

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Pamukkale Üniversitesi İletişim Bilimleri Dergisi, 2024 3(1), 57-73

Geliş Tarihi: 12.05.2024

Kabul Tarihi: 28.05.2024



## GÜVENLİK HİZMETLERİNDE KURUMSAL WEB SİTELERİNİN KULLANIM DURUMLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Musa ÇELİKKAYA<sup>1</sup>

### Özet

Günümüzde teknoloji alanında meydana gelen değişiklikler, işletmeleri ve kuruluşları iletişim alanında hızlı bir değişime itmektedir. İşletmeler, teknolojik gelişmeler ışığında, kurumsal iletişim araçlarını geliştirmekte ve güncellemektedir. Bu durum dijital devlet uygulamalarında da birtakım değişikliklere neden olmuş ve kamuya ait kurumlarda bu konuda ciddi adımlar atılmıştır. Kamuda verilen en önemli hizmetlerin başında gelen güvenlik hizmetleri, bu durumdan etkilenerek sunduğu bazı hizmetleri dijital alanda vermeye başlamıştır. Özellikle bu alanda web sitelerinin zaman ve mekân sınırlamasını ortadan kaldırması nedeniyle, kurumsal web siteleri kurumların halkla ilişkiler politikalarında kullandıkları en önemli araçlardan biridir. Yapılan bu çalışmada Türkiye’de güvenlik hizmetinin sağlanmasından sorumlu olan T.C. İçişleri Bakanlığı bünyesinde faaliyetlerine devam eden genel kolluk kuvvetleri olan Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı’na ait kurumsal web siteleri ilgili kurumların halkla ilişkiler, tanıtım ve iletişim faaliyetlerinde nasıl kullanıldıkları, kullanım durumlarının ne seviyede olduğunun tespiti amacıyla içerik analizi yöntemi ile genel bir incelemeye tabi tutulmuş ve çalışma kapsamında incelenen her üç kuruma ait web sitelerini birbirinden ayıran ciddi farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kolluk ve Güvenlik, Web Sitesi, İletişim, Halkla İlişkiler, İçerik Analizi

## A RESEARCH ON THE USE OF CORPORATE WEB SITES IN SECURITY SERVICES

### Abstract

Today, changes in the field of technology push businesses and organisations to a rapid change in the field of communication. Businesses are developing and updating their corporate communication tools in the light of technological developments. This situation has also caused some changes in digital state applications and serious steps have been taken in this regard in public institutions. Security services, which are among the most important services provided in the public sector, have been affected by this situation and have started to provide some of their services in the digital field.

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım A.B.D., E-Posta: mcelikkaya23@posta.pau.edu.tr , ORCID: 0009-0003-8436-1507

Especially in this field, corporate websites are one of the most important tools used by organisations in their public relations policies, as websites eliminate time and space limitations. In this study, the corporate websites of the General Directorate of Security, General Command of Gendarmerie and Coast Guard Command, which are the general law enforcement forces that continue their activities under the Ministry of Interior, which is responsible for the provision of security services in Turkey, have been subjected to a general examination by content analysis method in order to determine how they are used in the public relations, promotion and communication activities of the relevant institutions and what level their usage status is, and it has been determined that there are no serious differences that distinguish the websites of all three institutions examined within the scope of the study.

**Keywords** : Law Enforcement and Security, Web Site, Communication, Public Relations, Content Analysis

## GİRİŞ

Günümüz dünyasında yaşanan teknolojik gelişmeler hayatın her alanında olduğu gibi iletişim alanında da birtakım değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Meydana gelen bu gelişmeler ile kurumların, işletmelerin ve örgütlerin iletişim faaliyetleri klasik iletişim ekseninden dijital iletişim eksenine doğru bir ilerleme göstermiştir. İnternet kullanımının arttığı ve dijitalleşmenin olağanın dışında hızlı olduğu günümüzde hedef kitleleri oluşturan bireylerin göstermiş olduğu dijitalleşme hızını kurum, kuruluş ve örgütlerin de hızlı şekilde göstermeleri zorunluluk haline gelmiştir. Kitlelerine kamu hizmeti sunan kamu kurumları da bu değişim ve dönüşüme ayak uydurmaktadır. Kâr amacı gütmeyen kamu kurumlarının bu değişimdeki temel amaçlarının, kamularına yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerini daha sağlıklı yürütmek, hizmetin ifasında meydana gelebilecek olan aksamaları önlemek üzerine kurulu olduğu söylenebilir.

Ülkemizde kamu kurumlarının web site kullanımları ile ilgili süreç, Devlet Planlama Teşkilatı'nın Mayıs 2006 yılında yayınlanan e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı'nın 24.03.2005 tarihinde 2005/5 sayılı tebliğ ile Resmî Gazetede yayınlanması ile başlamıştır (Resmî Gazete, 2006). Bunu Haziran 2006 yılında Sayıştay Başkanlığı tarafından yayınlanan e-Devlete Geçişte Kamu Kurumlarının İnternet Siteleri isimli rapor takip etmiştir (Sayıştay, 2006). Tüm bu çalışmalar sonucunda ise Ağustos 2006 yılında temel amacı "kamu kurumları internet sitelerinde sunulması gereken asgari içeriğin ve sunum şekillerinin belirlenmesidir. Ortaya çıkan kılavuz kamu kurumları internet sitelerinin sağlanması gereken asgari içeriği tanımlamakta, bunun yanında bu sitelerin en geniş kitlelerce erişilebilir olması amacıyla site tasarımına dönük öneriler içermek" olan Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu 2007/4 sayılı Başbakanlık Genelgesinin 27.01.2007 tarihli ve 27416 sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yayınlanan kararlar ile kamuda e-dönüşüm başlamıştır (Resmî Gazete, 2007).

Başlayan bu e-dönüşüm süreci içerisinde kamu kurumlarına ait web sitelerinin e-dönüşüm piramidinin temelini oluşturduğu görülmektedir. İnterneti halkla ilişkiler çalışmalarında kullanan kamu kurumları, web sayfalarını kendileri için dışa açılan bir pencere gibi görürken aynı zamanda da kuruma ait birtakım bilgi ve belgelerin erişilebilir olması, basınla ilişkiler, şeffaflık ve kitleleriyle etkileşimde bulunma amacıyla kullanılmaktadır (Yaşar ve Altincik, 2018).

Bütün kamu kurumlarında olduğu gibi iç güvenliği sağlayarak kamu hizmeti veren kurumların da belirtilen amaç doğrultusunda kendilerine ait web siteleri bulunmaktadır. Belirtilen web siteleri üzerinden birtakım hizmetler sunulmaktadır. Ancak belirtilen kurumların hizmet alanlarının güvenlik olması nedeniyle sunulan hizmet bağlamında diğer kamu kurumlarına nazaran kısıtlama olduğu görülmektedir.

