Sincan/Akçaören Köylerinde örnek bir uygulama)**, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Güvenlik Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara, 2006, s.29

⁴⁰ Nuri Tortop, **“Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler”**, Ankara 1975, s.5

⁴¹ Jandarma Okullar Komutanlığı, **“Halkla İlişkiler Ders Kitabı”**, Ankara, 2007, s.4-13

Halkla ilişkiler, kurumlar ile kamu arasındaki iyi ilişkileri geliştirmektedir. Her iki taraf arasında iyi bir iletişim kurulması, sunulan güvenlik hizmetlerinin daha kaliteli ve toplumun beklentileri doğrultusunda olmasını sağlayacaktır.

Halkla karşılıklı olarak gerçekleştirilen diyalog neticesinde, güvenlik hizmetini sunan kolluk hakkında kamuda bir değer yargısı oluşmaktadır. Kamuda oluşan değer yargısı, kolluğun davranış biçimleri ile eylemlerinden etkilenmektedir. Kolluk hakkında kamuda olumlu kanaatin oluşması uzunca bir zaman gerektirirken, en küçük menfi bir davranış ise halkın çabucak uzaklaşmasına sebebiyet vermektedir. Jandarma teşkilatında görevli tüm personelin, gerek görevde, gerekse de görev dışında ailevi yaşantısı ile toplumda örnek birer birey olmak durumundadır.

Günümüzde halk ile sosyal ilişkilerin geliştirilmesi ile kurumlar kamuya ulaşabilmek için sosyal özellik kazanmaya çalışmaktadır. Halka yardım için ise kurumlar birbirleri ile mücadele içerisine girmekte, adeta birbirleri ile yarışmaktadır. Bu yarışa kazanmak isteyen, kaybetmek istemeyen kurumlar sosyal projelere ağırlık vermektedir.⁴²

Halkla ilişkiler konusunda bir başka gerçek ise, bilgi edinme hakkındaki yasal düzenlemeler neticesinde kurumların halka karşı daha da şeffaflaşmasıdır. Bilgi edinme hakkı, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 19'uncu, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 10/1'inci ve T.C. Anayasası'nın 26/1'inci maddelerinde düzenlenmiştir. Ayrıca anayasanın 31'inci maddesi, "kamu tüzel kişilerinin elindeki basın dışı kitle haberleşme araçlarından yararlanma hakkını düzenlemektedir. Bu hakka göre insanlar, herhangi bir sınırlama olmadan bilgi edinme ve herhangi bir yoldan ve hangi ülkede olursa

⁴² Jandarma Okullar Komutanlığı, "A.g.e", s.4-14

olsun bilgi ve düşünceleri arama, alma ve yayma özgürlüğüne sahiptir. Bu durum demokratik rejimlerde devlet tarafından bir yükümlülük, vatandaş tarafından bir hak kabul edilmektedir.⁴³ Bu sebeple kurumlar, kamuda vuku bulan olaylar ile ilgili olarak zaman zaman açıklama yapmak zorunluluğu hissetmektedirler. Topluma güvenlik hizmeti sunan jandarmada kendi faaliyet alanı ile ilgili bilgileri halkla paylaşarak onları haberdar etmeli, projelerinin başarılı olabilmesi için halkın desteğini almalıdır.

Halkın jandarmada gördüğü olumlu veya olumsuz durum, kendilerine uygulanan davranış, toplumun jandarma, TSK ve askeri personel hakkındaki düşüncelerini oluşturmakta olup, personelin halkla ilişkilerini de doğrudan etkilediği hiçbir zaman unutulmamalıdır.⁴⁴

1.5 JANDARMA'NIN HALKLA İLİŞKİLERDE AMAÇLARI

Jandarmanın Halkla İlişkileri, kolluğun görevini ifa ettiği bölgede toplumdaki kişilerle karşılıklı iletişim kurarak irtibat sağlayıp, vazifesini ve var oluş nedenini halka anlatarak tanıtmayı, bunun karşılığında halkın ilgisini, sevgisini, sempatisini ve beğenisini kazanması neticesinde halkın güven, destek ve işbirliğini sağlaması ve bu sonuca varabilmek amacıyla esas ve yöntemleri belirlemesi ile görevde uygulanması gereken planlı faaliyetleridir.⁴⁵

⁴³ Jandarma Okullar Komutanlığı, "A.g.e", s.4-15

⁴⁴ JGY: 116-1, "Toplumsal Gelişime Destek Faaliyetleri Uygulama Esasları Yönergesi", Jandarma Genel Komutanlığı Yayınları, Ankara, 2003, s.2-5

⁴⁵ Jandarma Okullar Komutanlığı "Halkla İlişkiler ve İletişim Jandarma Yardımcı Kitabı" Ankara, 2012, s.6

1.5.1 GENEL AMAÇLARI

Jandarmanın halkla ilişkilerdeki genel amacı; emniyet ve asayiş ile kamu düzenini sağlamak için halkın güven, destek ve işbirliğini sağlamaktır.⁴⁶ Bu amaç doğrultusundaki hedefleri şunlardır:

J.Gn.K.lığının (Jandarma Genel Komutanlığının) anayasa ve kanunlar çerçevesinde, kendisine verilen görev yetki ve sorumluluklar ile bu kapsamda ifa ettiği görevler doğrultusunda oluşan kurumsal kimliğinin etkin bir şekilde kamuoyuna tanıtılmasında kararlı ve sürekli bir açıklık politikası izlemek ve bu politika ışığında kamuyu aydınlatacak iletişim ortamını sağlamak,⁴⁷

J.Gn.K.lığı, demokratik bir yapı içerisinde, kanunlarla belirlenmiş görevlerini eksiksiz yerine getirdiğini, halkın can ve mal güvenliğini sağlamak için var olduğunu ve bu görevlerini kanuni yolları kullanmak suretiyle icra ettiğini, tereddüde mahal bırakmayacak şekilde toplumun bilincine yerleştirmek,

J.Gn.K.lığının, envanterinde kayıtlı bulunan silah, araç, gereç ve teçhizatın kalitesi ile bu malzemeleri kullanacak olan kolluk personelinin eğitim seviyesi ve bilgi düzeyini en üst düzeyde tutarak, devlete yönelik her türlü iç ve dış tehditlere karşı koyabilecek düzeyde hazır olduğunu, bu tehditleri ise bertaraf etmek için hiçbir fedakarlıktan kaçınmayacağını vurgulamak ve bu bağlamda toplumun güvende olduğu algısını yerleştirecek karşılıklı bir iletişim kurmak,

Ulu önder Mustafa Kemal Atatürk'ün çizmiş olduğu ilke ve İnkılâplarının ışığında, Türkiye Cumhuriyeti devletinin hukuk ilkelerine uygun olarak varlığını

⁴⁶ Jandarma Genel Komutanlığı, “**Basın Yayın Kuruluşları İle Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Yönergesi**” JGY:57-1(A), Ankara, 2005

⁴⁷ Jandarma Okullar Komutanlığı “**A.g.e**”, s.7

devam ettirmesi ve misakı milli sınırları içerisinde insan hak ve özgürlüklerinin tavizsiz uygulanmasında J.Gn.K.lığının en büyük destekçi, takipçi ve savunucusu olduğunu; her türlü afet ve krizlerde üstüne düşen vazifeleri hiç vakit kaybetmeden süratle yerine getireceğini, topluma duyuracak iletişimi kurmayı amaçlamaktadır.⁴⁸

1.5.2 ÖZEL AMAÇLARI

Halkla ilişkiler kapsamında jandarmanın özel amaçları şu şekilde sıralanabilir:⁴⁹

Emniyet ve asayiş konularında halkın istek, şikâyet ve önerilerinden İstifade edilerek asayiş (güvenlik) hizmetlerine yön vermek,

Jandarma teşkilatını ve icra ettiği görevleri topluma tanıtmak ve benimsemelerini sağlamak, (Modern kolluk anlayışında kolluğun başarısı; sadece yakalanan suçlu sayısı ve aydınlatılan olay sayısı ile değil aynı zamanda kolluğun güvenlik hizmeti sunduğu toplum tarafından benimsenmesi ve kolluğa duyulan güven ile ölçülmektedir.)⁵⁰

Jandarma hakkında kamuda yaratılan veya yaratılmaya çalışılan yanlış ve yanlış haberler ile eksik bilgilerin oluşmasını önlemeye çalışmak, toplumun emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin sağlanması konularında doğru ve yeterli seviyede bilgi sahibi olmalarını sağlamak,⁵¹

⁴⁸ Jandarma Okullar Komutanlığı “A.g.e”, s:8

⁴⁹ Jandarma Okullar Komutanlığı “A.g.e”, s:8

⁵⁰ Jandarma Genel Komutanlığı, HRK:3400-51-04/Halk.İlş.Tnt.ve Yyn.Ş.(363239) “Halkla İlişkiler”, 2004

⁵¹ Jandarma Okullar Komutanlığı “A.g.e”, s:9

Jandarma ile halk arasında diyalog kurulmasını ve karşılıklı iletişimi kolaylaştırmak, (Günümüzde kolluk görevlilerinin vazifelerini başarı ile yerine getirilmesinin temel gereklerinden biride halkla bütünleşmektir. Halkla kaynaşma ve bütünleşme; Jandarmanın nazik, kibar, adaletli ve profesyonel davranış kalıpları içerisinde, görev yapılan yerde yaşayan toplumun gelenek görenekleri ile değer yargıları dikkate alarak insanlarla iletişim kurması ve görevlerini yerine getirmesi ile mümkün olabilecektir.)⁵²

Önleyici, koruyucu ve düzenleyici kurallar gereği yapmak zorunda olduğu görevlerin sebeplerini topluma anlatarak ve açıklayarak anlayış birliği sağlamak, jandarmanın kanunlarla kendisine verilen görevlerin tamamını yapacak güçte ve kapasitede olduğuna iç ve dış kamuoyunu inandırmaktır.⁵³

1.6 JANDARMA PERSONELİNİN HALKLA İLİŞKİLERDE DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR

Jandarma personelinin görevini eksiksiz yerine getirmesi için en önemli etken halktır. Yasadışı suç ve terör örgütleri ile suçluların, yanlarında halk desteği olmadan uzun süre faaliyetlerini devam ettirmeleri ve yaşamaları mümkün değildir. Klasik deyimle, su balık için neyi ifade ediyorsa, halk da yasadışı örgüt ve suçlular için aynı şeyi ifade eder.⁵⁴

Kolluk kuvvetinin halktan ayrı görev yapması, halkında kolluk kuvvetinden ayrı yaşaması mümkün değildir. Jandarma personeli toplumda yaşayan insanlarla her zaman karşılıklı iyi niyete dayalı, dürüst ve seviyeli bir diyalog kurması gerekmektedir. Jandarma personelinin her zaman halk ile iç içe

⁵² Jandarma Genel Komutanlığı, HRK:3400-51-04/Halk.İlş.Tnt.ve Yyn.Ş.(363239) “A.g.k”, 2004

⁵³ Jandarma Okullar Komutanlığı “A.g.e”, s.9

⁵⁴ Erkan Yüce, “A.g.e.”, s.32

olması, onlarla kaynaşması ve bütünleşmesi gerekmektedir. Halk ile iç içe olmayan, kaynaşmayan ve bütünleşmeyen kolluk personelinin görevinde başarılı olması mümkün değildir. Jandarmanın başarılı olabilmesi için her zaman halktan haber akışının olması gerekmektedir. Halktan haber akışının olabilmesi için, kamu ile çift yönlü iletişimin kesintisiz devamlılığı sağlanmalıdır.

Bu gerçeklerden hareketle, tüm Jandarma teşkilatının personeli tarafından toplumla ilişkilerde dikkat edilmesi gereken genel hususlar şu şekilde belirtilebilir.⁵⁵

İnandırıcı olma; İletişim içinde olunan toplum veya birey, eğer iletişime geçen kişinin doğru söylediğini bilir ise, onun sözüne daha çabuk inanır. Bu sebeple de, gerçekler hedef kitleye saptırılmadan aktarılmalıdır.

Güvenilir olma; Jandarma personelinin yapmış olduğu işler ve davranış biçimi ile söylediği sözlerin kesinlikle çelişmemesi gerekir. Toplum, jandarma personeline dediğini yapan, sözünü tutan olarak görmeli ve tanımalıdır.

Sevilme; Hedef kitleye karşı dost olarak görünmeli ve görüldüğü gibi de olunmalı, halkın jandarma teşkilatına ve personeline sempati duyması sağlanmalıdır.

Benzerlik Kurma; Hedef kitlenin jandarma personeline bir yabancı olarak değil, kendi içlerinden biri olarak görmesi, ayrıca duygu, düşünce ve davranış kalıplarıyla aralarında pek bir fark olmadığı, aksine benzerlikler olduğu hissettirilmelidir. Bu da toplumdaki bireylere karşı sergilenecek olan her türlü tavır ve hareketlerle pekiştirilmelidir.

⁵⁵ Jandarma Genel Komutanlığı, “JGY: 31-2 Psikolojik Harekât Yönergesi”, Basımevi Müdürlüğü, Ankara, 2000, s.7-5,6,7,8,9,10

Sonuç olarak belirtmek gerekirse; toplumda kabul gören değer yargıları dışında kalan insanlar veya gruplar, toplumdan uzaklaşarak kopmakta ve topluma yabancılaşmaktadır. Bundan dolayı eğer jandarma personeli de; toplumda yaşayan insanlarla iletişim kurmuyorsa, kültür seviyelerini birbirlerine yakın hissetmiyorsa, halkın sevinç ve kederlerine ortak olmuyorsa, örneğin; halkın önem verdiği düğün, bayram, geleneksel festivaller, sportif organizasyonlar gibi faaliyetlere katılmıyorsa, halkın ortak kullandığı mahallere gitmiyorsa, toplumun çeşitli katmanlarında yapılan konferans, seminer ve şölen gibi etkinliklere katılmıyorsa, toplumun içine girip insanlarla diyalog kurmuyorsa, arkadaşlık dostluk kurmuyorsa, farklı düşünüyor, farklı davranıyor toplumdan kopuyor, uzaklaşıyor, topluma yabancılaşıyor demektir.⁵⁶

Bu kadar önemli olan hususun farkında olan jandarma personeli, kişisel olarak ailesi ile birlikte halkla iç içe olduğunu, toplumdan uzaklaşmadığını ve toplumun bir parçası olduğunu halka hissettirmesi, yaşam tarzı ile de bunu doğrulaması gerekmektedir. Halkın, jandarma personelini kendi içinde görmesinin jandarma-halk ilişkileri açısından çok önemli olduğu unutulmamalıdır. Kişiler arasındaki etkili iletişime ve karşılıklı bilgi aktarımına bağlı olarak toplumsal değerlerin sıkça değiştiği günümüz dünyasında, jandarma personelinin toplumun dışında kalmamak için tutum ve davranışlarına dikkat etmesi, halktan uzaklaşmamak, topluma yabancılaşmamak ve kendini sürekli geliştirmek için gayret sarf etmesi gerekmektedir.⁵⁷

Jandarma teşkilatının personeli, sadece görevli olduğu zaman halkla ilişkilerine dikkat etmemeli; yaşadığı çevrede, devamlı olarak ve her ortamda, görev haricinde de, ailesi ile birlikte bir yerde dolaşırken veya otururken, hatta

⁵⁶ JGY: 116-1, “A.g.e”, s.2-6

⁵⁷ JGY: 116-1, “A.g.e”, s.2-6

kendisi haricinde aile bireylerinin de toplumun örf, adet, gelenek ve görenekleri ile inanç ve değerlerine saygılı, kişisel veya toplumsal kuralları göz önünde bulundurmalı ve uygulamalıdır.

1.7 JANDARMANIN HALKLA İLİŞKİLERDE UYACAĞI GENEL KURALLAR

Jandarma teşkilatında görev yapan personelinin, halkla ilişkilerde istenilen yararı sağlayabilmek için uymak zorunda olduğu genel kurallar vardır. Bu kurallar şu başlıklar altında özetlenebilir.

Temel hak ve özgürlüklere saygılı olmak, dini inançlara saygı göstermek, örf ve adetlere saygı göstermek, ahlak kurallarına uymak ve saygı göstermek, toplumun değer yargılarına saygılı olmak, görgü kurallarına uymak, halkın öneri ve şikayetlerine gereken önemi vermek, kendini halkın yerine koymak (empati kurmak), halk adamı lisanı kullanmak, görevde yansız ve eşit muamele etmek, yüz yüze iletişim kurmak, duygusal tutum ve davranışlardan kaçınmak, sonuç alıcı olmak, ölçülü olmak, uyanık olmak, kişilik özelliklerine saygı göstermek, basın ve basın mensupları ile olumlu ilişkiler kurmak, turistlerin beklentilerine ve niteliklerine uygun hareket etmektir.⁵⁸

1.8 SUÇUN ÖNLENMESİNE YÖNELİK STRATEJİLER

Toplumun içinde yaşayan İnsanın olduğu her yerde suç mutlaka işlenecektir. Suçun işlenmediği suçsuz bir toplum bulmak veya böyle bir toplum yaratmak çok zordur. Suçun önlenmesini şu şekilde tanımlayabiliriz; TCK (Türk Ceza Kanunu), CMK (Ceza Muhakemesi Kanunu) gibi ceza kânunlarında, suç

⁵⁸ Jandarma Okullar Komutanlığı, “**Halkla İlişkiler**” Ankara, 2010, s.7

olarak tanımlanmış fiillerin, henüz işlenmeden önce engellenmesi için yapılan faaliyetlerin tamamıdır.⁵⁹ Öyleyse suç önlemenin gerçek hedefi, suçları şiddet, ciddiyet ve sayısal olarak azaltarak, toplum tarafından kabul edilebilir makul bir seviyeye düşürmektir.

Suç önlemenin başarısı suç oranındaki azalma ile meydana gelen suçların ciddiyetinin (ağırlık) ve şiddet derecesinin azaltılmasına bakılarak ölçülmektedir. Jandarma bölgesinde, meydana gelen hayvan hırsızlığı suçunda bir önceki yıl çalınan yüz hayvan yerine bir sonraki yıl elli hayvanın çalınması suçun şiddetini, silâhlı yağma yerine adî hırsızlığa veya cinsel saldırı yerine tacize yönelme de suçun ciddiyetini azaltmanın örnekleridir. Diğer taraftan, suç korkusunda azalma, jandarma-halk ilişkilerinde iyileşme gibi sonuçlar da başarı ölçütüdür. Bu tür örnek çalışmalar, jandarma teşkilatını halka değer veren ve problemlerine çözüm üretmeye çalışan ilgili bir kurum olarak gösterdiği için jandarmanın halk nezdinde itibarını da artırmaktadır.⁶⁰

Avrupa başta olmak üzere gelişmiş ülkelerde sıklıkla uygulanan suç önleme stratejilerini teorik bir çerçevede incelendiğinde konuyla ilgili çeşitli tasniflerin olduğu görülmektedir. Özellikle Avrupa ve Kuzey Amerika'da yürütülerek ve başarılı sonuçlar alınan suç önleme stratejileri aşağıda belirtilen başlıklar altında incelenebilir.⁶¹

Konum Temelli Suç Önleme,
Problem Odaklı Kolluk,
Kırık Camlar Teorisi,
Bilgisayar Destekli Suç İstatistikleme Yöntemi,
Toplum Destekli Kolluk,

⁵⁹ Kâzım Seyhan, “Gelişmiş Ülkeler ve Türkiye Uygulamasında Suç Önleme Stratejileri”, (Yayımlanmamış Ders Notları), Ankara, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, 2004, s.3

⁶⁰ Kâzım Seyhan, “A.g.e”, s.6

⁶¹ Jandarma Genel Komutanlığı, “Güvenlik Felsefesi ve Suç Önleme Stratejileri”, Ankara, 2012, s.8

Suç önleme stratejilerini bilmeyen ve görevde uygulamayan bir kolluk personelinin faaliyetleri bir temele dayanmadığından, rastgele ve geçici olmaktan öte geçemeyecek ve sonuçta systemsiz olduğundan başarısız olacaktır. Modern kolluk uygulamalarında, suçun önlenmesinde üç unsur bulunmaktadır. Suçu önlemek için ya suçlunun ortadan kaldırılması, ya suç mahallinin suç oluşturmayacak şekilde düzenlenmesi veya suça maruz kalacak kişinin suçlu ile bir araya getirilmemesi gerekir.⁶²

Örnek verilecek olursa, akşam hava karardıktan sonra geç saatlerde aydınlatma sistemi zayıf olan karanlık bir sokakta devamlı olarak kapkaç olaylarının yaşanılması durumunda, bu bölgede halkın güvenliğinin sağlanması için ya suçu işleyenlerin yakalanması veya kolluk kuvvetinin suç bölgesi civarında fizikî olarak bulunarak caydırıcılık sağlaması, ya suç ortamının aydınlatma sisteminin yeniden düzenlenmesi veya suça maruz kalabilecek kişilerin suçun meydana geldiği saatlerde oradan geçmemelerinin sağlanması gerekmektedir.

Örnek olarak verilen bu olayda, aşağıda ayrıntıları verilen stratejileri hayata geçirmek ve uygulamak, tamamen bir yönetim becerisi olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.8.1 KONUM TEMELLİ SUÇ ÖNLEME STRATEJİSİ

İngiltere ve ABD başta olmak üzere, gelişmiş ülkelerde suç işleme oranlarında İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra devamlı bir şekilde artış olması üzerine, İngiliz polis teşkilatı, artan olaylara çözüm olması için 1960'lı yılların başlarında suç önleme birimleri kurarak bu görevde uzman personel

⁶² Kâzım Seyhan, "A.g.e", s.6

atamışlardır. Fakat polis teşkilâtları suç önleme uzmanlarının çalışmalarına önem vermediğinden, kalite ve performans standartlarının değerlendirilmesi yapılmamış neticesinde ise bu uygulamanın ne kadar yararlı olduğu anlaşılammıştır. 1960 ve 70’li yıllardaki hapis cezasının alternatifleri olan para cezaları, toplu hizmet, cezaların ertelenmesi, yaşı genç olan mahkûmlar için ağır fizikî eğitim uygulayan ceza ve tutukevleri gibi uygulamalar denenmiş ancak, bunlar da suç oranındaki artışa çözüm getirmeyince, bazı kriminologlar, İngiliz İçişleri Bakanlığı ile irtibata geçerek “Konum Temelli Suç Önleme” adını verdikleri kapsamlı bir suç önleme stratejisinin ilk projelerini uygulamaya koymuşlardır.⁶³

Konum Temelli Suç Önleme Stratejisi’nin teorik olarak gelişiminde, savunulabilir mekân, çevre düzenlemesi yaklaşımıyla suçun önlenmesi, problem odaklı kolluk, çevresel kriminoloji, rutin faaliyetler, yaşam tarzları ve mantıklı tercih teorilerinden etkilenilmiştir. Savunulabilir mekân teorisi, binaların yapılırken mimari yapısının suç işlenemeyecek şekilde tasarlanmasını öngörmektedir. Çevre düzenlemesi yaklaşımıyla, suçun önlenmesi için mahalle sakinlerine, yaşadıkları çevrenin kendi sorumluluklarında olduğu hissini verilmesini önermektedir. Suçtan zarar gören mağdurların günlük devamlı yapmış oldukları rutin faaliyetleri ile yaşam tarzları da zaman ve mekân olarak suçun işlenmesinde fırsatlar yaratabilmektedir.⁶⁴

Konum Temelli Suç Önleme Stratejisi, bölgede meydana gelen belirli türdeki suçların tespit edilerek, bu suçların artmasına neden olan durumların analiz edilmesi sonucu, bu suçların tekrar meydana gelmesi ihtimalini azaltacak yönetim ve çevre değişikliklerini içermektedir. Konum Temelli Suç Önleme Stratejisi; *“Suç işleyen şüpheliler üzerinde değil, suça sebep olan düzenler*

⁶³ Kâzım Seyhan, “A.g.e”, s.7

⁶⁴ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e” s:9

*üzerinde odaklanmaktadır.” Suça karışan şüphelileri tespit edip cezalandırmak yerine suçun oluşmasını engellemek için yapılması gereken işlemler ile yollarını aramaktadır.*⁶⁵

Strateji, toplumun ve kurumların yarattığı suç ve suçlu davranışını engellemeye çalışmamaktadır. Suçu, suç işleyecek kişiler için daha az cazip hale getirmeye çalışmaktadır. Bu sistemin temelinde adalet sistemi değil hizmetleriyle, ürettikleriyle ve faaliyetleriyle geniş bir alanda ve farklı türdeki suçlara fırsatlar yaratacak kamu kurum ve kuruluşları ile özel kuruluşlar bulunmaktadır. Örneğin; (Okullar, hastaneler, ulaşım sistemleri, marketler, üretim merkezleri, parklar, eğlence yerleri, barlar ve park alanları gibi).⁶⁶

Konum Temelli Suç Önleme Stratejisi, mala zarar verme, evden, işyerinden ve otodan hırsızlık gibi mala karşı işlenen suçlara kolaylıkla uygulanabilmektedir. Bu kapsamda, özellikle olayların yoğunlaştığı bölgelerde ilgili birimlerle ve halkla koordineli olarak suçluların suç işleme fırsatlarının azaltılması, çevre aydınlatmasının en iyi şekilde yapılması, suçluların gizlenme imkânlarının azaltılması, risklerinin artırılması ve bu tekniklerden bölgenin özelliklerine uygun olanlarının değerlendirilerek kullanılmasının, suçun önlenmesinde etkili olacağı değerlendirilmektedir.

1.8.2 PROBLEM ODAKLI KOLLUK

Problem odaklı kolluk anlayışı; *“Bölgede görevli kolluk kuvvetlerinin, olay olduktan sonra suçlara müdahale etmek yerine, devamlı olarak tekrar eden olaylara odaklanan ve problemlerin oluşmasına neden olan koşulların değiştirilmesi anlayışını benimseyen bir suç önleme yaklaşımıdır”.*

⁶⁵ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e” s:10

⁶⁶ Kâzım Seyhan, “A.g.e ”, s.8

Bu alanda, 1979 yılında ilk olarak yayımlanan bir çalışmayla ortaya konan stratejiye göre; kolluk sadece önleyici hizmet devriyeleri ve olaylara süratle müdahale etmekle sınırlı kalmamalı, aynı zamanda suçun tekrar meydana gelmesini sağlayan koşulları değiştirmekle ilgili olmalıdır.⁶⁷

Her defasında aynı bölgeye devriye çıkılmasına rağmen, aynı suçların aynı şahıslar tarafından işlendiğinin kolluk tarafından görülmesi, kolluk personelini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bölgeden gelen ihbar ve şikâyetlerin sayısal olarak çok fazla olması ve bunlara yetişmek için kolluk personeli tarafından harcanan çaba kolluk güçlerinin motivasyonunu bozmaktadır.⁶⁸

Problem odaklı kolluk yönteminde, sürekli olarak tekrar eden suç problemini tespit eden kolluk; sorunun ortaya konulması ve tanımlanması, analiz edilmesi, müdahale ve yeniden değerlendirme aşamalarını takip ederek problemi ayrıntılı olarak analiz etmekte ve alınacak tedbirleri belirlemektedir.

Problem odaklı kolluk uygulamasına şöyle bir örnek verebiliriz. Jandarma bölgesinde bulunan deniz kenarındaki plajda daha önceleri halk, aileleri ile birlikte rahatça gezip dolaşırken, son dönemlerde bu bölgede otodan ve açıktan hırsızlık olaylarının artması sebebiyle denize gitmemeye başlamışlardır. Çünkü denize gittiklerinde başlarına bir şeyler gelecek kaygısı ve suç korkusu taşımaktadırlar. Suçluların bu bölgeyi tercih etmelerinin en önemli nedeni; buranın yerleşim yerine uzak olması, birçok kaçış noktasının olması, rahat hareket alanı olması ve en uzak mesafeden gelmekte olan kolluk kuvvetlerini takip edebilmeleridir. Bu problemi ortadan kaldırmak için, kolluk kuvveti bu

⁶⁷ Jandarma Genel Komutanlığı, “Güvenlik Felsefesi ve Suç Önleme Stratejileri”, Ankara, 2012, s.10

⁶⁸ Clarke R.V. ve Eck J.E., “Problem Çözücüler İçin 60 Küçük Adımda Suç Analizi” (Çev. A.Çelik vd.),Ankara Strateji Geliştirme Başkanlığı, 2007, s.20

bölgeyi işleten ilgili gerçek ve tüzel kişiliklerle irtibata geçerek buralarda alınacak emniyet tedbirleri gözden geçirilmiştir. Bölgede plajları işletenler, denize gelenlerin araçlarını, yaptıkları otoparka park ettirip, buralarda özel güvenlik elamanı görevlendirip, güvenlik kameraları koymuşlardır. Sunulan bu güvenlik hizmeti ile birlikte, bölge suçlular için cazibesini yitirmiş, suçluların artık bu bölgeleri kullanmaları neticesine ulaşılmıştır.

