

PAPER DETAILS

TITLE: Belediye Çalışanlarının Engelli Bireylere Yönelik Hizmet Sunumunda Bireysel Tutumlarının
İncelenmesi: Afyonkarahisar Belediyesi Çalışanları Örneği

AUTHORS: Özlem Boztepe,Mehmet Mecek

PAGES: 123-146

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3516975>

Belediye Çalışanlarının Engelli Bireylere Yönelik Hizmet Sunumunda Bireysel Tutumlarının İncelenmesi: Afyonkarahisar Belediyesi Çalışanları Örneği

Examination of Individual Attitudes of Municipality Employees in Service Delivery for Disabled Persons: The Case of Afyonkarahisar Municipality Employees

Özlem BOZTEPE¹

Mehmet MECEK²

Geliş Tarihi / Received: 04.11.2023 Kabul Tarihi / Accepted: 04.12.2023 Tarihi / Published: 31.12.2023

ÖZET

Bu araştırma, engellilerin içinde yaşadığı kentsel hizmetlere erişiminde birincil derecede kamu hizmeti sunan belediyelerin, ilgili hizmet sunumunda, “çalışan odağında” bireysel tutumlarının incelenmesi ve uygulanması gereken hizmet politikalarının araştırılması amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın evreni, Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı’nda görev yapan kamu görevlileridir. Araştırmanın örneklemini de 194 kamu görevlisi oluşturmaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden “tarama yöntemi” kullanılmıştır. Bu kapsamda “kesitsel tarama” ve “ilişkisel tarama” tekniklerinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizleri için SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Bu kapsamda veriler düz ve çapraz tablolar çıkarılarak frekans dağılımı ve yüzdeler şeklinde ifade edilmiştir. Veriler araştırma amaçları esas alınarak analiz edilmiş ve özdeş yorumlarla desteklenmiştir. Araştırmada başta belirtilen amaca uygun olarak geliştirilen hipotezleri test etmek üzere Bağımsız Örneklem T-Testi (Independent Sample T-Test) ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yöntemleri kullanılmıştır. Belirlenen hipotezlerin test edilemediği durumlarda ise; frekans tabloları, karşılaştırmalı tablolar, aritmetik ortalama tabloları gibi betimleyici istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, belediye çalışanlarının engelli bireylere yönelik genel tutumlarının olumlu yönde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada belediye çalışanlarının engelli bireylere olan yaklaşım ve tutumlarının iyileştirilmesi amacıyla tespit edilen sorun ve eksikliklere yönelik çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler:

Engelli Bireyler, Belediye Çalışanları, Hizmet Sunumu, Bireysel Tutum İncelemesi, Afyonkarahisar Belediyesi.

Jel Kodları:

H70, H77, H79

ABSTRACT

This research has been prepared in order to examine the individual attitudes of the municipalities that provide primary public services in access to urban services in which disabled people live, in the provision of relevant services, in the "employee focus" and to investigate the service policies that should be implemented. The population of the research is the public officials working in Afyonkarahisar Municipality. The sample of the study is also the 194 is a public official. In the research, one of the quantitative research methods "survey method" was used. In this context, "cross-sectional scanning" and "relational scanning" techniques were used. The questionnaire form was used as a data collection tool. SPSS 22.0 program was used to analyse the data obtained in the study. In this context, the data were expressed in the form of frequency distribution and percentages by drawing straight and cross tables. The data were analyzed based on research purposes and supported with identical comments. In the study, Independent Sample T-Test and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) methods were used in order to test the hypotheses developed in accordance with the stated purpose. In cases where the determined hypotheses cannot be tested; Descriptive statistical methods such as frequency tables, comparative tables, arithmetic mean tables were used. As a result of the research, it was determined that the general attitudes of the municipality employees towards disabled people were positive. In the study, solution suggestions were presented for the problems and deficiencies identified in order to improve the approach and attitudes of the municipality employees towards disabled people.

Keywords:

Disabled Individuals, Municipality Employees, Service Delivery, Individual Attitude Review, Afyonkarahisar Municipality,

Jel Codes:

H70, H77, H79

Atıf (Citation): Boztepe, Ö. & Mecek, M. (2023). Belediye Çalışanlarının Engelli Bireylere Yönelik Hizmet Sunumunda Bireysel Tutumlarının İncelenmesi: Afyonkarahisar Belediyesi Çalışanları Örneği. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 5(2), 123-146. Doi: 10.47138/jeaa.1386087

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, SBE, İşletme A.B.D., boztepeozlm@gmail.com, Orcid: 0000-0001-5689-3993.

² Öğr. Gör., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Emirdağ MYO, meceklife@gmail.com, Orcid: 0000-0001-7173-8254.

Giriş

Türkiye’de kamu idareleri ve kamu kurumları bir bütün olarak kamu sektörünü meydana getirmektedir. Kamu idareleri, merkezi idare olan devlet ile yerel idareler olan köy, belediye ve il özel idarelerinden oluşmaktadır. Kamu kurumları ise bu idareler tarafından kurulan ve ayrı bir tüzel kişiliğe sahip olan kamu teşkilatlarından meydana gelmektedir. Kamu sektörünün temel amacı, kamu yararını esas alarak muhtelif özellikteki kamu hizmetlerinin hayata geçirilmesidir. Bir yerel idare olan belediyeler de yerel ve ortak nitelikteki kamu hizmetlerinin sunumu ile görevlendirilmiştir.

Gerek belediye ve gerekse diğer kamu sektörü birimlerinde gerçekleştirilen kamu hizmetlerinin genel ve kapsayıcı bir tanımını yapmak oldukça güçtür. Akademik yazında ve yüksek yargı kararlarında genellikle kamu hizmetinin ana (organik, amaçsal, biçimsel) unsurlarına atıf yapılmaktadır. Onar (1996, s.13) tarafından dar ve klasik anlamda kamu hizmeti, *“devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında özel sektör kişilerinca yürütülen, genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetler”*, şeklinde ifade edilmektedir. Mecek vd. (2015, s.483) tarafından kamu hizmeti;

“yasa koyucu ve/veya yasa koyucunun ihdas ettiği yetkiye dayanarak siyasi organlar tarafından tatmininde kamu yararı veya çıkarının olduğu kabul edilen asli ve vazgeçilmez nitelikteki genel ve ortak bir gereksinimin (ihtiyacın) devlet, mahalli idareler ya da diğer kamu tüzel kişilerinca ve/veya bir kamu tüzel kişisinin denetim ve gözetimi altında özel hukuk tüzel kişilerinca ihtiyaç duyulduğu anlarda düzenli, sürekli ve istikrarlı bir şekilde topluma sunulmasına yönelik faaliyetlerdir”,

Şeklinde daha geniş ve kapsayıcı bir şekilde tanımlanmıştır. Kamu hizmetleri muhtelif kıstaslara göre farklı şekillerde tasnif edilmektedir. Örneğin *“hizmetin yürütüldüğü coğrafi alana göre”* kamu hizmetlerini; *“evrensel”*, *“ulusal (milli)”*, *“bölgesel”* ve *“yerel”* olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır (Yıldırım, 2015, s.199-200). Yapılan tasnifin odak noktasını, sunulan hizmetin coğrafi kapsamı oluşturmaktadır. Bu bağlamda demokrasinin olmazsa olmazları arasında yer alan ve nüfusu hızla artan yerel yönetimlere sunulan yerel kamu hizmetleri; *“yerel (mahalli) düzeydeki ortak gereksinimlerin karşılandığı kamusal faaliyetler”* (Kaypak vd., 2017a, s.1800; Mecek vd., 2015, s.485), olarak tanımlanmaktadır. Yerelin coğrafi kapsamı ise bir il, il içerisindeki ilçe(ler), kasaba(lar) ve Köy(ler) olarak sınırlıdır. Coğrafi büyüklük olarak en geniş boyutta yerel yönetimler büyükşehir belediyeleri ve il özel idareleridir. Her ikisi de kurulmuş oldukları il idari sınırları içerisinde genel olarak yetkilidirler. 6360 sayılı Kanunla gerçekleşen reformun ardından özellikle büyükşehir belediyelerinin vatandaşlara sundukları hizmetin içeriğinde de bir takım değişiklikler söz konusu olmuştur (Güler, 2023, s.156).

Kamu yönetimi alanı içerisinde yer alan adalet, güvenlik, sağlık, eğitim, yerel yönetim gibi hizmetler kamu görevlileri vasıtasıyla sunulurken temel amaç kamu yararındır (Kaypak vd., 2017b, s.913). Anayasa ve kanunlar ile diğer kamu kurum ve idarelerinin yetki ve görev alanına girmeyen ya da gerçekleştirilmesi hukuk normları ile yasaklanmayan tüm yerel ve ortak nitelikteki kamu hizmetleri yerel yönetimlerce (belediye, il özel idaresi, köy) kamu hizmeti olarak sunulabilmektedir (Mecek vd., 2015, s.485). Türkiye’de gerek sayı çokluğu olarak, gerek mali yeterlilikleri olarak ve gerekse merkezi idareden bağımsızlığı açısından belediyeler en etkin yerel yönetim birimleridir. Bu nedenle kamuoyunda diğerlerine göre çok daha ön planda ve öncelikle bir halde görüldüğü düşünülmektedir. Belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetleri bir taraftan şehrin kentleşme kültürü ve etkinliğini ortaya koyarken, diğer taraftan belediye başkanının üyesi olduğu siyasi partinin yerel yönetimler vizyonunu yansıttığı kabul edilmektedir. Dolayısıyla belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetlerinin çeşitliliği, çokluğu, kapsamı, etkinliği ve etkililiği büyük bir öneme sahiptir.