Yapılan bu çalışmada ülkemizde iç güvenlik hizmetinin sunulmasında genel sorumlu olan İçişleri Bakanlığına bağlı olarak emniyet ve asayiş hizmeti veren genel kolluk kuvvetleri olan Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı'na ait olan kurumsal web siteleri belirlenen kriterler açısından incelenerek, etkili olarak kullanılıp kullanılmadıkları açısından tespitler yapılmaktadır.

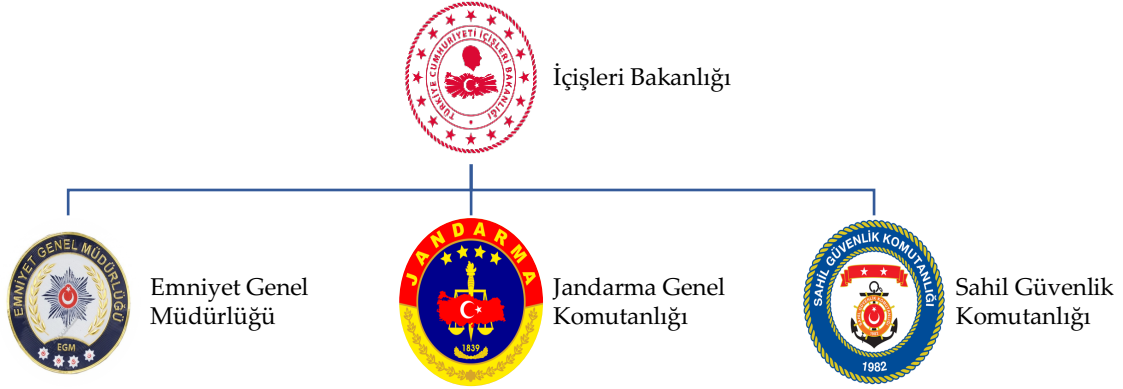
## **TÜRKİYE'DE GÜVENLİK HİZMETLERİNE GENEL BAKIŞ**

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde "Toplum yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilmesi durumu; emniyet" şeklinde ifade edilen güvenlik kavramı, en sade haliyle toplum içinde insanların korku ve tedirginlik duymadan yaşama isteklerini ifade etmektedir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere güvenlik kelimesi tek başına bireysel güvenlik olarak algılanabilmektedir. Belirtilen güvenlik durumunun ülke içerisinde yaşayan tüm insanların güven ve huzur içerisinde bir düzen dahilinde yaşamalarını sağlayan ve kamu dediğimiz toplumun düzenini temin eden daha geniş bir kavram olarak "iç güvenlik" kavramı kullanılmaktadır. Yılmaz (2012), iç güvenlik yönetimini "bir ülkenin sınırları içindeki güvenliği, bilimsel yaklaşımlarla şekillendirilmiş bir örgüt yapılandırması içinde ele alan ve yürüten çağdaş bir yönetim anlayışı" şeklinde tanımlamıştır.

Ülkemizde iç güvenlik hizmetleri, İçişleri Bakanlığı tarafından genel kolluk kuvvetleri aracılığıyla sağlanmaktadır. İçişleri Bakanlığına bağlı olarak hizmet veren genel kolluk kuvvetleri Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı'ndan oluşmaktadır.

Genel kolluk kuvvetleri görev ve sorumluluk bölgeleri kapsamında birbirinden ayrılmakta ve her biri kendi sorumluluk alanları içerisinde emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin sağlanması amacıyla görevlerini yerine getirmektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü belediye mücavir alanları içerisinde kalan bölgelerde, Jandarma Genel Komutanlığı belediye mücavir alanları dışında ve Emniyet Genel Müdürlüğünün sorumluluk alanı haricindeki bölgelerde, Sahil Güvenlik Komutanlığı ise ülke sınırları içerisinde bulunan bütün sahiller ve iç sularda emniyet ve asayişin sağlanmasından sorumludur.

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma



Şekil 1. Genel Kolluk Kuvvetlerinin Bağlılık Durumunun Şematik Gösterimi

Şekil 1 de gösterildiği üzere İçişleri Bakanlığı bünyesinde hizmetlerine devam eden genel kolluk kuvvetlerinden Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığının organik bağlılıkları ile ilgili olarak; 27 Temmuz 2016 tarihli 29783 sayılı Resmî Gazete 'de yayınlanan 668 Sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınması Gereken Tedbirler İle Bazı Kurum ve Kuruluşlara Dair Düzenleme Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile 2803 Sayılı Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Kanununun 4. maddesinde yapılan değişiklik ile Jandarma Genel Komutanlığı, 2692 sayılı Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanununun 2. maddesinde yapılan değişiklik ile de Sahil Güvenlik Komutanlığı doğrudan İçişleri Bakanlığına bağlanmış ve bu tarih itibarıyla verdikleri hizmetlerini İçişleri Bakanlığı bünyesinde vermeye devam etmektedirler.

## GÜVENLİK HİZMETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİNDE HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİNİN ÖNEMİ

İç güvenliğin sağlanmasında en önemli unsur olan emniyet ve asayişin sağlanması görevi kolluk kuvvetleri vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Bu nedenle kolluk kuvvetlerinin belirtilen görevlerini yerine getirirken yaptıkları bütün faaliyetler halkın huzur ve güveninin sağlanmasına yöneliktir. Halkın huzur ve güveninin sağlanması için icra edilen bir faaliyette halk ile iç içe olunmaması düşünülemez. Bu hususların hepsini bir bütün olarak değerlendirdiğimizde kolluk ve güvenlik uygulamalarında halkla ilişkiler faaliyetlerinin ne kadar önemli olduğu açıkça görülmektedir. Darıcı ve Akçay (2020) kolluk tarafından icra edilen ve suçun meydana gelmeden engellenmesinin hedeflendiği önleyici hizmetler kapsamında icra edilen faaliyetlerin halka doğru araç ve vasıtalarla aktarılmasının ve bunların halkı ikna etmesinin gerektiği vurgulanmıştır. Kolluk kuvvetlerinin görevleri kapsamında amaçlarına ulaşmalarında gerekli ve vazgeçilmez bir unsur olan halkla ilişkiler faaliyetleri göz önüne alındığında günümüz dijital çağının en çok kullanılan iletişim vasıtası olan internet kullanımının yeri ve önemi ortaya çıkmaktadır.