Problem odaklı kolluk stratejisiyle, suçun tekrarlanmasına olanak sağlayan koşulların ortadan kaldırılması veya değiştirilmesi hedeflendiğinden, bu strateji tekrar eden tüm suçların çözümünde uygulanabilecek bir stratejidir. Bu yöntemle tekrarlanan bir suçun veya problemin nedenleri daha titiz bir şekilde analiz edilmektedir. Yapılan analizler sonucunda tespit edilen nedenlere diğer kurumlar ve toplum ile beraber koordineli bir şekilde önceden müdahale edilmekte, suçun oluşması önlenmekte ve sonuçlar değerlendirilerek başarısızlık durumunda süreç devamlı olarak değiştirilerek revize edilmektedir. Problem odaklı kolluk, terörle mücadelede teröristlerden ziyade onlara her türlü imkânı sağlayan iç ve dış destekçiler ile mücadelenin önemini savunmaktadır. Çünkü, teröre destek veren kaynaklar kurutulduğunda terörde bitmiş olacaktır.

1.8.3 KIRIK CAMLAR TEORİSİ

Broken Windows Theory, kırık camlar teorisini şu şekilde tanımlamaktadır, “*Kolluğu ve toplumu ihmal edilmiş küçük toplumsal sorunlara yönlendirerek daha ciddi suçların ve düzensizliklerin engellenmesini öngören bir suç önleme stratejisidir*”.⁶⁹

⁶⁹ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.12

Kırık Camlar Teorisi; *“Bir bölgedeki küçük suçlar engellenmezse giderek daha büyük olayların meydana geleceğini öngörmektedir”*.⁷⁰

Herhangi bir mahallede bulunan sokaktaki bir evin penceresinin kırık olması, buradan gelip geçmekte olan insanlarda, bu evde kimsenin yaşamadığı veya burayla kimsenin ilgilenmediği algısını oluşturmaktadır. Bu evin bölgesinde bulunan çocuklar evde kimse yok zannederek evin camlarına taş atarak diğer sağlam camları da kırarlar ve bir süre sonra bu sokaktan geçen kişiler bu sokakla kimsenin ilgilenmediğini düşünmektedir. Daha sonra bu sokakta, madde bağımlıları, serseriler, suça karışmış olan sabıkalılar ile suç örgütlü mensupları yerleşerek yaşamaya başlayacaktır. Burada konut; çevre ve toplum kırılan pencere camı ise toplum düzeninin bir parçasıdır. Bunlar toplumu rahatsız eden davranışlardır. Bu davranışların ileriki boyutu toplumda düzensizliğe, çözülmeye yol açmakta ve toplumu korkutan suçlar haline gelmektedir.

Bu teori, 1969 yılında suç psikologu olan Philip Zimbardo'nun yaptığı bir çalışmadan yola çıkılarak geliştirilmiştir. Zimbardo'nun, Kaliforniya'da yaptığı bir araştırmada, kaputları aralıklı ve plakası olmayan iki tane 1959 model otomobilden birini ekonomik düzeyi düşük ve suç oranının yüksek olduğu Bronx bölgesine, diğer aracı ise ekonomik durumu iyi ve yaşam standardı yüksek olan Palo Alto bölgesine bırakmıştır. Bronx bölgesindeki otomobil, on dakika içinde tahrip edilmeye başlanmıştır. İlk olarak anne, baba ve çocuktan oluşan bir aile arabanın radyatörünü ve aküsünü sökerek almıştır. Arabada 24 saat içinde parasal değeri olan hiçbir malzeme kalmamıştır; arabanın camları kırılmış, döşemeleri sökülmüş, boyası kazınmış ve kısa sürede çocukların oyun oynadığı bir yer haline gelmiştir. Burada bu davranışları yapan kişiler iyi giyimli

⁷⁰ Jandarma Genel Komutanlığı, *“Güvenlik Algısı ve Jandarma”*, Ankara, 2012, s.32

beyazlardır. Palo Alto'da bırakılan arabaya ise bir haftadan fazla bir süre dokunan olmamıştır. Bunun üzerine çalışmayı yapan Zimbardo ve iki öğrencisi, çekiçle arabanın bir kısmında hasar oluşturmuşlardır. Bunun üzerine birkaç saat sonra araba ters çevrilmiş ve harap edilmiştir. Bu davranışları yapanlar da yine iyi giyimli beyazlardır.⁷¹

Zimbardo'nun yapmış olduğu bu çalışmada, otomobile terk edilmiş izlenimi verilmesi, toplumda suç işlemeye meyilli olan suçlulara otomobile herhangi bir kimsenin ilgilenmediği mesajını verdiğinden, şahıslar rahat bir şekilde otomobili tahrip etmişlerdir.

Zimbardo'nun yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre; insanların bir yerde düzen olmadığını veya düzenin zayıf olduğunu görmeleri ve buna inanmaları durumunda, bu kişilerin suç işlemek için her hangi bir sakınca görmemelerine ve kendilerinin sorumlu tutulmayacaklarını düşünmelerine neden olmaktadır.⁷²

Toplumun huzurunu kaçıracı kaba ve tehdit edici davranışlar, toplumun genelinde rahatsızlık oluşturan davranışlardır. Otobanda trafiğin sıkışması sebebiyle ağır ilerlemekte olan araçların arasına girerek oyuncak, çiçek, simit, su vb. malzemelerin satılması, trafik ışıklarında duran araçların camlarının silinmek istenmesi, metrobüs ve otobüs durakları yakınlarında açım diye yüksek sesle bağıarak dilenen kişiler, işportacılar, çevreye rastgele çöp atarak kirletenlerin hareketleri toplumda düzensizliğe sebep olan davranışlara örnek olarak verilebilir. Bu davranışların karşılığı sadece Kabahatler kanununda idari yaptırım cezası olarak karşılığını bulmaktadır. Özellikle sosyal ve ekonomik açıdan gelişmiş bölgelerdeki bu tür davranışlar toplumda suç korkusu

⁷¹ Wilson J.Q. ve G.L. Kelling, “Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety”, Atlantic Monthly, 249, 3, 1982, s. 29-38

⁷² Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.13

yaratmaktadır. Neticesinde insanların sosyal ilişkilerini azalmakta, boş vakitlerinde ise dışarıdan ziyade evlerinde istirahat ederek zamanlarını değerlendirmektedirler.

Toplumda küçük gibi görünen sorunlar, önlem alınmadığı veya müdahale edilmediği takdirde, daha ciddi sorunlara yol açmaktadır. Bir ortamda düzensizlik ve kargaşa hâkim ise, orada daha büyük ve ciddi suçların oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Örneğin, etrafa atılan hafriyat, yıkıntı ve atıkları önlenmez ise çevre ve doğa diye bir şey kalmayacaktır. Bir işyerinde dedikodu önlenemez ise daha büyük sorunların ve kargaşanın oluşmasına sebep olacaktır.

ABD' de New York gibi metropol şehirlerde Kırık Camlar Teorisi dikkate alınıp, en küçük problemlere ve kural ihlallerine önem verilerek çok daha büyük sorunların önlenerek çözülebileceğini öngören görevliler, daha sonraki yıllarda suç oranının önemli ölçüde azalmasını sağlamışlardır.⁷³ Kelling ve Wilson isimli iki Amerikalı teorisyen tarafından 1980'li yılların başlarında geliştirilen Kırık Camlar Teorisi, New York gibi o dönemde dünyada en çok suç işlenen metropolde, bizdeki Vali'nin yetkisine sahip Rudolph Guiliani isimli Belediye Başkanı tarafından uygulanarak suç oranlarının büyük ölçüde azaltılmasına katkı sağlamışlardır. Bu teoriye göre, bir mahallede insanlardan yüksek bir sesle bağırarak ve kaba bir tavırla para talep eden bir dilenci o mahallede kırılan ilk cam olarak nitelendirilmektedir. Küçük suçlara karşı önlem alınmaması, suça meyilli insanları cesaretlendirerek daha büyük suçları işlemelerine sebep olacaktır.⁷⁴

⁷³ WILSON and KELLING, "A.g.e.", s: 29-38.

⁷⁴ Jandarma Genel Komutanlığı, "A.g.e", Ankara, 2012, s:13

Kırık camlar teorisi, daha çok küçük suçlar ve düzensizliklerle mücadeleyi öngörmektedir. Yukarıda bahsettiğimiz toplumda kargaşaya ve düzensizliğe yol açan davranışlar Türkiye’de kabahatler kanunu kapsamında değerlendirilmekte olup, kolluk kuvvetleri ve bazı maddelerde ise belediye zabıta ekipleri yetkili olup idari yaptırım uygulamaktadır. Ancak idari yaptırım uygulanırken suçlularda bu uygulamalara karşı yeni taktikler geliştirmektedir. Kolluk kuvvetleri bu konuda uyanık ve dikkatli davranmalıdır. Aksi durumda ise kolluk personeline sorumluluk doğuracaktır. Jandarma teşkilatında görevli olan tüm personelin karşılaştığı bu tür suçlara karşı, “Küçük suçların topluma bir etkisi olmaz” mantığı ile değil, “Her suç kanunla yasaklanmıştır ve her suçun kanunda karşılığı vardır “ mantığı ile hareket edilerek, büyük suçların oluşması önlenmelidir. Jandarmada görev yapan personel de bu anlayış doğrultusunda hareket ederek olaylara yaklaştığı takdirde, olaylar işleme oranında azalma olacaktır. Kırık Camlar Teorisi toplumda yaşayan tüm kesimlerce dikkate alınmalı ve uygulanmalıdır. Aksi takdirde, sadece kolluk tarafından uygulanması durumunda, yetersiz kalınacaktır.

1.8.4 BİLGİSAYAR DESTEKLİ SUÇ İSTATİSTİKLEME YÖNTEMİ

Jandarma birimlerinde, olayların yoğun olarak meydana geldiği bölgelerde, saatler, günler, aylar, mevsimler, hava şartları gibi hususlar incelenerek analiz edilmekte ve bu analiz sonuçlarına göre tedbirler alınmaktadır. Alınan bu tedbir neticesinde ise başarılı sonuçlara ulaşılmaktadır. Analiz yapmayan, kaynakları etkin olarak kullanamayan ve bu konular üzerinde durmayan birimler ise başarılı olamamaktadır.

ABD’de New York polisi 1990’lı yıllarda Bilgisayar Destekli Suç İstatistikleme Yöntemini uygulamaya koymuştur. Bu yöntem, sorunlu bölgelerin, bilgisayar destekli suç haritalarının analiziyle tespit edilmesi, sık sık planlanan

devriye faaliyetleriyle problemlerin üzerine gitme, çalışmaların sonuçlarının düzenli olarak takip edilmesi, toplantılar yapılarak bilgilerin aktarılması ve hesap verilebilirlik mekanizmaları üzerine kurulmuştur.⁷⁵

Elde edilen bilgilerin zamanında ve doğru olarak toplanması, analizi ve suç haritalarına geçirilmesi ile bu süreç başlamaktadır. Elde edilen bilgiler, suçu analiz eden ve haritaya işleyen birimlerce gerekli işlemlere tâbi tutularak bilgisayar destekli suç haritalarına işlenmekte ve kaydedilmektedir.

Suç haritalarına bölgede işlenen suçlar çeşitlerine göre kategorilere ayrılarak suçun işlendiği yer, zaman ve işlenme oranlarına göre bilgisayarlardaki suç haritalarına işlenmektedir. Böylelikle suç haritalarında hem güncel hem de geçmiş yıllara ait bilgiler depolanmakta, hazırlanan suç haritaları sayesinde, uygulanan suç önleme stratejilerinin de verimliliği ve etkileri rahatlıkla değerlendirilebilmektedir.

Elde edilen bilgileri analiz etme ve bilgisayarda haritaya kaydetme sadece suçları değil, yakalanan kişilerin miktarını, faili meçhul olayları ve araştırması devam eden olayları da içermektedir.⁷⁶

Bilgisayar destekli suç haritalarının analiziyle tespit edilen veriler, işleme tâbi tutulup değerlendirilmiş olarak tüm kolluk birimleri ve burada görevli personel ile paylaşılmaktadır. Belirli zaman aralıklarında birim amirleri seviyesinde gerçekleştirilen toplantılarla, ayrı bölgelerde işlenmiş olan suçlar ele alınmakta ve buradaki kolluk amirlerinin bu suçlara karşı uyguladığı taktikler, aldığı sonuçlar ile uygulamayı düşündü yeni taktik ve yöntemler açıklanarak değerlendirilmektedir. Başarı elde edilmiş uygulamalar tespit edilerek örnek verilmekte, diğer bölgeler içinde rol model oluşturmaktadır. Başarısız olan

⁷⁵ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.14

⁷⁶ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.15

uygulamalar, analiz edilen bilgiler veya sonuç alınan bilgiler tüm personele bildirilmektedir.

Suçla mücadelede en ufak bir katkının sağlayacağı faydadan yararlanabilmek amacıyla, toplantılara vatandaşlar ile diğer birimlerin katılımı da sağlanmaya çalışılmaktadır.⁷⁷

Bu stratejinin gerçek anlamda sağlamış olduğu fayda, suç önleme taktik ve stratejilerini, en küçük sorumluluk alanlarına (*Fiziksel bölge olarak*) kadar indirgemekte, böylelikle suç en küçük yerel bölge seviyesinde analiz edilmekte ve suç önleme stratejileri de o bölgenin gerçek ihtiyaçlarına göre geliştirilmektedir. Böylece, merkezî bir sistem olan metot sayesinde problem çözme stratejisi, âdemi merkezî bir şekilde uygulanmaktadır.⁷⁸ Türk jandarma teşkilatında suç analizleri bilgisayar ortamında ve harita üzerinde yapılmakta, aylık, üç aylık ve yıllık olarak bu analiz sonuçları Jandarma Karakollarına kadar yayınlanmaktadır. Üç ayda bir ise birim amirleri seviyesinde İl J.K.lıkların da toplantı yapılmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, yerel anlamda her bölgede suç önlemeye yönelik olarak uygulanacak taktik ve stratejiler belirlenmektedir.

1.8.5 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK STRATEJİSİ

Yerleşim alanlarında, suçun oluşmasına zemin hazırlayan ve suçluluğu etkileyen, sosyal ve fizikî şartları değiştirmeye yönelik olarak tasarlanmış müdahalelerden oluşan geniş kapsamlı bir suç önleme stratejisidir.⁷⁹ Toplum Destekli Kolluk stratejisi, kurumu geliştirme ve güçlendirme, toplumda suçun devamını veya oluşmasına ortam hazırlayan şartların değiştirilmesi ve

⁷⁷ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.15

⁷⁸ Jandarma Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.15

⁷⁹ Kâzım Seyhan, “A.g.e.”, s.34

toplumdaki insanların suç işlenmesinin önlenmesi faaliyetlerine destek vermesi veya katılmasını içermektedir.

Toplum Destekli Kolluk Stratejisi, toplumda oluşmuş olan suç korkusuna ve toplumdaki diğer olayların da altında yatan gerçek sebeplerin ortaya çıkarılmasına öncelik veren, proaktif görev anlayışı ile kolluk-toplum işbirliğini ön plana çıkaran bir organizasyon stratejisi, yönetim şekli ve felsefesidir. Bu strateji, halk ile işbirliği, çok kurumlu yaklaşım ve problem çözme olmak üzere üç ana başlıktan oluşmaktadır.⁸⁰

Bu stratejide toplum, kolluk, diğer kamu kurumları ile özel kuruluşlar ve STK (Sivil toplum örgütleri)'lar, suç ve karışıklığın altında yatan sebeplerin tespit edilmesi ve incelenerek analiz edilmesi, uygun çözüm yollarının üretilmesi ve bulunan çözümlerin değerlendirilmesi için hep birlikte toplum destekli kolluk anlayışı çerçevesinde çalışmaktadırlar. Kolluk, toplumla iş birliği yaparak ve toplumla bütünleşerek suçu önlemeye çalışmaktadır. Asıl olan ise topluma sunulan güvenlik hizmetlerinin, toplumun özellikleri ve ihtiyaçları göz önüne alınarak en iyi şekilde sunulmasıdır.

Toplum Destekli Kolluk Stratejisi ile Konum Temelli Kolluk Stratejisi birbirlerine benzemekle birlikte farklı olan yönü sadece, suçun önlenmesine yönelik olarak alınan önlemlerin toplumda yaşayan insanlar ve kurumlarla işbirliği içinde uygulanmasıdır. Konum temellide ise, alınan önlemler tek yönlü olarak alınmaktadır.

Toplum Destekli Kolluk Stratejisi'nde toplumda yaşayan insanlar, sorumlulukların paylaşıldığı, çözüm önerilerinin uygulandığı kolluğun en önemli yardımcıları konumundadır. Toplumun ihtiyaçları ve öncelik verdiği konular

⁸⁰ Jandarma Genel Komutanlığı, "A.g.e", Ankara, 2012, s.16

tespit edilerek güvenlik hizmetlerine şekil verilmektedir. Yapılan bu uygulama ise toplum-kolluk işbirliğini artırmakta ayrıca toplumda yaşayan insanların kolluğun çalışmalarını benimsemesi ve sahiplenmesini sağlamaktadır.

Daha önceleri uygulanan Geleneksel kolluk modelinde, suç meydana geldikten sonra suça müdahale edilmekte, fail veya failer yakalanmaya çalışılmaktadır. Geleneksel kolluk modeli reaktif bir yapıdadır. Toplum destekli kolluk stratejisinde kolluk proaktif bir yaklaşım içerisindedir. Burada kolluğun görevi sadece kanunların uygulanması değil aynı zamanda suç işlenmeden evvel kaynağının tespit edilerek önlenmesidir. Bu stratejide toplum suçtan zarar görme ihtimalini en aza indirmek ve suç kokusunu ortadan kaldırmak için, aktif olarak suç önleme ve problem çözme faaliyetlerinde yer almaktadır.

Toplum Destekli Kolluk Stratejisi'nin amacı; kolluk kuvvetlerinin halka güvenlik hizmeti sunumunda, toplumun katılım ve desteğini sağlayarak daha etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmesini, insanlara daha yakın olma ve doğrudan iletişim kurmak suretiyle vatandaş-kolluk ilişkilerinin güçlendirilmesini ve kolluk hizmetlerinin yürütülmesinde çağdaş uygulamaların hayata geçirilmesini sağlamaktır.⁸¹

İngiltere'de yapılan bir araştırmada; polisin suçların % 90 gibi çok büyük bir kısmını halkın verdiği bilgiler ve yardımlar ile çözdüğü, polisin kendi imkânları ile ancak olayların çok küçük bir oranını çözebildiği tespit edilmiştir.⁸² Meydana gelen suçların, sadece %10'u kolluk tarafından hiç kimseden destek almadan kendi imkânları dâhilinde çözümlenirken, % 90'nının toplumun desteği ve işbirliğiyle aydınlatılması neticesi değerlendirildiğinde, toplum destekli kolluk stratejisinin önemi daha iyi anlaşılacaktır.

⁸¹ Jandarma Genel Komutanlığı, JGY 117-6, "Suç Analizi Yardımcı Yayı", Ankara, 2010

⁸² Jandarma Genel Komutanlığı, "A.g.e", Ankara, 2012, s.16

Toplum destekli kolluk uygulamalarından, gerek suçun ve sosyal düzensizliğin önlenmesi, gerekse kolluk ile vatandaş arasındaki karşılıklı güven duygusu ile bilgi akışı açılarından, hem toplum hem de kolluk büyük fayda sağlamaktadır. Bu uygulamalardan toplumun elde edeceği faydalar aşağıda sıralanmıştır.⁸³

Burada kolluğun temel görevi işlenen suçta müdahale etmektense, toplum ile birlikte suç önleme çalışmaları yürüterek suçun hiç işlenmemesini sağlamaktır.

Toplumun dikkati kolluk faaliyetlerine yönelmektedir. Vatandaşlar kollukla beraber çalıştıkları için, kolluğun maruz kaldığı soru ve sorunlara onlar da maruz kalacak ve bu sayede kolluk faaliyetleri toplum tarafından daha çok benimsenecektir.

Kolluk görevlileri, faaliyetlerinden dolayı sıralı amirleri yanında topluma karşı da sorumlu olacaklardır. Kolluk, faaliyetlerini vatandaşlarla birlikte yürütecek ve yürüttüğü faaliyetler esnasında yaptıklarına daha çok dikkat edecektir.

Daha iyi bir kolluk hizmeti verilecektir. Vatandaşlarla ilişkileri arttıkça kolluk görevlileri sorumluluk sahalarını ve görevlerini daha çok benimseyeceklerdir. Bu da kolluk hizmetlerinin kalitesinin artmasına yol açacaktır.

⁸³ Jandarma Genel Komutanlığı, “Güvenlik Algısı ve Yönetimi”, J.Okll.K.lığı, Ankara, 2012

Halkın kolluk faaliyetlerine katılımı oranında kolluk faaliyetlerinin başarılı olması ihtimalî artmaktadır. Suç önleme stratejilerinin başarılı olması, kolluk kuvveti ile vatandaşın birlikte çalışmasına bağlıdır. Bu sebeple kolluğun yanında halkta suça yönelik bilinçlenmekte, kolluk bu konuda topluma yardımcı olmaktadır.

Toplum destekli kolluk faaliyetinin uygulanmasında tek bir yönetime bağlı kalınmamaktadır. Çok farklı yöntemler bölgelerin özellikleri göz önünde bulundurularak (Gelenek ve görenekleri, yaşam tarzları, inançları, meydana gelen ağırlıklı suç türleri vb.) denenmekte ve uygulanmaktadır.

1.8.6 SUÇ ÖNLEME STRATEJİLERİNİN GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ

Suç önleme stratejileri konusunda akademik alanda ve kolluk teşkilatlarında 1980’li yıllarda başlayan tartışmalar 2010’lu yıllara geldiğimizde halen devam etmektedir. Geline nokta, hangi stratejinin daha iyi olduğundan ziyade, hangi stratejinin ne tür suça karşı nerede ve ne zaman kullanılmasının daha uygun olacağı hususu önem kazanmaktadır.⁸⁴

Suçla mücadele eden özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkeler, suç önleme stratejilerinin gerekliliğinden çok, etkili bir şekilde nasıl uygulanabileceği konusu üzerinde durmaktadırlar. Yapılan uygulamalarda elde edilen müspet sonuçlar, bu stratejilerin benimsenerek süratle yayılmasını sağlamışlardır.

Meydana gelen suçların çeşitleri ve nitelikleri, suçu önlemede farklı taktiklerin uygulanmasını gerektirmektedir. Bu sebeple, suç önlemenin temelini oluşturan suç analizlerinin de mevcut hukuk sistemine, kolluk teşkilâtının

⁸⁴ Jandarmanın Genel Komutanlığı, “A.g.e”, Ankara, 2012, s.18

yapısına, toplumun sosyokültürel yapısı, inançları ve değerleri ile önceliklerine göre geliştirilerek uygulanması gerekmektedir.

Jandarma tarafından suç önleme stratejilerinin, mevcut yer ve zamana, suçun niteliği ve türüne, toplumun sosyokültürel yapısı, inançları ve değerleri ile önceliklerine göre geliştirilerek uygulanması sonucu suçların meydana gelmeden önce önlenmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

1.9 KLASİK GÜVENLİK HİZMETLERİ ANLAYISINDAN TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK ANLAYISINA GEÇİŞ

Modern dünyada kitle iletişim araçları geliştikçe ve çeşitlendikçe, kamuoyuna iletilecek mesajların hem içeriğinde, hem de şeklinde önemli değişiklikler meydana gelmektedir. Bilgi iletişim hızındaki artış ve alternatif haber kaynaklarının çoğalmasına paralel olarak "*Bizi daha çok tanıdıkça, daha çok severler ve desteklerler.*" anlayışı olarak özetlenebilecek tanıtım ve halkla ilişkiler merkezli, alıcıdan ziyade, kaynak odaklı ve tek taraflı bilgilendirmeye dayanan geleneksel (Klasik) iletişim anlayışı sona ermiştir.⁸⁵ Bu husus bütün kurumlar kadar jandarma için de geçerlidir.

Klasik (geleneksel) kolluk, suç meydana geldikten sonra olaylara müdahale etmektedir. Suçla mücadelede ve suçların aydınlatılması için gerekli olan bilgi, kolluk kuvveti dışındaki kaynaklardan sağlanmakta, suçtan zarar gören mağdurların veya tanıkların vereceği bilgiye göre suçlar aydınlatılabilmektedir.⁸⁶

⁸⁵ Metin Gürcan, "Stratejik İletişim Modeli ve Güvenlik Alanına Uygulanabilirliği", Güvenlik Stratejileri Dergisi, Haziran, 2012, s.134

⁸⁶ Musa Palacı, "Toplum Destekli Polislik Uygulaması Öncülleri ve Sonuçları, Yayınlanmış Doktora Tezi", Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze, 2008, s.28

Geleneksel kolluk anlayışında, temel olarak reaktif bir yapı mevcuttur. Suç cereyan ettikten sonra olaylara müdahale edilmekte ve failer yakalanmaya çalışılmaktadır. Toplum destekli kollukta ise, kolluk kuvvetlerinin görevi sadece kânunun uygulanması değil, suçun işlenmesinden evvel gerekli önleyici tedbirlerin alınarak suçun işlenmesinin önlenmesidir. Proaktif görev anlayışı içerisinde suçun ve karmaşanın kaynaklarının tespit edilmesine çalışılmaktadır. Halk suç korkusunu ve mağduriyet ihtimalini minimum seviyeye indirmek için suç önleme ve problemleri çözme faaliyetlerinde faal olarak yer almaktadır.⁸⁷

Meydana gelen suç sonrası klasik anlayış, şüpheli ve mağdurun belirli bir zaman aralığında, belli bir yerde karşılaştığı olayları ele alarak, olayların nasıl meydana geldiğini dikkate almadan, sadece meydana gelen mevcut olayı çözümlenmeye kanalize olarak, güvenliğini sağlamayı öngörmektedir. Fakat Toplum Destekli Kolluk yaklaşımında, suçun tekrardan işlenmemesi için, geçmişte işlenen suçların nerede, ne zaman, kim tarafından, ne şekilde işlendiği ve sonucunda nasıl bir mağdur profili ortaya çıktığının tanımlanması gibi unsurlar dikkate alınmaktadır. İşlenmiş olan suç şekilleri ile ilgili, mağdur, suçlu, yer ve zaman gibi ayrıntılar belirlenerek, elde edilecek veriler doğrultusunda bilimsel olarak suç ve suçlu tahminleri yapılarak suçlar meydana gelmeden önlenebilecektir.⁸⁸

Baskıcı rejimlerle (Otoriter, totaliter) yönetilen ülkelerde, kolluk kuvveti teşkilatları siyasal rejimin vazgeçilmez unsurlarındandır. Bu rejimlerde, kolluk topluma hizmet etme felsefesinden ziyade, iktidarı elinde bulunduran siyasal ideolojinin isteği doğrultusunda mevcut düzenin korunması ve devam ettirilmesi için gayret sarf etmektedir. Bunun tam tersine demokratik ülkelerde ise, kolluk

⁸⁷ Jandarma Genel Komutanlığı, “Güvenlik Felsefesi ve Suç Önleme Stratejileri”, Ankara, 2012, s.16

⁸⁸ Herman Goldstein, “Improving Policing: A Problem Oriented Approach”, Crime&Delinquency,1979, s.238

kuvveti insan merkezli, halkın talep ve isteklerini dikkate alarak güvenlik hizmeti sunduğunu görmekteyiz.⁸⁹

Toplum Destekli Kolluğu, felsefe boyutunda klasik kolluktan ayıran üç temel prensip vardır. Birincisi; halkın huzur ve güvenliği için sorumluluk paylaşımı, ikincisi; suçu önleme ve üçüncü; kolluğa göreviyle ilgili olarak takdir yetkisinin verilmesi. Toplum Destekli Kolluk felsefesi, kolluk ve halk arasında toplumsal düzen ile huzurun sağlanabilmesi için sorumluluğun karşılıklı olarak paylaşılması gerektiğini belirtmektedir. Sorumluluğu paylaşma, kolluk personeli ile halk arasında karşılıklı güveni ve yardımlaşmayı sağlamak için sıkı bir diyalog ve işbirliğini zorunlu kılmaktadır. Sorumluluk paylaşılırken, halk suçun önlenmesi için ihbarda bulunarak, mahalleyi izleyerek ya da kendi aralarında devriye gurupları tertip ederek faaliyetlere aktif katılımı gerekmektedir.⁹⁰

Günümüzde kolluğun başarılı olup olmadığı yakalanan suçluların oranına göre değil, halkla kurulan diyalog neticesinde halkla bütünleşme ve halktan sağlanan desteğe göre değerlendirilmektedir⁹¹. Jandarma teşkilatı, geleneksel kolluk uygulamalarından ve reaktif yaklaşımdan uzaklaşarak, proaktif yaklaşımı benimsemekte ve bu çerçevede görevini ifa etmektedir. Suç oluşmadan evvel bertaraf edebilmek amacıyla, önleyici kolluk hizmetlerine ağırlık verilmektedir.

