

Geçikli, F. ve Avcı, Ö. (2018). "Polis İmajı: İmaj Bileşenleri Üzerine Erzurum İlinde Bir Uygulama". M. Türkmen (Ed.), 6. *Uluslararası Bilim, Kültür ve Spor Kongresi*, 25-27 Nisan, ss.136-152, Lviv/Ukrayna.

## Polis İmajı: İmaj Bileşenleri Üzerine Erzurum İlinde Bir Uygulama

Fatma GEÇİKLİ<sup>1</sup>, Özkan AVCI<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Atatürk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Erzurum, TÜRKİYE

<sup>2</sup>Bartın Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Bartın, TÜRKİYE

E-Posta: [fgecikli@atauni.edu.tr](mailto:fgecikli@atauni.edu.tr)

### Öz

Bireylerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve toplumun düzen içerisinde yaşamını sürdürmesi için hukuk ilkeleri çerçevesinde güvenlik hizmeti sunmakla görevli olan polis, yaptığı görev itibariyle büyük ölçüde halkın desteğine ihtiyaç duymakta ve halkın gözünde olumlu bir imaja sahip olmak zorundadır. Bu bağlamda, bu çalışmanın amacı halkın polis ile etkileşim içinde bulunduğu belirli anları üzerinden, halkın gözünden polis imajını ölçmektir. Bu amaçla, nicel araştırma desenlerinden basit betimsel model kullanılarak, demografik bilgiler dahil olmak üzere toplam 42 sorudan oluşan bir likert tipi ölçek, Erzurum ilinde farklı demografik özelliklere sahip halk içerisinde seçilmiş olan 600 kişiye uygulanmıştır. Olumlu imaj değerlendirilmesi için 3,41 oranı (%68) eşik düzey olarak baz alındığı çalışmada, analiz sonuçları Erzurum İlinde algılanan genel polis imajının 3,75 (%75) düzeyinde olduğunu göstermektedir. Bu sonuçtan hareketle, halkın Erzurum İlinde görev yapan polisler hakkında genel anlamda olumlu bir izlenime sahip olduğu yargısına varılabilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İmaj, Polis, Polis İmajı

## Police Image: A Study on Parameters of Image in Erzurum

### Abstract

Police, whose task is to provide security guarding services following the rules of legal system in order to protect the fundamental rights and freedoms of individuals and to maintain stability in social life, seemingly needs the support of community to great extent because of job requirements and have a positive image in the public eye. In this regard, the aim of this study is to measure police image in the eye of public on the basis of conditions in which there is active public-police interaction. To this aim, through descriptive design within quantitative paradigm, a likert-scale, which covers 42 items in total, was applied to 600 people living in Erzurum, randomly selected according to demographic variation. The results of the study, in which the threshold level required to be exceeded for positive image was 3,41 (68%), showed that general police image perceived in Erzurum was 3.75 (75%). On this basis, it is apparently assumed that people's impression of police in Erzurum is very positive.

**Keywords:** Image, Police, Police Image

## Giriş

Genel olarak imaj; kişiler, kurumlar, markalar veya objeler hakkında zihinlerde oluşan imgeler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Alt kavramı olarak kurum imajı ise (Geçikli, 2012:4) insanların bir kurum hakkındaki inançları, ilişkileri ve kurumun özellikleri, yetenekleri, ürünleri, hizmetleri ile ilgili yaşanmışlıklara dayanarak oluşan izlenimler, algılar bütünüdür.

Kurum imajı; vizyon, misyon, amaç, politika gibi örgütsel unsurları tüm paydaşlara iletme konusunda bir köprü görevi görmektedir. Bu köprüye ilişkin süreçler ne kadar sağlıklı ve doğru olursa, kuruma ilişkin güvenin artması ve kurumun desteklenmesi düzeyinin de o doğrultuda artması beklenmektedir. Ayrıca doğru oluşturulmuş ve etkin yönetilen bir kurum imajı sayesinde kurumun hedef kitlelerine ulaşması kolay olmakta ve bu sayede halkla ilişkiler çalışmalarını sağlıklı yürütmenin önü açılmaktadır (Lokmanoğlu, 2015:99). Bu nedenle kurumların ana çabası, bireylerin zihninde olumlu bir imaj yaratabilmek ve bunu yükseltebilmek olmalıdır. Kurumların iyi bir imaj oluşturabilmeleri, hizmet götürdükleri vatandaşlarla iyi bir ilişki ve iletişim kurabilmelerine doğrudan yardımcı olmaktadır (İnal vd., 2006:71). Polis imajı, doğrudan kurum imajını etkilemektedir. Bu bağlamda halkın algılarından oluşan polis imajı ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü halkın güvenliğinin sağlanması için görev yapan polise önce halkın güvenmesi gerekmektedir. Polis imajı kapsamında; mesleki ve iletişim, tatmin, hizmet, güven ve empati imajı dış hedef kitlenin değerlendirdiği imaj bileşenleri içerisinde yer almaktadır.

Polis teşkilatları ile ilgili uluslararası literatür tarandığında yapılan imaj çalışmalarının 1930'lu yıllarda başladığı görülmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmalarda genel olarak halkın polise yönelik memnuniyet düzeyine odaklanılmış ve polisin toplumsal güvene olan etkileri araştırılmıştır. Örneğin Kolombiya polisine yönelik olarak yapılan bir çalışmada polisin etkili bir denetim altında olmamasının etkisi ile yolsuzluklarla ön plana çıktığı ve bu yüzden de imajının uç noktalarda olduğu tespit edilmiştir (Ruiz Vásquez, 2012). Rusya'da yapılan bir çalışmada Sovyet Rusya dönemi sonrasındaki çağdaş polisliğe yönelik Rus halkının tutumları inceleme altına alınmış ve polisin vatandaş ile iş birliği eksikliğinden kaynaklanan bir kamu güvensizliğinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda Rus polisine yönelik sadece kurumsal görüntü değişikliği çalışmalarının (yeni bir isim ve üniforma, kurum içi yer değişiklikleri gibi) olumlu polis imajı için yetersiz kaldığına değinilmiştir (Zernova, 2012). Hint polisi üzerine yapılan bir çalışmada polisin farklı birçok görevi yerine getirmesinin polis imajının ölçülmesini zorlaştırdığına değinilmiştir. Bu kapsamda polisin imajını etkileyen unsurlar olarak medyanın olumsuz tasvirleri, hükümetin polis müdahaleleri üzerindeki kontrolü, mahkemelerin ve ceza adalet sisteminin durumu, kültürel ve etik sorunlar ile kamuoyunun ve polisin bilgi düzeyinin ana rol oynadığına değinilmiştir (Sharraf, 2014). Kuzey İrlanda'nın bir bölgesinde yapılan polis imajı çalışmasında bölge sakinlerinin kendilerini polisin destekleyicisi olarak değil, aksine mağduru olarak hissettikleri ve bu durumda öncelikli olarak adil ve etkili polislik hizmetlerini gerekli gördükleri ortaya çıkmıştır (Ellison vd., 2013). Son olarak Hong Kong'da görevli polislerin medyada yer alma biçimleri üzerine yapılan bir çalışmada olumlu genel polis imajının %33,7 seviyelerinde kaldığı görülmüştür (Chan, 2015).