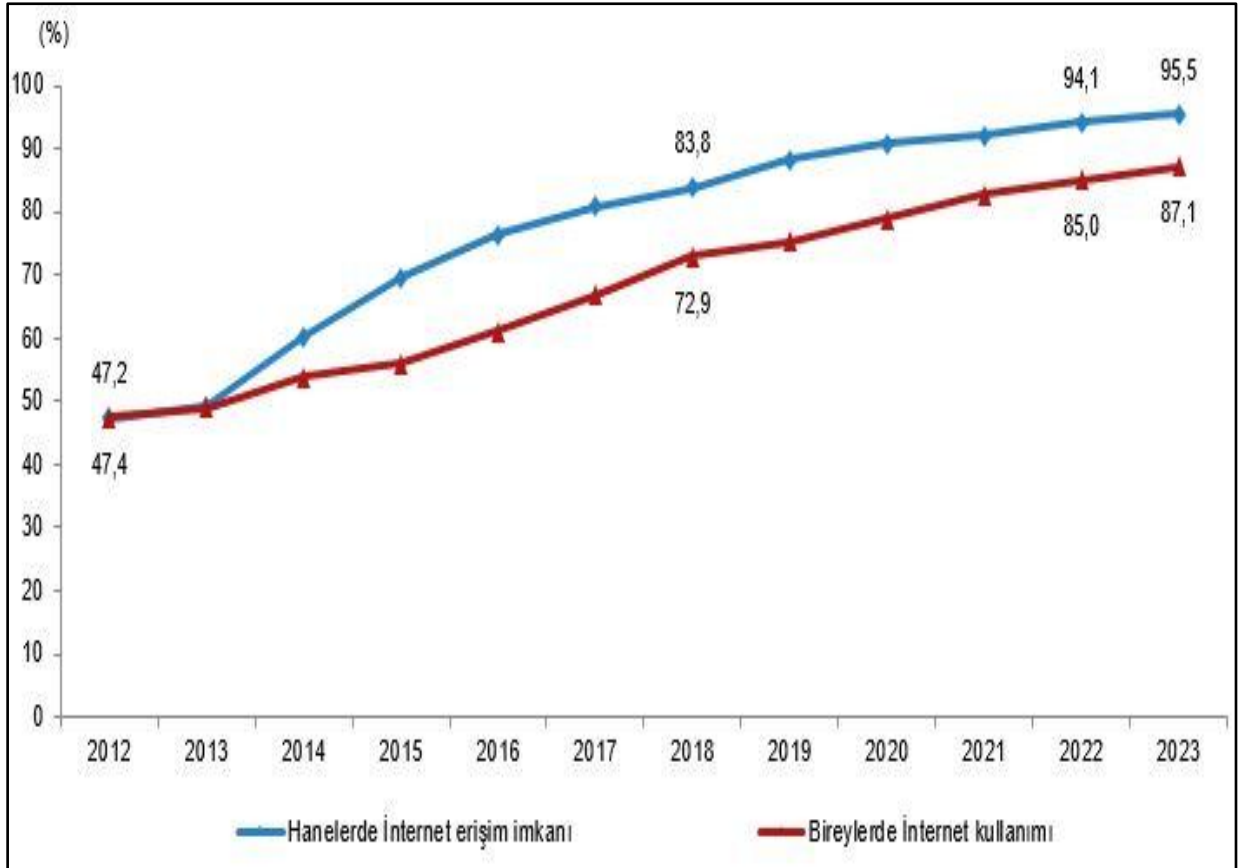
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 29 Ağustos 2023 tarihinde 49407 sayılı haber bülteninde yayınlanan Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması'na göre; 2023 yılında evden İnternete erişim imkânı olan hanelerin oranı yüzde 95,5, 16-74 yaş

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

grubundaki bireylerde internet kullanım oranı ise yüzde 87,1 olarak tespit edilmiştir. Son 12 ay içinde özel amaçla resmi makamların web sitelerini ve uygulamalarını kullanan ve İnternet üzerinden kamu hizmetlerinden yararlanan bireylerin oranı yüzde 73,9 iken kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme oranı ise yüzde 48,2 olarak tespit edilmiştir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2023).

TUİK tarafından yayınlanan araştırma incelendiğinde; kamu kuruluşlarına ait web sitelerin vatandaşlar tarafından kullanım oranında bir artış yaşandığı ve güvenlik hizmeti veren kurumlara ulaşmada da web sitesi kullanımının artış gösterdiği görülmektedir. Bu araştırma kapsamında genel bir değerlendirme yapılacak olursa günümüzde internet alt yapılı olarak hizmet veren web sitelerinin kurumların amaç ve hedefleri doğrultusunda hedef kitlelerine ulaşmalarında ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Bu nedenle ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından web sitelerinin devamlı olarak güncel tutulması ve günümüz teknoloji çağında kitleleriyle ilk teması sağlayacakları alanın web sitesi olduğu konusu unutulmamalıdır.

Şekil 2. 2012-2023 yılları arasında Hanelerde ve Bireylerde İnternet Kullanım Oranlarının Grafikselsel Gösterimi (Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023)



Kullanım Türleri	Kullanım Oranı	
	2022 (yüzde)	2023 (yüzde)
Özel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullananların oranı	68,7	73,9
Kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme	44,1	48,2
Başka taleplerde, iddialarda veya şikayetlerde bulunma (Hırsızlığı polise bildirme, yasal şikâyette bulunma, adli yardım talep etme, dava açma vb.)	4,9	5,6

Kaynak: TUİK, *Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2023 raporundan derlenmiştir.*

## KAMU KURUMLARI WEB SİTELERİNE YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Yapılan bu çalışmada alanyazın taranırken özellikle konusunu kamu kurumlarının web sitelerini oluşturan çalışmalara öncelik verilmiştir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışmaların konusunu özellikle belediyeler ve hastaneler başta olmak üzere diğer kamu kurumlarının oluşturduğu görülmektedir.

Yurdakul ve Öksüz (2007) tarafından yapılan çalışmada İzmir ilinde kurumsal web sitesine sahip olan hastaneler ve eğitim hastanelerine ait web siteleri analiz edilmiş ve güçlü bir kurum imajı oluşturulmasında bireysel ve kitlesel iletişim araçlarının içeriklerinin profesyonel olarak düzenlenmesinin ve programlanmasının başarıyı artıracığı tespit edilmiştir.

de Guzman ve Jones (2012) , Amerika Birleşik Devletleri bünyesinde faaliyet gösteren 162 büyük belediye polis teşkilatının web siteleri aracılığıyla, uygulamada olan e-uygulamalara katkıda bulunan faktörlerin tespit edilmesi amacıyla yaptıkları çalışmada, web sitesinin etkinliğinde belirleyici etkenlerin memur eğitimi ve nüfus miktarı olduğunu tespit etmişlerdir.