Halkın beklentilerine uygun, çağdaş insan odaklı bir güvenlik hizmeti anlayışını uygulayarak, toplumun huzur ve güven içerisinde yaşamını sürdürebileceği bir ortamı yaratmak, toplum-kolluk kaynaşmasını ve bütünleşmesini sağlayarak suç ve suçlular ile daha etkin olarak mücadele edebilmek maksadıyla, J.Gn.K.ılgı (Jandarma Genel Komutanlığı)' na bağlı İl

⁸⁹ Ali Kuyaksil , “Elazığ Emniyet Müdürlüğü ve Zülfü Ağar Polis Okulu Müdürlüğü Halkla İlişkiler Konulu Anketten Genel Değerlendirilmesi”, Polis Dergisi, 2000, s.2

⁹⁰ Musa Palacı, “A.g.e”, s.30

⁹¹ Yasin Zeki , “Toplum Destekli Polislikte Yurttaş Odaklı Yönetim Anlayışı”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2006, s.83

Jandarma Komutanlıklarınca “Toplum Destekli Güvenlik” uygulamasına geçilmiştir.⁹²

1.10 HALKLA İLİSKİLERDEN TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞA GEÇİŞ

Halkla ilişkiler anlayışının, halkla işbirliğine dönüştürülmüş şekline toplum destekli kolluk anlayışı denilmektedir. Bir başka ifade ile bölgesel ve yerel nitelikte güvenliğin sağlanmasında kolluk kuvvetleri ile toplumun birlikte hareket ederek birlikte sorumluluk alması ve birlikte çalışmasıdır.⁹³ Bu değerlendirmeler ışığında, Toplum Destekli Kolluk anlayışının, halkla ilişkiler anlayışından daha katılımcı bir yaklaşım olduğu söylenebilmektedir.⁹⁴

Halkla ilişkilerde kamuya gönderilen mesaj tek yönlü iletişimi içermekte iken, Toplum Destekli Kolluk anlayışında çift yönlü mesaj iletimi vardır. Halkla ilişkilerde, kolluk kuvvetinin tek yönlü olarak yapmış olduğu faaliyetler mevcutken, Toplum Destekli Kolluk anlayışında toplumun istek, öneri ve görüşleri dikkate alınmakta ve çift yönlü bir iletişim kurulabilmektedir.⁹⁵

Halkla ilişkiler kavramını devamlı olarak gündeme getirmek yerine, toplumla ilişkileri düzenleyen, kanunlarla imkân sağlanıp teşvik edilen, kolluğun yapmış olduğu faaliyetlere toplumun destek vermesini sağlayan yapının oluşturulması gerekmektedir. Toplum desteğinin ne şekilde sağlanması gerektiği hususunda tam bir netlik olmadığından bir model problemi yaşanmaktadır. Bu model ise Toplum Destekli Kolluk modeli olabilir.⁹⁶

⁹² Jandarma Genel Komutanlığı, “Güvenlik Algısı ve Jandarma”, Ankara, 2012, s.66

⁹³ Gökhan Aydın, “ Toplum Destekli Polislik Anlayışı ve Türk Polis Teşkilatında uygulanması”, Polis Dergisi, Sayı:42, Ankara, 2004, s.11

⁹⁴ Yasin Zeki, “A.g.e”, s.93

⁹⁵ Ali Erkan Alaç, “ İnsan Hakları Bağlamında Eğiticilerin Eğitim Kursu Yayınlanmamış Eğitim Ders Notları” TDP sunumu, EGM Eğitim daire Başkanlığı, Ankara, 2005, s.1

⁹⁶ Ahmet Apan, “Toplum Destekli Polislik”, Polis Dergisi, Sayı: 42, Ankara, 2004, s.13

İçişleri Bakanlığı, genel kolluk (Jandarma, Polis) tarafından halka karşı sunulan güvenlik hizmetlerinin Toplum Destekli Kolluk ilkeleri çerçevesinde sunulması için yayınladığı genelgede şu hususa dikkat çekmektedir; “Uygulamada terim birliğini sağlamak üzere, her türlü yazışma ve faaliyetlerde bu genelgede tanımlanan “Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti” ifadesi kullanılacaktır” .⁹⁷ Yine bu genelgede, güvenlik hizmetlerinin, kişisel yaklaşımlar ve gündelik emirler yerine, istatistiksel ve bilimsel verilere göre, çabuk ve pratik bir şekilde doğru karar veren yönetim anlayışının hâkim kılınması, birey hak ve özgürlüklerinin korunması ve insan odaklı çağdaş bir yaklaşımın benimsenmesi hedeflenmektedir.

Toplum destekli kolluk anlayışı ile ülkemizdeki güvenlik kuvveti kavramı, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti’ ne dönüştürülerek uygulamaya konulmuştur. İçişleri Bakanlığının yayınladığı bu genelge, Toplum Destekli Kolluk uygulamalarında bir başlangıç sayılmaktadır.⁹⁸

⁹⁷ Emniyet Genel Müdürlüğü, “08.07.2003 tarih B050STM0710001-93 Sayılı Genelge”, Ankara, 2003

⁹⁸ Yasin Zeki , “ A.g.e ”, s.97

İKİNCİ BÖLÜM

2. TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK YAKLAŞIMI

Bu bölümde Toplum destekli kolluk; tanımı, tarihsel gelişimi, ihtiyaç duyulmasına ilişkin nedenler, Türkiye'deki gelişimi ve uygulama süreci, yurt dışındaki uygulamaları, Türk jandarma teşkilatında uygulanmakta olan projeler ile kuramsal açıdan incelenmektedir.

2.1 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Toplum Destekli Kolluk Kavramının Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada kaynaklı olduğu kabul edilmektedir. Başta ABD, Kanada, Japonya, İngiltere ve İspanya olmak üzere bugün birçok ülkede Toplum Destekli Kolluk uygulanmakta olup, bu uygulama çok yönlü olarak ele alınmaktadır. Kolluk tarafından icra edilen hizmetlerin bütünü kapsayan bir anlayış olarak kabul edilmektedir.⁹⁹

Toplum kolluğunun yerine getirdiği işlevler ile günümüzde bu kapsamda yürütülmekte olan çok gelişmiş projeler karşısında Toplum Destekli Kolluğun tanımının tam manasıyla yapılması güçleşmektedir. Bu hususta net bir tanım yapılması önerilmemektedir. Bu kavramla ilgili olarak gelecek dönemlerde yapılacak çalışmalara ışık tutması açısından kavramın genel çerçevesine dayalı bir analiz en faydalı yol olarak öngörülmektedir.¹⁰⁰

⁹⁹ Süleyman Hançer, **Toplum Destekli Polislik ve Konya Örneği**, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2008, s.8

¹⁰⁰ Emniyet Genel Müdürlüğü, **Toplum Destekli Polislik Hizmet Standardı ve Uygulamaları**, Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara,2006, s.52

Toplum Destekli Kolluğun genel olarak herkes tarafından kabul görmüş net bir tanımının olmadığı hususunda araştırmacılar fikir birliğinde olsa da, konunun daha iyi anlaşılabilmesi için bazı tanımların yapılması faydalı olacaktır.

Kolluğun, kamu ve özel kurum ve kuruluşlar ile bir araya gelerek emniyet ve asayişin sağlanması için birlikte çalışmalar yaptığı kolluk uygulamalarına Toplum Destekli Kolluk denilmektedir.¹⁰¹

Geleneksel kolluk metodunda olduğu gibi suç olduktan sonra harekete geçilen değil, suçun oluşmaması için gerekli tedbirleri alarak, sorunları çözmek ve suçları önlemek için kolluk kuvveti ile halkı bir araya getirmek olarak Toplum Destekli kolluğun operasyonel tanımı Rhonda tarafından yapılmaktadır.¹⁰²

Kaliforniya Üniversitesi, Irvine, Polis Bölümü (UCI, 2008), Toplum Destekli Kolluğu; “ *Kolluğun operasyonel planları ve yönetim anlayışını şekillendiren bir felsefe olarak tanımlar ve Toplum Destekli Kolluğun, kolluk (Jandarma, polis) - halk işbirliğinin ve toplumsal ihtiyaçlara cevap verebilecek bir problem çözme yaklaşımının tesis edilmesini vurguladığını* ” belirtmektedir.¹⁰³

Kuzey Karolayna Wesleyan Kolej’ in de öğretim görevlisi Doç. Dr. Stevens (Stevens, 2008) Toplum Destekli Kolluğu; “*Kurum boyutlu tastamam bir hizmet felsefesi, kişileştirilmiş ve merkezi olmayan yetki yapısına sahip kolluk ve suç problemlerini, suç korkusu, toplumsal tahribat, toplumsal düzensizlik ve yaşam kalitesi problemlerini çözmeye halkın kollukla proaktif*

¹⁰¹ Halil İbrahim Kavgacı, “**Demokratik Polislik Temel Yaklaşımlar**”, Maset Matbaacılık, Ankara, 1997, s.27

¹⁰² J. Tillman Rhonda, “**The Effectiveness of Community Policing. Eastern Michigan University.**” School of Police Staff & Command., 2000, s.1

¹⁰³ Musa palacı, “**Age**”, s.7

işbirliği içinde çalışmak için güçlendirildiğini hissettiği yer” olarak tanımını yapmaktadır.¹⁰⁴

Trojanowicz (2008) ise Toplum Destekli Kolluğu “ *Halkla proaktif işbirliğinde problemleri tanımlamak ve çözmek için çalışılan, merkezi olmayan örgüt yapısına sahip ve bir memurun belirli bir bölgede görevli olduğu ve yaya devriye yaptığı kişileştirilmiş tastamam bir polislik felsefesidir*”, şeklinde tanımlamaktadır.¹⁰⁵

Toplum destekli kolluk genel olarak şu şekilde tanımlanabilir; Kolluk kuvveti ile toplumu beraber güvenlik hizmeti üretmeye yönelten, karar verme süreçlerine çalışanların ve toplumun birlikte katılımını gerektiren, müşteri odaklı, yetki devrine ve suçu önlemeye dönük, asayiş ve sosyal düzeni sağlamak için suç kapsamı dışında kalan durumları da kolluk hizmeti kapsamına alan yenilikçi ve yaratıcı bir kolluk felsefesi ve stratejisidir.¹⁰⁶

Toplum Destekli Kolluğun görev anlayışı, yerel taleplere odaklanmakta ve birey bazında ele alınmakta olup, bu kolluk yaklaşımını uygulamaya geçirmeyi hedeflemektedir. Toplumun bir parçası olan ve görev yaptığı bölgede güvenliği sağlamaya çalışan birisi olarak Toplum Destekli Kolluk, üniformalı bir vatandaşdır.¹⁰⁷

Ekonomik yönden gelişmiş ülkelerde, sosyal devlet anlayışı da aynı yönde gelişim göstermektedir. Bu çerçevede; sağlık, eğitim, çevre, sosyal hizmetler ile güvenlik hizmetleri de önem kazanmıştır. Güvenlik hizmetlerinin

¹⁰⁴ Musa palacı, “Age”, s.7

¹⁰⁵ Musa palacı, “Age”, s.7

¹⁰⁶ Musa palacı, “Age”, s.8

¹⁰⁷ Süleyman Hançer, “Age”, s.9

önem kazanması ise, geçmişte uygulanan toplumdaki uzak ve bireye odaklanmayan hizmet anlayışına, tepki olarak görülmektedir.¹⁰⁸

Topluma yakın birey odaklı Toplum Destekli Kolluk kavramının ilk ABD (Amerika Birleşik Devletleri) ve Kanada’ da uygulanmıştır. Bu ülkeleri daha sonra Avrupa’daki ülkeler takip etmiştir. Günümüzde ise özellikle ABD, Kanada, Japonya (Koban Sistemi), İspanya ve İngiltere’de çok kapsamlı olarak uygulanmaktadır.¹⁰⁹

Araştırmalar göstermektedir ki, kolluk kültürü ve bu alandaki yapılan çalışmaların Anglo-Saksonların bu alanda önde oluşu, Kıta Avrupa’sında modern kolluğun ve paralelinde toplum destekli kolluğun temellerinin İngiltere ve ABD’de atılıp daha sonra geliştiği gerçeğini desteklemektedir.¹¹⁰

Dünyadaki genel değişimler ile özellikle teknolojik alandaki gelişmelerin neticesinde, suçların daha organize şekilde işlenmesi, mücadelenin daha da zorlaşması, suç tasniflerinin ve nedenlerinin çoğalması ve çeşitlenmesi, yine suç işlemeye meyilli kişilerin imkânlarının artması gibi nedenlerle kolluğun uyguladığı klasik yöntem olan ve yetersiz kalınan reaktif mücadele yerine, yine felsefesinde proaktif kolluk esasına dayanan Toplum Destekli Kolluk uygulaması ortaya atılmıştır.¹¹¹

1970’li yıllarda artarak yoğunlaşan eleştirilere karşın, 1979 tarihinde kolluk amirleri tarafından Toplum Destekli Kolluk projesi ortaya atılmıştır. Ortaya

¹⁰⁸ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.51

¹⁰⁹ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.51

¹¹⁰ Berke Hızlı, “Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkiler, Toplum Destekli Polislik ve Medya-Polis İlişkileri Üzerine Bir Çalışma” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciye Üniversitesi, Kayseri, 2010, s.53

¹¹¹ Berke Hızlı, A.g.e, s.55

atılan bu proje çok kısa bir süre içerisinde geniş yankı bulmuş ve ABD’de uygulanmaya başlanmıştır.¹¹²

1970’li yıllardan itibaren modern ve demokratik toplumlarda kolluk kuvvetlerinin nasıl olması gerektiği hususunda başlayan tartışmalar, meydana gelen olaylardaki artış ve yaygın sosyal düzensizliklerinde etkisiyle, toplumla birlikte hareket edip onu bir ortak olarak gören, toplumla tam bir uyum ve işbirliği içerisinde çalışma temeline dayanan toplum destekli kolluk yaklaşımının gündeme gelmesine sebep olmuştur. Toplum Destekli Kolluk felsefesinin yayılması gelişmiş ülkelerde özellikle ABD, Kanada, Avustralya ve Avrupa ülkelerinde 1980’li yıllardan itibaren hız kazanmış, 1990’lı yıllardan itibaren ise giderek artan şekilde uygulamaya konulmaya başlanmıştır.¹¹³

Amerika Birleşik Devletlerinde uygulaması halen devam etmekte olan Şeriflik sistemi, İngiltere’de mahallelerde teşkil edilen Toplum Destekli Kolluk birimleri, Belçika’da ise yerleşim alanlarına göre teşkil edilen ve görev mahalleri paylaştırılan Toplum Destekli Kolluklar ile Japonya’da halkın ayağına hizmet götürme anlayışından hareketle kurulan Kolluk başvuru noktaları (Koban Sistemi), son dönemlerdeki Toplum Destekli Kolluk uygulamasının alanının gitgide artarak daha da geliştiğinin göstergesidir.¹¹⁴

Dünyada zaman içerisinde meydana gelen değişim süreci ile beraber yeni araştırmalar, toplumsal deneyimler ve sosyal kargaşalar nihayetinde klasik kolluk uygulamalarının geçerliliğine dair toplumlar nezdinde şüphe uyandırmaya başlamıştır. Kimi kolluk amirleri, sınırlı miktardaki personel ve donanımıyla çoğalan suç ihbarlarıyla yüzleştikleri, 1980’li yıllarda bürokratik suç denetim

¹¹² Kazım Seyhan, “Polislik ve Suçun Önlenmesi”, (Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis), Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2002, s.193

¹¹³ Fatma Özmen; ‘Demokratik Topumlarda Suç Önleme Yaklaşımları: Toplum Yönelimli Polislik’, 21.yy’da Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildirileri, Ankara, 2001, s.653

¹¹⁴ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.52

modeline uygun şekilde suça karşı reaktif (müdahaleci) operasyonel stratejiyi terk edip, toplumun katılımı ve desteğini sağlayan, problem çözümüne odaklı, proaktif (önleyici) kolluğu destekleyen felsefeyi uygulamaya başlamışlardır. Suçun kontrolünde, halkın destek ve işbirliğinin sağlanması çalışmaları, toplum destekli kolluk olarak adlandırılan yeni bir reform hareketine yol açmıştır.¹¹⁵

Toplum Destekli Kolluk ile ilgili tanımın yapılması, gerek uygulamaları gerekse felsefesi açısından zorlaşmaktadır. Bunun nedenleri ise, Toplum Destekli Kolluğun kendi düşüncesinin net ve açık olmaktan yoksun olmasıdır. Diğer bir sebebi ise kolluk kuvvetleri (Jandarma, Polis) tarafından yapılan bütün topluma faydalı faaliyetlerin Toplum Destekli Kolluk olarak isimlendirilmesidir.¹¹⁶

Toplum Destekli Kolluk anlayışına göre; bütünün parçalarına yönelen ve yerel taleplere odaklı bir güvenlik yaklaşımı gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Toplum polisi olarak adlandırılan jandarmadaki toplum kolluk görevlisi artık vatandaşın içerisinde, halka yakın ve halkla iç içe görevlerini icra etmektedir. Artık jandarma personeli üniformalı bir vatandaşdır. Türkiye’ de jandarmada bazı bölgelerde uygulanan vatandaşın ayağına hizmet götürme prensibinden hareketle müracaat noktaları oluşturulmuştur. Bu sistem İngiltere’deki mahallelerde oluşturulan Toplum Destekli Kolluk hizmet birimleri ile Japonya’da halka hizmet götürmek için oluşturulan kolluk başvuru noktaları (Koban sistemi) ile benzerlik göstermektedir.

Toplum Destekli Kolluk faaliyetini icra eden Jandarma birimlerinin amaçları şu başlıklar altında belirtilebilir:

¹¹⁵ Arem, T.C İçişleri Bakanlığı, “**Araştırma ve Etütler Merkezi (AREM)**” 2008, s.22 (http://www.arem.gov.tr/proje/ars_rapor/td_polis.htm, Erişim tarihi: 06.01.2014)

¹¹⁶ Musa palacı, “**Toplum Destekli Polislik Uygulaması Öncülleri ve Sonuçları**”, Yayınlanmış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze, 2008, s.5

Halkın suçlardan korunma yöntemleri ve kendi alabilecekleri güvenlik tedbirleri konusunda bilinçlendirilmesi,

Toplumda güvenlik kaygısının ve suç korkusunun ortadan kaldırılması, bireylerin suçlara yönelik alabilecekleri önlemler konularında bilgilendirilmesi,

Sorumluluk bölgesinde icra edilen şenlik, mesire gibi halk için önem arz eden günlere katılım sağlanarak halkın içinde olup, birliktelik ruhunun oluşturulması, suç oluşturabilecek durumların bertaraf edilmesi,

Eğitim ve öğretim çağındaki öğrencilerin kötü alışkanlıklardan korunmasını sağlamak, çocukları suçtan uzak tutmak ve suç örgütlerinin faaliyetlerinden korumak, çocukların şiddetten korunmalarını sağlamak,

Yardıma muhtaç vatandaşların tespiti yapılarak, ziyaretleri gerçekleştirilip mağdur olduğu konular ilgili kurum ve kuruluşlara bildirilerek mağduriyetlerinin giderilmesinin sağlanması,

Suçtan zarar gören suç mağduru kişiler tespit edilerek irtibata geçilip, mağduriyetinin giderilip giderilmediği, soruşturma veya kovuşturmanın safahatı, sağlık durumu gibi konularda bilgi alınarak, destek sağlanabilecek konular tespit edilerek mağduriyetlerinin giderilmesi,

Suçun önlenmesine yönelik proaktif (suç oluşmadan önleyebilmek) görev anlayışı ile hareket ederek, suçu önleyici kolluk hizmeti sunmak ve yaptırım uygulayan kolluk görüntüsünden uzaklaşmak, birey odaklı güvenlik hizmeti sunmak,

Hukukun üstünlüğü ilkesinden hareketle; kişisel ilişkilerde hürriyet, eşitlik ve birlikteliğe katkıda bulunmak, hürriyeti güvenlik ile uyumlu kılmak ve hukukun üstünlüğünü yüce tutmak, İnsan haklarına saygılı olmak, korumak ve mutluluğu hedeflemek suretiyle insani değerleri ve hassasiyetlerini yüceltmek, ¹¹⁷

Toplum destekli kolluk, herhangi bir talep olmasını beklemeden yaşanan bölgede kendiliğinden harekete geçerek yardıma koşan bir topluluğun meydana gelmesinde belirleyici etken olarak kabul edilmektedir. Toplum destekli kolluk uygulamaya geçirdiği projelerin içinde toplumdan bireyleri de bulundurmaktadır. Bu uygulamalarla jandarmanın belli bölgelerde halkla diyalogunun devamlılığı sağlanmaktadır. Jandarma Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modeli ile meydana gelen olay sonrası harekete geçen (Reaktif Yaklaşım)'dan vazgeçerek, olay meydana gelmeden önce harekete geçen (Proaktif Yaklaşım)'ı benimsemiştir. Olayların meydana geldiği bölgelerin aylık, altı aylık, yıllık ve beş yıllık suç analizleri yapılarak icra edilen faaliyetler bu analizler ışığında gerçekleştirilmeye başlanılmıştır. ¹¹⁸

2.2 TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞA İHTİYAÇ DUYULMASINA İLİŞKİN NEDENLER

Küreselleşme ile birlikte dünyamızda global köy haline gelmiştir. Gelişen teknoloji ve küreselleşme ile birlikte birbirinden binlerce kilometre uzaklıktaki toplumlar yakınlaşmakta, devletler arasındaki sınırlarda yapaylaşmaktadır. Kültürler birbirinden etkilenmekte ve homojenleşmektedir. Bütün bu yaşananlarla birlikte toplumlarda bazı kültürel değerlerde ortadan kaybolmaya başlamakta, bunlara paralel olarak da yeni suç türleri ve suç işleme yöntemleri beraberinde meydana gelmektedir.

¹¹⁷ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e “, s.53

¹¹⁸ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.54

Yeni oluşan suç türleriyle (Örneğin; Bilişim suçları) suçluların yöntem ve teknikleri ile mücadele edebilmek, kolluğun bu suçlar karşısında yetersiz kalmasının önlenerek suç işlenmesinin önlenmesi, meydana gelen olayların aydınlatılarak fail veya faillerinin yakalanarak adalete teslim edilebilmeleri için toplumca iş birliği ön plana çıkmaktadır. İşte tamda bu noktada toplumun desteğine ve Toplum Destekli Kolluk Modeline yani Toplum Destekli Kolluğa ihtiyaç duyulmaktadır.

Toplum Destekli Kolluk Modelinde yüz yüze iletişim çok önemli bir yer tutmaktadır. Yüz yüze iletişim sürecinde bir ileti kodlanıp sözel olarak alıcıya iletiildiğinde, alıcının ne cevap verdiği sözel olarak duyulabilmekte ayrıca jestlerden ve mimiklerden de hemen anlaşılmaktadır. Yüz yüze iletişim haricinde örneğin kitle iletişim aracılığı ile bu destek-yankıyı (feed-back) yakalamak zorlaşmaktadır. Yakalandığında ise iş işten geçmiş olabilmektedir.¹¹⁹

Güvenlik ihtiyacı günümüzde artık beslenme, barınma ihtiyacı gibi nasıl zaruri bir ihtiyaç halini almışsa, Toplum Destekli Kolluk anlayışı da zaruri ve kaçınılmaz bir hal almış durumdadır. Toplum ile kolluk kuvveti iç içedir, birbirinden ayrı yaşaması mümkün değildir. Bir bütünün iki ayrılmaz parçası olduğu akıldan çıkarılmadığı takdirde suç ve suçlulukla mücadelede başarılı olunacağı bilinmelidir.¹²⁰

Yaşanan bu gelişmelere paralel olarak, toplumdaki güvenlik talebine olan ihtiyaçlar her geçen gün daha da artmış ve güvenlik ihtiyaçları değişmiştir. Ancak; Türk Jandarma Teşkilatı özellikle 1990'lı ve 2000' li yıllarda Türkiye'nin doğu ve güneydoğu bölgelerinde ki etnik ayrımcılığa dayalı olarak kurulan PKK

¹¹⁹ Ünsal Oskay, “ İletişimin ABC’ si” 6.Basım, Der Yayınları, İstanbul, 2011, s.44

¹²⁰ Mustafa Aksu, “Toplum Destekli Polislik Organizasyonu ve Türkiye’deki Gelişmeler”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2008, s.38

(Türkçe: Kürdistan İşçi Partisi - Kürtçe: Partiya Karkerên Kurdistan) terör örgütüne karşı verilen mücadelede ki etkin rolü sebebiyle görev ağırlığını terörle mücadeleye vermesi sebebiyle suçlulukla mücadelede kendini istenen veya olması gereken seviyede geliştirememiş, meydana gelen olayların biraz daha gerisinde kalmıştır.

Bütün bu yaşanan gelişmeler neticesinde ortaya çıkan ise; yeni oluşan suç türleri, suçların sayısal olarak artması ve yeni oluşan suç işleme yöntemleri ile mücadelede toplumsal desteğe ve toplumla birlikte hareket etmeye ihtiyaç vardır. İngiltere’de yapılan araştırmada, meydana gelen suçlarda %90’ı halkın verdiği bilgiler ve yardımlarla çözüldüğü, %4’ü suçüstü, %1’i kolluğun kendi imkânları ile %4’ünün ise başka yollarla çözüldüğü tespit edilmiştir.¹²¹

Ülkemizde ise olayların büyük çoğunluğu jandarmanın kendi çalışmaları ve imkânları ile ortaya çıkarılarak aydınlatılmaktadır. Buradan, toplumun suçun aydınlatılmasında katılımının çok az olduğu, kolluğun suç ve suçlunun kovuşturulmasında ön plana çıktığı, bununda insan hakları ihlalleri ihtimalini artırdığı neticesi çıkartılmaktadır.