Kamu hizmetleri arz ve talep ilişkisi içerisinde nitelik ve nicelik kazanarak hayata geçirilmektedir. Dolayısıyla bu hizmetlerin ortaya çıkması, kapsamının belirlenmesi, hedef kitlenin tespiti, en ideal hizmet sunum şeklinin tasarlanması, hayata geçirilmesi ve gelişen şartlara göre yeniden yapılandırılması hizmet alan toplumsal grubun talebi ile tesis edilmektedir. Toplumsal yapı içerisinde muhtelif sosyal gruplar yer almaktadır. Bu sosyal gruplar arasında kamu hizmetlerine ulaşım ve erişim noktasında zamana ve duruma göre bazı farklılıklar yaşanabilmektedir. Ancak dezavantajlı gruplar olarak tanımlanan engelliler, yaşlılar, çocuklar ve kadınlar genel olarak diğer sosyal gruplara göre kamu hizmetlerine ulaşım ve erişimde daha geri planda kalabilmektedir. Toplumsal kültürün de etkisi olmakla birlikte fiziksel yetersizlikler bu durumun oluşmasındaki en temel unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple devlet ve yerel yönetimler dezavantajlı grupların kamu hizmetlerine ulaşım ve erişimindeki olumsuzlukları gidermek, engelleri ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek için bir takım tedbirler ve uygulamaları hayata geçirmektedir. Hatta ihtiyaç olması halinde bu gruplar lehine (pozitif ayrımcılık) kurallar koymakta ve uygulamalar gerçekleştirmektedirler.

Engellilik durumu, bireylerin toplum tarafından dışlanarak tecrit edilmeye hedef olabilmektedir. Bu sebeple engelli bireyler *“dezavantajlı grup”* içerisinde değerlendirilmektedir (Özcebe, 2008, s.27). Türkiye’de sosyal devlet ilkesi gereğince engelli bireylerin diğer bireylerle benzer/eşit bir hayat standardına sahip olması ve engeli bulunmayan bireylerle aynı ölçüde kamusal imkânlarından yararlanabilmeleri için başta anayasa olmak üzere kanun ve diğer hukuk normları ile önemli

düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bu düzenlemelerin yanı sıra uluslararası boyutta bazı sözleşmeleri imzalayarak normatif anlamda dünya standartlarına ulaşılma açısından önemli adımlar atılmıştır. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmesi ile Avrupa Sosyal Şartı'nın kabul edilmesi bu alandaki en önemli gelişmelerdir. Ayrıca toplumsal yapıdaki engellilere olan yaklaşım ve engellilerin korunması ile ilgili yerleşmiş kültürün de olumlu katkısı oldukça fazladır (Mecek & Güney, 2017, s.380).

Gerek belediyeler ve gerekse diğer kamu kurum ve idareleri başta engelliler olmak üzere tüm dezavantajlı gruplar, hatta tüm vatandaşlar için ağır bürokrasiyi ortadan kaldıracak, teknolojik olanakları ortaya koyacak bir şekilde kamu hizmet sunumlarında hız ve etkinliği hayata geçirmeleri gerekmektedir. Siyasi iradeler hizmet kalitelerini arttırmak için bir yandan yoğun bürokrasi ile mücadele ederken, diğer taraftan da bürokrasiyi bir güç ve koz olarak ellerinde bulundurma isteği içerisinde dirler. Bu durum bürokratik engellerin ortadan kaldırılması noktasındaki hedefler ile ters düşmektedir. Ayrıca hızlı, etkin ve adil hizmet sunumu için de ciddi bir risk taşımaktadır (Mecek & Kocakula, 2019, s.218). Dezavantajlı gruplar, diğer paydaşlara göre bu olumsuzlukları çok daha fazla hissetmektedirler. Bu nedenle bu olumsuzlukların giderilmesi için pozitif yönlü mevzuat düzenlemeleri hayata geçirilmeli, bu bağlamda uygulamalar güncellenmeli ve personelin eğitilerek empati yetenekleri geliştirilmelidir.

Çalışma, engellilere kentsel hizmetler sunan belediyelerin, ilgili hizmet sunumunda, “*çalışan odağında*” bireysel tutumlarının incelenmesi ve uygulanması gereken hizmet politikalarının araştırılması amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın evreni, Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı'nda görev yapan kamu görevlileri, örnekleme de bu kapsamdaki 194 kamu görevlisidir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden “*tarama yöntemi*” kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizleri için SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Bu kapsamda veriler düz ve çapraz tablolar çıkarılarak frekans dağılımı ve yüzdeler şeklinde ifade edilmiştir. Veriler araştırma amaçları esas alınarak analiz edilmiş ve özdeş yorumlarla desteklenmiştir.

1. Engelli Bireyler ve Yerel Kamu Hizmetleri

Engellilere kentsel hizmetler sunan belediyelerin, ilgili hizmet sunumunda, “*çalışan odağında*” bireysel tutumlarının incelenmesi ve uygulanması gereken hizmet politikalarının araştırılmasından önce engellilerin kavramsal ve kuramsal açıdan ele alınmasının yararlı olacağı düşünülmektedir. Engellilerin tanımlanarak, engelliler ile ilgili temel hukuki düzenlemelerinin bilinmesi engellilerin değerlendirilmesinde ve engelliler ile ilgili yerel politikalar geliştirilebilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu bağlamda engelliler ile yerel kamu hizmetlerinin kuram ve uygulamada ilişkilendirilmesi ve bu hususta Türkiye’de hayata geçirilen örnek proje ve uygulamalara yer verilerek konu hakkında daha detaylı bilgiye sahip olunmasına katkı sağlanacaktır.

1.1. Engelli Kavramı ve Analitik İncelemesi

Türkiye’de gerek akademik yazında ve gerekse hukuk normu metinlerinde “engelli” kavramı yerine zaman zaman “*özürlü*”, “*yetersiz*” “*malul*” ve “*sakat*” terimleri de kullanılmaktadır. Ancak daha genel ve kapsayıcı olması açısından 2013 yılı sonrasında “*engelli*” kavramının sıklıkla tercih edildiği görülmektedir. Bununla birlikte anayasada sakat (md.61) ve özürlü (md.10) kavramları da kullanılmaya devam etmektedir (Mecek & Güney, 2017, s.381). Hukuk normlarında her ne kadar “*özürlü*” ve “*sakat*” gibi kavramlar 2013 yılı itibari ile genel olarak “engelli” olarak değiştirilse de tamamen değiştirilmemiş ve ortak bir terimin tamamen uygulanmamış olması sebebiyle konuyla ilgili kavramsal kargaşanın devam ettiği görülmektedir.

Akademik yazında “*engelli*”, “*sakat*”, “*özürlü*” “*malul*” ve “*yetersiz*” terimlerinin birbiri yerine kullanılması kavram farklılığı algısına yol açabilmektedir. Kanaatimizce bu kavramların kapsamı ve anlamsal karşılıkları arasında dikkate alınabilecek düzeyde bir fark bulunmamaktadır. Terimlere atfedilen anlamsal karşılıklardaki benzerlikler ve hukuk normlarında ilgili terimlerin birbiri ile değiştiril(ebil)mesi düşüncemizi kuvvetlendiren olgulardır. Ayrıca hukuk normlarında meydana gelen değişimler ve akademik yazında meydana gelen kavramsal tartışmalar ile ilgili terimlerin zaman zaman yer değiştirdiği görülmektedir.

Engelli ve yetersiz kavramlarına göre daha eski dönemlerde kullanım sıklığı bulunan “*özürlü*” kavramı, Altan (1990, s.90) tarafından; “*hangi nedenle ve hangi oranda olursa olsun, fiziksel veya zihinsel-ruhsal yapılarında bir eksiklik veya bozukluğu olanlara genel anlamda özürlü denilmektedir*”, şeklinde açıklamıştır. Bu grupta yer alan bireyler ile ilgili temel hukuk normu olan 5378 sayılı kanunun adında ve kanun metni içerisindeki muhtelif yerlerde bulunan “*özürlü*” terimi 25/04/2013 tarihli değişiklikle “*engelli*” olarak güncellenmiştir.

Çitil (2018, s.26) ve Karataş (2002, s.27), “*özü*” ifadesinin “*kabahatli*” ve “*hatalı*” gibi anlamlar çağrıştırması nedeniyle kullanım sıklığını kaybettiğini ve yerine “*engelli*” kavramının kullanılmasının tercih edildiğini belirtmektedirler. Özgökçeler (2013, s.321), özürlü kelimesinin insan zihninde negatif, engelli kelimesinin ise pozitif bir algı oluşturduğunu ifade etmektedir. Akademik yazında farklı algısal nedenlere ve kavramsal ayrıştırma çabalarına dayanarak bu tarz kullanım farklılıklarının yaşandığı görülmektedir. Örneğin Akoğul (2019, s.3), bir ya da birden çok uzvu kısmen ya da tamamen

eksik ya da işlevsiz olan bireyleri tanımlamak için “engelli” kavramı yerine özellikle “sakat” terimini kullanmayı tercih etmiştir.