Bakanlıkların kurumsal web sayfaları; hedef kitlelerle diyalojik ilişkiler oluşturmada kullanımları ve diyalojik halkla ilişkilerin internet teknolojisiyle başarılı biçimde bütünleşmesi yönünden analiz edildiği ve Boztepe (2013) tarafından yapılan çalışmada en temel kamu kurumlarından olan bakanlıkların kurumsal web sayfalarının sadece hedef kitlelerin bakanlıklara ilişkin çeşitli konulara yönelik olarak bilgilendirilmesini sağlayan bir araç olarak kullanılmakta olduğu, ancak hedef kitlelerle diyaloga dayalı, karşılıklı anlayışı ve uyumu geliştirmeye yönelik olumlu ilişkilerin sağlanabilmesi amacıyla kurumsal web sayfalarından faydalanılmadığını tespit edilmiştir.

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Engin ve Eker Akgöz (2016) Türkiye'nin nüfusu yönünden en büyük 10 ilinin belediyelerinin web sitelerinin diyalogsal iletişim açısından kullanımlarına yönelik yürüttükleri çalışmalarında söz konusu belediyelere ait web sitelerinin diyalogik iletişim açısından daha etkin ve hedef kitle ile kurulan iletişim ilişkisinin sağlanmasından önemli olduğu vurgulanmıştır.

Filiz ve Kaya (2018) Türkiye'de 2018 Aralık ayına kadar hizmete alınan şehir hastanelerine ait web sitelerinin belirlenen bir kısım kriterlere göre etkinliğini ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmada web siteleri incelenen şehir hastanelerinin bazı kriterlerde ortalama puanın altında kaldıkları, tespit edilen eksikliklerin giderilmesi halinde sundukları hizmetin kalitesinin artış göstereceği ve bu durumun kurumsal imajlarına olumlu yönde etki edeceği bulgusuna ulaşmışlardır.

Yaşar ve Altıncık (2018) tarafından bakanlık web sayfaları üzerinde yapılan araştırmada bakanlıkların barındırdıkları halkla ilişkiler oranının ortaya koyulması amaçlanmış ve çalışma neticesinde bakanlıkların büyük bir kısmının web sitelerinde basın ile ilgili hususlar ile iletişim konularına önem verdikleri sonucuna ulaşılmıştır.

E-devlet sistemi üzerinden verilen hizmetlerden en fazla talep edilen 100 hizmeti gerçekleştiren ilk 20 kurum özelinde Mert (2019) tarafından yapılan ve kurumların kurum içi ve kurum dışı iletişimlerinin tespit edilmesi amacıyla yapılan araştırmada; araştırmaya konu olan kurumların web siteleri üzerinden kurumsal iletişim bağlamında kurum dışı iletişime kurum içi iletişimden daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir.

Saylam (2020) tarafından bakanlıkların, kurumsal resmî web sitelerinde bulunan e-katılım araçlarının sağladığı katılım oranının tespitine yönelik yapılan çalışmada; bakanlıkların politika bilgilendirmelerinin üst düzey seviyede olduğu ancak vatandaşın karar verme sürecine etki etmesine yönelik bir çaba görülmediği tespit edilmiştir.

Boydak ve İleri (2021) tarafından Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesinden seçilen 252 hastanenin web sitelerinin; kullanılabilirlik, erişim kalitesi, performans, güncellik, teknik altyapı ve sosyal boyut açısından belirlenen kriterlerin incelenmesine yönelik yapılan araştırmada incelenen hastane web sitelerinin güncellik, sosyal boyut, görsellik ve içerik kalitesi açısından düşük seviyede oldukları bulgularına ulaşılmıştır.

Ankara ve İstanbul büyükşehir belediyelerinin web siteleri üzerinden yaptıkları halkla ilişkiler, tanıtma ve tanıtma faaliyetleri ve sitelerinin biçimsel özellikleri açısından Paralı (2023) tarafından yapılan araştırmada; belediyelerin web sitelerinde biçimsel açıdan önemli bir fark olmadığı, tanıtma ve tanıtma faaliyetlerine yönelik yapılan araştırmada bazı hususların her iki belediyede bazı hususların ise İstanbul büyükşehir belediyesinde bulunmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan alanyazın taraması sonucu konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde görüldüğü gibi kamu kurumlarının web sitelerinin genellikle toplumu bilgilendirme amacıyla kullanıldığı, hedef kitlelerin istek ve taleplerini tam anlamıyla karşılayabilecek

durumda olmadığı ve bu nedenle kurum web sitelerinin büyük bir kısmının tam ve etkin olarak kullanılmadığı tespit edilmiştir.

## YÖNTEM

Ülkemizde güvenlik hizmetleri İçişleri Bakanlığı sorumluluğunda genel ve özel kolluk kuvvetleri vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Bu nedenle araştırmanın evrenini ülkemizde güvenlik hizmeti veren kurumlar, örneklemini ise İçişleri Bakanlığı çatısı altında genel kolluk hizmeti veren Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı oluşturmaktadır. Özel kolluk kuvvetlerinin genel kolluk kuvvetleri ile aynı yetki ve görevlere sahip olmaması nedeniyle özel kolluk kuvvetlerinin araştırma dışında tutulması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Belirtilen kurumlara ait web sitelerinin genel durumunun betimsel olarak tespit edilmesi amacıyla yapılan bu çalışmada nitel araştırma tekniklerinden olan içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca bu çalışma kapsamında belirtilen kurumların web sitelerinin etkin kullanılıp kullanılmadığının tespit edilmeye çalışılması nedeniyle her kurum için yapılacak olan tespitler sonucu elde edilecek olan verilerin sağlıklı olması için üç kuruma ait web sitelerine aynı gün saat ve zaman aralığında aynı anda erişilmek koşuluyla 06.12.2023 ve 27.12.2023 tarihlerinde erişilmiş ve her üç web sitesi içinde şartların aynı olması sağlanmıştır.

Çalışma kapsamında incelenecek web sitelerinin değerlendirilmesinde Gibson vd. (2001) tarafından yapılan "Election Campaigning On The WWW In The US and The UK: A Comparative Analysis" isimli çalışmada kullanılan web sitesi analiz yöntemi esas alınmıştır. Araştırma yapılan güvenlik hizmetleri alanının farklı bir alan olması nedeniyle kullanılan indekse bu alanın özellikleri doğrultusunda ilişkili olabilecek maddeler eklenmiş, alan ile ilgili olmadığı değerlendirilen bazı maddeler ise indeks içerisinden çıkarılmıştır. Sonuç olarak 6 ana başlıkta toplam 45 maddeden oluşan indeks kullanılarak belirtilen kurumların web siteleri üzerinde incelemeler yapılmıştır. İncelenen Web sitelerinin indeks içerisinde sıralanan maddeleri karşılamaları durumu 1, karşılamamaları durumu ise 0 ile puanlanmış ve her ana başlıktaki madde sayısı ile çarpılarak o başlıktaki karşılama durumları ile web sitelerinin özelliklerinin puan karşılığı elde edilmiştir. İçerik analizine tabi tutulan web siteleri ile ilgili bilgiler şu şekildedir.