Kolluk kuvvetlerinin daha iyi hizmet verebilmeleri, toplumun mutluluğunun sağlanabilmesi için, toplumun kolluk kuvvetleri ile hareket ederek, kolluğun karar ve politikalarına katılması, taraftar olması ve yardım etmesi büyük önem taşımaktadır. Bu yardım ve katkıların başında, şüpheli bir durum fark edildiğinde jandarmaya vakit kaybetmeden hemen haber vermeleri gelmektedir. Bu da jandarma ile halk arasında işbirliğini zorunlu hale getirmektedir. Hedeflenen

¹²¹ Kazım Seyhan, “A.g.e”, s.198

işbirliği ve iletişimin sağlanması ve yukarıdaki önerilerin gerçekleşmesi jandarma ile halk ilişkilerinin boyutuna bağlıdır.¹²²

Batılı ülkelerde kolluk kuvveti ile toplum arasındaki ilişkilerin zayıflayarak mesafenin açılması, güvenlik hizmetlerinde iki önemli değişimi de beraberinde getirmiştir. Bunlardan ilki özel kolluğun gelişimi ve yaygınlaşması, diğeri ise toplum destekli kolluğun yaygın olarak kullanılmasıdır.¹²³

Toplum destekli güvenlik hizmeti modeliyle, kolluk kuvvetleri ile toplum arasında var olan ilişkiyi radikal bir şekilde değiştirmeyi, toplumdaki sıkıntıların arkasındaki var olan nedenleri bulmayı ve sosyal alanlardaki yaşam kalitesinin iyileştirilmesini vaat etmektedir.¹²⁴

Toplum destekli güvenlik hizmeti modeli, halkın güvenlik ihtiyaçlarına göre şekillenen bir anlayışın kolluk hizmetlerinin yaşama geçirilmesi anlamına gelmektedir. Toplumsal sorunlara yönelen ve çözümlerin bütüncül bir çerçevede ele alınarak toplumun bütün kesimlerinin, kurumlarının ve devlet organlarının yer aldığı bir hizmet anlayışının bu açıdan artık çağın bir gerekliliği olduğu kabul görmektedir. Günümüzde kolluk hizmetlerinin, hizmet yürütülen yerin toplumsal yapısına ve toplumsal ilişkiler ağına bağlı kalınarak, insan haklarına saygılı ve toplumsal duyarlılıklar çerçevesinde ele alınmasının ve yürütülmesinin gerekliliği tartışılmazdır.¹²⁵

¹²² Aytekin Galeri “**Fiziksel Güvenlik Tedbirleri Yoluyla Suç Önleme ve Suçun Yer Değiştirmesi**”, (Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis), Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2002, s.313

¹²³ Halil İbrahim Kavgacı, “**Demokratik Polislik Temel Yaklaşımlar**”, Maset Matbaacılık, Ankara, 1997, s.143

¹²⁴ Süleyman Hançer, “**Toplum Destekli Polislik ve Konya Örneği**”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2008, s.12

¹²⁵ Emniyet Genel Müdürlüğü, “**A.g.e**”, s.56

Sonuç olarak; hızla gelişen ve değişen küresel dünya yeni sıkıntıları da beraberinde getirmektedir. Suç ve suçlulukla ilgili çözüm önerileri sınırlı bir alanda kalmaktadır. Kolluk hizmetlerinin, bu çerçevede genel güvenlik hizmetleri ve suçla mücadelenin sadece jandarma hizmetleri eksenli değil çok yönlü ve bütüncül bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Bunu sağlamanın temel yöntemlerinden birisi de Toplum Destekli Kolluk hizmetlerinin yaşama geçirilmesidir.¹²⁶

2.3 TÜRKİYE’DE TOPLUM DESTEKLİ KOLLUĞUN GELİŞİMİ VE UYGULAMA SÜRECİ

Toplum destekli güvenlik yaklaşımları kapsamında Toplum Destekli Kolluğun gelişimi geçmişten günümüze farklı şekillerde uygulamalar ve yaklaşımlar ile karşımıza çıkmakla birlikte asıl gelişimi Türkiye’nin Avrupa Birliğine adaylık süreci ile önemli bir ivme kazanmıştır.

Geçmiş dönemlerde daha evvelce de bazı İçişleri Bakanlarınca Toplum Destekli Güvenlik Hizmetine ilişkin genelge yayımlanmış, burada güvenlik hizmetini halkın ayağına götürme hizmeti olarak vurgulanmıştır. Bugüne kadar Toplum Destekli Kolluk uygulaması, “hizmeti vatandaşın ayağına götürmek” ekseninde algılanan bir olgu ve uygulama biçimi olarak kalmıştır. Belirtilen temel ilkeler ışığında, Toplum Destekli Kolluk yaklaşımının ülkemiz kolluk uygulamalarına yansıtılması yönünde çalışmalara hız verilmiştir. Bu çerçevede, ülkemizin AB’ne adaylık süreci önemli bir etken olarak ortaya çıkmıştır. AB üyelik sürecinde kolluk uygulamalarının da geliştirilmesi temel bir hedef olarak benimsenmiş bulunmaktadır.¹²⁷

¹²⁶ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.56

¹²⁷ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.56

Bu kapsamda, özellikle 2012 yılından itibaren Jandarma Genel Komutanlığı koordinesinde jandarma teşkilatının değişik birimlerinde farklı alanlarda ve konularda projeler hayata geçirilmiş, bunlardan bir kısmı başarıyla tamamlanmış bir kısmının da çalışmaları halen devam etmektedir. Bu projeler ilgili kolluk birimlerince icra edilmektedir.

Yurt dışından gelen bu alanda uzman kişilerin, Emniyet Genel Müdürlüğüne ait birimlerde yapmış olduğu incelemeler neticesinde, Türkiye'nin özellikleri ve gerçekleri ile örtüşen bir Türkiye modeli oluşturularak "Toplum Destekli Polislik Hizmetleri Yönetmeliği" 2006 yılında hazırlanmaya başlayarak 2009 yılında yayınlanarak uygulamaya başlanılmıştır. Daha sonra bu konuda "Emniyet Genel Müdürlüğü Toplum Destekli Polislik Hizmet Standardı ve Uygulamaları" yine 2006 yılında çıkartılarak uygulanmaya başlanmıştır.

Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğünde geçilen Toplum Destekli Polislik uygulamasına benzer şekilde Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modelini jandarmada 2009 yılında uygulamaya başlanmıştır. Daha evvel Toplumsal Gelişime Destek Faaliyeti olarak adlandırılan ve TSK'da uygulanan toplumla kaynaşma ve bütünleşmeyi hedefleyen bir modelin uygulanmasına 2012 yılında son verilerek, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modeli daha geliştirilerek ve yaygınlaştırılarak uygulamaya geçilmiştir.

J.Gn.K.İğınca başlatılan bu uygulama kapsamında, İllerde bulunan İl Jandarma Komutanlığı Asayiş Şube Müdürlüklerinde Toplum Destekli Güvenlik ile ilgili birimler oluşturulmuştur. İlçelerde ise Asayiş Kısım Amirlikleri tarafından Toplum Destekli Kolluk uygulamaları takip edilmektedir. Asıl bu işin halka yansıyan kısmı olan ve geri dönüşümünün yansımalarının olduğu yer Jandarma Karakol Komutanlıkları ile bunların alanda uygulayıcısı Asayiş Timleridir. Bu konuda görevli personele Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti kursu verilmiştir.

Bu uygulamanın geliştirilmesi için jandarma tarafından gerekli çaba sarf edilmektedir. Ancak bu çabalar yeterli düzeyde olması ve neticeler elde edilebilmesi için kurum içinde bu konuda yeni birimler oluşturularak, personelin bu konuda daha uzun süreli meslek içi kurslara tabi tutularak uzmanlaşması ve ihtisas kapsamında değerlendirmesi gerekmektedir.

Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının sadece suç ve suçluyla mücadele olmadığı, aynı zamanda bu modeli uygulayan kurumların değişmesine de katkıda bulunan özelliği bulunmaktadır.¹²⁸

Toplumla çift yönlü iletişim kurarak bütünleşmek için Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti uygulamasına ihtiyaç vardır. Bu uygulamaya başladıktan sonra kırsalda halkın ilgisine neden olmuş, jandarmaya olumlu yönde bakış açısı daha da değişmiştir.

Toplum Destekli Güvenlik Hizmetinin jandarma tarafından uygulanmaya konulması ile birlikte ise aşağıdaki yararlar elde edilmiştir;

Kişinin yaşadığı çevrede neler olduğunun farkına varmasını, etraftaki değişiklikleri takip etmesini, durumsal farkındalığın oluşmasına katkı sağlayarak insanların yaşadığı çevreye duyarlılıklarının artmasını sağlamaktadır.

Jandarma-halk arasında çift yönlü bir iletişim kurularak ilişkilerin gelişmesine imkân sağlamaktadır.

Suçun önlenerek suç faillerinin yakalanması için halktan jandarmaya haber akışı olmakta, suç ve suçlularla mücadele daha etkin bir şekilde yürütülmektedir.

¹²⁸ Mustafa Aksu, “A.g.e”, s.38

Halk ile jandarma arasında çift yönlü etkin bir iletişim oluşturarak ve vatandaştan geri bildirim sağlayarak, suç ve suçlularla mücadeleyi toplumun geneline yaymaktadır.

Kanundan kaçan yani aranan şahısların yakalanmasına, faili meçhul olayların aydınlatılmasına ve faili meçhul olayların önlenmesine imkân sağlamaktadır.

Toplumda sorunların belirlenerek çözümlenebilmesi noktasında, diğer kamu kurum ve kuruluşlarının harekete geçmesine yönelik girişimlerde bulunmakta ve olumlu sonuçlar alınmasına neden olmaktadır.

Doğu ve güneydoğu illerinde PKK terör örgütüne yönelik olarak yürütülen faaliyetlerde başarı sağlanmasına olumlu yönde katkısı olmaktadır.

Suçtan zarar gören insanların azaltılması ve bu insanların bilinçlendirilerek toplumda suç ve suçlularla mücadelede bilinçli birer birey haline gelmelerine imkân sunmaktadır.

Kolluğun, toplumun risk altındaki kesimlerine yönelik projeler geliştirmesine ve onları suçtan korumasına yönelik çalışmalar yapabilmesine imkân veren elverişli bir alan sağlamaktadır.¹²⁹

Kolluk kuvvetlerinin suçla mücadeleye yönelik faaliyetlerinin topluma aktarılmasında ve bunların toplum tarafından benimsenmesi ve desteklenmesinde geri besleme mekanizması işlevini görmektedir.¹³⁰

¹²⁹ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.60

¹³⁰ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.60

2.4 YURT DIŞINDAKİ TOPLUM DESTEKLİ KOLLUK UYGULAMALARI

Avrupa Birliği üye ülkelerinde uygulanmakta olan Toplum Destekli Kolluk hizmetleri yönüyle standart ve tek tip bir uygulamadan söz etmek mümkün değildir. AB ülkelerinin kolluk kuvvetlerinin yapısına, toplumsal dinamiklerine ve toplumun kolluktan beklentilerine bağlı olarak Toplum Destekli Kolluk uygulamasında öncelik sırası değişmektedir.¹³¹

Avrupa Birliğine üye olan veya üye olacak adaylık sürecinde olan Türkiye gibi ülkelerce dikkate alınmak üzere bir “En İyi Uygulama- Değer Belgesi” hazırlandığı bilinmektedir. AB Müktesebatı’na henüz dâhil olmayan bu belge Toplum Destekli Kolluk anlayışını, yaşama geçirmek isteyen ülkeler açısından önemli bir rehberdir. Özellikle İspanya’nın katkısıyla AB tarafından ön hazırlığı yapılan bu rehberde, Toplum Destekli Kolluk uygulaması bakımından önerilere yer verilmektedir. Ayrıca AB üyesi ülkelerin Toplum Destekli Kolluk hizmetlerinin uygulanmasında geliőtirdikleri sistemler ve temel anlayışlar belirtilmektedir. Toplum Destekli Kolluk uygulamaları çerçevesinde AB birliği müktesebatına dâhil edilmesi planlanan “En İyi Uygulama-Değer Belgesi” çerçevesinde incelenmiş, İngiltere, İspanya ve Belçika gibi ülkelerin Toplum Destekli Kolluk uygulamaları yerinde görülmüştür.¹³²

Bu çerçevede AB ülkeleri ve diğer ülkelerde Toplum Destekli Kolluk uygulamaları aşağıda açıklanmıŐtır.

2.4.1 ALMANYA

Almanya’da 1980’li yılların sonlarında Bavyera eyaletindeki kolluk tarafından Münih Őhrinde yapılan bir ankette halkın kolluk kuvvetlerinden

¹³¹ Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.271

¹³² Emniyet Genel Müdürlüğü, “A.g.e”, s.271

beklentileri sorulmuştur. Anket sonucunda, %55'inin daha fazla devriye faaliyetinin icra edilmesini istediği, %62'sinin karakoldaki kolluk görevlileri ile daha yakın ve sıkı iletişim ve irtibat arzuladığı, %59'unun ise kolluk kuvvetlerinden bir şey duymak ve görmek istemediği tespit edilmiştir.¹³³

Almanya'da polis, merkezi sistemden uzak bir şekilde yapılandırılmıştır. Kolluk ile yerel birimler arasında sıkı bir iş birliği oluşturulmuştur. Kolluk ile toplum arasındaki iş birliği ve diyalogun geliştirilerek en üst seviyelere çıkartılması için, karşılıklı bilgi alış verişini hızlandıracak mekanizmalar oluşturulmakta, çeşitli programlar geliştirilmekte, kampanyalar düzenlenmekte, risk altındaki vatandaşlara yönelik yapılan çalışmalar önem arz etmektedir.

Güvenlik hizmetleri sunumunda şeffaflık amaçlanmakta buna bağlı olarak suçun önlenmesine yönelikte vatandaşların katılımı beklenmektedir. Toplum Destekli Kolluk uygulamaları kapsamında; diğer kamu kurumları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapılmakta ayrıca toplumu bu konuda bilinçlendirilmek için güvenlik panelleri düzenlenmektedir. Toplum Destekli Kolluk, genel kolluğun icra ettiği faaliyetlerinin birer parçasıdır. Uygulanan seminer faaliyetleri, telefon hattı ile kolluk hizmetlerine ilişkin danışmanlık hizmeti verilmesi, kolluğu destekleyen gönüllü devriyelerin çalışmaları, mağdurların korunmasına yönelik uygulanan programlar, güvenlik hizmetleri ile ilgili özel araştırma kurumlarınca memnuniyet analizleri yapılması Toplum Destekli Kolluk kapsamındaki icra edilen çalışmalardır. Toplum Destekli Kolluk hizmet modeli, toplumun talep ve önerilerinin öne çıktığı yerel kriterler çerçevesinde belirlenmektedir.¹³⁴

¹³³ Mustafa Aksu, "A.g.e", s.15

¹³⁴ Emniyet Genel Müdürlüğü, "A.g.e", s.271

2.4.2 AVUSTURYA

Avusturya'da kolluk güvenlik hizmetlerini, vatandaşlara hizmet sunan sivil şirketler gibi sunmakta ve bu mantalitede görev yapmaktadır. Görevini proaktif kolluk anlayışı ile yerine getirmektedir. Devamlı olarak toplum- kolluk ilişkisi söz konusudur.

Toplum Destekli Kolluk hizmeti kolluğun görevleri içerisinde yer almakta olup, ayrıca özel bir Toplum Destekli Kolluk hizmet birimi yoktur. Güvenlik hizmetleri bireylere indirgenmiş ve bu kapsamda, bireylere güvenlik danışmanlığı verilmektedir. Bireylere güvenlik danışmanlığı verilmesi çerçevesinde risk gruplarına yönelik geliştirilen programlar, mağdurlar destek programları, eğitim merkezleri ve öğretmenler ile işbirliği önem taşımaktadır. Toplumun geneline yönelik bilgilendirme çalışmaları kapsamında seminerler, tanıtım kampanyaları, paneller düzenlenmekte, telefon ile bilgilendirme çalışmaları yapılmaktadır. Bunların yanı sıra STK'lar ile kamu kurum ve kuruluşları ile etkin bir şekilde işbirliği yapılmaktadır.¹³⁵

2.4.3 FRANSA

Fransa'da Toplum Destekli Kolluk, toplumla sürekli iletişim halinde, suçların önlenmesine yönelik proaktif bir görev anlayışı içerisinde suç işlenmeden gerekli tedbirleri alarak kendiliğinden harekete geçen, görev yapılan bölgenin en iyi şekilde tanınması ve toplumsal taleplerin ifa edilen hizmete yansıtılması çerçevesinde yürütülmektedir.¹³⁶

¹³⁵ Emniyet Genel Müdürlüğü, "A.g.e", s.272

¹³⁶ Mustafa Aksu, "A.g.e", s.19

Fransa’ da Toplum Destekli Kolluk uygulamaları 1970’li yıllardan itibaren gelişmeye başlamıştır. Geleneksel güvenlik uygulamalarından tamamıyla farklı ve yeni bir uygulamadır. Bu hususun birinci Fransuva’dan itibaren merkezileşmiş güvenlik hizmetinin tarihsel aşamalarının ele alınması gerekmektedir. Geleneksel kolluk uygulamalarında toplumun yönetimi ve problemlerinin çözüme kavuşturulması kolluğun otoritesinin mutlak yetkileriyle sağlanması anlayışına dayanmaktadır. Modern kolluk oluşumu döneminde ise, olaylara müdahale eden kolluğun aşırı yetki ile donatıldığı, merkezi yapıda ve halkı otoriter bir kültürle kontrolü altında tuttuğu görülmektedir. 1. ve 2. Dünya savaşları döneminde kolluğun tam merkezi yapı ve otoriter kültürle halkı yönetmesi 1960’lı yıllardan sonra değişen ve gelişen toplumda güvenlik problemleri oluşmaya başlamış, kolluk müdahalede yetersiz kalmıştır. Bu konuda yetersiz olduğunun anlaşılması, demokratik oluşumlar ile bunlara bağlı olarak yapılan bilimsel araştırmalar ve somut toplumsal kriterlerin etkisi ile gerçekleşmiştir.¹³⁷

Fransa’nın Lyon, Paris ve Marsilya gibi şehirlerinde şehir merkezleri ile banliyölerde 1980, 1990’lı yıllarda çıkan toplu isyanlar üzerine, somut adımlar atılması konusunda yazıların artması, kolluğun modernleşmesi için yapılan çalışmalara hız verilmesine sebep olmuştur. Kolluk sayısının artırımına gidilmesi, kolluğun sabit bina koruma gibi görevlerinden arındırılarak bunun yerine buralara kamera sistemlerinin kurulması, özel güvenlik mensuplarının alınarak görevlendirilmesi, halkın güvenlik hizmetlerine katılımının sağlanması gibi hususların uygulanmasına geçilmiştir. Böylelikle bu çalışmalar, bir güvenlik mühendisliği çalışmalarına dönüşmüştür.¹³⁸

¹³⁷ Hüseyin Şimşek; “**Toplum Destekli Polislik**”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırkkale, 2002. s.106-107

¹³⁸ Hüseyin Şimşek, “**A.g.e**”, s.108-109

Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının amaçları Toplumsal Güvenlik Hizmetleri Müdürlüğünce Mavi Kitap isimli, “Polisin Mavi İncili” ismiyle de anılan bir kitap bastırılarak tüm kolluk memurlarına verilmiştir. Bu kitapta Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının amaçları şu şekilde açıklanmaktadır.¹³⁹ Görevleri tanımlanmış bir bölgede faaliyet yürütmek, olay meydana gelmeden müdahale etmek, kamusal alanda var olmak, vatandaşların kabulü ve genel kolluğun teşvik edilmesidir.

2.4.4 İSPANYA

İspanya’ da Toplum destekli Kolluk projesine felsefi açıdan bir yaklaşım söz konusudur. İspanya’ da Toplum Destekli Kolluğun önemli bir yeri olması ve bunun farkında olunması sebebiyle tüm kolluk görevlilerine bu konuda eğitim verilmektedir. Toplum Destekli Kolluk birimlerinde çalışacak personel bu temel eğitimden farklı olarak ayrıca bir eğitime tabi tutulmaktadır. Bu birimde çalışacak personelin ayrıca bu birimde çalışmak için istekli olması da gerekmektedir. Eğitimde başarılı olanların aynı zamanda istekli olmaları da gerekmektedir. Bölgelerinde görevlerini motorize ve yaya olarak ifa eden Toplum Destekli Kolluk personeli suç ve suçlulukla mücadelede daha etkin rol oynamaktadır. İcra edilen bu uygulamalar, vatandaşın gözünde kolluk kuvvetinin saygınlığının artmasına sebep olmuştur. Ayrıca görevli kolluk personelinin icra ettiği görevde inisiyatif alması, işlemlerin yapılma hızını artırarak süreyi kısaltmış, neticesinde de halkın memnuniyetini arttırmıştır.¹⁴⁰

Toplum Destekli Kolluk birimlerinde görevlendirilen kolluk personeli üniformalı veya sivil, yaya veya motorize olarak, iki vardiya halinde görev

¹³⁹ Yasin Zeki , “**Toplum Destekli Polislikte Yurttaş Odaklı Yönetim Anlayışı**”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2006, s.105

¹⁴⁰ Emniyet Genel Müdürlüğü, “**TDP Hizmet Standardı ve Kılavuz Belgeleri**”, Ankara, 2007,s.106-108

yapmaktadır. Vardiya saatleri gündüz (08:00-15:00) arası, akşam ise (15:00-22:00) saatleri arasındadır. Bu birimde görevli personele, yerleşim yerleri bölgelere ayrılarak paylaştırılmakta ve bu şekilde görev yapmaları sağlanmaktadır.¹⁴¹ Türkiye’de jandarma teşkilatında ayrıca ihtisaslı personelden oluşan Toplum Destekli Kolluk birimi ve merkezi oluşturulmamıştır. Bu görev karakollarda görevli bütün personel tarafından üniformalı olarak yerine getirilmektedir. Bu görevle ilgili olarak ayrıca bir vardiya sistemi oluşturulmamıştır. Polis teşkilatında ise şu ana kadar her ilde ayrıca nüfusu otuz bini geçen İlçe Emniyet Müdürlüğü bünyesinde Toplum Destekli Şube Müdürlükleri kurulmuştur. Ancak ilçe bazında görevlendirilen personel çok az sayıda olup, vardiya sistemi de uygulanmamaktadır. Yani işlevselliğini tam olarak yerine getirememektedir. Türkiye’ de bu sistemin tam olarak uygulanması için yeterli alt yapının kurulması, yeterli personelin görevlendirilmesi ile birlikte yeterli teçhizat ve donanımında sağlanması gerekmektedir.

İspanya’da Toplum Destekli Kolluk hizmet birimlerinin tam olarak faaliyetlerini icra etmesi ile birlikte, toplumdaki memnuniyetin ölçeklendirilmesi için yapılan anket sonucunda, Kraliyet birinci sırada yer alırken, onu ikinci sırada Ulusal Kolluk Teşkilatı yer almıştır.¹⁴² Halk, Toplum Destekli Güvenlik Uygulamaları kapsamında kolluğun kendileri ile iç içe ve devamlı karşılıklı diyalog içerisinde olmasından memnuniyet duyduğunu belirtmektedir. Bu sayede kolluk suç ve suçlulukla mücadelede daha etkin bir şekilde görevini ifa etmektedir. Halk ile kolluk arasındaki karşılıklı güvene dayalı bu ilişki kolluk görevlilerinin de saygınlığını daha da artırmaktadır.

¹⁴¹ Emniyet Genel Müdürlüğü, “**Toplum Destekli Polislik Hizmet Standardı ve Uygulamaları**”, Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara,2006, s.282

¹⁴² Emniyet Genel Müdürlüğü, “**A.g.e**”, s.283

Komşular Birliği Yapılanması

İspanya' da diktatörlük rejiminin yıkılması ve demokrasiye geçiş süreci ile birlikte, 1977 yılından sonra mahallede yaşayan komşuların birlikte bir araya gelerek oluşturdukları sivil toplum yapılanmasıdır.¹⁴³ Bu oluşuma içerik olarak farklı olmakla birlikte Türkiye'de STK (Sivil Toplum Kuruluşları)'lar oluşum açısından örnek verilebilir. Ancak ülkemizde güvenliğe yönelik böyle bir oluşum bulunmamaktadır.

Komşular birliği gönüllülük esasına dayalı olarak mahallede ikamet etmekte olan halkın bir araya gelerek oluşturduğu topluluktur. Bu topluluk, kentin farklı mahallelerindeki komşu birlikleri, komşular birliği federasyonunu meydana getirmektedir. Genel olarak mahallenin daha da iyileştirilmesi, yaşam standardının ve kalitesinin artırılarak halkın ihtiyaçlarını karşılama hedeflenmektedir. Bunun için rutin olarak komşular birliği bir araya gelmekte, toplantılar yapılmakta ve sorun ve sıkıntıların giderilmesi noktasında çözüm üretilmektedir.¹⁴⁴

Düzenlenen bu toplantılara, o mahallede görevini icra eden Toplum Destekli Kolluk yetkilileri de davet edilmekte ve toplantıya katılmaktadır. Burada güvenlik konusunda bölgede alınmakta olan tedbirler hakkında bilgi verilmekte ayrıca toplumun meydana gelecek olaylara karşı alması gereken tedbirler anlatılmaktadır. Burada halkın güvenlik konusunda nelere dikkat etmesi gerektiği ve alınması gereken tedbirler paylaşılmaktadır. Güvenlik tedbirlerinin beklentileri karşılamaması, hedeflenen sonuçlara ulaşılamaması durumunda bunun sebepleri ve bu konuda yapılan çalışmalar hakkında komşular birliği aracılığıyla geri bildirimde bulunmaktadır.¹⁴⁵

¹⁴³ Emniyet Genel Müdürlüğü, "A.g.e", s.283

¹⁴⁴ Emniyet Genel Müdürlüğü, "A.g.e", s.283

¹⁴⁵ Mustafa Aksu, "A.g.e", s.22

Jandarma'da 2012 yılına kadar uygulanan Toplumsal Gelişime Destek Faaliyetleri ile 2012 yılından itibaren etkin bir şekilde uygulanmakta olan Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modeli çerçevesinde sohbet toplantıları gerçekleştirilmektedir. Bu toplantılarda, halk ile kaynaşma, bilgi alış verişinde bulunma ve karşılıklı olarak iletişimin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Toplantılar toplu olarak ve tarihi daha önceden belirlenmek suretiyle, belirli alanlarda (Muhtarlıklara ait binalar, kahvehaneler vb.) yapılmaktadır. İspanya'da uygulanan komşular birliği yapılanması ile jandarmanın uyguladığı toplantılar amaç olarak benzerlik göstermektedir. Burada ki en belirgin fark ise, ispanya'da uygulanan modelde halkın kendiliğinden bir araya gelerek bir sivil toplum kuruluşu oluşturmaları, bizde ise resmi kolluk makamlarının talebi doğrultusunda toplantının gerçekleştirilmesidir.

Jandarmada Toplum Destekli Güvenlik hizmetleri kapsamında uygulanan sohbet toplantıları ve diğer uygulamalar ile güvenlik hizmetleri konusunda toplum bilgilendirilmekte ve toplum- jandarma ilişkileri geliştirilmekte ve güven ortamı oluşturulmaktadır. Halk suç ve suçlulara karşı daha duyarlı hale gelmektedir. Oluşturulan güven ortamı sayesinde ise halk tarafından jandarmaya ihbar ve bildirimler çoğalmakta, jandarmanın ise suç ve suçlulukla mücadele gücü artmaktadır.

İspanya'da yaşlılara, çocuklara, kadınlara, turistlere ve risk gurubunda bulunan insanlara yönelik olarak Toplum Destekli Kolluk uygulamaları bulunmaktadır.¹⁴⁶ Jandarmada Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti uygulamaları kapsamında gerçekleştirilen, "Sosyal Yardımlaşma Faaliyetlerinin İcra Edilmesi" faaliyeti benzer uygulamalardır. Burada da aynı şekilde yardıma muhtaç insanların tespit edilerek, risk altındaki kişilere yardım edilmesi

¹⁴⁶ Emniyet Genel Müdürlüğü, "A.g.e", s.284

hedeflenmektedir. Bu kişilerle iletişimin güçlendirilmesi neticesinde ise, bu kişilerin jandarmaya ulaşmaları ve irtibat kurmaları kolaylaşmaktadır.

Bir olay olmadan evvel olayın meydana gelmesini engellemek, olay olduktan sonra olayın tahkikatını yapmaktan daha önem arz etmektedir. Toplum Destekli Kolluk birimlerinde görev yapmakta olan kolluk personelini diğer kolluk personelinden ayıran en önemli fark, toplumla iletişiminin güçlenmesi, halka daha huzurlu bir yaşam standardı sağlanması için kolluğa bilgi aktarma mekanizmalarının işletilmesi, karşılıklı bilgi alışverişinde bulunarak müzakere yürütme kapasitesine sahip olmasıdır. Toplumla geliştirilen bu diyalog sayesinde halk her yerde jandarmanın gözü kulağı olacaktır. Zaten kolluk gücünün her an her yerde olması dünyanın hiçbir yerinde mümkün değildir. Burada önemli olan halka sunulan güvenlik hizmetinin tayini, tespiti ve uygulamasına katılmasıdır.

Türk Jandarma teşkilatı ile İspanya'daki Toplum destekli kolluk uygulamaları, iki ülkenin de Akdeniz ülkesi olması ve kültürlerinin benzerlik göstermesi sebebiyle birbirleriyle paralellik göstermektedir. Ancak İspanya'nın Toplum Destekli Kolluk uygulamalarında geldiği nokta göz önüne alındığında, Türk jandarma teşkilatında İspanya modelinin örnek model olarak alınıp uygulanması isabetli olacaktır.