Eğitim bilimleri alan yazınında “yetersizlik” ve “engelli” kavramlarının birbiri ile ilişkili olduğu, ancak tamamen aynı olmadığı hususunda yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu bağlamda; zihinsel, davranışsal, fiziksel veya duyu organlarının zedelenmesine bağlı olarak bireylerde kısmen ya da tamamen gözlenen kayıpların ortaya çıkardığı durum “yetersizlik” olarak tanımlanmaktadır (Özyürek, 2006, s.44; Ataman, 2012; Karakoç & Aslan, 2020, s.2). Yetersizlik sonucunda bireyin olağan olarak kabul edilen bir rolü yerine getirmede problem ve sınırlılık yaşaması durumu da “engel/engelli” olarak kavramlaştırılmaktadır (Akçamete, 2018, s.4-6).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) “engelli” kavramı ile “sakat” ve “özürlü” kavramlarını birbirinden bağımsız olarak ele almıştır. WHO, anatomik yapının veya işlevin psikolojik, fiziksel anormallliği ya da kaybını “sakatlık” olarak (WHO, 1993, s.47); bir insan için normal kabul edilen faaliyetleri yürütme hususunda yaşanan, bir sakatlıktan kaynaklanan eksiklikler veya kısıtları “sakatlık” (WHO, 1993, s.143); bir kişi için yaşa, cinsiyete ve sosyal ve kültürel etkenlere bağlı olarak, normal kabul edilen herhangi rolün yerine getirilmesine engel olan veya kısıtlayan bir sakatlık veya özürden kaynaklı kişisel dezavantajlara da “engellilik” (WHO, 1993, s.183) olarak tanımlamaktadır. Mecek & Güney (2017, s.381), bu kavramların (engelli, yetersiz, özürlü, sakat vb.) hukuki karşılıkları arasında anlamlı bir fark bulunmadığını, ancak insan psikolojisi üzerinde oluşturduğu etki açısından engelli kavramının kullanılmasının daha uygun olacağını belirtmişlerdir.

5378 sayılı “Engelliler Hakkında Kanun”a (md.3/c) göre; “fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireye”, engelli denilmektedir. Kanundaki engelli tanımının diğer kavramlar ile ilgili yapılan tanımlar ile örtüştüğü görülmektedir. Bu sebeple de bu kavramlar arasında bazı küçük farklılıklar olabileceks de anlamlı kabul edilebilecek bir ayrıma gidilmesinin hukuki ya da toplumsal olarak önemli bir kazanca yol açmayacağı düşünülmektedir.

Bireylerin yaşamış oldukları fiziksel, ruhsal, duygusal ve zihinsel yetilerdeki kayıplar toplumdaki diğer insanlara nazaran onları dezavantajlı bir duruma sokmaktadır. Bu durum onların günlük yaşantılarında, meslek hayatlarında, sosyal aktivitelerinde, eğitim hayatlarında, vb. durumlarında bazı engeller ile karşılaşmalarına neden olmaktadır. Engel; durum ve eylem boyutuyla bir özür, sakatlık, eksiklik ve özellikle de yetersizlik olarak algılanmamalıdır. Engel yeti kaybı olsun ya da olmasın her bireyin yaşamı içerisinde birçok kez karşısına çıkabilecek bir durumdur. Aşılması da çok önemli bir kazanım, başarıdır. Dolayısıyla kısmen ya da tamamen yeti kaybı yaşayan bireyler için engelli kavramının kullanılması onların özel durumunun daha insancıl, pozitif, destekleyici, cesaretlendirici ve başarı odaklı olarak algılanması açısından önem taşımaktadır. Bu sebeple kanun adında ve metninde yapılan terim değişikliğinin çok yerinde ve isabetli olduğu düşünülmektedir.

Kanunla yapılan engelli tanımı gelişmiş ülkelerde ve uluslararası belgelerde ifade edilen tanımlarla benzer nitelikte ve kapsamdadır. Ancak bazı ülkelerde engelli tanımının kapsamında farklılıklar görülebilmektedir. Örneğin ABD “gerçekten engelli” olanların yanı sıra “engelliymiş gibi” muamele görenleri de (örneğin kilolular) bu kapsamda değerlendirmektedir (Befort & Thomas, 1999, s.34; Çakmak, 2008, s.55).

1.2. Engellilerle İlgili Hukuki Düzenlemeler

Türkiye’de engelliler ve engellilik ile ilgili ilk resmi çalışmalar Cumhuriyet Döneminde başlamıştır. Engelli bireylerin bir başkasına bağımlı olmadan hayatlarını sürdürebilmeleri için başlatılan çalışmalar, daha sonraki aşamada toplumdaki diğer bireyler ile eşit bir konfor ve düzeyde yaşayabilmeleri amacına dönüşmüştür (Orhan, 2015, s.73). İlerleyen dönemlerde de engelliler ve engellilik ile ilgili yapılan çalışmalara devam edilmiştir. Bu bağlamda ihtiyaca ve oluşan kamuoyuna göre muhtelif hukuk normları hayata geçirilmiştir.

2000’li yıllara kadar Türkiye’de yapılan hukuki düzenlemeler daha çok engelli bireylerin fiziksel boyutunu esas almıştır. Bu yıllardan itibaren ise toplumdaki gelişmişlik ve duyarlılık düzeyine de bağlı olarak daha hümanist bir yaklaşım ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda engelli bireylerin ekonomik, sosyal ve kültürel hayata kazandırılmaları, bu alanlarda uyum ve etkinliklerinin artırılması amacıyla politikalar geliştirilerek normatif düzenlemelere gidilmiştir (Şahin, 2005, s.20).

Türkiye’de engelliler ile ilgili yürürlükte olan temel normlar 5378 sayılı “Engelliler Hakkında Kanun” ile düzenlenmektedir. Türkiye’de “engelliliğin önlenmesi, engellilerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmak” (md.1) amacıyla 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun 07.07.2005 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Ancak en üst hukuki norm olan anayasa başta olmak üzere muhtelif hukuk normları ile engellilerle ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Engelliler ile ilgili mevzuat içerik ve amacına göre dağınık olarak yürürlükte dir. Çalışmamızın amacı ve kapsamı esas alınarak bu hukuk normlarının temel nitelikte olanları hakkında genel düzeyde bilgi verilecektir.

1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda (md.10), "...Çocuklar, yaşlılar, **özürlüler**, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz..." hükmüne yer verilmiştir. Bu hüküm ile engelli (özürlü) bireyler için pozitif ayrımcılık kapsamında değerlendirilebilecek destekleyici norm ve uygulamaların hayata geçirilmesindeki hukuki alt yapı sağlanmıştır. Yine anayasada (md.61) belirtilen "...Devlet, **sakatların** korunmalarını ve toplum hayatına intibaklarını sağlayıcı tedbirleri alır... Bu amaçlarla gerekli teşkilat ve tesisleri kurar veya kurdurur...", hükmü ile engellilerin (sakatların) korunması ve toplum hayatına uyum sağlayabilmeleri ile ilgili tedbirlerin (hukuk kuralı ihdası, teşkilat kurulması, istihdam sağlanması, kamu hizmeti sunumu, destekler sağlanması, sosyal yardımlar, vs.) devlet tarafından alınması konusundaki düzenleme yapılmıştır.

Engelli bireylerin toplumsal, kültürel, sosyal, ekonomik ve siyasal yapılarıdaki konumları, uyumları, yaşam şekilleri, istihdam edilmeleri, eğitimleri, haklarının korunması, yaşam konfor düzeylerinin artırılması vd. hususlarda iç hukukta muhtelif düzenlemeler yapılmasının yanı sıra Türkiye'nin taraf olduğu yani kabul ettiği/onayladığı bazı uluslararası sözleşmeler/antlaşmalar da bulunmaktadır. Bunların tamamının burada yer alması çalışmanın kapsamı ve amacı açısından mümkün değildir. Genel anlamda ışık tutması açısından temel düzeydeki bazılarına yer verilerek yetinilecektir.

Engellilik konusu, Birleşmiş Milletler tarafından 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi (25. md) kapsamında, "*Ayrımcılığa Karşı Eşitlik İlkesi*" ve "*Evrensel Yaşam Hakkı*" odağında gündeme getirilmiştir. Yine 1949'da yürürlüğe giren Cenevre Sözleşmeleri'nde engellilik meselesi, savaş yaralıları kapsamında ele alınmıştır. Bu konuya ilişkin sosyal rehabilitasyon çözümleri üzerinde durulmuştur. Daha sonraki dönemlerde (1975) yayınlanan Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Bildirgesi, engelli hakları açısından en önemli düzenlemelerden birisidir. Bu bildirgeden sonra en önemli uluslararası düzenlemelerden birisi olan "*Engelli Bireylerin Hakları Sözleşmesi (EBHS) ve Ek Protokolü*" 2008 yılında yürürlüğe girmiştir. Türkiye tarafından 09.04.2007 tarihli resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğü konulan Avrupa Sosyal Şartı'nın "*Özürlülerin toplumsal yaşamda bağımsız olma, sosyal bütünleşme ve katılma hakkı*" konulu 15'inci maddesinde;

"Sözleşmenin tarafları, yaşları ve özürlülerinin nedenleri ve niteliği ne olursa olsun, **özürlülerin toplumsal yaşamda bağımsız olma, sosyal bütünleşme ve katılma hakkını etkili bir biçimde kullanabilmelerini sağlamak amacıyla:**

1. Mümkün olduğunda genel plan çerçevesinde, ya da bu mümkün değilse, kamusal ya da özel uzmanlaşmış organlar aracılığıyla **özürlülerin yönlendirilmesini, öğrenimini ve mesleki eğitimini sağlamak için gerekli önlemleri almayı;**
2. Normal çalışma ortamında **özürlülerini istihdam etmek ve onların istihdamını sürdürmek ve çalışma koşullarını özürlülerin gereksinimlerine uyarlamak, ya da özürlülük nedeniyle bunun mümkün olmadığı durumlarda çalışmayı buna göre düzenlemek ya da özrün düzeyine göre güvenli bir istihdam türü oluşturmak için, işverenleri özendirmeye yönelik bütün önlemlerle onların istihdam edilmelerini teşvik etmeyi; Bazı durumlarda bu önlemler uzmanlaşmış yerleştirme ve destekleme hizmetlerine başvurmayı gerekli kılabilir.**
3. Özellikle, teknik yardımları da içermek üzere, iletişim ve hareket engellerinin üstesinden gelmeyi ve ulaşım, barınma, kültürel etkinlikler ve boş zaman kullanımını sağlamayı hedefleyen önlemler yoluyla **özürlülerin toplumla tam olarak bütünleşmelerini ve toplum yaşamına katılmalarını teşvik etmeyi; taahhüt ederler"**,

Şekil 1. 1982 Anayasası (md.15)

Hükmü yer almaktadır. Engelliler için eşitlik ve katılım koşullarında uygun bir sosyal bütünleşme ve istihdam ortamının gerçekleştirilmesi amacıyla kabul edilen Uluslararası Çalışma Örgütü'nün 159 sayılı "*Sakatların Mesleki Rehabilitasyonu ve İstihdamı Hakkında Sözleşmesi*" başta olmak üzere muhtelif başka uluslararası antlaşmalar da mevcuttur (Manav, 2006:140). Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmesi'nin muhtelif maddelerinde de engellilerin iş hayatına kazandırılmasıyla ilgili hükümler bulunmaktadır.