Türkiye ölçeğinde yapılan çalışmalar incelendiğinde ise örneğin 155 polis imdat hattı örneğinde yapılan bir polis imajı çalışmasında katılımcıların polis hizmetlerinden memnun oldukları ve polis imdat hattı ile ilgili genel izlenimlerin olumlu olduğu görülmüştür (Başarı, 2008). Kütahya İl merkezinde güvenlik hizmetlerinden yararlanan vatandaşlar arasında tesadüfi örnekleme yöntemi ile yapılan bir çalışmada polis teşkilatının mevcut yapısıyla değişime ihtiyaç duyduğu ve halkla iletişim konusunda yetersiz olduğu

değerlendirilmiştir (Yılmaz vd., 2004). Yozgat İli kapsamında yürütülen ve polisin örgüt imajının değerlendirildiği bir araştırmada mesleki, görsel ve davranışsal imajlar incelenmiş ve elde edilen ortalama sonuçlara göre genel polis imajı yüz üzerinden 61,64 olarak tespit edilmiştir (Taslak vd., 2005). Niğde’de yüz yüze görüşmek suretiyle yapılan bir çalışmada ise ankete katılanların %46’sının polise güvenmediği, polisin vatandaşa davranış biçiminin likert ölçeğine dayanan değerlendirmeye göre 2,55 değeri ile düşük olduğu ve deneklerin emniyet teşkilatını 3,06 değer ile orta düzeyde başarılı bulduğu görülmüştür (İnal vd., 2006). Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde bulunan illerde toplam 980 kişi üzerinde yapılan bir çalışmada, polis imajı üzerinde etkili olan unsurlar olarak etnik aidiyet, kişisel faktörler, polislerin kötü muamele ve hatalı davranışları gösterilmiş ve genel imajının 3,14 olarak orta seviyede olduğu tespit edilmiştir (Oğuzhan, 2011). Kayseri Erciyes Üniversitesi öğretim elemanlarının ve öğrencilerinin polis ve polislik mesleği ile ilgili algılamalarını ölçmek amacıyla yapılan bir çalışmada öğretim elemanlarının polisin tarafsız olduğuna ve görevini yaparken kendi dünya görüşünü ön plana çıkarmadığına inandığı, öğrencilerin ise polisin tarafsız olduğuna inanmadığı ve kendi dünya görüşünü görevi esnasında ön plana çıkardığını düşündüğü değerlendirilmiştir (Arslan vd., 2012:122). Erzurum İlinde yapılan bir çalışmada toplum destekli polislik kapsamında halkın polis algısının genel olarak olumlu olduğu, halkın suça karşı duyarlı olduğu ve polisle işbirliği yapmak için gönüllü olduğu tespit edilmiştir (Delice vd., 2012). İstanbul ve Rize illerinde 1508 kişi üzerinde yapılan bir polis imajı çalışmasında ise iki il arasında algısal bir farklılığın olmadığı ve emniyet teşkilatı kurum imajının yüksek düzeyde olumlu olduğu tespit edilmiştir (Lokmanoğlu, 2015:98). Bu kapsamda yapılan çalışmalarda görüldüğü üzere polis algısı ilden ilden ve yapıldığı dönemden döneme çeşitli etkenler kapsamında değişiklik göstermiştir.

Dolayısıyla günümüz polislik anlayışında halkın destek ve yardımını almadan polis birimlerinin başarılı olamayacağı görülmekte ve bu noktada polis ile halk arasında sağlıklı ilişkiler kurulmasının ve hedef kitlelerin nezdinde olumlu polis imajının sağlanmasının son derece önemli olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda günümüzde her alanda meydana gelen değişimlerin emniyet teşkilatını da etkilediği, toplumdaki sosyal gelişim ve değişimin farklı boyutlar kazanmasıyla, otorite ve otoritenin sembolü durumundaki polise karşı bakış açısının değiştiği ve klasik polislik anlayışının ötesinde, polisten beklentilerin de arttığı gözlenmektedir. Çağımız koşullarında emniyet teşkilatı, değişen ve kendini pek çok alanda yenilemek zorunda olan bir meslek görünümündedir (Yıldız vd., 2008:16). Bu doğrultuda halkın polis algısı aktif bir süreç içerisinde değişebildiği için imaj bileşenlerinin belirlenmesi ve iyi yönetilmesi gerekmektedir. Bu çalışma ile imaj bileşenleri doğrultusunda halkın genel polis algısı ölçülmeye çalışılmıştır.

## Yöntem

Araştırma kapsamında halkın belli bir andaki polisle etkileşimleri bağlamında, imaj bileşenleri doğrultusunda algılanan polis imajı ölçülmeye çalışıldığı için basit betimsel model kullanılmıştır. Araştırma evreni olarak Erzurum İli seçilmiş ve farklı demografik özelliklere sahip 600 kişi örneklem olarak belirlenmiştir.

Araştırmada polis imajını oluşturan bileşenlerin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek gibi demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığı ve genel polis imajının polisle etkileşim bağlamında (emniyete gitme durumuna göre, yapılan işleme göre, trafik cezası durumuna göre ve polis yakını olup olmamasına göre) farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu çerçevede aşağıdaki hipotezler geliştirilmiş ve bunların doğruluğu bağımsız gruplar t testi ve varyans analizleriyle sınanmıştır:

**Hipotez 1:** Polis imajı bileşenlerinin algılanan önem dereceleri, katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 2:** Polis imajı bileşenlerinin algılanan önem dereceleri, katılımcıların yaş gruplarına göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 3:** Polis imajı bileşenlerinin algılanan önem dereceleri, katılımcıların medeni durumlarına göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 4:** Polis imajı bileşenlerinin algılanan önem dereceleri, katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 5:** Polis imajı bileşenlerinin algılanan önem dereceleri, katılımcıların meslek durumlarına göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 6:** Genel polis imajının algılanan önem derecesi, katılımcıların daha önce emniyete gitme durumuna göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 7:** Genel polis imajının algılanan önem derecesi, katılımcıların polisle etkileşim nedenine göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 8:** Genel polis imajının algılanan önem derecesi, katılımcılara trafik cezası uygulanma durumuna göre farklılaşmaktadır.