- Emniyet Genel Müdürlüğü <https://www.egm.gov.tr/>
- Jandarma Genel Komutanlığı <https://www.jandarma.gov.tr/>
- Sahil Güvenlik Komutanlığı <https://www.sg.gov.tr/>

## ANALİZ VE BULGULAR

Araştırma kapsamında ülkemizde İçişleri Bakanlığı bünyesinde genel kolluk ve güvenlik hizmeti veren Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı kurumsal web siteleri Bilgi Sağlama, Ağ Oluşturma, Online



Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

İşlemler, Mobil Uygulamalar, Sosyal Medya Uygulamaları ve Erişim özellikleri açısından incelemeye tabi tutulmuştur.

İncelenen web sitelerinin genel görünümüne bakıldığında üç kurumunda web sitelerinin şekil ve görünüm itibarıyla birbirlerine büyük oranda benzer oldukları ve bu durumun aynı bakanlık bünyesinde olmalarından dolayı standarda yakın bir formatta ve benzer şekilde tasarlandıkları tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmada ilk adımında belirtilen web siteleri 23 alt maddeden oluşan bilgi sağlama boyutu yönünden analiz edilmiş ve yapılan analiz neticesinde Bilgi Sağlama Kriteri açısından en etkili kullanılan web sitesinin Jandarma Genel Komutanlığına ait olduğu tespit edilmiştir. Jandarma Genel Komutanlığı web sitesinin sadece Foto Galeri bölümü ile ilgili kriteri sağlamadığı, bu kriter dışında kalan diğer tüm kriterleri sağladığı tespit edilmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğü web sitesinde kurumsal kimlik ile ilgili bölüm ile İndirilebilir Logo Sekmesi ve kurumu ilgilendiren mevzuatların bulunduğu bölümün olmadığı tespit edilmiştir. Sahil Güvenlik Komutanlığı web sitesinde ise Sıkça Sorulan Sorular, Foto Galeri, Bilgi Edinme Başvuru Bölümü, Sanal Müze Uygulaması ve geçmiş yöneticilere ait bilgilerin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 69 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 58 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Bilgi Sağlama kriterinin karşılanma oranının yüzde 84 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 1-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Bilgi Sağlama Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

BİLGİ SAĞLAMA Tüm maddeler 1 puandır. Toplam Endeks ( 0-23 )	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ( <a href="https://www.egm.gov.tr/">https://www.egm.gov.tr/</a> )	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.jandarma.gov.tr/">https://www.jandarma.gov.tr/</a> )	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.sg.gov.tr/">https://www.sg.gov.tr/</a> )
Tarihçe	1	1	1
Hakkımızda	1	1	1
Kurumsal Yapı	1	1	1
Vizyon / Misyon	1	1	1
Kurum Yöneticisine Ait Bilgiler	1	1	1
Kurumsal Kimlik	0	1	1
Sıkça Sorulan Sorular (SSS)	1	1	0
Logo / Amblem İndirebilme	0	1	1
Kurum Alt Birimlerine Ait Tanıtıcı Bilgiler	1	1	1
Kurum İle İlgili Mevzuatlar	0	1	1
Kuruma Ait İstatistik Veriler	1	1	1
Kurum Raporları	0	1	1
Haberler	1	1	1
Duyurular	1	1	1
Tanıtım Filmi	1	1	1
Foto Galeri	0	0	0
Bilgi Edinme Başvuru Durumu	1	1	0
Üst Kuruma Bağlantı Linki	1	1	1
e-devlet erişim linki	1	1	1
Kurumsal Yayınlar	1	1	1
Teşkilat Şeması	1	1	1
Sanal Müze Uygulaması	1	1	0
Geçmiş Yöneticilere Ait Bilgiler	1	1	0
<b>TOPLAM</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>18</b>

Tablo 2-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Ağ Oluşturma Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

AĞ OLUŞTURMA Online İşlem Yapılabilen Bağlantı Sayısı 10+=5, 8-10=4, 8-6=3,6-4=2, 4-2=1,2-0=0	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (https://www.egm.gov.tr/)	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI (https://www.jandarma.gov.tr/)	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI (https://www.sg.gov.tr/)
Site içi Bağlantı Linki Durumu	5	5	5
Site dışı Bağlantı Linki Durumu	5	5	5
Diğer Kolluk Kuruluşlarına Bağlantı Linki	1	1	1
Üst Kurumun Diğer Bağlılarına Bağlantı Linki	1	1	1
Site içi Arama Kutusu	1	1	1
<b>TOPLAM</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

Çalışmanın ikinci adımında incelenen Ağ Oluşturma kriteri açısından yapılan analizde üç kurumun web siteleri arasında herhangi bir farkın bulunmadığı tespit edilmiştir. İncelenen 5 maddelik kriterin tamamının her üç kurum içinde aynı şekilde olmasının site tasarımlarının aynı şekilde olmasından kaynaklı olduğu değerlendirilmiştir.

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 39 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 39 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Ağ Oluşturma kriterinin karşılanma oranının yüzde 100 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 3-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Online İşlemler Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

ONLINE İŞLEMLER Online İşlem Yapılabilen Bağlantı Sayısı 10+=5, 8-10=4, 8-6=3,6-4=2, 4-2=1,2-0=0	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (https://www.egm.gov.tr/)	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI (https://www.jandarma.gov.tr/)	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI (https://www.sg.gov.tr/)
Online İhbar	1	1	1
Online İşlem Yapılabilen Bağlantı Durumu	5	5	5
Ziyaretçilerin mesaj gönderebilme imkanı	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Üçüncü adımda online işlemler ile ilgili belirlenen kriterler ele alınmıştır. Analiz sonucunda her üç kurumunda güvenlik hizmeti vermelerinden dolayı web siteleri üzerinde online ihbarda bulunulabilecek bir sekmenin olduğu tespit edilmiştir. Sahil Güvenlik Komutanlığı web sitesinde diğer iki kurumun web sitesi haricinde kuruma ait birim ve kurum emrinde görevli olan personellerin yerine getirdikleri iş ve işlemlerin yürürlükteki mevzuata aykırı hareket ettiklerini düşünen vatandaşlar tarafından kuruma şikâyet edilmelerine olanak tanıyan şikâyet sekmesinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu sekmeye diğer iki kuruma ait web sitelerinde rastlanılmamıştır. Her üç kurumda da web sitesini ziyaret eden ziyaretçilerin mesaj yazmasına olanak sağlayan herhangi bir bölüme rastlanılmamıştır.