1.3. Engelli Bireyler ve Yerel Kamu Hizmetleri

Engelliler ve engelli yakınları ile ilgili temel kamusal hizmetler başta merkezi idare olan devlet ile yerel idareler olan il özel idareleri, belediyeler ve köyler tarafından mali güç ve öncelik esas alınarak sunulmaktadır. Merkezi idare tarafından engellilere yönelik temel politikalar oluşturulurken ve bu bağlamda hukuk normları tesis edilirken, engellilerin yaşadıkları fiziki çevre içerisindeki iş ve yaşam konforuna, ulaşılabilirlik ve erişebilirlik düzeylerine yönelik olarak yerel yönetimler tarafından da kamusal hizmetler sunulmaktadır.

Kamu hizmetleri tabi oldukları hukuki rejime (yürütüldükleri hukuki esaslara) göre, hizmeti sunan sektöre göre, kişilerin yararlanma biçimlerine göre, yürütülme serbestliğine (idarenin hâkimiyetine) göre, konularına göre ve hizmetin yürütüldüğü coğrafi alana göre kendi içerisinde farklı türlerde tasnif edilebilmektedir (Mecek vd., 2015, s.483). Bu kapsamda kamu hizmetlerini "*hizmetin yürütüldüğü coğrafi alana*" göre; "*evrensel*", "*ulusal (milli)*", "*bölgesel*" ve "*yerel*"

olmak üzere dört grupta tasnif edilmektedir. Elektronik haberleşme gibi bir kamu hizmeti ülke sınırlarını aşıyorsa evrensel; sağlık, adalet gibi tüm ülke düzeyinde gerçekleştiriliyorsa ulusal (milli); bölgesel destek ve geliştirme gibi ülke düzeyine ulaşamamakla birlikte il düzeyini aşan hizmetler bölgesel; belirli bir il, belde ve köy sınırları içerisinde yaşayan kişilere sunulan hizmetler de yerel kamu hizmetleri olarak tasnif edilmektedir (Yıldırım, 2012, s.199-200). Kamu hizmetlerinin sunulduğu coğrafi alana göre tasnifinde dört farklı grup olmasına rağmen bazı araştırmacılar bu tasnifi ikiye indirgemektedirler. Örneğin Gözler (2009, s.355-374) evrensel (küresel) nitelikteki kamu hizmetlerini ulusal (milli) kamu hizmetlerinin içine katarak, bölgesel kamu hizmetlerini de yerel kamu hizmetlerinin içine katarak, kamu hizmetlerini “ulusal (ülkesel-milli)” ve “yerel (mahalli)” olmak üzere iki grupta incelemektedir.

Yerel kamu hizmetleri; yerel (mahalli) düzeydeki kamu idareleri (il özel idareleri, belediyeler, köyler) tarafından kanunun verdiği yetkiye dayanarak yerel (mahalli) düzeydeki ve orada yaşayan halk için ortak sayılan gereksinimlerin karşılandığı kamusal faaliyetlerdir. Anayasa ve kanunlarla başka idare veya kurumların görev ve yetkisine girmeyen ya da yapılması hukuk normları ile yasaklanmayan tüm yerel ve ortak nitelikteki kamu hizmetleri yerel yönetimlerce gerçekleştirilebilir. Belediyeler, büyükşehir belediyeleri, il özel idareleri ve köylerin kuruluş, işleyiş ve teşkilat yapısını düzenleyen kanunlarda yerel yönetimlerin yapması gereken ya da yapabileceği kamu hizmetleri ayrıca ve açıkça belirtilmiştir. Bunların bazılarının yapılması zorunlu iken, bazıları ihtiyaç, mali güç ve önceliğe göre yerel yönetimlerin inisiyatifine bırakılmıştır. Sağlık kurumu kurma ve işletme gibi bazı yerel hizmetlerin yerel yönetimlerce gerçekleştirilmesine izin verilmiş olsa da; merkezi idarenin özel sektör üzerindeki denetim ve gözetimi yerel yönetimler için de söz konusudur. Bunun yanında bazı hizmetlerin de sadece mahalli idarelerce (yerel yönetimlerce) yapılması söz konusudur (Mecek vd., 2015, s.485).

Sadece yerel yönetimler (mahalli idareler) tarafından gerçekleştirilmekte olan ve günlük yaşamı doğrudan ilgilendiren bu nedenle de kentin huzur ve sükunu ile doğrudan ilgili olan kent hizmetleri; çöp toplama hizmetleri, itfaiye hizmetleri, lağım ve kanalizasyon hizmetleri, mezbaha ve balıkthane gibi hal hizmetleri, kent içi ulaşım hizmetleri, eğlence ve dinlenme yerlerinin temizliği, sunumu ve fiyat kontrolüne yönelik hizmetler, üretim ve/veya sunumu yapılan her türlü yiyecek ve içeceklerin temizlik ve fiyatlarının kontrol edilmesi, bahçe, park ve kaldırımların düzenlenmesi, otopark hizmetleri, imar faaliyetleri ile ilgili yapı kontrolleri, kent içi su ve gaz temini hizmetleri, mezarlık - defin hizmetleri, vb. şeklindedir (Nadaroğlu, 2001, s.77-78). Ancak bu sayılan kamu hizmetleri her ne kadar yerel idarelere ait olsa da merkezi idarenin de bu kapsamda hizmetleri söz konusu olabilmektedir. Bununla birlikte söz konusu yerel kamu hizmetinin hayata geçirilmesinde bir denetim, kontrol ya da katılma görevi bulunabilmektedir. Örneğin merkezi idareye bağlı bir KİT olan Et ve Balık Kurumu’nun da et ve balık ürünlerinin tedarik, muhafaza ve dağıtımına yönelik görev ve yetkileri bulunmaktadır. Yine Çevre ve Şehircilik Bakanlığı’nın da imar ve kentsel alanla ilgili görev ve yetkileri bulunmaktadır.

Yerel idareler içerisinde mali imkânları, katılımcılık düzeyi, kamuoyu oluşturma gücü, vb. kıstaslar açısından en etkin ve etkili olanı belediyelerdir. Her il sınırları içerisinde mutlaka bulunan tek yerel yönetim birimi de belediyelerdir. Büyükşehirlerde il özel idareleri ve köyler bulunmadığı için sayıca olmasa da ülke geneline yaygınlık açısından da belediyeler daha ön plandadır. Ayrıca İl özel idareleri ve köyler kırsal alan yönetimi kapsamında yer alırken, belediyeler kentsel alan yönetimleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2019 yılı sonu nüfus (demografik) istatistiklerine göre Türkiye’deki toplam 83 154 997 kişinin 78 360 078’i (%94,23) belediye (kentsel alan) sınırları içerisinde yaşamaktadır. Bu sebeple belediyeler (kentsel alan) üzerinde yapılan çalışmalar, tüm Türkiye’yi yansıtacak sonuçlar ortaya koyacaktır. Bu sebeple de çalışmamız kentsel alan hizmetleri üzerine tesis edilmiştir.

Belediyelerin kamu hizmetlerinin etkinleştirilmesi politikasında dikkate aldığı çok önemli öncelikler bulunmaktadır. Bu önceliklerin en önemlisi ise pozitif ayrıma dayanan ilkelerin uygulanması halinde toplumdaki farklı kesimleri de göz önünde bulundurarak insan odaklı davranmaktır (Atmaca & Geylani, 2020, s.263). Bu sebeple, belediyeler tarafından kentsel yerel kamu hizmetlerinin sunumunda etkililik, etkinlik, düşük maliyet, kapsam genişliği, hizmet çeşitliliği, hızlı hizmet sunumu, denetlenebilirlik, şeffaflık, memnuniyet düzeyi, hizmet sunum politikasına katılım, sektörler arası işbirliği, vb. unsurlar öncelikli öneme sahiptirler. Bu sebeple genel anlamda yerel kamu hizmetlerinin, özel de ise engelli ve engelli yakınlarına sunulan yerel kamu hizmetlerinin içeriği, kapsamı ve sunum şekli ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda hizmetin içeriği kadar, hizmet sunumunun da aynı ölçüde önemli hale geldiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla hizmet sunum aracı olan kamu malları ve kamu personelinin niteliği büyük bir önem taşımaktadır.