2.4.5 JAPONYA

Japonya'da batılı ülkelerde olduğu gibi Toplum Destekli Kolluk projelerinin temel prensipleri düşünüldüğünde bulunmamaktadır. Daha çok kendi özünü yansıtan yerel kültürüne uygun projeler bulunmaktadır. Ancak, batılı ülkelerin modern çalışmalarını ve değerlerini kendi kültürlerine göre uyarlayarak bir sentez oluşturan Japonya'nın bugün geldiği nokta ise modern ve güçlü bir ülke konumundadır. Bütün kurumları gibi Kolluk teşkilatı da modern

çağın gereklerine göre teşkilatlanmış ve bu ekseninde görevini ifa etmektedir. Bu bağlamda gelenek, görenekleri ağır basan Japonya'ya özgü uygulanmakta olan "Koban" sistemi Toplum Destekli Kolluk sistemine karşılık gelmektedir.¹⁴⁷

Japonya'da uygulanmakta olan Toplum Destekli Kolluk uygulamalarında, aralıksız olarak yirmi dört saat esasına göre kolluk görevlileri verdiye sistemine göre çalışmakta olup, mahallelerde devriye çıkartılmakta, ev ziyaretleri uygulanmakta, kavşaklar ve caddeler gözetlenmektedir. Bu sayede vatandaşlarla doğrudan iletişime geçilmektedir. Bunun yanı sıra Toplum Destekli Kolluk personeli genel asayişin sağlanabilmesi amacıyla, trafik uygulama hizmetlerinin sunulması, önleyici devriyelerle suçun önlenmesi, şüpheli ve sanıkların yakalanarak tutuklanması, yaşları daha henüz küçük olan özellikle okulda okuyan çocuklara tavsiyelerde bulunulması, kaybolan çocukların bulunması, vatandaşlara danışmanlık hizmetinin sunulması, zorda kalan insanlara yardımcı olunması gibi faaliyetler icra etmektedir. Güvenlik hizmetlerinde, daha az sayıda oluşturulacak personel ile daha fazla başarı hedeflenmektedir. Koban sisteminde kolluğa ait noktalar ile kulübeler kurulmuştur.¹⁴⁸

Bu kulübeler ve noktalar vatandaşların yoğun olarak bulunduğu yerlerde oluşturulduğundan vatandaşlarca çok daha fazla ziyaret edilmektedir. Karşılıklı olarak iletişim en üst seviyelere ulaşmaktadır. Vatandaşlar hiç çekinmeden tüm isteklerini ve çekincelerini bu konuda özel olarak kurs görmüş personele iletmektedirler. Bu iletilerin gereği ise derhal yerine getirilmektedir.¹⁴⁹

¹⁴⁷ Mustafa Aksu, "A.g.e", s.23

¹⁴⁸ Yasin Zeki, "Toplum Destekli Polislikte Yurttaş Odaklı Yönetim Anlayışı", Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2006, s.100

¹⁴⁹ Yasin Zeki, "A.g.e", s.100

Koban sistemini Singapur örnek olarak kullanmaya başlamıştır. Ayrıca dünyada bu sistem büyük kabul görmektedir. Ayrıca Japonya'da kolluk tarafından, Toplum Destekli Kolluk uygulamaları konusunda yıllık seminerler düzenlenmektedir.¹⁵⁰

Bu sistemle çalışan kolluk görevlileri, nüfusun ve iş dünyasının yoğun olduğu yerlerde konuşlandırıldığından, toplum ile iletişimi de yoğun olmaktadır. İhtisaslı kolluk görevlileri konuşlandırıldığı yerde orada bulunmaları ile hem önleyici kolluk görevini ifa etmekte, hem de vatandaşlardan ihbarları almakta ve kaydetmekte, adres soranlara yardımcı olmakta, kaybolan eşyaları bulanlardan teslim alınarak sahiplerine teslim etmekte olup, bu gibi rutin faaliyetleri yerine getirmektedirler.¹⁵¹

Hatta gençlere yol gösterici öğütler verme, seminer faaliyetleri ile bilgilendirme gibi sosyal hayatın manevi alanına giren konularda da faaliyetler de bulunmaktadır. Aşırı alkol almış ve sarhoş olmuş kişilere yardımcı olunmaktadır. Trafik ile ilgili sorun yaşandığında müdahale edip düzenlemekte durumu şüpheli görülenler durdurularak kimlik sorgulamaları yapılmaktadır.¹⁵²

Japonya'da Toplum Destekli Kolluk hakkında hizmet içi eğitim programı kapsamında uzun yıllar verilen seminer ve kursların etkisiyle Koban sistemi değişim ve gelişim sürecini tamamlamıştır. Yapılan bu faaliyetler Toplum Destekli Kolluk konusunda uluslararası bir anlayışın gelişimine katkıda bulunmuştur.¹⁵³

¹⁵⁰ http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/ceviriler/Tamer_KURTULUS.htm, Erişim (12.01.2014)

¹⁵¹ Mustafa Aksu, "A.g.e", s.24

¹⁵² http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/ceviriler/Tamer_KURTULUS.htm, Erişim (12.01.2014)

¹⁵³ http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/42/ceviriler/Tamer_KURTULUS.htm, Erişim (12.01.2014)

Japonya’ da Koban sisteminde uygulanmakta olan Toplum Destekli Kolluk faaliyetleri ise şunlardır;

Nokta ve Kulübelerde Teyakkuzda Bekleme:

Noktalar (Koban) Kulübeler (chuzai-sho) olarak adlandırılmaktadır. Noktalar kentsel alanlarda, kulübeler tarım, orman ve balıkçılığın olduğu köy ve kasabalarda teşkil edilmektedir. Ülke genelinde Toplum Destekli Kolluğun operasyon el birimlerini oluşturmakta ve sayıları 15.000 civarındadır. 2002 yılında yakalanan 269.500 sanığın %77,5’i Toplum Destekli Kolluk görevlileri tarafından yakalanmıştır.¹⁵⁴ Bu rakam Toplum Destekli Kolluk görevlilerinin yaptıkları işin önemini ortaya koymaktadır. Bu nokta ve kulübelerde görevliler vatandaşların ihbar ve şikâyetlerini almakta, kayıp ve buluntu eşyalarla ilgilenmekte, yardıma muhtaç kişilere yardım etmektedir. Nokta ve kulübelerde dışarıda ayakta nöbet tutarak veya içeride oturarak görevlerine icra etmektedirler. Ayrıca buradan çıkarak yaya, bisikletli veya motosikletli olarak önleyici kolluk devriyesi görevini ifa etmektedir. Bu devriyeler ifa edilirken şüphelilerin durdurularak kimlik sorgulamaları yapılmakta, gençlere nasihatler vermekte ve bilgilendirmekte, halkı tehlikelere karşı bilgilendirerek uyarmakta, sarhoşları ve buluntu çocukları korumakta, trafik akışını sağlamakta ve düzenlemekte, bölge ile ilgili bilgi edinmektedirler.

Haberleşme ve Komuta Merkezi:

Jandarmada bulunan “Alo156” Jandarma İmdat hattı gibi Koban sisteminde de “Alo110” haberleşme ve komuta sistemi oluşturulmuş olup, bu sistem önemli bir işlevi yerine getirmektedir. 24 saat esasına göre hizmet verilmektedir. İlk aşama kolluk operasyonlarında önemli bir görev

¹⁵⁴ Yasin Zeki , “A.g.e”, s.101

üstlenmektedir. Alınan şikâyet ve ihbarları, mağdurlara yardım etmek, şüphelilerin yakalanması için devriye araçları ile nokta ve kulübedeki görevli personele bildirerek olay veya kaza mahalline sevk etmektedir.¹⁵⁵

Evlere ve Dükkânlara Rutin Ziyaretlerde Bulunma:

Nokta ve kulübelerde görevli kolluk personeli mıntıklarında bulunan ev ve işyerlerini ziyaret etmektedir. Yapılan bu ziyaretler çerçevesinde suçla mücadelede bilgiler verilmekte, kazaları önleme ile ilgili tavsiyelerde bulunmaktadır. İcra edilen faaliyetlerin daha iyi bir seviyeye getirilebilmesi için halkın istekleri alınmaktadır. Vatandaşların sıkıntı ve sorunları dinlenerek, acil durumlarda kendileri ile nasıl irtibat kuracaklarını öğrenirler.¹⁵⁶ Aynı şekilde Türkiye’de jandarma personeline evlere ve bölge esnafına ziyaretler gerçekleştirilerek bilgi alışverişinde bulunulmaktadır.

Bilgi Bültenleri Yayınlama:

Bölgede bulunan yerel halka dağıtılmak üzere kobanlar tarafında bölgeye özgü isimler taşıyan ve ticari içerikli olmayan gazeteler çıkartılmaktadır. Gazetede, meydana gelen olaylar ile kazaların içeriği hakkında bilgi vermekte, suç ve kazalardan korunmaya yönelik tavsiyelerde bulunmakta ayrıca yetenekli çocukların yaptıkları faaliyetler anlatılmaktadır.¹⁵⁷ Türk Jandarma teşkilatında ise bilgilendirme broşürlerinin basılarak halka dağıtılması benzerlik oluşturmaktadır.

¹⁵⁵ Yasin Zeki , “A.g.e”, s.102

¹⁵⁶ Yasin Zeki , “A.g.e”, s.102

¹⁵⁷ Yasin Zeki , “A.g.e”, s.102

Toplumsal Aktiviteler:

Kolluk görevlileri çevre ile daha güçlü bir iletişim sağlayabilmek için halk toplantılarına katılmaktadır. Gençlerin suça karışmalarını önleyebilmek için mesai saatleri dışında gönüllü olarak çocuklara judo, kendo gibi sporlar yaptırmaktadır. Ayrıca boyama, güzel yazı yazma ve geleneksel çay törenleri gibi faaliyetler yapmaktadırlar.¹⁵⁸ Türkiye’ de ise, bölge halkının düzenlediği şenlikler, yöresel ekinlikler, deve güreşleri, yağlı güreş gibi etkinliklere jandarma katılarak kaynaşma ve dayanışma sağlanmaktadır.

Vatandaşlara Dayanışma Hizmeti Sunma:

1990 yılında il bazında kolluk merkezlerinde “ Genel Danışma Bürosu” kurulmuştur. ¹⁵⁹ Bu sistemin yürütülmesi için ülke genelinde bir telefon hattı oluşturulmaktadır. Oluşturulan bu telefon hattı ile özellikle suçtan zarar gören mağdur kişilere, gençlere yönelik olarak, uyuşturucuya ve suç örgütlerine karşı, trafik olaylarında halka danışma hizmeti sunmaktadır. Yine görevin ifası esnasında kolluk görevlilerinin yapmış olduğu hukuk dışı uygulamalar ve davranışları da vatandaşlar şikâyet babında bu telefon hattından bildirebilmektedir. Türkiye’ de aynı şekilde insan hakları ihlallerinin incelenmesi için J.Gn.K.İği bünyesinde bu ihlallerin incelenmesi için kurulan JİHİDEM (Jandarma İnsan Hakları İhlallerini İnceleme ve Değerlendirme Merkezi) bulunmaktadır. Bu merkeze yapılan bütün başvurular titizlikle incelenmektedir.

Başarılı halkla ilişkileri uygulayabilmek için, kurumların amaçlarına ulaşma kabiliyetine hangi hedef kitlenin ve stratejik izleyici kitlelerin etki edeceği ve ne türden bir diyalog kurmanın organizasyonla hedef kitleleri birbirine

¹⁵⁸ Yasin Zeki, “A.g.e”, s.103

¹⁵⁹ Yasin Zeki, “A.g.e”, s.103

yaklaştıracığını bilmeyi gerektirmektedir.¹⁶⁰ Bu kapsamda J.Gn.K.İği sanal ortamı da etkili kullanmayı hedeflemekte ve internet sitesinde (<http://www.jandarma.gov.tr>) müracaatlar için bir link bulunmaktadır. Ayrıca bu merkeze mektup ve dilekçe ile telefon ile sözlü olarak, faks çekmek suretiyle ve şahsen müracaat ederek başvurulmaktadır. İl Jandarma Komutanlıklarına 156 ihbar hattına internet üzerinden şikâyet ve müracaatlar yapılmaktadır.

JİHİDEM, Jandarma Genel Komutanlığı karargâhı ve İl Jandarma Komutanlıklarına yapılacak insan hakları ihlalleri ile ilgili müracaatları kabul etmek, iddia edilen hususlara ilişkin gerekli inceleme ve değerlendirmeyi müteakip müracaat sahibini bilgilendirmek, personelin kusurunun tespit edilmesi halinde gerekli adli ve idari işlemleri başlatmakla görevlidir. JİHİDEM'in faaliyete geçirilmesi ile birlikte, halkın doğrudan J.Gn.K.İği ile doğrudan temas kurarak, insan hakkı ihlali iddialarıyla ilgili sorunlarını birinci elden giderebilmeleri amaçlanmıştır.¹⁶¹

Koban İrtibat Konseyleri :

Japonya'da farklı meslek kuruluşlarında çalışan ve çevrede ikamet etmekte olan vatandaşlardan oluşan 13.600 Koban irtibat konseyi bulunmaktadır.¹⁶² Bu konseyde çalışan vatandaşlar, toplumun güvenliğine yönelik çalışmalarda bulunurlar ve devamlı olarak kolluk görevlileri ile irtibat halindedirler. Kolluk görevlileri ile birlikte değerlendirmelerde bulunarak fikirlerini beyan etmekte ayrıca isteklerini de belirtmektedirler.

¹⁶⁰ İdil Sayımer, “Sanal Ortamda Halkla İlişkiler”, 1.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2008, s.75

¹⁶¹ Jandarma Genel Komutanlığı, “JİHİDEM (Jandarma İnsan Hakları İhlallerini İnceleme ve Değerlendirme Merkezi) Tanıtım El Broşürü”, Ankara, 2013

¹⁶² Yasin Zeki, “A.g.e”, s.103

2.5 TÜRK JANDARMA TEŞKİLATINDA UYGULANMAKTA OLAN TOPLUM DESTEKLİ GÜVENLİK HİZMETİ PROJELERİ

Her yılın sonunda bir sonraki yılın Toplum Destekli Güvenlik hizmeti kapsamında faaliyet planı oluşturularak, yapılan plan doğrultusunda faaliyetler uygulanmaktadır. Planlanan Faaliyetleri şu konu başlıkları altında sıralayabiliriz.

2.5.1 Görsel Materyaller Hazırlanması

Hazırlanan görsel materyaller (el ilanları, afiş, broşür vb.) ile halkın suçlardan korunma yöntemleri ve kendi alabilecekleri güvenlik tedbirleri konusunda bilinçlendirilmesi ve Toplum Destekli Kolluk faaliyetlerinin tanıtımı yapılmaktadır. Ayrıca, toplumdaki bireylerin emniyet ve asayiş faaliyetlerine aktif olarak katılımının sağlanması amaçlanmaktadır.

Toplumun suçtan zarar görmesinin engellenmesinin yanı sıra sağlık ve yaşam alanında da insanları korumaya ve kollamaya yönelik görsel materyaller hazırlanarak dağıtılmaktadır. Bu afiş ve broşürlerin hazırlanmasında gerekli olduğu noktada, diğer ilgili kurumlar ile birlikte çalışma yapılmakta ve birlikte hazırlanmaktadır. Örneğin, son dönemlerde okullarda okumakta olan gençlerde uyuşturucu madde kullanımında artış meydana gelmiş olup, bunun aşılması ve gençlerin bu tuzağa düşmemeleri konusunda bilgilendirme broşürleri dağıtılmaktadır.

2.5.2 Sohbet Toplantıları İcra Edilmesi

Sohbet toplantıları ile toplum üzerindeki güvenlik kaygısının ve suç korkusunun ortadan kaldırılarak, bireylerin suçlara yönelik alabilecekleri önlemler konularında bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır.

İcra edilecek faaliyet kapsamında; meydana gelen olaylarla ilgili suç analizleri yapılarak sorunlar ve suçlar tespit edilmektedir. Yapılan suç analizlerine göre hangi köylerde hangi suçların işlendiğinin tespiti yapılarak köy grupları oluşturulmakta, oluşturulan köy gruplarında tespit edilen suçlarla ilgili işlenecek konular belirlenmekte, belirlenen konular kapsamında aylık toplantı planları İlçe Jandarma Komutanlıklarınca hazırlanmakta ve İl J.K.ıığına gönderilmekte, hazırlanan toplantı planına göre toplantılar icra edilmektedir. Toplantı sonucunda, burada görüşülen konular, görüş ve öneriler düzenlenen toplantı sonuç raporu ile birleştirilerek toplantılarda çekilen fotoğraflarla birlikte sonuç ve teklifleri kapsayacak şekilde İl J.K.ıığına aylık olarak gönderilmektedir.

Vatandaşlarla yapılan bu toplantılardan olumlu sonuçlar alınması için daha sık aralıklarla düzenlenmesi gerekmektedir. Örneğin, bir mahalle veya köyde yılda bir kez düzenlenen toplantılar en az ayda bir düzenlenmelidir. Ayda bir düzenlenecek bu toplantıda ise; farklı branşlarda yetkili personel tarafından halk bilgilendirilmeli ve böylelikle bilinçlenmeleri sağlanmalıdır. Daha sık aralıklarla yapılacak olan bu toplantılar ile halk ile koluğun kaynaşması ve bütünleşmesi sağlanmış olacak, neticesinde ise karşılıklı bilgi alış veriş işlerlik kazanacaktır.

2.5.3 Özel Günler ile Sosyal ve Kültürel Etkinliklere Katılım Sağlanması

Böyle bir etkinliğin yapılması ile birlikte, halkla bütünleşme ve ilişkileri geliştirme amaçlanmaktadır. İcra edilecek bu faaliyet ile koluğun sorumluluk bölgesinde düzenlenen şenlik, mesire gibi halk için önem arz eden günlere jandarma personeli katılmaktadır. Bu etkinlikler katılmadan evvel sorumluluk bölgesinde düzenli olarak kutlanan şenlik, festival, kurtuluş günü, yıldönümü vb. günler tespit edilerek, kutlama yeri, tarihi ve kutlanış şekli ile katılım sağlanması

konusundaki bilgiler üst makama onaya sunulmakta, üst makam tarafından uygun görülen etkinliklere katılım sağlanmaktadır. Bu etkinliklere katılım şekli de (Örneğin; Kimlerin katılacağı, kaç personeli katılacağı, personelin kıyafeti vb.) üst makam tarafından belirlenmektedir. Katılımın yapıldığı etkinlikler ile ilgili sonuç raporu ile bu etkinliklere ait görseller (fotoğraf, video görüntüleri) sıralı üst makamlara gönderilmektedir.

Yine kolluğun sorumluluk bölgesinde ikamet eden vatandaşlardan vefat edenler takip edilmekte, bu kişilerin cenaze törenlerine Jandarma personelinin katılımı sağlanmaktadır. Cenaze törenine katılacak personelin kıyafeti, normal diğer törenlerde giyildiği gibi (Dini ve milli bayramlar, şehit cenaze törenleri vb.) 1 numaralı günlük üniformadır. Cenazeye katılan jandarma personeli burada sıralı komutanların taziyelerini iletmektedir. Halkın neşeli ve kederli anlarında yanında olan, onlarla neşesini ve kederlerini paylaşan jandarma, halk nezdinde sempati duyulan ve daha da sevilen kurum haline gelmektedir.

2.5.4 Öğrencilere Yönelik Bilgilendirme ve Bilinçlendirme Faaliyetlerinin İcra Edilmesi

Öğrencilere yönelik yapılacak faaliyetlerle, öğrencilerin bilgilendirilmesi ve bilinçlenmesi ile birlikte eğitim çağındaki gençlerin kötü alışkanlıklardan korunması ve böylelikle suçtan uzak durmalarının sağlanması, suç örgütlerinden ve şiddetten korunmaları amaçlanmaktadır.

Okullarda öğrenim gören öğrencilerin kötü alışkanlıklar, şiddet ve suçtan korunmalarını sağlamak amacıyla seminerler verilmektedir. Okullar ile koordine kurularak seminer günleri ve konuları belirlenmektedir. Düzenlenen bu seminerlerin ayrıca, okulda görevli idareciler, öğretmenler ve öğrenci velilerine de yönelik yapılması gerekmektedir. Çünkü çocukların ve gençlerin suçtan korunması için eğitimciler ile ailelerinde bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Düzenlenen bu faaliyette görsel sunumlara ağırlık verilmektedir.

İlköğretim okullarındaki öğrencilere Jandarmanın tanıtımı yapılmaktadır. Sorumluluk bölgesinde bulunan İlköğretim okullarındaki öğrencilerin, jandarma merkezlerini ziyaret etmesi için organizasyon planlanmaktadır. Öğrencilerin ziyaretlerinde jandarmayı tanıtım faaliyetleri yapılmaktadır. Yapılan bu faaliyet, halkın jandarmaya karşı olan çekingen tutumunun da bertaraf edilmesine katkı sağlamaktadır.

Okul bölgesinde çocuklara yönelik uyuşturucu satışı, şiddet olaylarını ve trafik kazalarını engellemek için özellikle okul giriş çıkış saatlerinde jandarma asayiş ve trafik ekibi bulundurulmaktadır. Bu tür uygulamalar ile jandarmanın öğrencilere yaklaşmasını kolaylaştırmakta ayrıca öğrencilerinde jandarmaya olan güvenlerini artırmaktadır.

2.5.5 Sosyal Yardımlaşma Faaliyetlerinin İcra Edilmesi

Halkla bütünleşme ve ilişkileri geliştirmek için sosyal yardımlaşma faaliyetleri düzenlenmektedir. Belediyeler, köy/mahalle muhtarlıkları vasıtasıyla jandarmanın sorumluluk bölgesinde yardıma muhtaç kişiler tespit edilmektedir. Tespit edilen kişiler ziyaret edilerek, hangi konularda mağdur oldukları belirlenmektedir. Mağdur olan kişilerin mağduriyet yaşadığı konular ile ilgili kurum ve kuruluşlarla irtibata geçilerek mağduriyetlerinin giderilmesi sağlanmaktadır.

Genellikle bu mağduriyeti yaşayan kesim ise, yaşlı insanlar, okur-yazarlığı olmayanlar, ekonomik durumu iyi olmayanlar, engelliler, kimsesiz çocuklar ve suçtan zarar gören mağdurlardır. Bu kişilere jandarma tarafından yapılan yardımlar çevre halkından büyük takdir toplamakta ve jandarmaya olan güveni de artırmaktadır.

2.5.6 Destek Ziyaretlerinin Yapılması

Destek ziyaretleri ile suçların mağdurlar üzerindeki olumsuz etkilerinin ortadan kaldırılmasına yardımcı olunmaktadır. Ayrıca, suç önleme stratejileri konusunda tecrübe elde edilmektedir.

Jandarma, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti kapsamında ilk önce sorumluluk bölgesinde ikamet eden ve suçtan zarar gören mağdurları tespit etmektedir. Tespit edilen mağdurlardan görüşme talebinde bulunarak randevu alınmaktadır. Daha sonra yapılan ziyarette, suç mağdurunun mağduriyetinin giderilip giderilmediği, soruşturma ve kovuşturmanın safahatı, sağlık durumu gibi konularda bilgi alınmakta, destek sağlanabilecek konularda ilgili kurum ve kuruluşlar nezdinde girişimlerde bulunulmaktadır.

2.5.7 Şehit Aileleri ve Gazilerin Ziyaret Edilmesi

TSK (Türk Silahlı Kuvvetleri) mensubu olup, görevi başında şehit olan personelin ailelerine ve gazilere jandarmanın yanlarında olduğunu hissettirmek amacıyla ziyaretlerde bulunulmaktadır.

Şehit aileleri ile gazileri ziyaretler genellikle dini ve milli bayramlarda ziyaret edilmektedir. Ziyaretlere ziyarette bulunan personelin eşi ve çocukları da eşlik etmektedir. Ziyaret esnasında şehit ailesinin ve gazilerin varsa sıkıntı ve sorunları tespit edilerek giderilmesi için ilgili kurumlarla irtibata geçilmektedir.¹⁶³

¹⁶³ (2002-2005) yılları arasında Balıkesir ili Dursunbey İlçesinde, Kavacık Jandarma Karakol Komutanı olarak görev yaptığım dönemde, Ericek köyünden Bayram DENİZ isimli bir vatandaşımız, 1994 yılında Van ili, Çatak İlçesi, Sırmalı J.Krk.K.lığın da vatani görevini yaptığı esnada, PKK terör örgütü mensuplarının Karakola saldırılarına sonucu çıkan çatışmada yaralanarak sakat kaldığı, ancak gazi statüsünde olmadığını ve maaşa bağlanmadığını tespit ettim. Hemen ilgili kurumlarla irtibata geçerek tekrar Balıkesir Asker Hastanesinden rapor aldirttim. Gazi statüsüne alınarak maaşa bağlandı. O zamana kadar sakat kalması sebebiyle iş göremeyen ve maddi durumu iyi olmayan güneydoğu gazimiz ondan sonra mutlu bir yaşam sürmeye başladı. Jandarma artık onun hayatının ve yaşamının bir parçası oldu. O

Şehitlerin mezarları dini ve milli bayramlarda ziyaret edilmektedir. Mezarlarda varsa eksik hususlar tespit edilerek giderilmektedir. Köylerde mezarlıklarda bulunan şehit mezarlarının bakımı ayrıca önem arz etmektedir.

2.5.8 Terhisli Jandarmaların Ziyaret Edilmesi

Jandarmanın sorumluluk bölgesinde ikamet eden emekli TSK mensupları ile vatani görevini jandarma olarak yapan vatandaşlar tespit edilerek iletişime geçilmektedir. Kendileri ile diyalogun geliştirilmesine, varsa sorun ve sıkıntılarını tespit edilmesine yönelik ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirilen ziyaretler çerçevesinde kendileri de jandarmaya davet edilmektedir.

Jandarmada görev yapmış ve hizmet etmiş bu kişiler toplum içerisinde suç ve suçluluğa karşı bilinçli ve tecrübeli kişilerdir. Meydana gelebilecek olaylar ile bölgede genel olarak yapılan kanunsuz ve hukuk dışı olayları daha farklı ve hızlı bir şekilde fark edebilmektedirler. Jandarma için bu kişilerin önemi çok büyük olup, jandarmanın halk içerisindeki gözü ve kulağı durumundadır. Bu kişilerin jandarma tarafından yönlendirilmesi gerekmektedir. Özellikle emekli TSK personeli çok hassas olup, onlara karşı en ufak bir olumsuz davranıştan kolluk personelinin kaçınması gerekmektedir.

2.6 DÖRT HALKLA İLİŞKİLER MODELİ

Dört Halkla ilişkiler Modeline genel bakışta bakacak olursak; Halkla ilişkiler dünyada birçok ülkede uygulamalı iletişimin gelişmekte olduğu bir

zamana kadar devletine küskün olan güneydoğu gazisinin, o andan itibaren devletine olan bakış açısı değişmiştir.

alanıdır. Grunig ve Hunt tarafından halkla ilişkilerin tanımı şu şekilde yapılmıştır. “Halkla ilişkiler bir kuruluş ile kamuları arasındaki iletişimin yönetimidir”.¹⁶⁴

Grunig ve Hunt halkla ilişkiler stratejilerinin tarihsel gelişimini dört temel model ile açıklamaktadır. Dört halkla ilişkiler modeline, halkla ilişkilerin geliştiği tüm ülkelerde rastlanılmaktadır. Halkla ilişkiler modellerinden birini uygulayan kurumun, modellerden herhangi birinin arasında farklılık veya kurumsal dayanak olduğunun farkında olduğu anlamına gelmemektedir.¹⁶⁵

Amerika’ da halkla ilişkiler tarihinde ilk olarak ortaya çıkan “**Kurum Tanıtım**” modelinde “propaganda” iletişimin başlıca amacıdır. Kurum Tanıtım modelinde esas olan kamunun bilgilendirilmesi, kurumun medya aracılığıyla kendilerini kamuya anlatması ve tanıtmasıdır.¹⁶⁶ Kurum Tanıtım modelinde süreç tek yönlü olarak kaynaktan alıcıya şeklinde olsa da doğruluk büyük önem taşımaktadır.¹⁶⁷

Zaman zaman ulusal medyadaki televizyon kanallarında jandarmanın çeşitli birimleri ile ilgili olarak yaptığı başarılı işlerin tanıtım ve propagandasına yönelik hazırlanarak yayınlanan programlar örnek olarak verilebilir. Daha sonra ortaya çıkan “**Kamu Enformasyonu**” modelidir. Burada amaç, kurumun saygınlığını çalışanları ile geliştirmek, kamuyu (çalışanları) bilgilendirmektir. Kamu enformasyonu modeli, kamu kurumlarının en çok kullandığı modellerin başında gelmektedir. Siyasal iktidarın toplum ile kurduğu iletişim biçimi de çoğunlukla bu modele dayanmaktadır.