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 21 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 18 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Online İşlemler kriterinin karşılanma oranının yüzde 85 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 4-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Mobil Uygulamalar Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

MOBİL UYGULAMALAR Tüm maddeler 1 puandır. Toplam Endeks ( 0-2 )	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ( <a href="https://www.egm.gov.tr/">https://www.egm.gov.tr/</a> )	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.jandarma.gov.tr/">https://www.jandarma.gov.tr/</a> )	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.sg.gov.tr/">https://www.sg.gov.tr/</a> )
IOS (Iphone) Uygulaması	1	0	1
Android Uygulaması	1	0	1
<b>TOPLAM</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Web sitelerinin analizi yapılan üç kuruma ait mobil uygulamalar ile ilgili olarak yapılan analizde Jandarma Genel Komutanlığına ait doğrudan kurum adına hazırlanmış bir mobil uygulamanın bulunmadığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın ise adında Google Play Store ve App Store isimli mobil uygulama mağazalarından indirilebilen mobil uygulamalarının bulunduğu tespit edilmiştir. Sahil Güvenlik Komutanlığının uygulama ile ilgili paylaşımını ana sayfası üzerinden, Emniyet Genel Müdürlüğünün ise İşlemler menüsü altında EGM Mobil sekmesi altında paylaştığı görülmüştür.

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 6 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 4 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Mobil Uygulamalar kriterinin karşılanma oranının yüzde 66 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 5-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Sosyal Medya Uygulamaları Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

SOSYAL MEDYA UYGULAMALARI Tüm maddeler 1 puandır. Toplam Endeks ( 0-4 )	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ( <a href="https://www.egm.gov.tr/">https://www.egm.gov.tr/</a> )	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.jandarma.gov.tr/">https://www.jandarma.gov.tr/</a> )	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.sg.gov.tr/">https://www.sg.gov.tr/</a> )
Facebook	1	1	1
Twitter	1	1	1
Instagram	1	1	1
Youtube	1	1	1
<b>TOPLAM</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Günümüz şartlarında iletişim alanında büyük öneme sahip olan sosyal medya uygulamalarının güvenlik alanında hizmet veren kolluk kuvvetleri tarafından da etkin şekilde kullanıldığı, her türlü tanıtım ve iletişim faaliyetlerinde ön planda olduğu görülmektedir. Kurumların web siteleri üzerinden sosyal medya uygulamalarına yönelik olarak yapılan analiz neticesinde her üç kurumunda sosyal medya platformlarında kurumsal sosyal medya hesaplarının bulunduğu ve web siteleri üzerinde "Bizi Takip Edin" bölümünde sosyal medya hesaplarına erişim linklerine yer verdikleri tespit edilmiştir.

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 12 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 12 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Sosyal Medya Uygulamaları kriterinin karşılanma oranının yüzde 100 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Tablo 6-Kolluk Kuvvetleri Web Sitelerinin Erişim Kriteri Açısından Analiz Edilmesi

ERİŞİM Tüm maddeler 1 puandır. Toplam Endeks ( 0-8 )	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ ( <a href="https://www.egm.gov.tr/">https://www.egm.gov.tr/</a> )	JANDARMA GENEL KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.jandarma.gov.tr/">https://www.jandarma.gov.tr/</a> )	SAHİL GÜVENLİK KOMUTANLIĞI ( <a href="https://www.sg.gov.tr/">https://www.sg.gov.tr/</a> )
Sitenin Güncel Olması	1	1	1
Sitenin Hızlı Yüklenmesi (5 sn)	1	1	1
Kullanılan Dilin Anlaşılır ve Sade Olması	1	1	1
Çerçeve Seçeneği	1	1	1
Metin Seçeneği	1	1	1
İndirilebilir içerikler	0	1	1
Yabancı Dil Seçeneği	0	0	1
Görme Engelli Erişim Özelliği	0	0	0
<b>TOPLAM</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

Araştırmanın son kısmında yapılan Erişim kriteri analizinde; her üç kurumun da web sitesi tasarımlarında görme engelli vatandaşlara yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığı ve web sitelerinde yer verilmediği tespit edilmiştir. Sahil Güvenlik Komutanlığı dışında kalan iki kurumun web sitelerinde yabancı dil seçeneğine yer verilmediği, Emniyet Genel Müdürlüğü web sitesinde ise indirilebilir içerikler ile ilgili bir bölümün bulunmadığı tespit edilmiştir. Erişim kriteri ile ilgili yapılan analiz sonucunda bu alanda en etkin web sitesinin Sahil Güvenlik Komutanlığı web sitesi olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu analiz sonucunda üç kurum için toplam endeksin 24 olduğu göz önüne alındığında karşılanan endeks 18 olarak gerçekleşmiştir. Web sitesi etkinliğinin tespitinde Erişim kriterinin karşılanma oranının yüzde 75 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Kurumlar arasında bir karşılaştırma yapılacak olursa Tablo 7'de de görülebileceği gibi her bir kurum için 6 ana boyut ve 45 maddeden oluşan toplam 57 endeksli kriterlere bakıldığında Emniyet Genel Müdürlüğü'nün endeksinin 48, karşılanma oranının yüzde 81, Jandarma Genel Komutanlığı'nın endeksinin 51, karşılanma oranının yüzde 89, Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın endeksinin 50, karşılanma oranının ise yüzde 88 olduğu tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında incelenen kriterler bir bütün olarak değerlendirildiğinde analiz edilen bütün kriterlerin toplam endekslerinin 171 olduğu ve karşılanan kriterlere ait endekslerin ise 149 olduğu tespit edilmiştir. Kriterlerin genel olarak karşılanma oranının yüzde 87 olduğu söylenebilir.