Hizmetlerin sağlanmasında hizmetin gerekli olduğu ortam ile hizmetin gerçekleşmesi aşamasında meydana gelen gecikme beklenen hizmetin istenilen amaca ulaşamaması sonucunu doğuracaktır (Atmaca, 2013, s.173). Bu sebeple, hizmet sunumunun insan unsuru olan belediye personelinin gerek mevzuat ve gerekse mevzuat doğrultusunda tesis edilen pratiğe hâkim olması, hizmet sunumunda adil, eşit, tarafsız ve insani yaklaşımları esas alarak kamu hizmeti sunumuna aracılık etmesi gerekir. Buradan hareketle belediyeler, bir tüzel kişilik olarak engelli bireylerin iş ve yaşam konforunu arttırmaya yönelik yatırımlar yapıp, tedbirler alırken, diğer yandan da belediye personelinin hizmet sunumunda engellilere karşı daha hümanist bir yaklaşımla ve empati kurarak hizmet sunması ve tüzel kişiliğin genel yaklaşımının tamamlayıcı unsuru olması gerekir. Dolayısıyla belediye personelinin engelli hizmetleri ve engelliler ile ilgili iletişimlerinde temel düzeyde bir eğitime ve pratiğe tutulmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Engelli bireylerin mutluluk ve tatmin düzeyinin artması sadece mali güçlerinin artmasıyla sınırlı değildir. Engel durumlarının iş ve sosyal yaşamındaki hareket kabiliyetlerini arttırdıkça ya da tamamen engelleri ortadan kaldırıldıkça bu mutluluk seviyesi de artacaktır. Ulaşım ve iletişim imkânlarının, fiziki mekânların, eğlence ve dinlenme mekânları ile çalışma standartlarının engelliler için yeniden düzenlenmesi; çalışma usul ve standartlarının onların engel durumlarına göre belirlenmesi onların iş ve toplumsal yaşamlarında daha aktif olmalarına yardımcı olacaktır. Böylelikle sosyal maliyeti çok daha az olan, üreten; özgüveni, mutluluk ve refah düzeyleri daha yüksek bireyler ortaya çıkmış olacaktır. Bu durumda kaynak israfının önüne geçilerek yeni işgücü ve girişimci kaynağı da elde edilmiş olacaktır (Mecek & Güney, 2017, s.380).

Belediyeler tarafından engelli bireylere yönelik gerçekleştirilen uygulamalar ve sunulan kamu hizmetleri her geçen gün nicelik ve nitelik olarak artmaya devam etmektedir. Yeni yatırımlar ve projeler tasarlanırken engelliler ile ilgili özel durumlar daha ön plana alınmaktadır. Ayrıca engellilere yönelik hayata geçirilen uygulamalar, diğer belediyeler için de örnekler oluşturmaktadır. Bu durum engelliler lehine değişen uygulama, yaklaşım ve politikaların artmasına olumlu bir ivme kazandırmaktadır.

1.4. Engelli Bireylere Yönelik Örnek Kentsel Hizmet Sunumları

Başta büyükşehir belediyeleri olmak üzere belediyeler engellilerin iş ve yaşam konforları ile yerel kamu hizmetlerine erişim imkânlarını arttırmak amacıyla gelen talepler ve mali güçleri oranında kamu hizmet sunumlarını nicelik ve nitelik olarak güncellemekte, engelliler için uygun ve elverişli hale getirmektedirler. Bu kapsamda belediye idari yapısı içerisinde engelliler ve aileleri için özel birimler kurulmaktadır. Eğer bu mümkün değil ise de hizmet birimleri engellilerin ulaşım ve erişimleri açısından uygun hale getirilmektedir.

Engellilerin kentsel alan içerisinde karşılaştıkları engellerin başında “fiziki mekân engeli” gelse de bunun yanında psikolojik, sosyal, ailevi, siyasal, ekonomik, toplumsal ve kurumsal olmak üzere farklı türden birçok engelle de muhatap olmaktadır (Kesgin, 2014, s.4). Bu sebeple engelliler ile ilgili yapılan çalışmalarda bütüncül yaklaşımlar esas alınmaktadır. Kentsel mekânların, ulaşım araçlarının, sosyo-kültürel alanların, yolların, kaldırımların, geçitlerin, kentsel mobilyaların, rekreasyon alanlarının vd. mekan ve araçların engellilerin kullanım ve erişimine uygun hale getirilmesi çabası her geçen gün daha çok artmaktadır. Bununla birlikte engellilere özel birçok proje ve uygulama da hayata geçirilmektedir.

Belediye idari yapıları içerisinde kurulan engelli hizmet birimlerinin faaliyet ve görev alanının önemli bir kısmını, özel eğitim programları oluşturmaktadır. Özellikle AB fonlarıyla desteklenen işgücü projeleri, bakanlık projeleri, kentsel mekân ve kent mobilyaları düzenlemeleri, sosyal ve kültürel programlara ilişkin çeşitli etkinlikler bu kapsamda en çok yürütülen uygulamalardandır (Fırat, 2008, s.90). Bu hizmetler engelliler dikkat çekici ve yenilik getirici örnek bir kamu hizmeti olmaktan ziyade ülke genelinde neredeyse her belediye tarafından belirli ölçülerde uygulanmaya başlayan standart hizmet sunumları haline gelmeye başlamıştır. Engelliler ile ilgili yürürlüğe giren hukuk normlarının ve engelliler ile ilgili değişen/gelişen olumlu yaklaşımların bu bakış açısı değişiminde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Çalışmamızda rutinleşmiş ve ülke genelinde genel olarak uygulanan örnek kamu hizmetlerinden ziyade henüz daha önemli ölçüde yaygınlaşmamış, örnek niteliğe haiz özel uygulamalara yer verilmeye çalışılacaktır.

Bakım ve destek hizmetleri kapsamında Türkiye’de belediyeler kapsamında gerçekleştirilen birçok güzel örnek bulunmaktadır. Örneğin Alanya Belediyesi tarafından engelli bireylerin sosyal hizmetler kapsamında temizlik aracı ve ekibi ile evleri temizlenmektedir. Ayrıca okul öncesi eğitmeni, doktor, psikolog ve fizik tedavi uzmanı gibi personel ile evde bakım ve sağlık taraması faaliyetleri gerçekleştirilmektedir. Kent içerisinde elektrikli sandalye şarj istasyonları kurulmakta ve engelliler için muhtelif ulaşım hizmetleri verilmektedir (<https://www.alanya.bel.tr>). Bu hizmetlerin önemli bir kısmı diğer il ve ilçe belediyeleri tarafından da verilmeye çalışılmaktadır. Ancak bu kapsamda bazı özel yapılanma ve hizmet örneklerine değinmekte yarar olduğu düşünülmektedir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, engelli bireylere yönelik kamu hizmetlerini önemli ölçüde İSPER (İstanbul Personel Yönetim A.Ş.) üzerinden gerçekleştirmektedir. İstanbul genelindeki 18 engelli merkezinde engelli vatandaşlara yönelik muhtelif hizmetler sunulmaktadır. Hizmet verilen engelli merkezlerinde rehabilitasyon ve eğitim, psiko-sosyal servis hizmeti, hukuk danışmanlığı, ulaşım, erişilebilirlik, sarf malzeme dağıtımı, yaz kampları konaklama, kuaförlük ile engellilerin sosyal hayata adaptasyonu için çeşitli organizasyon hizmetleri verilmektedir. İSPER AŞ bu hizmete; 117 liftli ve koltuklu minibüs ile 18 hizmet aracının yanı sıra, psikolog, sosyolog, avukat, çocuk gelişimci, özel eğitimci, eğitmen, hemşire/sağlık memuru, mimar, halkla ilişkiler uzmanı, basın yayın, bilgi işlem, kuaför, yardımcı hizmetler gibi personel ile birlikte sağlamaktadır. Doğrudan hizmet sunumu kapsamında farklı sivil toplum kuruluşları ve merkezi idare ile koordineli bir şekilde bazı proje uygulamaları da hayata geçirilmektedir. Örneğin İSEM (Engelliler Merkezleri ve Çiroz Yaz Kampı) isimli bir proje oluşturularak İSEM otomasyon sistemine kayıtlı olan ve İstanbul il sınırları içerisinde yaşayan engelli bireylerin, il genelinde kendilerine sunulan kaynak ve hizmetlerden mümkün olduğunca yararlanmaları, hizmet alımında en uygun ve yakın olan hizmeti alabilmeleri, bireysel (zihinsel – fiziksel) kapasitelerinin artırılması ve bağımsız birer birey olabilmelerini sağlamak amacıyla engellilere uygun rehabilitasyon programlarının uygulanması ile bağımsızlaşmalarına destek olmak, toplumsal gelişmelerden pay almalarını sağlamak ve yaşam kalitelerini arttırmak amacıyla hizmetler sunulmaktadır (<https://www.isper.istanbul/>).

Ankara Yenimahalle Belediyesi tarafından yaptırılan ve hayata geçirilen Beyaz Karanfıllar Bakım Merkezi Projesi de zihinsel engelli 112 kişiye umut ışığı olmuştur. Özel Beyaz Karanfıllar Bakım Merkezi 02.11.2018 tarihinde 18 yaş üstü Ruhsal Engel grubuna sahip bireylere hizmet vermek amacıyla çalışmalarına başlamıştır. 102 kontenjanlı yaşam ünitesi ile toplamda 175 m² alana sahip 3 adet Dinlenme Odası, 2 adet Çok Amaçlı Salon, 375 m² alana sahip 2 adet etkinlik odası, ve 200 m² alana sahip yemekhane, terapi havuzu ve spor salonu, toplamda 380 m² alana sahip 2 adet terası, 1000 m² bahçesi ile geniş ve ferah bir kullanım alanı sunan merkez, bunların yanı sıra son teknoloji güvenlik sistemleri ve jeneratörü ile hizmet vermektedir (<http://www.beyazkaranfıllar.com/>).