**Hipotez 9:** Genel polis imajının algılanan önem derecesi, katılımcıların birinci dereceden polis yakını olması durumuna göre farklılaşmaktadır.

Yukarıda belirtilen hipotezleri test etmek için araştırma verileri, yüz yüze anket yöntemi kullanılarak elde edilmiş ve veriler SPSS 22.0 paket programında analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde önemlilik seviyesi  $p < 0,05$  değeri olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın amacına uygun anket soruları için öncelikle geniş bir literatür taraması yapılmış ve çalışmanın konusuyla ilgili kaynaklardan yararlanılarak anket formu oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özellikleri ve polisle kişisel etkileşimleri ile ilgili 10 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise polis imajının ölçümüne ilişkin 32 soru yer almaktadır. Birinci bölümden 1 soru, ikinci bölümden ise 3 soru analizler sonucunda değerlendirme dışı bırakılmıştır. Ölçekte tüm değişkenler için en olumsuz şık 1 en olumlu şık 5 olarak belirlenen 5 seçenekli Likert kullanılmıştır.

Polis imajının yorumlanmasında kullanılmak üzere ölçekteki maddelere verilebilecek tepkilerin genişliği 1 ile 5 arasında değiştiği için olası tepki genişliği toplam derece sayısına bölünerek ( $4/5=0,8$ ) aralık genişliği kullanılmış ve en alt puandan başlanarak tepki aralıkları (1.00-1.80: Kesinlikle Katılmıyorum, 1.81-2.60: Katılmıyorum, 2.61-3.40: Kararsızım, 3.41-4.20: Katılıyorum, 4.21-5.00: Kesinlikle Katılıyorum) olarak değerlendirildiğinde olumlu imaj için eşik düzey 3,41 (%68) olarak baz alınmıştır (Sever, 2016:103). Dolayısıyla imaj yorumlaması (1.00-1.80: Çok Düşük, 1.81-2.60: Düşük, 2.61-3.40: Orta, 3.41-4.20: Yüksek, 4.21-5.00: Çok Yüksek) olarak değerlendirilmiştir.

Ölçeğin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Polis imajı ölçeğinin KMO değeri (0,938) ve Bartlett testi ise 0.05 anlamlılık derecesinden düşük olduğundan ( $p=0.000$ ) analize konu olan veri setinin faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir. Faktör analizi sürecinde temel bileşenler ve varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Analiz sonucunda katılımcılar tarafından anlaşılmadığı değerlendirilen 3 soru ölçekten çıkarılmış ve toplam varyansı %60,35 olan polis imajı ölçeğinde 5 faktör elde edilmiştir. Faktörler “mesleki ve

iletişim imajı (10 soru)”, “tatmin imajı (6 soru)”, “hizmet imajı (6 soru)”, “güven imajı (4 soru)” ve “empati imajı (3 soru)” olarak adlandırılmıştır.

Soruların algılanıp algılanmadığını ve güvenilirliklerini ölçmek için ise Cronbach Alfa katsayısı dikkate alınmıştır. Cronbach Alfa değeri 0,70 ve üstü olduğu durumlarda anketin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Durmuş vd., 2013:89). Faktörlerin içsel tutarlılıklarını ölçmek üzere yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değeri; “mesleki ve iletişim imajı” için 0,889, “tatmin imajı” için 0,841, “hizmet imajı” için 0,872, “güven imajı” için 0,767, “empati imajı” için 0,844 ve “genel polis imajı” için 0,938 olarak tespit edilmiştir.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan toplam 600 kişinin %39,8’i kadın ve %60,2’i erkektir. Yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde %49,8’inin 18-28 ve %26,8’inin 29-39 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim durumları bakımından çoğunluğunun önlisans/lisans seviyesinde olduğu (lise %29,5, önlisans/lisans %52,7, lisansüstü %9,7) görülmektedir. Medeni durumları açısından ise %52,2’sinin bekâr ve 41,8’inin evli olduğu belirlenmiştir. Ankete katılanların %33,5’i öğrencilerden, %19,8’i özel sektörde çalışanlardan ve %19,3’ü kamuda çalışanlardan oluşmaktadır. Bu kapsamda ankete katılanların ayrıntılı demografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Değişken	Frekans (f)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (f)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>			<b>Mesleki Durum</b>		
<b>Kadın</b>	239	39,8	Kamu	116	19,3
<b>Erkek</b>	361	60,2	Özel Sektör	119	19,8
<b>Yaş</b>			Öğrenci	201	33,5
<b>18 - 28 Yaş Arası</b>	299	49,8	Ev Hanımı	24	4,0
<b>29 - 39 Yaş Arası</b>	161	26,8	Serbest Meslek	51	8,5
<b>40 - 50 Yaş Arası</b>	79	13,2	Emekli	29	4,8
<b>51 Yaş ve Üstü</b>	61	10,2	İşsiz	21	3,5
			Diğer	39	6,5
<b>Medeni Durum</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
<b>Bekâr</b>	313	52,2	Temel Eğitim	49	8,2
<b>Evli</b>	251	41,8	Lise	177	29,5
<b>Boşanmış</b>	24	4,0	Önlisans/Lisans	316	52,7
<b>Ayrı Yaşıyor</b>	12	2,0	Lisansüstü	58	9,7

Araştırmaya katılanların polisle etkileşimlerine ilişkin bulgular incelendiğinde %59,5’inin daha önce emniyetin herhangi bir birimine gittiği ve etkileşimin en çok hizmet alma (%15,8) ve diğer sebeplerle (%15,5) olduğu, katılımcıların %27,2’sinin ise polisle hiç etkileşime girmediği belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun birinci derece polis yakını olmadığı (%67,8) ve çok azına trafik cezasının uygulandığı (%26,2) görülmüştür. Bu kapsamda ankete katılanların ayrıntılı polisle etkileşimleri Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Polisle Etkileşimlerine İlişkin Bulgular