¹⁶⁴James.E. Gruning,Ve Hun ,T., “**Managing Public Relations**” , Holt , Rinehartand Winston, New York,1984, s.8

¹⁶⁵ Denis Mcquail – Sven Windahl, “**İletişim Modelleri,-Kitle İletişim Çalışmalarında**”- İngilizce Aslından Çeviren Konca Yumlu, İmge Yayınları,İstanbul, 2010, s.240

¹⁶⁶ Aydemir Okay, ve Ayla Okay, **Halkla İlişkiler ve Medya**, Mediacat Yayınları, İstanbul, 2002, s.124

¹⁶⁷ Ahmet Tarhan, “**Halkla İlişkiler Modelleri**” , Halkla İlişkiler, Tablet Yayınları, Konya, 2008, s.129

Jandarmada, kurum içinde ne olup bittiği hakkında çalışan personele tarafsız bir şekilde duyuruda bulunmak amacıyla kurum içi internet ağı olan JNET olarak adlandırılan internet adresinden (<http://www.ignk.tsk>) günlük jandarma bülteni yayınlanması kamu enformasyon modelinin uygulanması ile örtüşmektedir.

1920'li yıllarda “**Çift Yönlü Asimetrik halkla ilişkiler modeli**” kullanılmaya başlanmıştır. Bu modelde temel amaç kamuyu ikna etmektir.¹⁶⁸ Çift yönlü asimetrik model, temel prensip olarak karşılıklı ancak dengesiz bir iletişime dayanmaktadır.¹⁶⁹ Çift yönlü asimetrik modelde, bilimsel verilere dayanarak ikna stratejilerini hayata geçirmek, yani hedef kitleyi ikna etmek amaçlanmaktadır.¹⁷⁰ Ulusal veya yerel medya organlarında jandarma hakkında olumlu haberlerin yer alması sağlanarak, kamu (halk) üzerinde jandarmanın görevini en iyi şekilde yaptığı hususunda yaygın inancın oluşturulması ve halkın jandarmaya güvenmesi konusunda ikna edilmesinin amaçlanması, çift yönlü asimetrik modelin Jandarmada ki uygulanması ile örtüşmektedir. Bu halktan oluşan kamudan tepki alabilme yoludur. Takip edilen bu yol sayesinde menfaatlerini gözetken kurum sıkı bir takip ve kontrol sağlamaktadır. Silahlı kuvvetlerin bir parçası olan jandarmanın, kamuoyu araştırma şirketleri tarafından yapılan anketlerde güvenilirlik yüzdesinin %85 düzeylerinde yüksek çıkması bilimsel bilgi ile ikna çalışmalarında kullanılmakta ve desteklenmektedir. Burada en önemli husus jandarma tarafından toplumun ikna edilebilmesi ve toplumun kazanımıdır.

1960'lı yıllarda ise, “**Çift yönlü simetrik model**” dünyada kullanılmaya başlanmıştır. Bu modeldeki amaç ise, karşılıklı olarak anlayışın önemine değinilmekte ve kamu ile görüş ve enformasyon alışverişi yönünde gayret sarf

¹⁶⁸ Denis Mcquail – Sven Windahl, “**A.g.e**”, s.241

¹⁶⁹ Aydemir Okay, ve Ayla Okay, “**A.g.e**”, s.147

¹⁷⁰ Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.46

edilmesi gerektiğini ileri sürülmektedir.¹⁷¹ Dört halkla ilişkiler modelleri içinde en ideal olanı şeklinde tanımlanan çift yönlü simetrik modelde, karşılıklı anlayışın sağlanması, karşılıklı diyalogun kurulması ve kamu ile kurum arasında bir dengenin oluşturulması esastır.¹⁷² Bu modelde bazen kamu, bazen de kurum iletişimi yöneten taraf olabilmektedir.¹⁷³ Bu strateji, jandarmada halkla sunulan güvenlik hizmeti kapsamındaki, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modelinde suçun önlenmesi ve kamuda huzurlu bir ortamın tesis edilebilmesi için, halk ile karşılıklı iyi niyetli olarak, görüş ve bilgi alışverişinde bulunulması ayrıca diyalogun devam ettirilmesinde kullanılmalıdır.

Bu dört farklı model grafik olarak şekil 1.1.1'den şekil 1.1.4'e kadar açıklanmaktadır. Şekil 1.1.1'de gösterilen kurum-tanıtım modeli tek yönlü iletişim sürecinin uç bir örneğidir. Bu iletişim sürecinde gerçeğin ne olduğu esas değildir. İletişimin içeriği, sadece önemi, mesajın tekrarlanması veya geniş kitleye hitap etmesi ile ikna etmeyi amaçlar. İnisiyatif daima mesajı gönderen kaynağın elindedir.¹⁷⁴



Şekil 1.1.1 Kurum / tanıtım modeli (Grunig ve Hunt 1984)

Şekil 1.1.2'de gösterildiği şekilde kamu enformasyon modeli, bir kurumun bünyesindeki çalışanlarına (kamuya) tek yönlü iletişim sürecinde hakikatleri içeren enformasyon iletmelidir varsayımı üzerine kurulmuştur. Büyük kurumlar çoğu zaman kendi enformasyon bölümlerini oluştururlar ve bu amaçlar

¹⁷¹ Denis Mcquail – Sven Windahl, “**A.g.e**”, s.241

¹⁷² Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.47

¹⁷³ Ahmet Tarhan, “**A.g.e**”, s.136

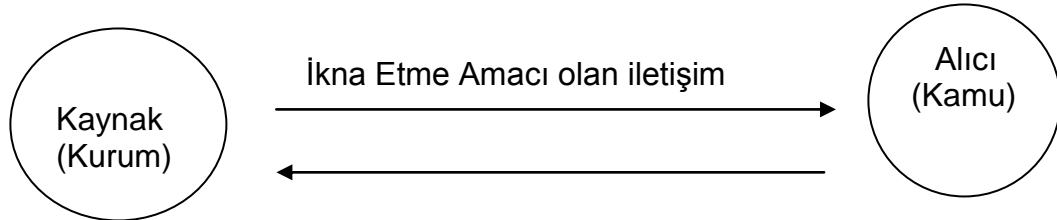
¹⁷⁴ Denis Mcquail – Sven Windahl, “**A.g.e**”, s.241

için kitle iletişim aracıyla iyi ilişkilerini muhafaza ederler. Çift yönlü asimetrik model (Şekil 1.1.3), mesajı gönderen kaynağın kendisine ait olan kamuyu ikna etme amacıyla olduğu bir süreci tanımlamaktadır. Ancak daha etkin bir şekilde iletişim kurmak için kurumun enformasyona ihtiyacı olduğundan “ geri besleme tepkiler “ ve ”ileri besleme” temel olmaktadır.¹⁷⁵



Şekil 1.1.2 Kamu Enformasyon modeli

İleri besleme; kaynağın iletişimde bulunmadan önce izleyici hakkında sahip olduğu enformasyon demektir.¹⁷⁶



Alıcı/ kamu hakkında “ ileri besleme” veya “Geri besleme” tepkiler

Şekil 1.1.3 İki Yönlü Asimetrik modeli

¹⁷⁵ Denis Mcquail – Sven Windahl,, “A.g.e”, s.242

¹⁷⁶ Denis Mcquail – Sven Windahl,, “A.g.e”, s.242



Şekil 1.1.4 İki Yönlü Simetrik modeli

Çift yönlü simetrik model (Şekil 1.1.4) gönderen (kaynak) ile alıcı (kamu)'nun arasındaki güç ve inisiyatifi daha eşit bir şekilde paylaştıkları iletişim ilişkisini açıklamaktadır. Bu halkla ilişkiler modeli, çatışmaların önlendiği, sorunların çözüldüğü, devamlılığı olan ve uzun zaman süren iletişim ilişkisinin arzulandığı durumlara özellikle uygundur. Bazı kurumlar halkla ilişkileri kapsamında bu modellerden sadece birine bağlı kalmakta ancak, farklı durumlarda, farklı amaçlar için farklı modeller kullanmaktadırlar.¹⁷⁷

J.Grunig, yapmış olduğu araştırmaya dört modelin altında yatan iki değişkeni belirleyerek başlamıştır. Bu değişkenler yön ve amaçtır. Yön, modelin tek ya da iki yönlü olma derecesini ifade etmektedir. Tek yönü ile iletişim bilgi yaymaya yarar ve monologdur. Çift yönlü iletişim ise diyalogu ifade etmektedir. Karşılıklı bilgi alışverişinde kullanılmaktadır. Amaç ise, bir modelin asimetrik mi yoksa simetrik mi olduğunu ifade etmektedir. Asimetrik iletişim daima kamuyu değiştirmeye çalışır, kurumu olduğu gibi bırakmakta olup iletişim dengesizdir. Simetrik iletişim ise dengelidir ve kamu ile kurum arasında ilişki değişime uğramaktadır.¹⁷⁸

¹⁷⁷ Denis Mcquail – Sven Windahl, , “A.g.e”, s.243

¹⁷⁸ Grunig ,J. E. “Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik”, Rota Yayınları, İstanbul, 2005, s.311

J.Grunig ve L. Grunig, Cupp'ın ve Nelson'un çalışmalarında, kurumların değişen durumlara göre uyguladıkları halkla ilişkiler modellerini değiştirdiklerini, uyguladıkları programlara göre ayrı ayrı model kullandıklarını ileri sürmüşlerdir. Cupp araştırmasında, kimyasal madde şirketlerinin normal zamanlarda kamuoyu modelini uyguladığını, kriz zamanında ise çift yönlü simetrik modelini kullandığını tespit etmiştir.¹⁷⁹ Jandarmada da uygulanan sistemde yukarıda bahsettiğimiz üzere, farklı durumlarda farklı halkla ilişkiler modeli uygulanmaktadır. Normal süreçte propaganda içerikli kurum tanıtım modeli, bilgilendirme amaçlı Kamu Enformasyon modeli, ikna etme amaçlı çift yönlü asimetric halkla ilişkiler modeli uygulanmakta iken kamuda yaşanan huzursuzluk, kargaşa ve çalkantılı dönemlerde, tam manasıyla uygulanamasa da karşılıklı diyalogun başladığı Çift yönlü simetrik model uygulanmaya çalışılmaktadır.

J.Grunig ve Hunt hangi örgütlerin hangi modelleri kullandığı ile ilgili olarak tahminde bulunmuşlardır. Yaptıkları tahminlerde, örgütlerin %50'sinin kamuoyu modelin, %20'sinin çift yönlü asimetric modeli kullandıkları, %15'erlik bölümünün ise basın ajansı ile çift yönlü simetrik modeli kullandıklarını ileri sürmüşlerdir.

Yapılan araştırmalarda, çift yönlü simetrik modelin kurumların etkinliğini arttırdığı yönünde kanıtlar ortaya koymuştur. Bu araştırmalar, çift yönlü simetrik modelin en etik halkla ilişkiler yaklaşımı olduğunu ve etik halkla ilişkilerin de örgütsel hedeflere ulaşmada en etkili modeli oluşturduğunu göstermektedir.¹⁸⁰ Şu gerçek hiçbir zaman unutulmamalıdır ki, etik halkla ilişkileri ön planda tutan kurumlar her zaman daha fazla fayda sağlamışlardır. J.Gn.K.ında etik konusunda en son yayınlanan "Jandarma Etiği" başlıklı 2 cilt kitap, etik konusuna jandarmada verilen önemin ve tabana yayarak uygulanmaya

¹⁷⁹ Grunig ,J. E. "A.g.e", s.320

¹⁸⁰ Grunig ,J. E. "A.g.e", s.330

çalışıldığıının göstergesidir. Jandarma etiği ile birleştirilerek ve karşılıklı diyalog ön planda tutularak uygulanacak olan bir çift yönlü iletişim modeli beraberinde birlik ve beraberliği, başarıyı getirecektir.

Gray, küreselleşen ve global köy haline gelen dünyada artık rekabetin etkili olmadığını ve önemini yitirdiğini öne sürmektedir. Rekabet yerine elbirliğine dayanan siyasi ve toplumsal düzeni önermektedir. Elbirliği “Müzakereyle varılan bir düzenin yavaş yavaş ortaya çıkışıdır.”¹⁸¹ Elbirliği, işbirliği ve koordinasyondan farklıdır. Elbirliği çift yönlü simetrik model ile örtüşmektedir.

Halkla ilişkiler modelleri içinde en fonksiyonel olan çift yönlü simetrik modeldir; ancak uygulanması ciddi bilgi birikimi ve kararlılık gerektirdiği için ve kurumlarımız daha henüz bu modelin kazanımlarının farkında olmadıkları için ne yazık ki yaygın olarak kullanılmamaktadır. Ama ileriki zamanlarda bu modelin öneminin anlaşılmaya başlanması ile birlikte, çift yönlü simetrik iletişim modelinin de önemini artıracak ve yaygınlaşacaktır.¹⁸²

Dört halkla ilişkiler modeli, halkla ilişkilerin çeşitli aşamalarında kullanılmaktadır. Hepsinin de ayrı ayrı olmak üzere kendine özgü üstünlükleri ve özellikleri bulunmaktadır. Basın ajansı/tanıtım modelinde propagandanın fonksiyonları ön plana çıkmakta iken, kamuyu bilgilendirme modelinde ise kuruluşla ilgili güvenilir bilgileri kamuoyuna duyurma hedefi öncelik taşımaktadır. İki yönlü asimetrik modelde, araştırma verilerinden yararlanarak hedef kitle ikna edilmeye çalışılırken, iki yönlü simetrik modelde ise, diyaloga ve geribildirime önem vermektedir.¹⁸³

¹⁸¹ Grunig ,J. E. “**A.g.e**”, s.337

¹⁸² Yeşim Kalyon, “**A.g.e**”, s.47

¹⁸³ Ahmet Tarhan, “**Halkla İlişkiler Modelleri**”, Halkla İlişkiler, Tablet Yayınları, Konya, 2008, s.137

Hedef kitle çok iyi tanındığında ve hedefe ulaşmak için araç ve yöntemler doğru seçildiğinde, halkla ilişkiler uygulamalarında başarılı sonuçlar elde edilmektedir. Bunun için, hangi halkla ilişkiler modelinin nerede kullanılacağına tespiti büyük önem taşımaktadır.

2.6.1 Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modeli ile Dört Halkla İlişkiler Modelin Örtüştürülmesi (Çift Yönlü Simetrik Model)

Dört Halkla İlişkiler Modellerinden; Kaynağın ikna edici ve propaganda içeren iletişimi alan kurum tanıtım modeli, az çok objektif doğruluk içeren iletişim içeren Kamu enformasyon modeli, ikna etme amacı olan İki yönlü asimetric model jandarmada uygulanan Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti kapsamında uygulanmaktadır. Zaman zaman ise, tam manasıyla olmasa ve halen eksiklikler olsa da dengeli iletişim akışı olan İki yönlü simetrik model uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak burada asıl hedeflenmesi gereken Mükemmel Halkla İlişkiler Yaklaşımı olarak da kabul edebileceğimiz Çift yönlü Simetrik Model olmalıdır.

İki Yönlü simetrik Model açısından jandarmanın Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti Projesini ele alırsak; Dört halkla ilişkiler modelinden jandarmanın uyguladığı Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti ile en çok örtüşen model İki yönlü simetrik modeldir. İki yönlü simetrik model, Kurum ile kamu inisiyatifi ve gücü daha eşit paylaşmakta, amacın sorunları çözme, çatışmaları önleme olduğu ve uzun zaman süren iletişim ilişkisinin istendiği durumlara özellikle uygundur. Halkı (kamuyu) yanına alan bir Kolluk Kuvveti suç ve suçlulukla mücadelede her zaman başarılı olacaktır. Halkı yanına alabilmesi için halka eşit davranmalı, halkın içine girerek onun sesine kulak vermelidir. Burada iletişim iki yönlüdür. Amaç var olan ve halen devam etmekte olan

sorunları halkın içerisinde girerek ve onlarla bütünleşerek çözüme kavuşturacaktır. Jandarmanın buradaki bir diğer amacı ise; halk ile fikir birliği sağlayarak, tam bir mutabakat içerisinde olmak ve çatışmaları önlemek istemesidir.

Uygulamalarda, hedef kitleyi vatan ve millet sevgisi ile dolu, devletine bağlı, jandarmaya sempati duyan ve de destekleyen bireyler olarak teşhiz edecek faaliyetler plânlanmaktadır. Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti uygulamaları bölge halkının genelini kapsayacak şekilde plânlanmakta, geçmişte suç ve terör örgütlerine karşı yürütülen mücadelede yararlılıklar gösteren aileler ile bu uğurda şehit ve gazi olanların yakınlarına öncelik verilmesine de dikkat edilmektedir. İletişim akışı kesintisiz devam etmektedir.

Jandarmanın halkla ilişkiler kapsamın da topluma sunduğu ve güvenlik hizmetlerinde uyguladığı, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti modeli ile birlikte jandarma ile halk arasında çift yönlü bir iletişim modelinin yanında basın ajansı ve kamuyu bilgilendirme modelleri uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak burada asıl hedeflenmesi gereken mükemmel halkla ilişkiler yaklaşımı olmalıdır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. ŞİLE BÖLGESİNDE HALKLA İLİŞKİLER KAPSAMINDA YÜRÜTÜLEN TOPLUM DESTEKLİ HİZMETLERİN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI

Bu bölümde uygulamalı araştırma yapılmıştır.

3.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU

Avrupa Birliğine uyum yasaları ile birlikte ve 26 Eylül 2004 tarihinde TBMM’de kabul edilen ve 01 Haziran 2005 yılında yürürlüğe giren 5237 sayılı TCK (Türk Ceza Kanunu) , 04 Aralık 2004 tarihinde TBMM’ de kabul edilerek 01 Nisan 2005 tarihinde yürürlüğe giren 5271 sayılı CMK (Ceza Muhakemesi Kanunu), Yakalama ve Gözaltına Alma Yönetmeliğindeki değişikliklerle birlikte kolluk yetkileri ileri demokrasilerin uygulandığı ülkelerdeki gibi daraltılmıştır. Daha önce uygulanan klasik kolluk uygulamalarının ise modern çağda artık yeri olmadığı görülmüştür. Bu gelişmelere paralel olarak çok evvel ABD, Kanada başta olmak üzere diğer Avrupa ülkelerinde ve Japonya’da farklı olarak uygulanan ancak aynı ortak payda da birleşen Toplum Destekli Kolluk anlayışı ve hizmeti modelinin ülkemizde jandarmada 2009 yılından itibaren uygulamaya başladığı görülmektedir.

Dünyada ve ülkemizde güvenlik hizmeti kapsamında sunulmakta olan Toplum Destekli Kolluk uygulamaları her geçen gün daha büyük bir önem kazanmaktadır. Toplum Destekli Kolluk uygulamaları son beş yıldır Türk

jandarma teşkilatında uygulanmakta olup, araştırma jandarma teşkilatında uygulanan bu modelin toplum üzerindeki etkisinin incelenmesini konu almaktadır.

Bu çalışmada; Türk Jandarma teşkilatının halkla ilişkiler bağlamında uyguladığı güvenlik hizmetinin, son yıllarda ön plana çıkan TDGH Modeline yönelik Şile ilçesinde bir anket araştırması yapılarak incelenmiştir.

Şile İlçesinde meydana gelebilecek olaylarda, jandarmanın halkla ilişkilerinin bir parçası olan TDGH modelinin uygulanabilmesi ve böylelikle olayların engellenerek huzurlu bir toplum oluşturulması için doğruluğu yapılacak olan anketle ölçümlendirilecek varsayımlar oluşturulmuştur. Oluşturulan varsayımlar ile jandarmanın topluma vermiş olduğu “Güven”, sunmuş olduğu güvenlik hizmetinin “Hizmet Kalitesi”, halkla diyalogundaki “İletişim Becerisi” ile jandarma personelinin “Profesyonelliği” ölçümlendirilerek, varsayımlar sınanmıştır.

Birinci bölümde, Halkla ilişkiler ve jandarmanın tanımı ile jandarmada halkla ilişkilerin önemi, jandarmanın halkla ilişkilerde amaçları, jandarma personelinin halkla ilişkilerde dikkat etmesi gereken genel hususlar ile jandarmanın halkla ilişkilerde uygulayacağı genel kuralların neler olduğu hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca birinci bölümde klasik kolluk hizmetlerinden ve halkla ilişkilerden Toplum Destekli Kolluğa geçiş ele alınmış ve suçun önlenmesine yönelik stratejiler incelenmiştir.

İkinci bölümde; Toplum Destekli Kolluk kavramı ve tarihsel gelişimi, tarihsel süreç içerisinde nerelerde uygulandığı, niçin toplum destekli kolluğa ihtiyaç duyulduğu ortaya konulmuştur. Türkiye’de Toplum Destekli Kolluğun ne şekilde geliştiği ve uygulanma sürecinin hangi aşamaları olduğu ele alınmıştır. Yine Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının genel amacı ve kapsamı hakkında bilgi verilmiştir. Toplum Destekli Kolluk ile ilgili temel bilgiler verildikten sonra, Toplum Destekli uygulamaların yabancı ülkelerdeki uygulama modelleri hakkında bilgi verilerek incelenmiştir.

TDGH’leri kapsamında kolluk tarafından icra edilmekte olan faaliyetlerin neler olduğu açıklanacaktır. Ayrıca, bu bölümde halkla ilişkilere dayanan TDGH Modelinin Dört Halkla İlişkiler Kuramı modelinden Çift Yönlü Simetrik model ile örtüştürülmesi yapılmıştır.

Üçüncü bölümde ise; tez konusu ile ilgili Şile İlçe J.K.ığı bölgesinde ikamet etmekte olup, suçtan zarar gören mağdurlar örneklem olarak seçilerek bir anket araştırması yapılmıştır. Anket çalışması ile jandarmanın TDGH kriterleri olarak sayılabilecek bazı ölçütlere ne kadar uyduğu ve toplum üzerindeki yansımaları ile halkla ilişkilerde jandarmanın durumunun ne olduğunu tespit etmek amacıyla, Şile bölgesinde ikamet etmekte olan vatandaşlar üzerinde dolaysız veri toplama araçlarından anket uygulama yöntemi kullanılarak monografik bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma ile TDGH faaliyetlerinin toplum üzerindeki etkisi ve vatandaşların bu konudaki tepkileri ölçümlendirilmiştir. Anketteki sorulara verilen cevapların değerlendirmeleri ve analizleri yapılarak jandarmanın sunduğu hizmet ve uygulamalar bakımından durumları TDGH açısından ele alınmıştır.

3.2 ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Emniyet ve asayiş ile kamu düzenini tesis etmek için halkın güven, destek ve işbirliği yeterince sağlanamamakta olup, jandarmanın halkla ilişkilerinde iletişimi güçlendirerek bu durumun aşılması için neler yapılmalıdır.

Türk jandarma teşkilatında 2009 yılından itibaren uygulanan toplum destekli güvenlik hizmetinin toplum üzerinde ne gibi etkiler oluşturduğu, halkın güven ve desteğini kazanabilmek için uygulamaların yeterli olup olmadığı, bu uygulamaların halkın beklentileri doğrultusunda ne şekilde düzenlenmesi ve yenilenmesi gerektiği konularında bu zamana kadar bir araştırmanın yapılmaması önemli bir eksikliklerdir. Bu bağlamda yapılan araştırma özgün bir çalışma olup, aynı zamanda bir ilki oluşturmaktadır.

Jandarma ile halkın iletişimini güçlendirecek olan Toplum Destekli Kolluk uygulamalarının başarı performansı takip edilmeli ve halkın beklentilerine göre bu uygulamalar düzenlenmeli ve yenilenmelidir. Halkın güveni ve sempatisini kazanabilmek için bu uygulama etkin biçimde kullanılmalıdır. Bu bağlamda araştırmanın temel problemi, jandarmanın uyguladığı toplum destekli güvenlik hizmetleri halk algısında başarılı bulunuyor mu ve jandarmanın imajını olumlu yönde etkiliyor mu? Ayrıca, toplum destekli güvenlik hizmetleri uygulamaları halkın bakış açısı ile nasıl iyileştirilebilir sorusunun cevabını bulmaktır.

3.3 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Şile İlçesinde meydana gelebilecek olaylarda, jandarmanın halkla ilişkilerinin bir parçası olan Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Modelinin uygulanabilmesi ve böylelikle olayların engellenerek huzurlu bir toplum oluşturulması amacıyla;

Toplum Destekli Hizmetler halkın jandarmaya olan güvenini artırır.

Toplum Destekli Hizmetler jandarma için etkin bir halkla ilişkiler aracıdır.

Toplum Destekli Hizmetler jandarmaya olan sempatiyi artırır.

Halkın güvenini kazanarak Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti sunulabilir.

Emniyet ve Asayiş olaylarında ortaya konulan hizmetin kalitesi ile elde edilecek başarı doğru orantılıdır.

Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti verebilmek için jandarma personelinin halkla iletişiminin iyi seviyede olması gerekmektedir.

Jandarma teşkilatında personel arasındaki uzmanlaşma beraberinde profesyonelleşmeyi de getirmektedir. Profesyonelleşme ile birlikte halka sunulan hizmetin kalite standardı artmakta buna paralel olarak Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Projesinin uygulanması da kolaylaşmaktadır.

3.4 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Hipotez-1; Toplum Destekli Kolluk Hizmetlerinin başarı performansı jandarmanın halkla ilişkilerini olumlu etkiler.

Hipotez-2; Toplum Destekli Kolluk Hizmetlerinin başarı performansı jandarmanın itibarını olumlu etkiler.

3.5 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, jandarma tarafından halkla ilişkiler kapsamında icra edilen TDGHF(Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti)'nin vatandaşlar üzerindeki etkilerini, vatandaşların bu uygulamalar hakkındaki duygu ve düşüncelerini ortaya koymak ve bu faaliyetlerin jandarmanın halkla ilişkilerine katkılarını öğrenmektir.

Yapılan bu araştırmayla; Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti ile vatandaşlarımızı yanında olan ve onların katılımını sağlayan, onlarla bütünleşmiş, toplumun güvenlik taleplerine istenildiği düzeyde ve kaliteli güvenlik hizmeti sunarak cevap veren, halkla ilişkileri en üst seviyede olan, örnek bir jandarma modeli ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

3.6 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırmanın yapılmasının en önemli nedeni, elde edilecek bulguların ve sonuçların ışığında; Jandarma, hizmet sunumunda bütünün parçalarına, en

küçük kesimlere yani bireye odaklanır. Bulunulan yerin öncelikleri ve sorunları ile sosyo-kültürel yapısı, inançları, değerleri ve coğrafi özellikleri göz önünde bulundurularak görev yapılmalıdır.

Jandarmanın görev yaptığı bölgede vatandaşa karşı vermiş olduğu Toplum Destekli Güvenlik Hizmetinde; hizmetin kalitesi, toplum üzerinde oluşturduğu güven, görevinde ne kadar profesyonel olduğu ve hizmetin ifası esnasında vatandaşla olan iletişim becerisi oluşturulan örneklemeler üzerinden ölçümlenerek yapılarak analiz edilmiştir.

Toplum destekli kolluk uygulamalarının toplum üzerindeki yansımalarının ne şekilde olduğu ve bunların tekrar geri dönüşümleri ölçümlendirilerek değerlendirilmesi gerekmektedir.

Güvenlik hizmeti vatandaşın ayağına götürülmeli, birey odaklı hizmet sunulmalı ve halkla yakınlaşma ve kaynaşma sağlanmalıdır.

Toplumun isteklerine cevap verilerek onların talepleri süratle yerine getirilmeli ve böylelikle halkın kolluğun yanında yer alması sağlanmalıdır.

Vatandaşla samimi ve içten, karşılıklı güven ortamına dayalı, devamlılığı olan çift yönlü bilgi alış verişinin sağlandığı iyi bir iletişim kurulduğu takdirde, halk jandarmaya daha çabuk ve kolay ulaşabilecek ve böylelikle jandarmaya vatandaşlardan bilgi akışı da kesintisiz sağlanmış olacaktır.

Toplum Destekli Güvenlik Hizmetlerinin uygulanması noktasında, topluma sunulan hizmette diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bölgesel ve yerel anlamda işbirliği yapılarak, toplumun katılımı sağlanmalıdır.

3.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLARI

Konumu sınırlandırabilmek ve daha net örnekler verebilmek adına, Şile ilçesinde jandarmada uygulanmakta olan Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyeti ile ilgili alanlar ve uygulamalar ele alınmaktadır.