Çankaya Belediye Başkanlığı, özür, hasta ve yaşlıların evde bakımı konusunda Türkiye Sakatlar Konfederasyonu ile birlikte bakım elemanı yetiştirilmesi projesini hayata geçirmiştir. Proje sonunda 90 evde bakım elemanı diploma almaya hak kazanmıştır. Bu proje, yetişmiş insan gücü kapasitesini artırıcı bir sonuç üretmiştir. Proje kapsamındaki en önemli kalıcı çıktı ise bir eğitim merkezinin kurulmuş olmasıdır. Bu merkez, bir taraftan alanında uzmanlaşmış, kurumsal hale gelmiş ve gerek iş/meslek edinmek için eğitime, gerekse de eğitilmiş personele ihtiyaç duyan kişiler ile kurumlar tarafından tanınmaktadır. Eğitim merkezinde verilen eğitim standartlarının Avrupa Birliği (AB) normlarına uygun olması amacıyla çalışmalar devam ettirilmektedir. Ayrıca kursiyer sayısı (kapasitesi) artırımı çalışmaları da sürdürülmektedir. Bu kapsamda eğitim gören kişi sayısının 60'dan 120'ye çıkartılması öngörülmektedir. Bununla birlikte “*Toplumsal Duyarlılık Projeleri*” kapsamında çalışmalar yapan gönüllü üniversite öğrencilerine belediye tarafından kimlik kartları verilerek, yapacakları gönüllülük çalışmalarında belediyece katkı sağlanması kararlaştırılmıştır (Fırat, 2008, s.92).

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen “*Alo Özürlüyüm Projesi*” ile engellilerin hareket yeteneğindeki kısıtlılık, bürokratik ulaşım zorluğu, erişilebilirlik düzeyinin düşük olduğu noktalarda günlük işlerini yapmakta ve ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanan vatandaşlara erişim kolaylığı amaçlanmış ve belediye bünyesinde “*Alo Özürlüyüm Destek Hattı*” kurulmuştur. Hat üzerinden yapılan başvurularla iletilecek talepler; fatura ödemek, kira yatırmak ya da devlet dairesinde bir işlemin yapılması, evinin temizliği, badana- boya veya onarım işleri, ulaşım hizmeti olabilmektedir. İlgili belediye ekipleri engelli bireylerin bu tür işlerini yerine getirmektedir (Fırat, 2008, s.92).

İzmir Narlıdere Belediyesi ile Narlıdere Zihinsel Özürlüleri Koruma ve Destekleme Derneği birlikte “Narlıdere Nar Taneleri Engelli Aktivite ve Akşam Bakım Merkezi” projesini İzmir Kalkınma Ajansı katkılarıyla hayata geçirmiştir. Engelli bireylere sahip ailelerin kendilerine zaman ayırmalarına imkân sağlama amacı güden proje, Türkiye'de bir ilk olma özelliği taşımaktadır. Proje ile engelliler ve ailelerinin vakit geçirebileceği bir merkez tesis edilmiştir. Bu kapsamda merkezde gündüzleri tiyatro, drama, müzik, resim, internet, nikâh şekeri – sabun - mum imalatları, el sanatları, takı tasarımı, seramik gibi etkinliklerle kaliteli zaman geçirmeleri sağlanmaktadır. Bu vesileyle bireylerin sadece tüketen değil, aynı zamanda üreten bireyler haline gelmeleri de sağlanmaktadır. Merkez içerisinde oluşturulan “*Engel-siz Kafe*” işletmesinde engelli bireyler istihdam edilecektir. Söz konusu kafeterya halka açık olacaktır. Böylelikle engelli bireyler ile engelsiz bireylerin kaynaşması sağlanarak, engelliler ile engelli sorunları hakkında farkındalık yaratılmaya çalışılacaktır. Cuma ve Cumartesi akşamları ise merkez gece 24.00'e kadar açık olacaktır. Bu kapsamda merkezde Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu öğretim üyelerinden eğitim alacak olan bakıcı anneler, aynı bölümün son sınıf öğrencileri ve uzmanlar nezaretinde 20 engelli bireye ücretsiz akşam bakım hizmeti verilecek. Böylelikle her hafta 40 ailenin sosyal yaşama daha aktif katılımları sağlanmış olacaktır (<https://www.yeniasir.com.tr>).

Engelliler ile ilgili gerçekleştirilen yerel kamu hizmetlerinden bazıları da ulaşım hizmetleri kapsamında yer almaktadır. Belediyeler tarafından sokak, cadde, kaldırım, üst geçit, yürüyüş parkuru, rekrasyon alanı düzenlemeleri yapımları ve engellilerin kolay kullanımına sunulmaları bu alanda en sık karşılaşılan hizmetlerdir. Bununla birlikte normal ya da akülü engelli araçları tahsisi de yine sık karşılaşılan hizmetlerdir. Sesli duraklar, engelli ulaşım araçları vb. alanlardaki hizmetlerin kapsamı da genişletilmektedir. Bu kapsamdaki hizmetlere örnek olarak Proje kapsamında Engelli Hizmetleri Birimi bünyesinde çalışan özel donanımlı araçlar ile engelli bireylere başta hastane ve kamu kuruluşları olmak üzere her noktaya ücretsiz olarak ulaşım hizmeti desteği sunuluyor. Yetişkin engelli bireylerin günlük ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak tasarlanmış tekerlekli sandalye rampa düzeneği olan otobüsler ulaşımında büyük kolaylık sağlıyor. Randevu sistemi ile haftanın her günü çalışan özel tasarlanmış engelli otobüsleri sabah erken saatlerden (07.00) akşam geç saatlere (24.00) kadar hizmet veriyor. Bu araçlar, ihtiyaç sahibi Eskişehirli engellileri yaşadıkları yerlerden alınıp hastane, okul, kamu kurumları, işyerleri ve günlük yaşamda gidecekleri diğer yere ulaştırılıyor (<http://eskisehir.bel.tr/>).

Sivas Belediyesi görme engelli bireylerin ulaşımında kolaylık sağlaması adına daha evvel de ortopedik engelli bireylerin akülü araçlarını şarj edebileceği donanımlı akıllı durak uygulamasından sonra sesli durak uygulamasına geçti. Sesli durak uygulaması ile otobüslerin kaç dakika içerisinde durakta olacaklarını söyleyen sesli bilgilendirme sistemi kullanıma sunuldu (<http://sivas.bel.tr>).

Ankara Çankaya Belediyesi tarafından 2009 yılından itibaren yeni inşa edilen tüm kaldırım, yaya yolları, spor alanları, açık alan ve belediye hizmet binaları engelsiz tasarım ölçütleri gözetilerek projelendirilip inşa edilmektedir. Yine fiziksel engelli bireylerin bağımsız erişimi için iki liftli minibüs hizmet vermektedir. Ayrıca Çankaya ilçe sınırları içerisindeki kamusal kullanımı olan bina yönetimleri erişilebilirlik yönünden gerekli düzenlemeleri yapmaları yönünde uyarılmaktadır. Belediye tarafından engellilerin erişimi konusunda yapılan bu örnek ve öncü uygulamalar nedeniyle Aile

ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından 2011 yılında Çankaya Belediyesine “Ulaşılabilirlik Kalite Teşvik Ödülü” verilmiştir (<http://www.cankaya.bel.tr>).

Denizli Belediyesi tarafından yürütülmeye başlanan projede engelli çocukların da diğer çocuklar gibi kimsenin yardımını almadan özgürce oyun oynayıp eğlenebileceği, engelli çocuklar için özel tasarlanmış ve diğer çocukların da kullanımına uygun oyun grupları ve ekipmanlar içeren parklar açıyor. Denizli genelinde çoğu yerleşim yerine uygulanması planlanan proje hızla devam ediyor (<https://denizli.bel.tr/>).

Engellilere yönelik meslek edindirme, eğitim, gezi, sosyal uyum, vb. etkinlikleri içeren sosyo-kültürel hizmetler ile sportif faaliyetleri içeren yerel kamu hizmetleri de hayata geçirilmektedir. Engelliler için eğitim bursları, materyal destekleri, özel eğitim programları, özel gün aktiviteleri, sosyal geziler ve özel eğitimler bu kapsamda en çok karşılaşılan hizmet türleridir. Bununla birlikte bazı örnek uygulamaların belirtilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Samsun Büyükşehir Belediyesi tarafından tesis edilen “Mavi Işıklar Engelliler Eğitim, Dinlenme ve Rehabilitasyon Merkezinde” engelliler para ödmeden 5 yıldızlı barınma ve tatil hizmeti alıyor. Yaklaşık 10.000 m² alan üzerinde kurulan tesis, Türkiye’de sadece engellilere özel tek plaj olma özelliğini taşıyor. Tesiste 2.200 m² kapalı alan bulunuyor. Kampta, engellilerin asansör sistemiyle içine girebileceği bir havuz, rehabilitasyon merkezi, 34 kişilik konaklama binası, 500 kişilik restoran, kafeterya, dinlenme alanı ve plaj bulunuyor. İki kişilik odalarda engelli vatandaşlar bir refakatçisiyle birlikte aynı odada kalabiliyor. Talep edildiğinde engelli vatandaşlar, engelliler için özel olarak donatılan araçla evlerinden alınıp tesise getiriliyor. 34 engellinin aynı anda konaklayacağı merkezde yılda yaklaşık 1500 engelliye konaklama hizmeti veriliyor (<https://samsun.bel.tr>).

Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı tarafından Engelsiz Gastronomi Mutfağı ve Terapi Merkezi Projesi kapsamında engelli bireylere temel aşçılık eğitimi verilerek, onların yetkinliklerinin artırılmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca bu merkez içerisinde bir kafeterya kurularak engelli bireylerin birlikte vakit geçirebilmesi sağlanmıştır. Tamamen engellilerin erişimine uygun hale getirilecek binada, Gastronomi şehri Afyon’a özgü yiyeceklerin üretileceği bir profesyonel mutfak kurulması planlanmıştır. Üretilen ürünler burada yapılacak kafeterya ile birlikte, Belediyenin bünyesinde hizmet veren No 03 ve Zafer03 işletmelerinde satışa sunulacak. Bu kafeteryanın çalışanları da engelliler arasından seçilecek. Engelli bireylere bu mutfakta, engel durumlarına uygun olarak, aşçılık, garsonluk gibi hizmet sektöründe istihdam edilmelerini sağlayacak eğitimler verilecek. Bu eğitimler, Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi bünyesindeki Gastronomi Bölümü ve İl Milli Eğitim Müdürlüğü’ne bağlı Özel Eğitim Şube Müdürlüğü’nce görevlendirilen uzmanlarla birlikte Profesyonel Aşçılar Derneği’nden şefler tarafından verilecek. Ayrıca, binanın hemen yanında bulunan park alanı engelli parkına çevrilecek, engelli bireylerin merkezin hemen yanında bulunan bu parkta rehabilite olmaları sağlanacak (<https://www.afyon.bel.tr>).

İstanbul Ümraniye Belediyesi tarafından 5 adet Windows-Eyes (ekran okuma programı) donanımlı bilgisayarlar ile %40 ve üzeri görme engeli olan 18-50 yaş aralığında ve en az ilköğretim mezunu olan engellilere eğitim hizmeti vermektedir (Bulut Şimşek, 2020:53-54). Yalova Belediyesi tarafından henüz tamamlanmamış olan “Yalova Bilgi Evi” adlı proje ile görme engellilere sesli kütüphane kurmak için alt yapı çalışmaları başlatılmıştır (<https://www.yalova.bel.tr>). Çankaya Belediyesi Görme Engelliler Spor Kulübü engellilerin ruhsal ve bedensel gelişimlerini sağlamak amacıyla Türkiye’de görme engelliler alanında kurulan ilk yerel yönetim spor kulübüdür. Kulüp kurulduğu günden bugüne kadar Milli Takıma çeşitli branşlarda 35 sporcu kazandırmıştır ve birçok derece ile ödülün de sahibi olmuştur (<http://www.cankaya.bel.tr>).

2. Araştırmanın Yöntemi ve Uygulanması

Araştırmanın konusu, önemi, amacı, modeli, hipotezleri, örnekleme, kısıtları (sınırlılıkları), veri toplama yöntemleri, veri analiz yöntemleri ve güvenilirliği detaylı olarak ele alınırken, bir yandan bu alanda yapılan akademik çalışmalar (literatür) ile karşılaştırmalar yapılacak, diğer yandan da elde edilen bulgular tartışılacaktır.

2.1. Araştırmanın Önemi, Konusu ve Amacı

Kamusal hizmetlerin üretiminin yanı sıra sunumunda da etkililik ve verimliliğin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle kamu hizmetlerin sunumunda araç olarak kullanılan mekân, materyal, yöntem ve ilkeler ile birlikte bu hizmeti sunan çalışanların da nitelik ve nicelik olarak geliştirilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu noktada geniş kapsamda kamu kurum ve idarelerinin, dar kapsamda da belediyelerin insan kaynaklarını en az maliyet ve hata ile en yüksek faydayı elde edecek şekilde rasyonelleştirmesi gerekmektedir. Hizmet sunumu yapan belediye çalışanlarının gerçekleştirdikleri faaliyetler ile ilgili iş motivasyonu, mesleki doyumları, kurumsal bağlılıkları, fırsat eşitlikleri, örgütsel adalet anlayışları, bilgi donanımları, materyal erişimleri, çalışma konforları, vd. odağında literatürde sıklıkla çalışmalar yapılırken, bu unsurlara bağlı olarak çalışanların işleri ve hizmet sundukları paydaşları ile ilgili tutum ve değer yargılarını ölçen araştırmalara yer verilmediği görülmektedir. Hâlbuki hizmet sunumundaki en değişken ve belirleyici unsur insan (çalışan) faktörüdür. Bu nedenle araştırmamızın odak noktasını belediye çalışanlarının tutum, yaklaşım ve değer yargıları oluşturmaktadır. Ölçüm noktasında da kentsel hizmet alımında dezavantajlı bir konuma sahip olan engelliler seçilmiştir.

Araştırmanın konusu; muhtelif kadro, pozisyon ve demografik özelliklere sahip belediye çalışanlarının kamusal hizmetler alan engellilere bakış açılarının, tutum ve değer yargılarının tespit edilmesidir. Bu kapsamda araştırma, engellilerin içinde yaşadığı kentsel hizmetlere erişiminde birincil derecede kamu hizmeti sunan belediyelerin, ilgili hizmet sunumunda, “çalışan odağında” bireysel tutumlarının incelenmesi ve uygulanması gereken hizmet politikalarının araştırılması amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın temel sorunsalı; belediye çalışanlarının mesleki farklılıkları ve demografik özelliklerine göre, engelli bireylere yönelik tutum ve yaklaşımlarının değişip, değişmemesidir.

2.2. Araştırmayla İlgili Literatür İncelemesi

Akademik yazında engellilere yönelik muhtelif konu ve içerikte araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmaların tamamını burada vermek çalışmamızın kapsamı açısından mümkün değildir. Bu nedenle engelliler üzerinde yapılan ve engellilerin istihdamı, sosyo-kültürel ve ekonomik özellikleri ile bireysel yaşam konforlarını iyileştirmeye yönelik çalışmalardan ziyade çalışmamızın içeriğine uygun olarak toplumsal yapının ve bazı sosyal grupların engelliler ile ilgili algı, yaklaşım, bakış açısı vb. düşüncelerini ölçen çalışmalara değinilecektir. Özellikle bu kapsamda engellilere yönelik hizmet sunumu yapan kişi ve meslek grupları üzerinde yapılmış araştırmalar ele alınacaktır.

Engellilerin istihdamına, mesleki gelişimlerine, sosyo-kültürel ve ekonomik durumlarını ölçmeye yönelik olarak yapılan muhtelif çalışmalar birkaç tanesine örnek olarak değinilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda Mecek ve Güney (2017) tarafından Antalya ve Adana il sınırları içerisinde muhtelif belediyelerde istihdam edilen 134 engelli personelin iş hayatında ortaya çıkan sorunları tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri sunmak amacıyla yapılan araştırma sonucunda, gelir düzeyi yüksek olan engellilerin, gelir düzeyi düşük olan engellilere göre engel oranının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle engel oranı değiştiğinde, ücretlerin de değiştiği görülmektedir. Ayrıca Gelir seviyesi yüksek engellilerin, gelir seviyesi düşük olan engellilere göre daha fazla kurum içinde yükselebilecekleri düşüncesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Fırat (2008) tarafından Türkiye genelinde muhtelif belediyeler örnek gösterilerek engellilere yönelik gerçekleştirilen yerel kamu hizmetleri belirli kategorilerde sınıflandırılarak anlatılmıştır. Gürün ve Kararağaç (2017) tarafından yapılan bir diğer çalışmada ise yine engellilere sunulan yerel kamu hizmetleri İstanbul Büyükşehir Belediyesi örnekleminde incelenmiştir.

Engelli bireylerin muhtelif konularda tutum, algı, memnuniyet düzeyi, beklenti ve bakış açılarını ölçmeye yönelik de akademik yazında muhtelif çalışmalar yapılmıştır. Ancak çalışmamızın içerik ve kapsamı engellilerin algılarının ölçülmesi değil, engellilere olan algı ve bakış açılarının ölçülmesidir. Bu sebeple bu hususta yapılan çalışmalara detaylı olarak yer verilmeyecektir. Karşıt karşılaştırma yapılabilmesi açısından çok sınırlı bir örnek ile yetinilecektir. (Alp, 2019) tarafından yapılan çalışmada, ulaşılabilirlik konusunda engelli kişilerin memnuniyet durumunu Kocaeli ilinde yaşayan 153 engelli birey üzerinde değerlendirmesidir. Çalışma sonucunda kadın katılımcıların, erkek katılımcılara oranla ulaşılabilirlik memnuniyetinin daha fazla olduğu; görme engellilerin memnuniyet durumları cinsiyet gruplarına göre farklılaştığı; ulaşılabilirlik memnuniyeti ile gelir düzeyi arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Akıncı ve Sönmez (2015) tarafından yapılan engelli bireylerin erişilebilir turizm beklentilerinin değerlendirilmesine yönelik nitel bir araştırmada, engelli insanların turizm faaliyetine katılmasında en önemli engelleri ulaşırma, fiziki ve ekonomik unsurlar ile ilgili koşullarda yaşadıkları belirlenmiştir. Kırkoğlu (2019) tarafından Zonguldak İli merkez, Kilimli, Çaycuma ve Kozlu ilçelerinde bulunan 340 engelli birey üzerinde yapılan bir araştırmada bu kişilerin yerel kentsel hizmetlerden memnuniyet düzeyi ölçülmüştür. Anketi cevaplayan engelli bireylerin genel yaşantılarında yaşadıkları sorunların öncelikli olarak sıralamasına bakıldığında; işsizlik ve ayrımcılık sorununun ilk sırada geldiği; sonrasında ise sosyal aktivite eksikliği, eğitim eksikliği ve sağlık raporlarına ulaşmadaki güçlüklerin geldiği; yaşanan mimari sorunlar ve rehabilitasyon sorunlarını da diğer problemlerin takip ettiği tespit edilmiştir.

Akademik yazında toplumun engelli bireylere yönelik bakış açılarını, tutum, algı ve yaklaşımlarını ölçmeye yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar araştırmamızın konusu, amacı ve kapsamı ile doğru orantılıdır. Bu açıdan bu grupta yer alan çalışmalara daha çok yer verilecektir. Ancak çalışma kapsamının kapasitesi açısından belirli bir düzey ile sınırlı tutulmaya çalışılacaktır.