		Frekans (f)	Yüzde (%)
<b>Daha Önce Emniyetin Herhangi Bir Birimine Gitme Durumu</b>	Gittim	357	59,5
	Gitmedim	243	40,5
<b>Polisle En Son Hangi Nedenle Etkileşime Girildiği</b>	Hizmet Alma	95	15,8
	Şikâyet	72	12,0
	Gözaltı	33	5,5
	Trafik Kontrolü	39	6,5
	Kimlik Bildirimi	34	5,7
	Bilgi Alma	71	11,8
	Diğer	93	15,5
	Hiç Girmedim	163	27,2
<b>Daha Önce Trafik Cezası Uygulanma Durumu</b>	Uygulandı	157	26,2
	Uygulanmadı	443	73,8
<b>Birinci Derece Polis Yakını Olunup Olunmadığı</b>	Var	193	32,2
	Yok	407	67,8

Araştırmaya katılanların polis imajı ölçeğine verdikleri yanıtlara ilişkin yüzdelik dağılımlar, aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar sunulmuştur. Katılımcıların kurumsal imaj açısından önem verdikleri en önemli husus empati imajı değişkeni içerisinde yer alan “*Polislerin yaptıkları işlerin tehlikeli olduğuna inanıyorum (4,51)*” ifadesidir. Diğer önem verdikleri hususlar ise güven imajı değişkeni için “*Bir suçun mağduru olduğumda çekinmeden polis merkezine giderim (4,25)*” ifadesi, tatmin imajı değişkeni için “*Polis İmdat (155) telefonuna yaptığım ihbarların dikkate alındığına inanıyorum (3,98)*” ifadesi, hizmet imajı değişkeni için “*Polis, insanlara karşı yardımseverdir (3,95)*” ifadesi, mesleki ve iletişim imajı değişkeni için “*Polis, davranışlarıyla toplumda insanlara iyi örnek olmaktadır (3,85)*” ifadesi olarak yer almaktadır. En düşük ortalamaya sahip husus ise mesleki ve iletişim imajı içerisinde yer alan “*Polis, kendi duygularını yönetebilmektedir (3,19)*” olarak ifade edilmiştir. Bu kapsamda ankete katılanların ayrıntılı tanımlayıcı istatistikleri Tablo 3’de verilmiştir.

**Tablo 3.** Polis İmajı Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken		Cevapların Yüzdelik Dağılımı					Art.Ort.	Std. Sapma
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
e	Polis, karşısındakinin duygularını anlama	6,3	14,7	38,5	31,0	9,5	3,23	1,020



	yeteneğine sahiptir.							
	Polis, kendi duygulanımını yönetebilmektedir.	6,8	16,7	37,0	29,3	10,2	3,19	1,051
	Polis, dinleme yeteneğine sahiptir.	5,0	10,2	27,2	44,7	13,0	3,51	1,007
	Polis, etkili konuşma yeteneğine sahiptir.	5,8	13,3	31,3	35,2	14,3	3,39	1,069
	Polis, yerine getirdiği görevle ilgili kamuoyunu bilgilendirmektedir.	4,2	16,3	25,5	40,0	14,0	3,43	1,051
	Polis hizmetlerinde, hesap sorulabilirlik mekanizmasının yeterince çalıştığına inanıyorum.	5,3	11,3	32,8	34,0	16,5	3,45	1,061
	Polis, davranışlarıyla toplumda insanlara iyi örnek olmaktadır.	3,8	6,5	23,3	33,8	32,5	<b>3,85</b>	1,069
	Polis Teşkilatı, her türlü denetime açıktır.	6,2	8,3	28,7	27,8	29,0	3,65	1,160
	Polis Teşkilatı, şeffaf bir teşkilattır.	8,2	11,0	30,3	29,7	20,8	3,44	1,173
	Polisin, mesleki alan bilgisi yeterli düzeydedir.	7,3	12,0	33,3	33,5	13,8	3,35	1,088
Tatmin İmajı	Polise başvurduğumda gereken ilgiyi görüyorum.	3,3	9,5	23,0	43,3	20,8	3,69	1,011
	Polisin, yapılan ihbarlara zamanında müdahale ettiğini düşünüyorum.	5,7	12,7	23,8	40,7	17,2	3,51	1,090
	Polis, halktan kendisine gelen her türlü şikâyeti önemsemektedir.	2,7	15,3	26,5	38,0	17,5	3,52	1,033
	Polis, insanlara karşı güler yüzlüdür.	4,5	14,8	31,7	35,3	13,7	3,39	1,039
	Polisle rahat bir şekilde iletişim kurabilirim.	3,3	6,7	16,8	45,7	27,5	3,87	0,998
	Polis İmdat (155) telefonuna yaptığım ihbarların dikkate alındığına inanıyorum.	3,5	4,3	14,7	45,5	32,0	<b>3,98</b>	0,978
Hizmet İmajı	Polis, görevini yürütürken halka karşı adaletili ve tarafsız davranmaktadır.	6,3	11,3	17,7	35,7	29,0	3,70	1,183
	Polis rüşvet kabul etmez.	5,2	11,5	24,5	28,5	30,3	3,67	1,170
	Polis, yasalara kendine verdiği yetkiler çerçevesinde hareket eder.	2,3	9,0	19,8	42,5	26,3	3,82	1,000
	Polis, insanlara karşı yardımseverdir.	2,3	4,8	17,7	45,5	29,7	<b>3,95</b>	0,936
	Suçların önlenmesi konusunda polise güvenirim.	3,2	7,0	18,0	40,5	31,3	3,90	1,025
	Polis, insanların işlerini mümkün olduğu kadar hızlandırmaya ve kolaylaştırmaya çalışır.	3,7	7,5	24,0	46,3	18,5	3,69	0,978
Güven İmajı	Polisle ilgili şikâyetlerimi hiç çekinmeden bildiririm.	3,2	9,0	15,5	36,5	35,8	3,93	1,075
	Suçla mücadele için polislerle beraber gönüllü olarak çalışırım.	5,0	4,8	12,8	34,3	43,0	4,06	1,096
	Bir suçun mağduru olduğumda	1,8	3,5	10,8	36,0	47,8	<b>4,25</b>	0,913

	çekinmeden polis merkezine giderim.							
	Şahit olduğum suçları çekinmeden polise ihbar ederim.	3,0	3,2	12,5	35,3	46,0	4,18	0,975
Empati İmajı	Polislere ve yaptıkları işlere saygı duyuyorum.	2,0	1,8	5,8	32,0	58,3	4,43	0,844
	Polislerin yaptıkları işlerin zor olduğuna inanıyorum.	2,8	3,2	3,0	25,8	65,2	4,47	0,917
	Polislerin yaptıkları işlerin tehlikeli olduğuna inanıyorum.	2,0	2,3	3,3	27,0	65,3	<b>4,51</b>	0,835

Araştırmaya katılanların polis imajı değişkenlerine ve toplam ölçeğe yönelik ortalama sonuçları incelendiğinde empati imajı (4,47) en yüksek düzeyde değerlendirilirken, mesleki ve iletişim imajı (3,44) ise en düşük düzeyde değerlendirilen polis imajı değişkeni olmuştur. Genel polis imajı (3,75) olarak ise olumlu imaj için belirlenen eşik düzeyin üzerinde değerlendirme yapılmıştır. Bu kapsamda ankete katılanların ayrıntılı alt değişken ve toplam ölçeğe yönelik ortalamaları Tablo 4’de verilmiştir.