3.8 VERİ TOPLAMA ARACI

Çalışmada veri toplama aracı olarak 26 sorudan oluşan Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti isimli anket kullanılmıştır. Anket 4 alt boyuttan oluşmaktadır: Güven 8 soru, Hizmet Kalitesi 4 soru, İletişim Becerisi 5 soru ve Profesyonellik 9 soru. Anketin amacı halkın jandarmanın sunduğu güvenlik hizmetlerinden ne kadar memnun olduğunu öğrenmektir. Katılımcılar her bir soru için yanıtlarını 1 (Kesinlikle Katılmıyorum)' den 5'e kadar (kesinlikle katılıyorum) değişen likert tipi ölçekte belirtmişlerdir. Katılımcıların cevaplarının bütün sorulara verdiği yanıtların ortalaması alınarak 1 ile 5 arası değişebilen jandarmanın hizmetlerinden genel memnuniyet puanı hesaplanmıştır. Dört alt kısım içinde ayrı ayrı memnuniyet puanı hesaplanmıştır. Yüksek puanlar yüksek memnuniyeti ifade etmektedir.

3.9 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada öncelikle durum saptaması ve anket (Sormaca Tekniği) uygulaması yapılmıştır. Anketler; kantitatif (Nicel) araştırma yöntemine dayanarak, deneğin yaşı, cinsiyeti ve mesleği gibi olgusal sorular ile belirli

konularda tutum ve davranışları ölçmeye yönelik yargısal sorular 5'li Likert ölçeğe göre hazırlanmıştır. Sorular, olgusal sorulardan başlayarak yargısal sorular ile devam etmiştir. Ankette, Şile bölgesinde ortak özellikleri olanlar olarak suçtan zarar gören mağdurlar gruplandırılarak örneklem seçilmiş olup kota örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anketler denekler ile herhangi bir aracı olmadan yüz yüze görüşülmek sureti ile jandarma binasının dışında Şile merkezinde uygulanmıştır.

3.10 VERİ ANALİZİ

Öncelikli olarak frekans analizi ve çapraz tablo yapılarak katılımcıların genel olarak demografik bilgileri çıkartılmıştır. Ardından betimsel istatistik yapılarak katılımcıların bütün ankete ve alt bölümlerine verdiği yanıtların ortalaması ve standart sapması bulunarak sonuçlar grafik üzerinde gösterilmiştir. Cinsiyete göre puanların kıyaslanması için "t" testi yapılmıştır. Meslek ve yaş grubuna göre katılımcıların genel memnuniyet puanı ANOVA testi ile karşılaştırılmıştır. En son olarak ölçeğin dört alt kısmı arasındaki korelasyon hesaplanmıştır. Korelasyon değerinin +1'e yaklaşması değişkenler arasında lineer pozitif, ilişkinin -1'e yaklaşması negatif, ilişkinin sıfıra yakın bir değer çıkması ise değişkenler arasında ilişkinin olmadığını göstermektedir.

3.11 ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Şile ilçesinin toplam yerleşik nüfusu 30.218 kişi olup, bu nüfusun 13.260'ı ilçe merkezinde, 16.958 kişi ise jandarmanın sorumluluk alanındaki köylerde ikamet etmektedir. Şile ilçesinde jandarma bölgesinde 2013 yılında meydana

gelen olayların analizine baktığımızda, toplam 695 olay meydana gelmiş, meydana gelen olayların 600'ü çözümlenirken, 95'i faili meçhul kalmıştır. Bu da toplam meydana gelen olayın %87'sinin aydınlatılması, %13'ünün faili meçhul olarak kalması anlamına gelmektedir. Meydana gelen toplam olayda 724 kişi mağdur olmuş, 25 kişi ise hayatını kaybetmiştir.

Meydana gelen olayların dağılımına baktığımızda **350 Asayiş olayı** (Kişilere Karşı Suçlar; Öldürme, yaralama, cinsel taciz, tehdit, şantaj, hakaret, işkence ve eziyet, soykırım, insan üzerinde deney, orga ve doku ticareti- Malvarlığına karşı suçlar; hırsızlık, yankesicilik, kapkaç, yağma, mala zarar verme, güveni kötüye kullanma, dolandırıcılık- Topluma karşı Suçlar; Kasten yangın çıkarma, silahla ateş etme, patlayıcı madde kullanma, müstehcenlik, hayâsızca hareketler, aile düzenine karşı işlenen kötü muamele, birden çok evlilik, hileli evlenme, çevrenin kasten kirletilmesi, gürültü, imar kirliliği (kaçak yapılaşma), kara avcılığına muhalefet, orman kanununa muhalefet, mühür bozma, resmi ve özel belgede sahtecilik – Millete ve Devlete Karşı Suçlar; zimmet, rüşvet, irtikap, görevi kötüye kullanma, kolluk güçlerine direnme, iftira, suç uydurma, fikir ve sanat eserleri kanununa muhalefet, Atatürk aleyhine işlenen suçlar, toplantı ve gösteri yürüyüşü kanuna muhalefet, 6136 sayılı kanuna muhalefet, devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk), **108 Kabahatler** (Dilencilik, kumar oynama, sarhoşluk, gürültüye neden olma, rahatsız etme, tütün mamullerinin tüketilmesi, kimliği bildirmeme, silah taşıma, emre aykırı davranış, kimlik bildirme kanunundaki kabahatler, yardım toplama kanunundaki kabahatler, İlk öğretim ve eğitim kanunlarındaki kabahatler vb.), **185 Takibi gereken Olaylar** (Kazalar; iş kazaları, yüksekten düşme, kazaen yangın, iş kazası, zehirlenme, suda boğulma- Toplum olayları; Gösteri yürüyüşü, açık yer toplantısı, miting, kapalı yere toplantısı, basın açıklaması, çığ düşmesi, deprem, şüpheli ölüm, intihar, kaybolma, kayıp eşya ve mal, tek taraflı olarak meydana gelen ölümlü veya yaralamalı trafik kazaları vb.) **39 Trafik Olayı** (Ölümlü, yaralamalı, maddi hasarlı

kazalar.), **10 Organize Suç ve Kaçakçılık, 3 Göçmen Kaçakçılığı Olayı** meydana gelmiştir. 2012 yılında 668 olan olay sayısı, 2013 yılında (695) olmuştur. 2013 yılında; 1 kişi kasten öldürme, 1kişi intihar, 2 kişi trafik kazası, 1kişi iş kazası, 2 kişi şüpheli ölüm, 18 kişi denizde boğulma sonucu ölüm olayında hayatını kaybetmiştir. Hayatını kaybedenlerden 4'ü kadın, 21'i ise erkektir. Ölen kadınların; 1'i kasten öldürme, 1'i trafik kazası, 2'si denizde boğulma sonucu hayatını kaybetmiştir. Hayatını kaybeden maktullerin %16'sı kadın, %84'ü ise erkektir.

3.12 ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Şile İlçe Jandarma Komutanlığı bölgesinde ikamet etmekte olup, suçtan zarar gören mağdurlar (Cumhuriyet Savcısının talimatlarına göre meydana gelen olayda mağdur olarak resmi kayıtlara işlenen kişiler) örneklem olarak seçilerek bir anket araştırması yapılmıştır. Çalışmaya 18'İ kadın 82'si erkek olmak üzere 100 kişi katılmıştır. Katılımcıların 34'ü İşçi %34, 22'si emekli (%22, 10'u memur %10, 8'i ev hanımı %8, 6'sı öğrenci %6, 20'si esnaf %20'dir. Cinsiyet ve mesleğe göre yapılan çapraz tablo sonucu **(Bakınız: Tablo-1)** işçilerden 2 tanesi kadın %5,9 geriye kalan 32 tanesi %94,1 ise erkektir.

(Tablo- 1) Meslek Cinsiyet Çapraz Tablo

			Cinsiyet		Toplam	
			Kadın	Erkek		
MESLEK	İşçi	Sayı	2	32	34	
		Meslek İçinde Yüzdesi	5,90%	94,10%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	11,10%	39,00%	34,00%	
	Emekli	Sayı	0	22	22	
		Meslek İçinde Yüzdesi	0,00%	100,00%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	0,00%	26,80%	22,00%	
	Memur	Sayı	2	8	10	
		Meslek İçinde Yüzdesi	20,00%	80,00%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	11,10%	9,80%	10,00%	
	Ev Hanımı	Sayı	8	0	8	
		Meslek İçinde Yüzdesi	100,00%	0,00%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	44,40%	0,00%	8,00%	
	Öğrenci	Sayı	4	2	6	
		Meslek İçinde Yüzdesi	66,70%	33,30%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	22,20%	2,40%	6,00%	
	Esnaf	Sayı	2	18	20	
		Meslek İçinde Yüzdesi	10,00%	90,00%	100,00%	
		Cinsiyet İçinde Yüzdesi	11,10%	22,00%	20,00%	
	Toplam		Sayı	18	82	100
			Meslek İçinde Yüzdesi	18,00%	82,00%	100,00%
			Cinsiyet İçinde Yüzdesi	100,00%	100,00%	100,00%

Tablo 1'deki meslek-cinsiyet dağılımı üzerine yapılan ki-kare testinde de görüldüğü gibi Pearson Chi-Square değeri 27,58 buna karşılık gelen anlamlılık değeri olan p 0 bulunduğu için cinsiyet ile meslek seçimi arasında anlamlı bir ilişki vardır (Bakınız: Tablo 2). Bir başka ifadeyle, kadınlar belli bir mesleği seçmeye erkeklerden daha meyillidir.

(Tablo-2) Ki-Kare Testi Sonuçları			
	Değer	Serbestlik Derecesi	P
Pearson Chi-Square	27,589^a	5	0
Likelihood Ratio	24,208	5	0
Linear-by-Linear Association	3,527	1	0,06
Geçerli Durum Sayısı	50		

Katılımcıların 6'sı, 18-25 (%6), 24'ü 26-35 (%24), 22'si 36-45(%22), 32'si 46-55 (%32), 14 'ü 56-65(%14) ve 2'si 66-75 (%2) yaş aralığındadır (**Bakınız: Tablo-3**).

(Tablo-3) Katılımcıların Yaşı				
		Kişi Sayısı	Oran	Kümülatif Oran
Geçerli	18-25	6	6	6
	26-35	24	24	30
	36-45	22	22	52
	46-55	32	32	84
	56-65	14	14	98
	66-75	2	2	100
	Toplam	100	100	

26 sorudan oluşan toplum destekli güvenlik testi anket soruları ekte görülmektedir. Önceden de ifade edildiği gibi katılımcılar yanıtlarını 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arası değişen ölçeği kullanarak belirtmişlerdir. Her bir anket maddesinin ortalama puanı ile standart sapması hesaplanmış ve ait olduğu boyutta en yüksek ortalama puandan en düşük ortalama puana göre sıralanmıştır (Bakınız Tablo 4).

Tablo 4 : Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Puanların Sıralaması

	Ortalama	Standart Sapma
I- GÜVEN		
Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum.	4.63	0.24
Jandarma yaptığı işte hassasiyet gösteriyor.	4.59	0.26
Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum.	4.50	0.23
Jandarmaya gitmekten çekinmem.	4.45	0.22
Jandarma suçluları yakalar.	4.30	0.35
Jandarmaya yapılan başvuruların değerlendirildiğine inanıyorum.	4.27	0.33
Görevini iyi yapan Jandarma personelinin çoğunlukta olduğunu düşünüyorum.	4.19	0.30
Çevremde Jandarmanın varlığı bana güven veriyor.	4.13	0.25
II-HİZMET KALİTESİ		
Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.32	0.25
Meydana gelen olaylarda Jandarmanın görevini dört dörtlük yaptığını düşünüyorum.	4.25	0.27
Maddi-Manevi zararım yerine gelmese bile şüphelinin yakalandığını bilsem içim rahat eder.	4.18	0.23
156'nın her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.12	0.26

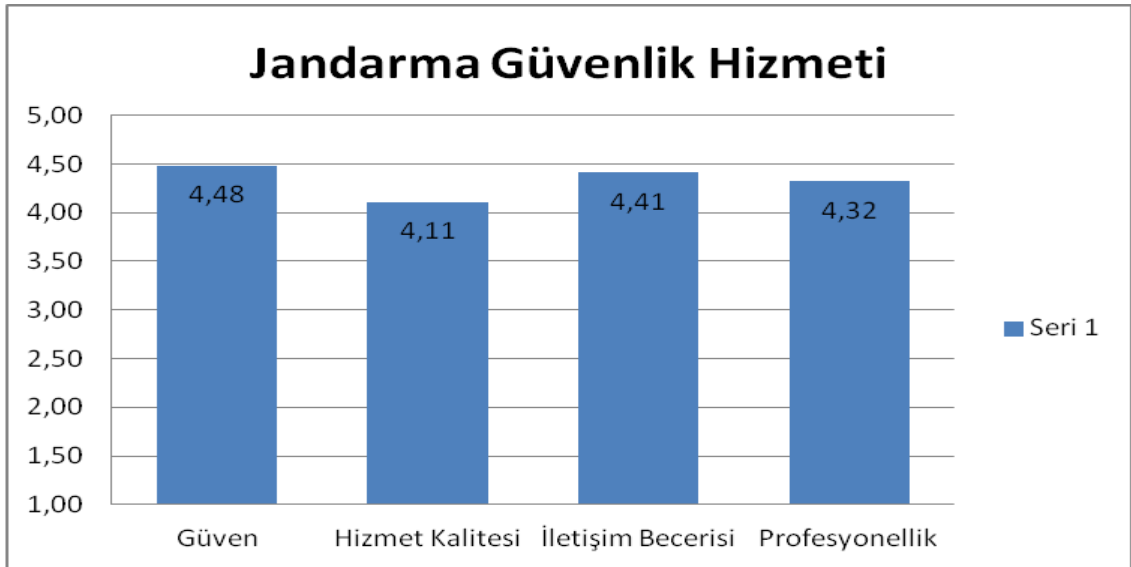
III-İLETİŞİM BECERİSİ		
Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur.	4.47	0.26
Jandarma Karakolunda müracaatım sırasında yeterince ilgilenilir.	4.45	0.27
Jandarmayla diyalog kurmak kolaydır.	4.43	0.30
Jandarma Asayiş ekibi olaydan sonraki gelişmeler hakkında sorduğum tüm sorulara cevap verir.	4.40	0.32
Olay yeri inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem.	4.39	0.33
IV-PROFESYONELLİK	Ortalama	Standart Sapma
İhtiyacım olduğunda jandarmaya hemen ulaşabilirim.	4.50	0.28
156'daki görevli sorunumla ciddiyetle ilgilenir.	4.35	0.23
Jandarma ekibi kısa zamanda olay mahalline ulaşır.	4.30	0.25
Jandarma Karakolunda kanuni süreçle ilgili bilgilendirilirim.	4.25	0.27
Kısa bir sürede 156'ya ulaşabilirim.	4.23	0.25
Jandarma Asayiş ekibi, meydana gelen olay hakkında kişisel olumlu yada olumsuz yorumda bulunmaz.	4.22	0.26
156'yı aradığımda evimin açık adresi doğru bir şekilde alınır.	4.20	0.30
156'daki görevli izlemem gereken süreçle ilgili bilgiler verir.	4.18	0.31
Jandarma Karakolundaki Jandarma personeli olayla ilgili olumlu yada olumsuz yorum yapmaz.	4.16	0.28

Tablo 4'de görüldüğü gibi güven alt-ölçeğinde “Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum”, hizmet kalitesi alt-ölçeğinde “Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum”, iletişim becerileri alt ölçeğinde Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur. Ve profesyonellik alt ölçeğinde “İhtiyacım olduğunda jandarmaya hemen ulaşabilirim” maddelerinin ortalama değerleri en yüksek bulunmuştur.

Ölçek soruları ayrı ayrı değil de 26 sorunun ortalaması incelendiğinde ortalama değer 4.33 ve standart sapmanın 0.37 olduğu bulunmuştur. Katılımcıların puanları 3,35 ile 5 arasında değişmiştir. Bu puanlar bize katılımcıların jandarmanın hizmetlerinden genel olarak memnun olduğunu göstermiştir.

Ölçeğin alt boyutları incelendiğinde katılımcıların jandarmaya olan güvenlerinin (Ortalama = 4,48), jandarmanın hizmet kalitesinin (Ortalama = 4,11), iletişim becerisinin (Ortalama = 4,41) ve profesyonelliğinin (Ortalama = 4,32) üst düzeyde buldukları bulunmuştur. **(Grafik-1)**'de de görüleceği gibi bu alt boyutlarda alınan puanlar birbirine yakındır.

(Grafik: 1) Ölçeğin Alt Boyutlarında Alınan Puanlar



(Tablo-5)'te de görüleceği gibi jandarmadan genel memnuniyet cinsiyete göre incelendiğinde; kadınlar (Ortalama = 4,31) ile erkekler (Ortalama = 4,33) arasında önemli bir fark görülmemektedir. Aradaki (0,02)' lik fark independent

samples (**t testi**) sonucuna göre istatistiksel olarak $P < 0,05$ olduğu için anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,13$, $p = 0,90$) .

(Tablo-5) Cinsiyete Göre Genel Memnuniyet					
	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Genel Puan	Kadın	18	4,316	0,39319	0,13106
	Erkek	82	4,334	0,38046	0,05942

Cinsiyete göre ölçeğin alt boyutları incelenmiş olup, ölçeğin alt boyutlarının hepsinde kadınların ve erkeklerin puanları birbirine yakındır.

(Bakınız: Grafik-2)

(Grafik-2) Ölçeğin Alt Boyutlarında Alınan Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi



Meslek gruplarına göre yapılan ANOVA testi sonucunda **(Bakınız :Tablo-6)** emeklilerin genel puanı (Ortalama = 4,45-Standart Sapma = 0,40) en yüksek bulunmuştur. Ancak, meslek grupları arasındaki puan farkları **(Tablo-7)**'de de görüleceği gibi istatistiksel olarak $p>0,05$ olduğu için anlamlı bulunmamıştır ($F = 2,10$, $p = 0,08$). Tablo 6'da emeklilerin ortalaması 4.45 ile en yüksek gözükmesine rağmen Tablo 7'deki p (anlamlılık) değeri olan 0.08 sayısı 0.05'den büyük olduğu için emeklilerin memnuniyetinin diğer meslek gruplarından istatistiksel olarak daha yüksek olduğu söylenemez.

(Tablo-6) Meslek Gruplarına Göre Genel Puanlarının İncelenmesi						
Genel Puan						
					%95 Güven Aralığı	
	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	Alt Değer	Üst Değer
İşçi	34	4,2784	0,37281	0,09042	4,0867	4,4701
Emekli	22	4,4565	0,40692	0,12269	4,1831	4,7299
Memur	10	4,3983	0,16308	0,07293	4,1958	4,6008
Ev Hanımı	8	4,3354	0,34494	0,17247	3,7866	4,8843
Öğrenci	6	3,7454	0,46564	0,26884	2,5887	4,9021
Esnaf	20	4,423	0,31554	0,09978	4,1972	4,6487
Total	100	4,3311	0,37875	0,05356	4,2234	4,4387

Jandarmanın başarı performansında gözlemlenen en önemli noktalardan birisi, öğrenciler jandarmayı diğer kitlelere göre daha az başarılı bulmaktadır. Buda göstermektedir ki, jandarmanın gençlere yönelik daha etkin halkla ilişkiler faaliyeti yapması gerekmektedir. Bu durum jandarmanın iyileştirmeye açık alanlarından birisidir.

(Tablo-7) Meslek Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları					
Genel Puan					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derececesi	Ortalama Kare	F	p (anlamlılık)
Gruplar Arası	1,356	5	0,271	2,104	0,083
Grup İçi	5,673	44	0,129		
Toplam	7,029	49			

Yaş gruplarına göre yapılan ANOVA testi sonucunda (Bakınız:Tablo-8) 56-65 yaş grubundaki bireylerin genel puanı (Ortalama = 4,50, Standart Sapma = 0,39) en yüksek bulunmuştur. Yaş arttıkça memnuniyet artarken gençlerde ise tam tersi azalmaktadır. Gençlerin memnuniyetinin artırılması için jandarmanın etkin halkla ilişkiler faaliyeti yapması gerekmektedir. Ancak yaş grupları arasındaki puan farkları p değeri 0.052, 0.05 den

matematiksel olarak az da olsa büyük olduğu için yaş grupları arasındaki fark anlamlı değildir (Bakınız Tablo 9).

(Tablo-8) Yaş Gruplarına Göre Genel Puanlarının İncelenmesi						
Genel Puan						
	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı	
					Alt Değer	Üst Değer
18-25	6	3,979	0,54521	0,31477	2,6246	5,3334
26-35	24	4,1038	0,42398	0,12239	3,8345	4,3732
36-45	22	4,3653	0,24921	0,07514	4,1979	4,5328
46-55	32	4,4681	0,30516	0,07629	4,3055	4,6307
56-65	14	4,5004	0,39439	0,14906	4,1356	4,8651
66-75	2	4,3596
Toplam	100	4,3311	0,37875	0,05356	4,2234	4,4387

(Tablo-9) Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları					
Genel Puan					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	p
Gruplar Arası	1,506	5	0,301	2,4	0,052
Grup İçi	5,523	44	0,126		
Toplam	7,029	49			

En son olarak korelasyon (ilişki) analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinin amacı iki sürekli değişken arasındaki ilişkinin derecesini belirlemektir. (**Tablo-10**)’da da görüldüğü gibi ölçeğin alt boyutları arasında doğrusal, pozitif ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. En yüksek korelasyon iletişim ile profesyonellik arasında bulunmuştur. ($r = 0,69, p < 0.01$)

(Tablo-10) Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon (İlişki) Düzeyi

	Güven	Hizmet Kalitesi	İletişim	Profesyonellik
Güven	1	0.66	0.69	0.44
Hizmet Kalitesi		1	0.44	0.52
İletişim			1	0.69
Profesyonellik				1

Anket maddelerine verilen puanların ortalamasını cinsiyet, yaş gurubu, mesleklere göre de incelemek mümkündür. Tablo 11’de kadınlar ile erkeklerin anket sorulara verdiklerini yanıtların ortalaması, Tablo 12’de yaş grubuna göre ortalama puanlar, Tablo 13’de ise mesleklere göre ortalama puanlar gösterilmiştir. Tablo 11’de görüldüğü gibi erkeklerle kadınların anket sorularının çoğunda ortalama puanları birbirine çok yakındır. Ancak “Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum” anket maddesinde kadınların puanları (4.60) erkeklerin puanlarından 0.20 fazla, “Olay yeri

inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem” sorusunda ise tam tersi erkeklerin puanları (4.50), kadınlardan (4.28) 0.22 fazla bulunmuştur.

(Tablo-11) Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Puanların Cinsiyete Göre İncelenmesi

	Kadın	Erkek
I- GÜVEN		
Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum.	4.64	4.62
Jandarma yaptığı işte hassasiyet gösteriyor.	4.56	4.62
Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum.	4.60	4.40
Jandarmaya gitmekten çekinmem.	4.44	4.46
Jandarma suçluları yakalar.	4.31	4.29
Jandarmaya yapılan başvuruların değerlendirildiğine inanıyorum.	4.24	4.30
Görevini iyi yapan Jandarma personelinin çoğunlukta olduğunu düşünüyorum.	4.18	4.20
Çevremde Jandarmanın varlığı bana güven veriyor.	4.12	4.14

II-HİZMET KALİTESİ	Kadın	Erkek
Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.30	4.34
Meydana gelen olaylarda Jandarmanın görevini dört dörtlük yaptığını düşünüyorum.	4.26	4.24
Maddi-Manevi zararım yerine gelmese bile şüphelinin yakalandığını bilsem içim rahat eder.	4.17	4.19
156'nın her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.17	4.07
III-İLETİŞİM BECERİSİ	Kadın	Erkek
Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur.	4.46	4.44
Jandarma Karakolunda müracaatım sırasında yeterince ilgilenilir.	4.43	4.47
Jandarmayla diyalog kurmak kolaydır.	4.42	4.44
Jandarma Asayiş ekibi olaydan sonraki gelişmeler hakkında sorduğum tüm sorulara cevap verir.	4.28	4.42
Olay yeri inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem.	4.28	4.50

IV-PROFESYONELLİK	Kadın	Erkek
İhtiyacım olduğunda jandarmaya hemen ulaşabilirim.	4.45	4.55
156'daki görevli sorunumla ciddiyle ilgilenir.	4.38	4.32
Jandarma ekibi kısa zamanda olay mahalline ulaşır.	4.31	4.29
Jandarma Karakolunda kanuni süreçle ilgili bilgilendirilirim.	4.22	4.28
Kısa bir sürede 156'ya ulaşabilirim.	4.20	4.26
Jandarma Asayiş ekibi, meydana gelen olay hakkında kişisel olumlu yada olumsuz yorumda bulunmaz.	4.18	4.24
156'yı aradığımda evimin açık adresi doğru bir şekilde alınır.	4.20	4.20
156'daki görevli izlemem gereken süreçle ilgili bilgiler verir.	4.17	4.19
Jandarma Karakolundaki Jandarma personeli olayla ilgili olumlu yada olumsuz yorum yapmaz.	4.15	4.17

Tablo 12'de katılımcıların anket maddelerine verdikleri yanıtların yaş gruplarına göre incelenmesi görülmektedir. Yaş gruplarındaki katılımcı sayısının azlığından dolayı gruplar birleştirilmiş olup karşımıza 18-45 yaş arası grup ile 45 yaş üstü bir grup ortaya çıkmaktadır. Cinsiyette olduğu gibi yaş grupları arasında çok fark görülmektedir. Ancak "Jandarmaya gitmekten çekinmem"

sorusuna verilen yanıtlarda 45 yaşın üzerinde olanların ortalaması (4.58), 45 yaşın altında olanların ortalamasından (4.32) 0.26 puan fark bulunmuştur.

(Tablo-12) Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre İncelenmesi

	18-45 Yaş Arası	45'in Üstü
I- GÜVEN		
Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum.	4.62	4.64
Jandarma yaptığı işte hassasiyet gösteriyor.	4.54	4.64
Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum.	4.50	4.50
Jandarmaya gitmekten çekinmem.	4.32	4.58
Jandarma suçluları yakalar.	4.30	4.30
Jandarmaya yapılan başvuruların değerlendirildiğine inanıyorum.	4.26	4.28
Görevini iyi yapan Jandarma personelinin çoğunlukta olduğunu düşünüyorum.	4.17	4.21
Çevremde Jandarmanın varlığı bana güven veriyor.	4.11	4.15

II-HİZMET KALİTESİ	18-45 Yaş Arası	45'in Üstü
Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.34	4.30
Meydana gelen olaylarda Jandarmanın görevini dört dörtlük yaptığını düşünüyorum.	4.24	4.26
Maddi-Manevi zararım yerine gelmese bile şüphelinin yakalandığını bilsem içim rahat eder.	4.14	4.22
156'nın her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.12	4.12
III-İLETİŞİM BECERİSİ	18-45 Yaş Arası	45'in Üstü
Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur.	4.46	4.44
Jandarma Karakolunda müracaatım sırasında yeterince ilgilenilir.	4.43	4.47
Jandarmayla diyalog kurmak kolaydır.	4.42	4.44
Jandarma Asayiş ekibi olaydan sonraki gelişmeler hakkında sorduğum tüm sorulara cevap verir.	4.28	4.42
Olay yeri inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem.	4.35	4.43

IV-PROFESYONELLİK	18-45 Yaş Arası	45'in Üstü
İhtiyacım olduğunda jandarmaya hemen ulaşabilirim.	4.50	4.50
156'daki görevli sorunumla ciddiyetle ilgilenir.	4.36	4.34
Jandarma ekibi kısa zamanda olay mahalline ulaşır.	4.29	4.31
Jandarma Karakolunda kanuni süreçle ilgili bilgilendirilirim.	4.27	4.23
Kısa bir sürede 156'ya ulaşabilirim.	4.21	4.25
Jandarma Asayiş ekibi, meydana gelen olay hakkında kişisel olumlu yada olumsuz yorumda bulunmaz.	4.20	4.22
156'yı aradığımda evimin açık adresi doğru bir şekilde alınır.	4.15	4.25
156'daki görevli izlemem gereken süreçle ilgili bilgiler verir.	4.17	4.19
Jandarma Karakolundaki Jandarma personeli olayla ilgili olumlu yada olumsuz yorum yapmaz.	4.17	4.15

Tablo 13'de ise katılımcıların anket maddelerine verdikleri yanıtların meslek gruplarına göre incelenmesi görülmektedir. Bir anket sorusu hariç ("Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum") meslek gruplarının ortalama puanları birbirine çok yakındır. "Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum" sorusunda çalışanlar ile

emeklilerin puanları aynı iken (4.73) öğrencilerin ortalama puanı (4.24) bu iki gruptan 0.49 puan daha düşüktür.