Tablo 7-Genel Değerlendirme

KRİTER	KRİTER TOPLAM ENDEKS	KRİTER KARŞILANAN ENDEKS			KARŞILAMA ORANI (yüzde)		
		EGM	JGNK	SGK	EGM	JGNK	SGK
Bilgi Sağlama	23x3=69	18	22	18	78	96	78
Ağ Oluşturma	13x3=39	13	13	13	100	100	100
Online İşlemler	7x3=21	6	6	6	86	86	86
Mobil Uygulamalar	2x3=6	2	0	2	50	0	50
Sosyal Medya Uygulamaları	4x3=12	4	4	4	100	100	100
Erişim	8x3=24	5	6	7	63	75	88
TOPLAM	57x3=171	48	51	50	81	89	88
		149			87		

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Güvenlik alanında hizmet veren kolluk kuvvetlerinin bu alanda kurumlarına ait web sitelerini etkin kullanıp kullanmadıklarını tespit etmeyi amaçlayan bu çalışmada Türkiye’de İçişleri Bakanlığı bünyesinde iç güvenliğin sağlanmasında emniyet ve asayiş hizmeti vermekte olan üç kamu kurum olan Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığına ait web siteleri 6 ana boyut altında 45 maddeden oluşan web sitesi analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Maddeler için uygulanan endekslerin toplamı 57 olarak tespit edilmiş ve kurumların web sitesi endeksinde yer alan maddeleri sağlama oranlarına bakıldığında Jandarma Genel Komutanlığı’nın 51, Sahil güvenlik Komutanlığı’nın 50, Emniyet Genel Müdürlüğü’nün ise 48 maddeyi sağladıkları tespit edilmiştir. Bulgular, kurumların web sitelerinin mevcut haliyle ortalama seviyenin üzerinde olarak değerlendirilebileceğini, genel itibarıyla web siteleri aracılığıyla verdikleri hizmetlerin yeterli seviyede olduğunu göstermekte, ancak yeni medya olanaklarının etkin kullanımı ve kamularla etkili iletişim bakımından daha iyi bir seviyeye çıkarılabileceği değerlendirilmektedir.

Web siteleri incelenen kurumların icra ettiği görevler ve verdikleri hizmetler göz önüne alındığında faaliyet alanlarını toplum ve halkın oluşturduğu görülmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler faaliyetleri bu kurumlar açısından diğer kurumlara nazaran daha önemli ve kritik bir hale gelmektedir. Bu kurumların icra ettiği görevlerde halkla ilişkilerin bu denli önemli olması kurumları halkla ilişkiler uygulamalarında daha etkili olabilmek

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

için meydana gelen değişiklikleri yakından takip etme ve bunları kurumlarına devamlı olarak entegre etme zorunluluğuyla karşı karşıya getirmektedir. Bu kurumlar için teknoloji alanında meydana gelen gelişmeleri kurumsal yapılarına uygulama zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Yaşadığımız çağın teknolojik gelişmeleri göz önüne alındığında internetsiz bir yaşam düşünülemez. Bu alanda yapılan araştırmalara bakıldığında dünya üzerinde olduğu gibi ülkemizde de internet kullanımında meydana gelen ciddi artış göze çarpmaktadır. Hal böyle iken halkla ilişkilere yönelik faaliyetler de dijital mecralarda uygulanmaya başlamıştır. Bu noktada kurumsal web siteleri de dijitalleşen çağda kurum/kuruluşlar için ayrı bir öneme sahiptir. Çünkü kurumun kitleleri ile dijital olarak temas kuracağı en önemli mecraların başında web siteleri gelmektedir.

Yapılan çalışmada analizi yapılan web siteleri ile ilgili tespit edilen hususlara genel bir çerçevede bakılacak olursa;

- “Google” arama motorunda sırasıyla “Emniyet”, “Jandarma” ve “Sahil Güvenlik” kelimeleri ile aramaları yapıldığında web sayfalarına rahatlıkla ulaşıldığı (ortalama 0,28 saniye), arama sonuç sayfasında ilk sırada buldukları,
- Kurumların bağlı oldukları İçişleri Bakanlığı web sitesinin de bu sitelerle aynı tasarımda olduğu ve her üç kurumun web sitesinde de kurum logoları ve kurum isimlerinin aynı ebat, punto ve karakter özelliklerinde yazılı olduğu,
- İçişleri Bakanlığı koordinesinde bu kurumlar tarafından müşterek veya herhangi biri tarafından yalnız olarak gerçekleştirilen operasyonel faaliyetlere her üç kurumunda kendi web sitelerinin anasayfalarında yer verdikleri hususları göze çarpmaktadır.
- Güvenlik hizmeti veren bu üç kuruma ait web sitelerinin genel tasarımları ve içerik olarak birbirlerine benzer nitelikte olduğu ve aralarında ciddi manada bir fark bulunmadığı,
- Genel hatlarıyla bakıldığında Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu ile belirlenen hususları sağladıkları,
- Her üç kuruma ait web sitesinde de görme engellilere yönelik bir tasarım bulunmadığı,
- Sayfaların tasarımında siteyi ziyaret eden herkesin anlayabileceği şekilde sade ve net bir dil kullanılarak düzenlemelerin yapıldığı ve yapılan paylaşımların da bu doğrultuda yapıldığı,
- Her üç kuruma ait web sitesinde de kurumların asli görevi olan emniyet ve asayiş hizmetleri ile ilgili olarak kamuyu aydınlatıcı şekilde suç ve suçlulukla mücadeleyle yönelik verilerin bulunduğu ve güncel halde tutulduğu,

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

- Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığı Kurumsal web sitelerinde “Bireysel Güvenliğinizi Nasıl Sağlıyorsunuz?” başlıklı bölümün bulunduğu ve bu bölüm altında bazı suç gruplarının tasniflerinin bulunduğu, bu bölümde yapılan incelemede Emniyet Genel Müdürlüğü web sitesinde olan bu bölümde suçların genel halinin yazılı olduğu, Jandarma Genel Komutanlığı web sitesinin bu bölümünde suçların genel halinin yanında alınabilecek tedbirlerden bahsedildiği, Sahil Güvenlik Komutanlığı web sitesinde ise bu işlevde bir bölümün bulunmadığı,
- Web sitelerinin incelenmesinde birbirinden ayrı olarak bazı içerikler göze çarpmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü web sitesi giriş sayfasında “Nasıl Yardımcı Olabiliriz?” bölümü bulunurken diğer web sitelerinde bu bölüm bulunmamaktadır. Bunun yanında Jandarma Genel Komutanlığı web sitesinde çocuklara jandarmayı tanıtmak için hazırlanan “Tim Jandarma” isimli çizgi filme yer verilmiştir. Sahil Güvenlik Komutanlığı web sitesinde ise denizcilik ile ilgili olarak birtakım bilgilere yer verildiği,
- Emniyet Genel Müdürlüğü’nün polis radyosu, Sahil Güvenlik Komutanlığının ise radyo sahil güvenlik isimli radyo kanallarının bulunduğu ve bu radyolara ait yayın ile ilgili web sitelerinin ana sayfasında link bulunduğu görülmektedir. Jandarma Genel Komutanlığının ise bir radyo kanalının bulunmadığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak; yapılan araştırma kapsamında incelemesi yapılan Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı ve Sahil Güvenlik Komutanlığı kurumsal web sitelerini birbirinden ayıran çok önemli ve büyük bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Oluşturulan indekste belirtilen hususların en fazlasını Jandarma Genel Komutanlığı kurumsal web sitesinin karşıladığı, Sahil Güvenlik Komutanlığı kurumsal web sitesinin ise Jandarma Genel Komutanlığı kurumsal web sitesine çok yakın olduğu görülmektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü kurumsal web sitesinin ise diğer iki kuruma ait kurumsal web sitelerine nazaran birkaç hususta (İndirilebilir içerikler, Kurumu ilgilendiren mevzuatlar, Kuruma ait raporlar) eksik kaldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda Emniyet Genel Müdürlüğü kurumsal web sitesinde bir takım iyileştirme ve geliştirme çalışmasının yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir.