**Tablo 4.** Polis İmajı Ölçeğine İlişkin Alt Değişkenlerin Ortalamaları

	Art.Ort.	Std. Sapma
<b>Mesleki ve İletişim İmajı</b>	3,44	0,761
<b>Tatmin İmajı</b>	3,66	0,765
<b>Hizmet İmajı</b>	3,78	0,821
<b>Güven İmajı</b>	4,10	0,780
<b>Empati İmajı</b>	4,47	0,756
<b>Genel Polis İmajı</b>	3,75	0,623

Araştırmaya katılanların polis imajı ölçeğine ilişkin algılanan önem derecelerinin, demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ve varyans analizleri ile test edilmiştir. Bu kapsamda cinsiyet değişkenine yönelik yapılan t testi sonuçları Tablo 5’de belirtilmiş ve katılımcıların ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla polis imajı bileşenlerinin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “**H1**” reddedilmiştir.

**Tablo 5.** Değişkenlerin Cinsiyete Yönelik Araştırılması

	Cinsiyet	Mevcut	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık Değeri (p)
<b>Mesleki ve İletişim İmajı</b>	Kadın	239	3,42	0,72	-0,621	0,53
	Erkek	361	3,46	0,78		
<b>Tatmin İmajı</b>	Kadın	239	3,60	0,76	-1,538	0,12
	Erkek	361	3,69	0,76		
<b>Hizmet İmajı</b>	Kadın	239	3,73	0,82	-1,159	0,24
	Erkek	361	3,81	0,81		



Güven İmajı	Kadın	239	4,06	0,82	-0,881	0,37
	Erkek	361	4,12	0,75		
Empati İmajı	Kadın	239	4,44	0,81	-0,742	0,45
	Erkek	361	4,49	0,71		
Genel Polis İmajı	Kadın	239	3,72	0,64	-1,213	0,22
	Erkek	361	3,78	0,61		

Araştırmaya katılanların yaş gruplarına göre, polis imajı bileşenlerinin önem derecelerine verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma kriterleri kullanılarak yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarından Tablo 6’da belirtilen istatistiklere bakıldığında grup ortalamaları arasındaki fark; tatmin imajı, hizmet imajı ve genel polis imajı açısından anlamlı bulunmuştur. Bu kapsamda 18-28 yaş aralığında bulunan katılımcıların 40 yaş ve üstü katılımcılara nazaran tatmin imajı değerlendirmelerinin kısmen daha düşük olduğu ve ayrıca 18-28 yaş aralığında bulunan katılımcıların 40-50 yaş aralığında olan katılımcılara nazaran hizmet imajı ve genel polis imajı değerlendirmelerinin de daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu itibarla polis imajı bileşenlerinin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların yaş gruplarına göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “H2” kısmen doğrulanmıştır.

**Tablo 6.** Değişkenlerin Yaş Gruplarına Yönelik Araştırılması

	Yaş	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene Değeri (p)	Welch Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Mesleki ve İletişim İmajı	(1) 18-28	299	3,36	0,10	-	2,520	0,05
	(2) 29-39	161	3,51				
	(3) 40-50	79	3,55				
	(4) 51+	61	3,53				
Tatmin İmajı	(1) 18-28	299	3,54	0,15	-	6,091 (1-3,4)	0,00*
	(2) 29-39	161	3,70				
	(3) 40-50	79	3,84				
	(4) 51+...	61	3,88				
Hizmet İmajı	(1) 18-28	299	3,70	0,67	-	2,802 (1-3)	0,03*
	(2) 29-39	161	3,80				
	(3) 40-50	79	3,97				
	(4) 51+...	61	3,89				
Güven İmajı	(1) 18-28	299	4,12	0,03	0,68	-	-
	(2) 29-39	161	4,04				
	(3) 40-50	79	4,15				
	(4) 51+...	61	4,09				
Empati İmajı	(1) 18-28	299	4,43	0,50	-	0,855	0,46
	(2) 29-39	161	4,45				
	(3) 40-50	79	4,56				
	(4) 51+...	61	4,54				
Genel Polis	(1) 18-28	299	3,68	0,13	-	3,208	0,02*

İmajı	(2) 29-39	161	3,78			(1-3)	
	(3) 40-50	79	3,89				
	(4) 51+...	61	3,86				

\*p<0,05

Araştırmaya katılanların medeni durum gruplarına göre, polis imajı bileşenlerinin önem derecelerine verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma kriterleri kullanılarak yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarından Tablo 7’de belirtilen istatistiklere bakıldığında grup ortalamaları arasındaki fark mesleki ve iletişim imajı, tatmin imajı, hizmet imajı ve genel polis imajı açısından anlamlı bulunmuştur. Bu kapsamda bekâr katılımcıların evli katılımcılara nazaran mesleki ve iletişim imajı, tatmin imajı, hizmet imajı ve genel polis imajı değerlendirmelerinin kısmen daha düşük olduğu ve ayrıca eşlerinden boşanmış olan katılımcıların bekâr katılımcılara nazaran tatmin imajı değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu itibarla polis imajı bileşenlerinin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “H3” kısmen doğrulanmıştır.