(Tablo-13) Katılımcıların Anket Maddelerine Verdikleri Yanıtların Meslek Gruplarına Göre İncelenmesi

	Çalışanlar	Emekliler	Öğrenciler
I- GÜVEN			
Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum.	4.73	4.73	4.24
Jandarma yaptığı işte hassasiyet gösteriyor.	4.52	4.57	4.66
Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum.	4.55	4.50	4.45
Jandarmaya gitmekten çekinmem.	4.45	4.43	4.47
Jandarma suçluları yakalar.	4.28	4.32	4.30
Jandarmaya yapılan başvuruların değerlendirildiğine inanıyorum.	4.27	4.29	4.25
Görevini iyi yapan Jandarma personelinin çoğunlukta olduğunu düşünüyorum.	4.17	4.19	4.21
Çevremde Jandarmanın varlığı bana güven veriyor.	4.15	4.13	4.11

II-HİZMET KALİTESİ	Çalışanlar	Emekliler	Öğrenciler
Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.30	4.32	4.34
Meydana gelen olaylarda Jandarmanın görevini dört dörtlük yaptığını düşünüyorum.	4.24	4.25	4.26
Maddi-Manevi zararım yerine gelmese bile şüphelinin yakalandığını bilsem içim rahat eder.	4.18	4.18	4.18
156'nın her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.	4.12	4.12	4.12
III-İLETİŞİM BECERİSİ	Çalışanlar	Emekliler	Öğrenciler
Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur.	4.45	4.47	4.43
Jandarma Karakolunda müracaatım sırasında yeterince ilgilenilir.	4.47	4.45	4.43
Jandarmayla diyalog kurmak kolaydır.	4.44	4.43	4.42
Jandarma Asayiş ekibi olaydan sonraki gelişmeler hakkında sorduğum tüm sorulara cevap verir.	4.35	4.37	4.33
Olay yeri inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem.	4.37	4.39	4.41

IV-PROFESYONELLİK	Çalışanlar	Emekliler	Öğrenciler
İhtiyacım olduğunda jandarmaya ulaşabilirim.	4.50	4.50	4.50
156'daki görevli sorunla ciddiyetle ilgilenir.	4.36	4.35	4.34
Jandarma ekibi kısa zamanda olay mahalline ulaşır.	4.25	4.30	4.35
Jandarma Karakolunda kanuni süreçle ilgili bilgilendirilirim.	4.27	4.25	4.23
Kısa bir sürede 156'ya ulaşabilirim.	4.21	4.23	4.25
Jandarma Asayiş ekibi, meydana gelen olay hakkında kişisel olumlu yada olumsuz yorumda bulunmaz.	4.20	4.21	4.22
156'yı aradığımda evimin açık adresi doğru bir şekilde alınır.	4.14	4.20	4.26
156'daki görevli izlemem gereken süreçle ilgili bilgiler verir.	4.18	4.18	4.18
Jandarma Karakolundaki Jandarma personeli olayla ilgili olumlu yada olumsuz yorum yapmaz.	4.17	4.16	4.15

Özetle, yapılan analizler sonucu katılımcıların jandarmanın hizmetlerinden memnun olduğu bulunmuştur. Memnuniyet düzeyi cinsiyet, yaş grubu ve meslek gruplarına göre değişmemektedir. Ayrıca jandarmanın hizmetinin boyutları olan güven, hizmet kalitesi, iletişim ve profesyonellik arasında anlamlı ilişki bulunmuştur.

3.13 SONUÇ

Jandarma, emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren silâhlı, askerî bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir. Bütün toplumlarda jandarma, güvenliğin ve kamu düzeninin sağlanması ve suçun önlenmesi gibi sorumlulukları ile sosyal yapının bütünleyici bir parçasıdır. Çağdaş kolluk görevi, yakalanan suçlu oranı ile değil, halkla geliştirilen ilişkilerin niteliği, halka verilen güven ve suçu önleme sorumluluğuna halkın katılımını sağlama oranı ile de değerlendirilmektedir.

Emniyet ve asayiş hizmetlerinde en önemli unsur halktır. Suç ve Terör örgütleri, ardında halk desteği olmadan uzun süre yaşayamaz. Su balık için hayat demektir. Halk da bu örgütler için, su gibi aynı anlamı ifade etmektedir. Diğer taraftan, halkın desteğini almadan, güvenlik güçleri tarafından suç örgütlerinin tespiti, teşhisi ve zararsız hale getirilmesi zorlaşır. Çünkü bu örgütler hakkında gerekli bilgi (istihbarat), yardım ve diğer destekler halktan gelecektir. Bu nedenle halk, gerek güvenlik kuvvetleri, gerekse yasadışı örgütler için bütünleşilmesi gereken en büyük hedef kitledir. Halkla bütünleşen mücadeleyi kazanır, halkla bütünleşemeyen mücadeleyi kaybeder prensibi asla unutulmamalıdır.

Jandarma teşkilatı yerine getirdiği bu zor görevin gereği olarak halkla ilişkilere büyük önem vermektedir. Bunun en somut örneği ise son yıllarda ön plana çıkardığı Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyetleridir. TDGHF'nin toplum üzerindeki etkileri araştırılmış ve bazı sonuçlara varılmıştır. Bu sonuçlar ise müteakip paragraflarda belirtilmiştir.

Jandarmanın yurt genelinde en yaygın teşkilât olduğu göz önüne alındığında; vatandaşın devlete olan güveninin güçlendirilmesinde, toplumun aydınlatılmasında ve topluma birçok konuda örnek olunması konusunda özellikle jandarma karakollarında görevli personele önemli sorumluluklar düştüğünden, bu durum TDGHF'inde çok büyük bir avantaj olarak görülmelidir.

TDGHF ile Türkiye'de güvenlik hizmetleri, toplumun katılım ve desteğini sağlamak suretiyle etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmekte, toplum-jandarma ilişkilerinin geliştirilmesi, suçla mücadelenin güçlendirilmesi ve kolluk hizmetlerinde toplumun güvenlik memnuniyetini yükseltmeye yönelik çalışmaların yaşama geçirilmesinde önemli bir yer tutmaktadır.

Toplum Destekli Kolluk görevinin tam olarak yerine getirilebilmesi için bu alanda branşlaşmaya geçilmesi şarttır. Jandarmada Toplum Destekli Kolluk görevini halen karakollarda görevli asayiş timleri yürütmektedir. Ancak jandarma da, polis teşkilatında olduğu gibi toplum destekli şube müdürlüğü çatısı altında oluşturulan ve ilçelerde görev yapmakta olan toplum destekli polisleri gibi özel kıyafetleri ile sadece Toplum Destekli Kolluk görevini icra eden kolluk personeli görevlendirilmeli ve ikiz görev verilmemelidir. Bunun için jandarmada Toplum Destekli Kolluk görevini icra edecek şekilde İlçe Jandarma Komutanlıklarında kadrolar oluşturulmalı ve İl J.K.lık larında ise Toplum Destekli Şube Müdürlüğü

kurulmalı ve bir an evvel faaliyete geçirilmelidir. Jandarmada Toplum Destekli Güvenlik Hizmetinin tam anlamıyla icra edilmesi için, Toplum Destekli Kolluğa ilçeler de kadro oluşturulması gerekmektedir. Oluşturulan kadroların sayısı, ilçelerin nüfus yoğunluğuna, turizm ve sanayi bölgesi olup olmadığına göre belirlenmelidir. J.Gn.K.İğında Harekat Başkanlığı bünyesinde yine Toplum Destekli Şube Müdürlüğü kurulmalı ve bağlı İl Jandarma Komutanlıklarındaki Toplum Destekli Şube Müdürlüklerini koordine etmelidir. Yapılacak bu uygulama, jandarmanın kurum kimliğinin toplum üzerindeki olumlu tanıtımına da katkı sağlayacaktır.

Jandarmanın halkla ilişkiler kapsamın da topluma sunduğu ve güvenlik hizmetlerinde uyguladığı, Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti modeli ile birlikte jandarma ile halk arasında çift yönlü bir iletişim modelinin yanında basın ajansı ve kamuyu bilgilendirme modelleri uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak burada asıl hedeflenmesi gereken mükemmel halkla ilişkiler yaklaşımı olmalıdır. Jandarmada uygulanacak mükemmel halkla ilişkiler yaklaşımı ile birlikte, jandarmada halkla ilişkilerden, Toplum destekli Güvenlik Hizmetine, paralelinde de Toplum Destekli Kolluğa geçiş süreci daha hızlı bir şekilde gerçekleşecektir. Sonuçta, jandarmada daha henüz yeni uygulanmaya başlayan Toplum Destekli Güvenlik Hizmetinin Mükemmel Halkla İlişkiler yaklaşımı ile birlikte uygulanması, jandarmanın halkla ilişkilerini daha da güçlendirecek ve de geliştirecektir. Jandarmada mükemmel halkla ilişkiler modeli uygulanmalıdır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde, halkın jandarmaya olan güveni %89'dur. Bu rakam ise vatandaşlarımızın büyük bir çoğunluğunun, bazı kamuoyu araştırma şirketlerinin yaptığı anketlerdeki TSK'ya olan güven ile aynı oranda güvendiği görülmekte ve bu sonuç ile de örtüşmektedir. Jandarmanın TDGH kapsamında sunduğu hizmetin kalitesinden

halk %82 oranında memnundur. Halk, jandarmanın İletişim kurmadaki becerisini %88 seviyesinde, profosyenelliğini ise %86 düzeyinde görmektedir. Elde edilen bu verilerden, TDGHF'nin devam etmesinin toplum için büyük bir önem arz ettiği sonucuna varılmaktadır. İlerleyen zamanlarda bu oranın çok daha artacağı düşünülmektedir. Ancak jandarmanın başarı performansında gözlemlenen en önemli noktalardan birisi, öğrenciler ve gençler jandarmayı diğer kitlelere göre daha az başarılı bulmaktadır. Buda göstermektedir ki, jandarmanın öğrencilere ve gençlere yönelik daha etkin halkla ilişkiler faaliyeti yapması gerekmektedir. Bu durum jandarmanın iyileştirmeye açık alanlarından birisidir.

Yukarıdaki oranlar göz önüne alındığında araştırmanın varsayımı olan “ Toplum Destekli Güvenlik Hizmetlerinin halkın jandarmaya olan güven ve sempatisini artırdığı, ayrıca jandarma için etkin bir halkla ilişkiler aracı olduğu, İyi bir Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti sunabilmek için, halkın güvenini kazanmak gerektiği, sunduğu hizmetin kalitesi standardının yüksekliği, halkla iletişimdeki başarı oranı ile personelin uzmanlaşması neticesindeki profosyenelleşmeye bağlı olarak hizmet kalite standardının artması” ispatlanmıştır. Yine bu araştırma ile Toplum Destekli Kolluk Hizmetlerinin başarı performansının jandarmanın halkla ilişkilerini olumlu etkilediği, halk arasında itibarını artırdığı ortaya konulmakta olup, araştırmanın hipotezi de ispatlanmaktadır.

Şile İlçesinin köyleri ile mahallerinde yapılan ankete göre, halk genel olarak jandarmanın halkla ilişkiler kapsamında icra ettiği Toplum Destekli Güvenlik hizmetlerinden memnundur.

Kadınlar ile erkekler jandarmanın hizmetlerinden eşit ölçüde memnundur.

Jandarmaya güvenen bireyler aynı zamanda jandarmanın profesyonel olduğunu düşünmektedirler.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

AKMAN, Nurettin, “ **Yönetimde İç Güvenlik ve Jandarma**”, Genelkurmay Basımevi, Ankara, 1991

AKTÜRK, İbrahim ve diğerleri, “ **Jandarma Taktiği**” Jandarma Okullar Komutanlığı Öğretim Başkanlığı Yayınları, Ankara, 2004

ALAÇ, Ali Erkan, “ **İnsan Hakları Bağlamında Eğiticilerin Eğitim Kursu Yayınlanmamış Eğitim Ders Notları**” TDP sunumu, EGM Eğitim daire Başkanlığı, Ankara, 2005

ASNA, Alaeddin, “**Public Relations Temel Bilgiler: Halkla İlişkiler, İletişim, Çevre İlişkileri, Bilişim, Kitlese İlişkiler, Tanıtım** ”, Der Yayınları, İstanbul, 1998

Atatürk'ün Söylev ve Demeçleri I, Türk inkılap Tarihi Enstitüsü Yayınları: 1, Ankara, 1997

ATAOL, Alpay, “ **Halkla İlişkiler, Örgütlerin Temsil Edilmesinde Kavramsal Bir Model**”, İzmir, 1991

BÜLBÜL, A.Rıdvan, “**Halkla İlişkiler ve Tanıtım**”, Nobel Yayın, Ankara, 2000

CLARKE R.V. ve ECK J.E., “**Problem Çözücüler İçin 60 Küçük Adımda Suç Analizi**” (Çev. A.Çelik vd.), Ankara Strateji Geliştirme Başkanlığı, 2007

ERDOĞAN, İrfan, “ **İletişimi Anlamak**”, 4.Baskı, Ankara, 2011

ERTEKİN, Yücel, “ **Halkla İlişkiler** “Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara,1983

GALERİ, Aytekin, “**Fiziksel Güvenlik Tedbirleri Yoluyla Suç Önleme ve Suçun Yer Değiştirmesi**”, (Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis), Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2002

GOLDSTEIN, Herman, “**Improving Policing: A Problem Oriented Approach**”, Crime&Delinquency,1979

GRUNING,J.E,Ve Hun ,T. “**Managing Public Relations , Holt , Rinehartand Winston**”, New York,1984

GRUNING, James, “**Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik**”, Rota Yayınları, İstanbul, 2005

GÜNDOĞAN, Kadir, Cihan KOÇ ve Coşkun ÖZBUDAK, “**Kolluk Görev ve Yetkileri Mevzuatı**”, Kartal Yayınevi, Ankara, 2005

GÜRÜZ, Demet, “**Halkla İlişkiler Teknikleri**”, Punto yayınları, İzmir, 1993

GÜRÜZ, Demet, “ **Halkla ilişkiler, Reklam Ajansları İşletmeciliği, ve Yönetimi**” Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları, İzmir, 1999

GÖKSEL, Ahmet, YURDAKUL, Nilay, “**Temel Halkla İlişkiler Bilgileri**” Ege Üniversitesi Yayınları, İzmir, 2002

JANDARMA OKULLAR KOMUTANLIĞI, “**Halkla İlişkiler Ders Kitabı**”, Ankara, 2007

JANDARMA OKULLAR KOMUTANLIĞI “**Halkla İlişkiler ve İletişim Jandarma Yardımcı Kitabı**” Ankara, 2012

JEFKINS, Frank, “ **Public Relations**”, 3 rd. Edition, London, 1988

KADIBEŞEGİL, Salim, “ **İtibar Yönetimi**”, 6.Baskı, Media Cat Yayınları, İstanbul, 2012

KALYON, Yeşim, “**Halkla İlişkiler ve İletişim** “ Ankara, 2012

KAVGACI, Halil İbrahim, “**Demokratik Polislik Temel Yaklaşımlar**”, Maset Matbaacılık, Ankara, 1997

KOTHER, Philip, CLARKE, Roberta, “**Marketing for Healt Care Organization**”, New Jersey, 1987

MCQUAİL, Denis - WINDAHL, Sven, “**İletişim Modelleri,-Kitle İletişim Çalışmalarında**” - İngilizce Aslından Çeviren YUMLU Konca, İmge Yayınları,İstanbul, 2010

OKAY, Aydemir ve Ayla OKAY, “**Halkla İlişkiler ve Medya**”, Mediacat Yayınları, İstanbul, 2002.

OSKAY, Ünsal, “ **İletişimin ABC’ si**” 6.Basım, Der Yayınları, İstanbul, 2011

PELTEKOĞLU, Filiz Balta, “**Halkla İlişkiler Nedir**”, Beta Basım Yayım, İstanbul, 2001

ROSS, D.Robet, “ **The Management of Public Relations Analysis and Planning External Relations**”, John Wiley& Sons, New York, 1977

RHONDA ,J. Tillman, “**The Effectiveness of Community Policing**”, Eastern Michigan University. School of Police Staff & Command., 2000

SABUNCUOĞLU, Zeyyat, “**İşletmelerde Halkla İlişkiler**”, Ezgi Kitapevi, Bursa, 2001

SAYIMER, İdil, “**Sanal Ortamda Halkla İlişkiler**”, 1.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2008

SEYHAN, Kazım, “**Polislik ve Suçun Önlenmesi**”, (Türkiye’de Devlet, Toplum ve Polis), Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2002

TARHAN, Ahmet, “**Halkla İlişkiler Modelleri, Halkla İlişkiler**”, Tablet Yayınları, Konya, 2008

TORTOP, Nuri, “**Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler**”, Ankara 1975

TORTOP, Nuri, “**Halkla İlişkiler**“, Yargı Yayınları, Ankara, 1998

TORTOP, Nuri, “**Halkla İlişkiler**”, Ankara, Yargı Yayınevi, 2003.

YURDAKUL, Nilay Başok, COŞKUN Gül, “**Teoriden Pratiğe Halkla İlişkiler Projeleri**”, Nobel Yayınları, Ankara, 2008

WILSON, J.Q. ve G.L. KELLING. Broken Windows : “**The Police and Neighborhood Safety**”, Atlantic Monthly, 249, 3, 1982.

DERGİLER

APAN, Ahmet, “**Toplum Destekli Polislik**”, Polis Dergisi, Sayı: 42, Ankara, 2004

AYDINER, Gökhan, “**Toplum Destekli Polislik Anlayışı ve Türk Polis Teşkilatında uygulanması**”, Polis Dergisi, Sayı:42, Ankara, 2004

GÜRCAN, metin, “**Stratejik İletişim Modeli ve Güvenlik Alanına Uygulanabilirliği**” Güvenlik Stratejileri Dergisi, Haziran, 2012

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, “**Güvenlik Felsefesi ve Suç Önleme Stratejileri**”, Ankara, 2012

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, “**Güvenlik Algısı ve Jandarma**”, Ankara, 2012

JANDARMA GENEL KOMUTANLIğI, “**Güvenlik Algısı ve Yönetimi**”, J.Okll.K.lığı, Ankara, 2012

KUYAKSİL, Ali, “**Elazığ Emniyet Müdürlüğü ve Zülfü Ağar Polis Okulu Müdürlüğü Halkla İlişkiler Konulu Anketten Genel Değerlendirilmesi**”, Polis Dergisi, 2000

ÖZTÜRK, Gülay, “ **Logonun Kurum Kimliği Üzerindeki etkisi**”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:9, İstanbul, 2006

TEZLER

AKSU, Mustafa, “**Toplum Destekli Polislik Organizasyonu ve Türkiye’deki Gelişmeler**”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2008

HANÇER, Süleyman, “**Toplum Destekli Polislik ve Konya Örneği**”, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2008

HIZLI, Berke, “**Emniyet Teşkilatında Halkla İlişkiler, Toplum Destekli Polislik ve Medya-Polis İlişkileri Üzerine Bir Çalışma**” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciye Üniversitesi, Kayseri, 2010

PALACI, Musa, “**Toplum Destekli Polislik Uygulaması Öncülleri ve Sonuçları**”, Yayınlanmış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze, 2008

SEYHAN, Kazım, “**Gelişmiş Ülkeler ve Türkiye uygulamasında Suç Önleme Stratejileri**”, (Yayınlanmamış ders Notları), Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2004

SİMSEK, Hüseyin; **“Toplum Destekli Polislik”**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale, 2002

YÜCE, Erkan, **“Jandarmanın halkla ilişkiler kapsamında İcra Ettiği toplumsal gelişime destek faaliyetlerinin Vatandaşlar gelişime destek faaliyetlerinin Vatandaşlar üzerindeki etkilerinin analizine ait Bir çalışma (Beypazarı/Saray ve Sincan/Akçaören Köylerinde örnek bir uygulama)”**, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Güvenlik Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara, 2006

ZEKİ, Yasin, **“Toplum Destekli Polislikte Yurttaş Odaklı Yönetim Anlayışı”**, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde, 2006

KANUNLAR, RESMİ DÖKÜMANLAR, GENELGELER VE ARAŞTIRMA

RAPORLARI

EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, **“Toplum Destekli Polislik Hizmetleri Yönetmeliği”**, Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 2009

EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, **“Toplum Destekli Polislik Hizmet Standardı ve Uygulamaları”**, Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 2006

EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ, **“ (08.07.2003 tarih B050STM0710001–93 Sayılı Genelge”**.

2803 sayılı Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Kanunu, 1983

Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği, 1983

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, “**Basın Yayın Kuruluşları İle Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Yönergesi**” JGY:57-1(A), Ankara, 2005

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, “**Jandarma Genel Komutanlığı Tarihi**” , Jandarma Okullar Komutanlığı, Ankara, 2002

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, “**JGY: 31-2 Psikolojik Harekât Yönergesi**” , Basımevi Müdürlüğü, Ankara, 2000

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, JGY 117-6, “**Suç Analizi Yardımcı Yayını**”, Ankara, 2010

JANDARMA OKULLAR KOMUTANLIĞI, “**Halkla İlişkiler**”, Ankara, 2010

JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI, HRK:3400-51-04/Halk.İlş.Tnt.ve Yyn.Ş.(363239) “**Halkla İlişkiler**”, 2004

JGY: 116-1, “**Toplumsal Gelişime Destek Faaliyetleri Uygulama Esasları Yönergesi**”, Jandarma Genel Komutanlığı Yayınları, Ankara, 2003, Toplumsal Gelişime Destek Faaliyetleri Uygulama Esasları Yönergesi, Jandarma Genel Komutanlığı Yayınları,116-1, Ankara, 2003

ÖZMEN, Fatma; ”**Demokratik Toplumlarda Suç Önleme Yaklaşımları: Toplum Yönelimli Polislik**”, 21.yy’ da Polisin Eğitimi Sempozyumu Bildirileri, Ankara, 2001

ELEKTRONİK KAYNAKÇA

<http://www.jandarma.gov.tr> Erişim tarihi(24.12.2013)

http://www.egm.gov.tr/eğitim/dergi/eski_sayı/42/çevirenler_Tamer_KURTULUŞ.html. Erişim tarihi(18.01.2014)

AREM, TC İÇİŞLERİ BAKANLIĞI , Araştırma ve Etütler Merkezi (AREM) 2008,
(http://www.arem.gov.tr/proje/ars_rapor/td_polis.htm,) Erişim tarihi:
(06.12.2014)

<http://muharipgaziler.org.tr/kibris-baris-harekati/> Erişim Tarihi: (18.02.2014)

<http://www.mynet.com/haber/guncel/bakan-yilmaz-sehit-sayisini-acikladi-1053338-1/> Erişim Tarihi: (09.03.2014)

EKLER

EK-I-(Anket Formu)

TOPLUM DESTEKLİ GÜVENLİK HİZMETİ ANKET SORULARI		EK-(I)							
Cinsiyeti : () Kadın - Erkek ()									
Mesleği : ()									
Tahsili : (Okur Yazar Değil)- (İlköğretim) - (Lise)-(Yüksekokul)- (Üniversite ve Üzeri)									
Yaşı : (18-25) (26-35) (36-45) (46-55) (56-65) (66-75)									
CEVAPLARINIZ İÇİN MADDENİN KARŞINDAKİ KUTULARA (X) İŞARETİ KOYUNUZ.					KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
I- GÜVEN									
1	1	Jandarmaya gitmekten çekinmem.							
2	2	Çevremde Jandarmanın varlığı bana güven veriyor.							
3	3	Jandarma suçluları yakalar.							
4	4	Görevini iyi yapan Jandarma personelinin çoğunlukta olduğunu düşünüyorum.							
5	5	Jandarma yaptığı işte hassasiyet gösteriyor.							
6	6	Jandarmaya yapılan başvuruların değerlendirildiğine inanıyorum.							
7	7	Jandarmanın suç ve suçlularla ilgili olan mücadelesini yeterli buluyorum.							
8	8	Jandarmanın ayırım gözetmeden herkese eşit davrandığını düşünüyorum.							
II- HİZMET KALİTESİ									
9	1	Maddi-Manevi zararım yerine gelmese bile şüphelinin yakalandığını bilsem içim rahat eder.							
10	2	156'nın her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.							
11	3	Jandarma Karakollarının her vatandaşa eşit ve standart kalitede hizmet verdiğini düşünüyorum.							
12	4	Meydana gelen olaylarda Jandarmanın görevini dört dörtlük yaptığını düşünüyorum.							

CEVAPLARINIZ İÇİN MADDENİN KARŞINDAKİ KUTULARA (X) İŞARETİ KOYUNUZ.			KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
III- İLETİŞİM BECERİSİ							
13	1	Jandarma Karakolunda müracaatım sırasında yeterince ilgilenilir.					
14	2	Olay yeri inceleme ekibi evimde bulunduğu sürece rahatsızlık hissetmem.					
15	3	Jandarma Asayiş ekibi olaydan sonraki gelişmeler hakkında sorduğum tüm sorulara cevap verir.					
16	4	Jandarmanın vatandaşa yaklaşımı nezaket ve görgü kurallarına uygundur.					
17	5	Jandarmayla diyalog kurmak kolaydır.					
IV- PROFESYONELLİK							
18	1	156'yı aradığımda evimin açık adresi doğru bir şekilde alınır.					
19	2	Kısa bir sürede 156'ya ulaşabilirim.					
20	3	156'daki görevli sorunumla ciddiyetle ilgilenir.					
21	4	İhtiyacım olduğunda Jandarmaya hemen ulaşabilirim.					
22	5	156'daki görevli izlemem gereken süreçle ilgili bilgiler verir.					
23	6	Jandarma Karakolundaki Jandarma personeli olayla ilgili olumlu yada olumsuz yorum yapmaz.					
24	7	Jandarma ekibi kısa zamanda olay mahalline ulaşır.					
25	8	Jandarma Asayiş ekibi, meydana gelen olay hakkında kişisel olumlu yada olumsuz yorumda bulunmaz.					
26	9	Jandarma Karakolunda kanuni süreçle ilgili bilgilendirilirim.					

5' Lİ ÖLÇEKTE AĞIRLIKLIL PUANLAR:

<u>ŞIKLAR</u>	<u>AĞIRLIKLIL PUANLAR</u>
KESİNLİKLE KATILİYORUM	5
KATILİYORUM	4
KARARSIZIM	3
KATILMIYORUM	2
KESİNLİKLE KATILMIYORUM	1

ÖZET

Emniyet ve asayiş görevi kapsamında, topluma güvenlik hizmeti sunan jandarma teşkilâtına güven duyulması, suçun önlenmesine yardım edeceği gibi jandarmanın saygınlık ve başarı oranını da artıracaktır. Bütün bunlar kolluk ile halk arasındaki ilişkilerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesiyle mümkün olacaktır.

Halkla iyi bir diyalog kurarak, onlarla kaynaşmak ve bütünleşmek, iletişimin kesintisiz devam etmesini sağlamak, halkın problemlerinde yanında olmak ve karşılıklı iyi niyetin devamlılığını sağlamak amacıyla yürütülen Toplum Destekli Güvenlik hizmeti faaliyetleri hakkında toplumun düşüncelerini öğrenmek amacıyla olan bu araştırmada, pozitif sonuçlar elde edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında, halkla ilişkiler kapsamında jandarmanın güvenlik hizmeti olarak uyguladığı Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti Faaliyetlerinin, icra ettiği görevine uzun dönemde olumlu yansımaları olacağı ortaya konulmaktadır.

Anahtar kelimeler:

1. Jandarma
2. Kolluk
3. Emniyet ve Asayiş
4. Toplum Destekli Güvenlik Hizmeti

ABSTRACT

With regards to safety and security, trusting to gendarmerie which offers safety service to public, will help to prevent crime as well as increasing the rate of dignity and success of gendarmerie. All of these will be possible with the improvement and development of relations between the public and police force.

Positive results were gathered during the Community Supported Security Service which was done by creating a good dialogue with public, was aimed at learning the opinions of public, regarding the integration and cohesion with the public, having continuous communication with the public and helping the public with their problems. In the light of results obtained from the research data, it has been proved that Community Supported Security Service Actions which is being serviced by gendarmerie as a security service for the public relations, will reflect positively in long term.

Key Words:

1. Gendarmerie
2. Police Force
3. Safety and Security
4. Community Supported Security Service