Türkiye’de Emniyet ve Asayiş hizmetlerinin yürütülmesi görevi verilen üç kurumun da web siteleri üzerinden görev alanlarına giren konularda hizmet verme gayretinde oldukları ancak web sitelerinin ulaşılabilirlik, çözüme odaklılık ve kolaylık anlamında daha iyi şekilde tasarlanmasının verilen hizmetin kalitesinin ve kamu memnuniyetinin artırılmasında daha etkili olacağı değerlendirilmektedir.

Günümüzde teknoloji alanında yaşanan değişiklikler kurumlar tarafından sunulan e-hizmetlerde de ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle kurumların web siteleri ve mobil uygulamalar üzerinden maksimum seviyede e-hizmet sunmaları insanların işini kolaylaştıracak ve daha kısa sürede daha etkili hizmet verilmesini sağlayacaktır. Bu nedenle kurumların web sitelerini geliştirmeleri ve sürekli güncel durumda

Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

bulundurmaları verilen hizmetin kalitesini ve vatandaş memnuniyetini üst seviyeye çıkaracaktır.

Son olarak web siteleri incelenen kurumların web sitelerinde özellikle görme engelli olan bireylerin kullanımına yönelik olarak çalışmalar yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Boydak, S., & İleri, Y. Y. (2021). Türkiye'deki Kamu ve Özel Hastane Web Sitelerinin İşleyiş Kalitesi, Güncellik ve Tasarım Altyapısı Bakımından Analizi. *Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 12(44), 71-92. <https://doi.org/10.5824/ajite.2021.01.005.x>
- Boztepe, H. (2013). Halkla İlişkilerin Kurum ile Hedef Kitle Arasında İlişki Oluşturma Amacı ve Kurumsal Web Sayfalarının Diyalojik Halkla İlişkiler Aracı Olarak Kullanımı. *Akdeniz İletişim Dergisi*, 86-104.
- Darıcı, S., & Akçay, E. (2020). İç Güvenlik Yönetiminde Halkla İlişkiler Perspektifinden Genel Kolluk Uygulamaları ve İkna. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (UKSAD)*, 6(1), 250-261.
- de Guzman, M. C., & Jones, M. A. (2012). E-Policing: Environmental and organizational correlates of website features and characteristics among large police departments in the United States of America. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 8(1), 64-82. <https://doi.org/10.4018/jegr.2012010104>
- .Engin, E., & Eker Akgöz, B. (2016). Belediyelerin Web Sitelerinin Diyalojik İletişim Açısından Analizi. *Atatürk İletişim Dergisi*, 10, 91-111.
- Filiz, M., & Kaya, M. (2018). Şehir Hastanelerinin Mevcut Web Sitelerinin İncelenmesi. *Turkish Research Journal of Academic Social Science*, 1(1), 41-46.
- Gibson, R. K., Margolis, M., Resnick, D., & Ward, S. J. (2001). Election Campaigning on the www in the USA and UK. *Party Politics*, 9(1), 47-75. <https://doi.org/10.1177/135406880391004>
- Mert, Y. L. (2019). Kamu Yönetiminde Kurumsal İletişim: Web Siteleri Üzerine Bir Analiz. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1513-1522. <https://doi.org/10.17719/jisr.2019.3159>
- Saylam, A. (2020). Türk Kamu Yönetiminde Merkezi Düzeyde E-Katılım: Bakanlıkların Web Siteleri Üzerinden Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 23-37. <https://doi.org/10.30794/pausbed.726295>
- Şimşek Paralı, E. (2023). Ankara ve İstanbul Büyükşehir Belediyelerinin Web Siteleri Aracılığıyla Gerçekleştirdikleri Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin İncelenmesi. *Akademik Hassasiyetler*, 10(21), 319-338. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1208091>



Çelikkaya M. (2024) Güvenlik Hizmetlerinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanım Durumları Üzerine Bir Araştırma

Yaşar, İ. H., & Altincik, H. (2018). Türkiye Cumhuriyeti Bakanlıklarının Web Sitelerinin Halkla İlişkiler Bağlamında Değerlendirilmesi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 55, 224-236.

Yılmaz, S. (2012). Türkiye'nin İç Güvenlik Yapılanmasında Değişim İhtiyacı. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(3), 17-40.

Yurdakul Başok, N., & Öksüz, B. (2007). Hastanelerde Bir Tanıtım Aracı Olarak Web Siteleri: İzmir ili Eğitim Hastaneleri ve Özel Hastanelerin Kurumsal Web Sitelerinin Kıyaslamalı Analizi. Selçuk İletişim Dergisi, 5(1), 118-134..

e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı. (01 Nisan 2005) <https://www.resmigazete.gov.tr/Eskiler/2005/04/20050401-12.htm>, (Erişim Tarihi: 06.12.2023)

e-Devlete Geçişte Kamu Kurumlarının İnternet Siteleri. (2006) <https://sayistay.gov.tr/reports/download/VZwoR9dYLJ-e-devlete-geciste-kamu-kurumlari-internet-siteleri-denetim-raporu-2006> , (Erişim Tarihi: 06.12.2023)

Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu (27 Ocak 2007) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/01/20070127-7.htm> , (Erişim Tarihi:06.12.2023)

TDK, "Güvenlik", <https://sozluk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi:07.12.2023)

668 Sayılı Olağanüstü Hal Kapsamında Alınması Gereken Tedbirler İle Bazı Kurum Ve Kuruluşlara Dair Düzenleme Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, (27 Temmuz 2016) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/07/20160727M2..htm> , (Erişim Tarihi: 18.12.2023)

Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması (29 Ağustos 2023) [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407) (Erişim Tarihi: 18.12.2023)

Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu, (2006) <https://bilgem.tubitak.gov.tr/yte/kamis/>