**Tablo 7. Değişkenlerin Medeni Durumlara Yönelik Araştırılması**

	Medeni Durum	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene Değeri (p)	Welch Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
Mesleki ve İletişim İmajı	(1) Bekâr	313	3,34	0,53	-	4,553 (1-2)	0,04*
	(2) Evli	251	3,56				
	(3) Boşanmış	24	3,65				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	3,47				
Tatmin İmajı	(1) Bekâr	313	3,50	0,35	-	9,557 (1-2,3)	0,00*
	(2) Evli	251	3,81				
	(3) Boşanmış	24	3,99				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	3,65				
Hizmet İmajı	(1) Bekâr	313	3,67	0,78	-	4,857 (1-2)	0,00*
	(2) Evli	251	3,89				
	(3) Boşanmış	24	4,13				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	3,75				
Güven İmajı	(1) Bekâr	313	4,07	0,56	-	0,910	0,43
	(2) Evli	251	4,11				
	(3) Boşanmış	24	4,33				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	4,16				
Empati İmajı	(1) Bekâr	313	4,39	0,03	0,07	-	-
	(2) Evli	251	4,54				
	(3) Boşanmış	24	4,61				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	4,44				
Genel Polis İmajı	(1) Bekâr	313	3,65	0,77	-	6,695 (1-2)	0,00*
	(2) Evli	251	3,86				
	(3) Boşanmış	24	4,01				
	(4) Ayn Yaşıyor	12	3,76				

\*p<0,05

Araştırmaya katılanların eğitim gruplarına göre, polis imajı bileşenlerinin önem derecelerine verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma kriterleri kullanılarak yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarından Tablo 8’de belirtilen istatistiklere bakıldığında grup ortalamaları arasındaki fark tüm değişkenler ve genel polis imajı açısından anlamlı bulunmuştur. Bu kapsamda *üniversite eğitimi alan katılımcıların*; lise eğitimi alanlara nazaran mesleki ve iletişim imaj değerlendirmelerinin, temel eğitim alanlara nazaran tatmin imajı değerlendirmelerinin hem temel eğitim hem de lise eğitimi alanlara nazaran hizmet imajı değerlendirmelerinin ve genel anlamda temel eğitim alanlara nazaran polis imajı değerlendirmelerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca *temel eğitim alan katılımcıların*; lise ve lisansüstü eğitim alanlara nazaran güven imajı değerlendirmelerinin, lise ve üniversite eğitimi alanlara nazaran ise empati imajı değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu itibarla polis imajı bileşenlerinin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “*H4*” kabul edilmiştir.

**Tablo 8.** Değişkenlerin Eğitim Durumlarına Yönelik Araştırılması

	Eğitim Durumu	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene Değeri (p)	Welch Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
<b>Mesleki ve İletişim İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	3,55	0,95	-	3,575 (2-3)	0,01*
	(2) Lise	177	3,58				
	(3) Üniversite	316	3,36				
	(4) Lisansüstü	58	3,37				
<b>Tatmin İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	3,96	0,85	-	3,962 (1-3)	0,00*
	(2) Lise	177	3,71				
	(3) Üniversite	316	3,58				
	(4) Lisansüstü	58	3,65				
<b>Hizmet İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	3,97	0,64	-	3,034 (3-1,2)	0,02*
	(2) Lise	177	3,87				
	(3) Üniversite	316	3,69				
	(4) Lisansüstü	58	3,84				
<b>Güven İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	4,39	0,06	-	3,828 (1-2,4)	0,01*
	(2) Lise	177	4,05				
	(3) Üniversite	316	4,11				
	(4) Lisansüstü	58	3,90				
<b>Empati İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	4,69	0,02	0,01*	(1-2,3)	(Tamhane’s T2)
	(2) Lise	177	4,42				
	(3) Üniversite	316	4,47				
	(4) Lisansüstü	58	4,40				
<b>Genel Polis İmajı</b>	(1) Temel Eğitim	49	3,96	0,87	-	3,516 (1-3)	0,01*
	(2) Lise	177	3,82				
	(3) Üniversite	316	3,69				
	(4) Lisansüstü	58	3,70				

\*p<0,05

Araştırmaya katılanların meslek gruplarına göre, polis imajı bileşenlerinin önem derecelerine verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma kriterleri kullanılarak yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarından Tablo 9’da belirtilen istatistiklere bakıldığında grup ortalamaları arasındaki fark empati değişkeni hariç diğer değişkenler ve genel polis imajı açısından anlamlı bulunmuştur. Bu kapsamda *ev hanımı olan katılımcıların*; kamuda ve özel sektörde çalışanlar ile öğrenci olanlara nazaran mesleki ve iletişim imajı, tatmin imajı ve hizmet imajı değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu, güven imajı açısından da kamu ve serbest meslek alanlarında çalışanlar ile öğrenci ve işsiz olanlara nazaran değerlendirmelerinin yüksek olduğu ve son olarak ev hanımlarının genel polis imajı değerlendirmelerinin de kamu, özel sektör ve serbest meslek çalışanları ile öğrenci olanlara nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu itibarla polis imajı bileşenlerinin algılanan önem derecelerinin, katılımcıların meslek durumlarına göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden **“H5”** kısmen doğrulanmıştır.

**Tablo 9.** Değişkenlerin Meslek Durumlarına Yönelik Araştırılması

	Meslek	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene Değeri (p)	Welch Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
<b>Mesleki ve İletişim İmajı</b>	(1) Kamu	116	3,41	0,01	0,00*	(4-1,2,3)	(Tamhane’ s T2)
	(2) Özel Sektör	119	3,49				
	(3) Öğrenci	201	3,28				
	(4) Ev Hanımı	24	3,86				
	(5) Serbest Meslek	51	3,52				
	(6) Emekli	29	3,62				
	(7) İşsiz	21	3,61				
	(8) Diğer	39	3,66				
<b>Tatmin İmajı</b>	(1) Kamu	116	3,67	0,02	0,00*	(4-1,2,3)	(Tamhane’ s T2)
	(2) Özel Sektör	119	3,64				
	(3) Öğrenci	201	3,45				
	(4) Ev Hanımı	24	4,18				
	(5) Serbest Meslek	51	3,77				
	(6) Emekli	29	3,99				
	(7) İşsiz	21	3,84				
	(8) Diğer	39	3,87				
<b>Hizmet İmajı</b>	(1) Kamu	116	3,75	0,01	0,00*	(4-1,2,3)	(Tamhane’ s T2)
	(2) Özel Sektör	119	3,77				
	(3) Öğrenci	201	3,58				
	(4) Ev Hanımı	24	4,29				
	(5) Serbest Meslek	51	4,06				
	(6) Emekli	29	3,87				
	(7) İşsiz	21	3,99				
	(8) Diğer	39	4,14				
<b>Güven İmajı</b>	(1) Kamu	116	4,01	0,05	-	2,729 (4-	0,00*
	(2) Özel Sektör	119	4,29				

	(3) Öğrenci	201	4,05			1,3,5,7)	
	(4) Ev Hanımı	24	4,38				
	(5) Serbest Meslek	51	3,94				
	(6) Emekli	29	4,17				
	(7) İşsiz	21	3,80				
	(8) Diğer	39	4,18				
<b>Empati İmajı</b>	(1) Kamu	116	4,41	0,14	-	0,898	0,50
	(2) Özel Sektör	119	4,46				
	(3) Öğrenci	201	4,43				
	(4) Ev Hanımı	24	4,69				
	(5) Serbest Meslek	51	4,43				
	(6) Emekli	29	4,60				
	(7) İşsiz	21	4,61				
	(8) Diğer	39	4,59				
<b>Genel Polis İmajı</b>	(1) Kamu	116	3,72	0,00	0,00*	(4-1,2,3,5)	(Tamhane's T2)
	(2) Özel Sektör	119	3,79				
	(3) Öğrenci	201	3,60				
	(4) Ev Hanımı	24	4,17				
	(5) Serbest Meslek	51	3,84				
	(6) Emekli	29	3,93				
	(7) İşsiz	21	3,87				
	(8) Diğer	39	3,97				

\*p&lt;0,05

Araştırmaya katılanların polis imajı ölçeğine ilişkin algılanan önem derecelerinin, polisle etkileşimlerine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizleri ile test edilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların daha önce emniyetin herhangi bir birimine gitme durumlarına yönelik olarak yapılan t testi sonucu Tablo 10'da belirtilmiş ve katılımcıların genel polis imajı ortalamaları arasındaki fark ( $p=0,10>0,05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla genel polis imajının algılanan önem derecesinin, katılımcıların daha önce emniyete gitme durumlarına göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden "**H6**" reddedilmiştir.

**Tablo 10.** Katılımcıların Emniyete Gitme Durumlarına Göre Polis İmajının Araştırılması

	Cevap	Mevcut	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık Değeri (p)
<b>Genel Polis İmajı</b>	Gittim	357	3,72	0,66	-1,622	0,10
	Gitmedim	243	3,80	0,55		

Araştırmaya katılanların polisle etkileşim nedenlerine göre, genel polis imajının önem derecesine yönelik verdikleri yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için Post Hoc çoklu karşılaştırma kriterleri kullanılarak yapılan tek yönlü ANOVA sonuçlarından Tablo 11'de belirtilen istatistiklere bakıldığında grup ortalamaları arasındaki fark ( $p=0,00<0,05$ ) anlamlı bulunmuştur. Bu kapsamda daha önce gözaltına alınan katılımcıların, bilgi almak için polisle etkileşim kuranlara nazaran genel polis imajı değerlendirmelerinin

düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu itibarla genel polis imajının algılanan önem derecesinin, katılımcıların polisle etkileşim nedenine göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “H7” kabul edilmiştir.

**Tablo 11.** Katılımcıların Polisle Etkileşim Nedenlerine Göre Polis İmajının Araştırılması

	Etkileşim	Mevcut (N)	Aritmetik Ortalama	Levene Değeri (p)	F değeri	Anlamlılık değeri (p)
<b>Genel Polis İmajı</b>	(1) Hizmet Alma	95	3,79	0,15	4,019 (3-6)	0,00*
	(2) Şikâyet	72	3,62			
	(3) Gözaltı	33	3,42			
	(4) Trafik Kontrolü	39	3,54			
	(5) Kimlik Bildirim	34	3,71			
	(6) Bilgi Alma	71	3,93			
	(7) Diğer	93	3,74			
	(8) Hiç Girmedim	163	3,85			

\*p<0,05

Araştırmaya katılanlara trafik cezası uygulanıp uygulanmamasına göre genel polis imajının önem derecesine yönelik verilen yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için yapılan t testi sonucu Tablo 12’de belirtilmiş ve katılımcıların genel polis imajı ortalamaları arasındaki fark ( $p=0,10>0,05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla genel polis imajının algılanan önem derecesinin, katılımcılara trafik cezası uygulanma durumuna göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “H8” reddedilmiştir.

**Tablo 12.** Katılımcıların Trafik Cezası Durumlarına Göre Polis İmajının Araştırılması

	Cevap	Mevcut	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık Değeri (p)
<b>Genel Polis İmajı</b>	Uygulandı	157	3,68	0,61	-1,634	0,10
	Uygulanmadı	443	3,78	0,62		

Araştırmaya katılanların birinci derecen polis yakını olup olmamasına göre genel polis imajının önem derecesine yönelik verilen yanıtlar arasında bir farklılık olup olmadığını görebilmek için yapılan t testi sonucu Tablo 13’de belirtilmiş ve katılımcıların genel polis imajı ortalamaları arasındaki fark ( $p=0,28>0,05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Bu itibarla genel polis imajının algılanan önem derecesinin, katılımcıların birinci dereceden polis yakını olması durumuna göre farklılık gösterdiğine ilişkin hipotezlerden “H9” reddedilmiştir.

**Tablo 13.** Katılımcıların Polis Yakını Durumlarına Göre Polis İmajının Araştırılması

	Cevap	Mevcut	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Anlamlılık Değeri (p)
<b>Genel Polis İmajı</b>	Var	193	3,79	0,63	1,081	0,28
	Yok	407	3,73	0,61		



## Sonuç ve Tartışma

Halkın belli bir andaki polisle etkileşimleri bağlamında, algılanan polis imajının ölçülmeye çalışıldığı bu çalışmada, polis imajı bileşenlerinin önem derecelerinin neler olduğu ve bu önem derecelerinin katılımcıların demografik özelliklerine ve polisle etkileşimlerine göre değişip değişmediği incelenmiştir. Bu kapsamda araştırma hipotezlerinden *H4* ve *H7* kabul edilmiş; *H2*, *H3* ve *H5* kısmen doğrulanmış; *H1*, *H6*, *H8* ve *H9* ise reddedilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda polis imajı ölçeğine ilişkin 5 değişken belirlenmiş ve değişkenlerin algılanan önem dereceleri üzerinde yapılan analizlerde, iyi bir polis imajı için katılımcıların dikkat ettiği en önemli bileşenin; polislere saygı duyulması ve polislerin yaptıkları işlerin zor ve tehlikeli olduğunun bilinmesinden oluşan “*empati imajı*” olduğu görülmüştür. Ayrıca tüm alt değişkenlerin ve genel polis imajı ortalamasının belirlenen 3,41 eşik düzeyinden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum Erzurum İlinde görev yapan polislerin halk tarafından olumlu olarak algılandığını göstermektedir. Ayrıca araştırma sonuçları daha önce Delice ve Duman (2012) tarafından Erzurum İlinde yapılan araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Ancak çalışmada elde edilen sonuçlar farklı zaman dilimlerinde değişime uğrayabileceğinden dolayı çalışmanın bulguları uygulandığı zaman dilimi ile sınırlı kalmaktadır.

Polis imajı ölçeğine ilişkin algılanan önem derecelerinin, demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde cinsiyete göre bir farklılığın olmadığı, en olumlu polis imajı değerlendirmesini ev hanımlarının yaptığı, yaşa göre ise 40 yaş üstü katılımcıların daha olumlu polis imajı değerlendirmesi yaptığı, medeni duruma göre bekârların ve eğitim durumuna göre de üniversite eğitimi alanların diğerlerine nazaran daha düşük polis imajı değerlendirmesi yaptıkları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılanların genel polis imajına ilişkin algılanan önem derecelerinin, polisle etkileşimlerine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde ise emniyete gidilip gidilmemesinin, trafik cezası uygulanma durumunun veya polis yakınının olup olmasının yapılan imaj değerlendirmesinde herhangi bir farklılık oluşturmadığı, sadece polisle etkileşim bağlamında daha önce gözaltına alınmış olanların daha düşük polis imajı değerlendirmesi yaptıkları tespit edilmiştir.

Bu kapsamda emniyet teşkilatı personelinin, toplumun hizmetinde olması ve vatandaşın memnuniyetini temel hedef olarak görmesi, halktan aldığı destek ile toplum düzenini bozan tüm olumsuzluklara karşı mücadeleyi amaçlayan, insan merkezli çağdaş güvenlik hizmeti sunması gerekmektedir (Avcı, 2016:124). Çünkü dünyanın hiçbir yerinde, halkın güvenmediği veya desteklemediği bir kurumun sağlıklı olarak iş ve işlemlerini sürdürmesi mümkün değildir. İmaj, bireyler için olduğu gibi kurumlar için de oldukça önemli bir değerdir. Kurumların başarılı olabilmeleri, yaptıkları hizmetle toplum nezdinde kabul görmeleri ancak olumlu ve güçlü bir imaja sahip olmaları ile mümkündür. Adalet ve güvenlik olgusunun tesisine katkıda bulunan polisin, toplumsal yaşamın her kesimindeki insanlar ile iletişim içerisinde olması halkın gözündeki imajını önemli hale getirmektedir.

Sonuç olarak günlük yaşamında polis her an diğer bireylerle iletişim halinde olmaktadır. Çok farklı yaşam tarzlarından, kültürlerden, mesleklerden, cinsiyet ve yaş gruplarından bireylerle iç içedir ve bu bireyleri, grupları, toplulukları anlamaya çalışmakta, onların da kendisini anlamasını istemektedir. Evde aile fertleriyle, sokakta vatandaşla ve iş yaşamında çalıştığı arkadaşları ile çeşitli bağlam ve tarzlarda iletişim kurmaktadır. Dolayısıyla tüm bu ilişkilerinde, içinde var olduğu toplumdan bağımsız değildir (Avcı, 2016:5). Bu bağlamda kurumsal imaj kapsamında emniyet teşkilatının kapıdaki nöbetçisinden, sokaktaki devriyesine, trafik biriminden terör birimine her bir personeli kendi alanları içerisinde farklı

farklı hedef kitlelere hitap etmekte ve bu kapsamda her biriminin polis imajının korunması ve halkla ilişkilerin geliştirilmesi hususunda gayret göstermesi gerekmektedir. Dolayısıyla olumlu kurumsal imajın korunması önce polisin sunduğu hizmetin imaj bileşenleri kapsamındaki etkinliği ve verimliliği ile mümkün olmaktadır.

## KAYNAKÇA

Arslan, M. ve Olgun, A. (2012). Üniversite Öğretim Elemanları ve Öğrencilerinin Polis ve Polislik Mesleği ile İlgili Algılamaları: Erciyes Üniversitesi Örnekleme. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11(2), 107–134.

Avcı, Ö. (2016). Duygusal Zeka ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Başarır, A. (2008). 155 Polis İmdat Servisinin Kamuoyunda Polis İmajı Açısından Değerlendirilmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Chan, WWL. (2015). The Media Representations of Police Image: Research Notes on the Hong Kong's Occupy Movement. *SAGE Open*, 5(3).

Delice, M. ve Duman, A. (2012). Toplum Destekli Polislik Kapsamında Halkın Polis Algısının Ölçülmesi: Erzurum İli Örneği. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(4), 113–132.

Durmuş, B., Yurtkoru, ES. ve Çinko, M. (2013). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi. İstanbul: Beta Yayınevi.

Ellison, G., Pino, NW. ve Shirlow, P. (2013). Assessing the determinants of public confidence in the police: A case study of a post-conflict community in Northern Ireland. *Criminology and Criminal Justice*, 13(5), 552–576.

Geçikli, F. (2012). Kurum İmajı. Erzurum: Fenomen Yayınları.

İnal, ME., Gürbüz, E. ve Peşmen, M. (2006). Polis Güçlerine ve Polis Hizmetlerine Bakış Açısı Üzerine Bir Araştırma: Niğde Örneği. *Amme İdaresi Dergisi*, 39(3), 71–93.

Lokmanoğlu, E. (2015). Halkla İlişkiler Bağlamında Emniyet Teşkilatı Üzerine Bir Uygulama. *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (RTEÜ Journal of Social Sciences)*, 2, 98–111.

Oğuzhan, Y. (2011). Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Polis İmajı ve Bu İmaja Etki Eden Faktörler: Uygulamalı Bir Çalışma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ruiz Vázquez, JC. (2012). Colombian police under fire: image, corruption and controls. *An International Journal of Police Strategies & Management An International Journal* Iss, 36(3), 399–420.

Sever, NS. (2016). Ölçemediğin İtibar Senin Değildir: Bir Kurumsal İtibar Ölçüm Önerisi. Konya: Litaratürk Academia.

Sharraf, U. (2014). Improving Indian Police Image -Views from the field. *ASCI Journal of Management*, 43(2), 79–86.

Taslak, S. ve Akın, M. (2005). Örgüt İmajı Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Yozgat İli Emniyet Müdürlüğü Örneği. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(19), 263–294.

Yıldız, E., Karaaslan Aydoğdu, İ. ve Gültekin, B. (2008). Polis Adaylarının Duygusal Zekalarıyla Polislik Mesleğine İlişkin Tutumlarının İncelenmesi: Rüştü Ünsal PMYO Örneği. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 9, 15–29.

Yılmaz, A. ve Demirci, M. K. (2004). Polis-Halk İlişkilerini Vatandaşların Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11.

Zernova, M. (2012). The public image of the contemporary Russian police. An International Journal of Police Strategies & Management An International Journal Iss Policing: An International Journal, 35(2), 216–230.