Altıparmak & Yıldırım Sarı (2012) tarafından Manisa İlinde 18 yaş üstü engelsiz 560 birey üzerinde yapılan bir araştırmada 45 yaş ve üzerinde olan kişilerin daha küçük yaş gruplarına göre, ilköğretim ve altı düzeyde eğitime sahip olan kişilerin daha yüksek eğitim düzeyindekilere göre, annelerin diğer aile bireylerine göre ve geniş ailede yaşayan bireylerin çekirdek ailede yaşayanlara göre engellilere olan olumlu tutumlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine gelir düzeyi düşük olan bireyler ile kadınların engellilere karşı tutumunun daha iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Burcu (2011) tarafından engelli olmayan kişilerin engelli bireylere olan kültürel tanımlamaları ve bakış açılarını ölçmek amacıyla Ankara’da (*Yenimahalle, Çankaya, Keçiören, Altındağ, Sincan, Gölbaşı, Etimesgut, Mamak*) toplam 500 kişi üzerinde yapılan araştırma neticesinde cinsiyet fark etmeksizin, işçi, lise mezunu, bekâr ve genç olanlar toplumdaki engelli bireyleri “*mücadeleci*” bireyler olarak tanımladıkları; yaşamının büyük kısmını kırdan geçiren, hizmet işlerinde çalışan ilköğretim mezunu bireylerin engelli bireyleri “*acıyan*” olarak tanımladıkları; yaşamının büyük kısmını kentte geçiren, idari ve ticari meslek grubunda yer alan, orta yaşlarda bulunan, yüksek okul-üniversite mezunu, evli kişilerin

engelli bireyleri “dışlanan” olarak tanımladıkları tespit edilmiştir. Araştırmada, toplumsal yapının engelli bireye ilişkin olumsuz bir kültürel resim çizdiği ve bu durumun engelli olmayanların sosyo-demografik özelliklerine göre değişebildiği görülmüştür.

Şahin & Bekir (2016) tarafından yapılan ve Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Çocuk Gelişimi, Hemşirelik ve Sağlık Yönetimi Bölümlerinde eğitim alan 349 öğrenciye uygulanan üniversite öğrencilerinin engellilere yönelik tutumlarının incelenmesini amaçlayan araştırma sonucunda, cinsiyeti kız olanların, 2. sınıfta okuyanların, bölümü Hemşirelik olanların, ailesinin aylık geliri 1001-1500 TL arasında olanların, engelli yakını olmayanların, engelli yakınları arasında kuzeni bulunanların, engelli bir arkadaşı bulunmayanların ve üniversitede engelli ile ilgili herhangi bir ders almayanların tutumlarının daha yapıcı ve olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Cengizhan vd. (2019) tarafından yükseköğretimdeki engelsiz öğrencilerin fiziksel engelli öğrencilere ilişkin bakış açılarını incelemek amacıyla 2015-2016 eğitim - öğretim döneminde Marmara Üniversitesinde öğrenim gören ve tesadüfi yöntemle seçilen 661 engelsiz öğrenci üzerinde yapılan araştırma sonucunda; engeli bulunmayan öğrencilerin, engelliliğe esas bakış açılarına yönelik yöneltilen sorulara olumlu yanıt vermelerine karşın, engelliliğe karşı duyarlı olmadıkları ve engellilikle ilgili bir rehberlik hizmeti almaya da isteklerinin bulunmadığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

Bulgan & Göktaş (2016) tarafından turizm hizmetleri kapsamında eğitim alan ve istihdam edilen 1980 - 1999 yılları arası doğumlu Y kuşağı bireylerin engelli turistlerle olan bakış açılarını ölçmeye yönelik olarak yaptıkları araştırma sonucunda; araştırmaya katılan erkeklerin, kadınlara oranla engelli turistlere karşı daha olumlu bir bakış açısına sahip oldukları ve çocukluk yıllarını kırsal bölgelerde geçiren Y kuşağı gençlerinin engellilerle empati kurmada, çocukluk yıllarını şehirlerde geçirenlere oranla daha başarılı oldukları tespit edilmiştir.

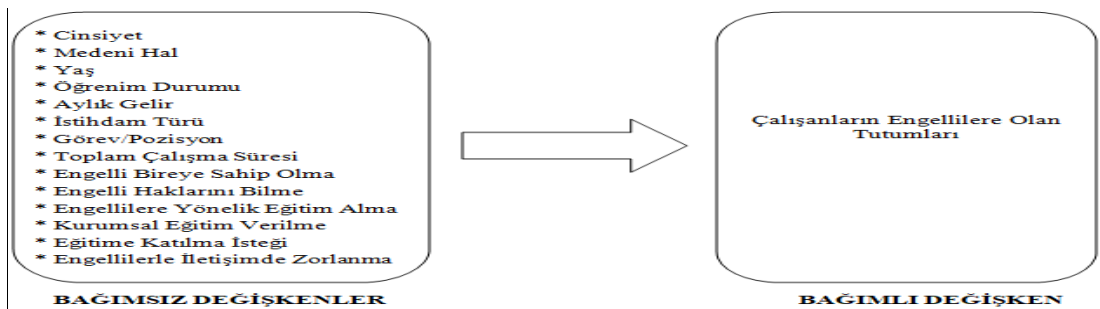
Kaner vd. (2009) tarafından engelli bireylere yönelik algı, tutum ve bakış açılarının ölçülmesi amacıyla Türkiye genelinde (79 ilde) 18 yaşından büyük ve engelli bulunmayan 4144 kişi üzerinde yapılan araştırma sonucunda; engellilere yönelik algı, tutum ve yaklaşımların genel olarak “olumlu” yönde olduğu; bununla birlikte engellilere acıma düşüncesinin ön plana çıktığı; sosyal ve iş ortamlarında engellilerin tercih edilmemesi yönünde yoğun bir eğilimin olduğu; belirli engel gruplarına mensup bireylerin ayrı okullarda eğitim görmeleri gizli bir olumsuz tutumun söz konusu olduğu tespit edilmiştir.

Kılıç & Çıtıl (2019) tarafından Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Hastanesindeki doktor ve hemşirelerin engellilere yönelik tutumlarının belirlenmesi amacıyla 220 sağlık personeli üzerinde yapılan araştırma sonucunda, engellilere yönelik algı ve tutumların hizmet süresi ve öğrenim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği; cinsiyet, meslek, medeni hal, yaş grubu, çocuk sahibi olma ve ailesinde engelli birey bulunma gibi durumların ise engellilere olan tutum ve yaklaşımlar üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Apaydın (2020) tarafından sağlık çalışanlarının engelli bireylere yönelik tutumlarını incelemek ve değerlendirmek amacıyla İstanbul Üniversitesine bağlı İstanbul Tıp Fakültesi Hastanesinde görev yapan 214 gönüllü personelin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmasında, katılımcı sağlık çalışanlarının engelli bireylere yönelik genel tutumlarının olumlu yönde olduğu; ancak, sağlık çalışanlarının engellilerin, “çalışma hayatına katılımına” ve “aile yaşamlarına” yönelik tutumlarında kararsız kaldıkları tespit edilmiştir. Araştırma ile sağlık çalışanlarının engellilerle çalışma ve engelli hastalar ile iletişime yönelik kapsamlı hizmet içi eğitimlere tabi tutulması, hatta çalışanlara bu yönde farkındalık oluşturulması amacıyla verilecek eğitimlerin, engelli bireyler tarafından bizzat verilmesinin sağlanması yönünde öneriler ortaya konulmuştur.

2.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada model olarak, nicel araştırma yöntemlerinden “*tarama yöntemi*” kullanılmıştır. Bu kapsamda “*kesitsel tarama*” ve “*ilişkisel tarama*” tekniklerinden yararlanılmıştır. Tarama modelleri geçmişte ya da gelecekte halen var olan bir durumu, var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımı olarak tanımlanır (Karasar, 2013, s.77). Araştırmada, Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı birimlerinde görev yapan muhtelif kadro ve pozisyonlardaki çalışanlarının engelli bireylere yönelik tutumları ölçülmüştür. Araştırma kapsamında belediye çalışanlarının demografik özelliklerine göre engellilere yönelik tutumları 6 boyut kapsamında değerlendirilmiştir. Bu hususta çalışanların demografik özelliklerin engellilere yönelik tutumlarını etkileyip etkilemediği incelenmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın değişkenleri (bağımlı – bağımsız)

Araştırmada geliştirilen modele göre 14 tane bağımsız değişken ve 1 tane de bağımlı değişken bulunmaktadır. Araştırmadaki bağımlı değişken; “Çalışanların Engellilere Olan Tutumları” olarak belirlenmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise; “cinsiyet”, “medeni hal”, “yaş”, “öğrenim durumu”, “aylık gelir”, “istihdam türü”, “görev/pozisyon”, “toplam çalışma süresi”, “engelli birey(ler)e sahip olma”, “engelli haklarını bilme”, “engellilere yönelik eğitim alma”, “kurumsal eğitim verilme”, “eğitime katılma isteği” ve “engellilerle iletişimde zorlanma” olmak üzere toplamda 14 adettir. Bu değişkenler araştırma hipotezlerinin oluşturulmasında ana belirleyiciler olarak esas alınmıştır. Ancak araştırma kapsamı ve elde edilen analiz sonuçlarına göre çalışmada bu değişkenlerin tamamı hipotez olarak dikkate alınmamıştır. Çıkan sonuçlar ve literatürde daha önce yapılan çalışmalar da dikkate alınarak hipotez sayısı azaltılmıştır.

Afyonkarahisar Belediyesi çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın genel problem ve amacı dikkate alındığında iki ana hipotez oluşturulmuştur. Birinci ana hipotez çalışanların demografik özelliklerine göre hazırlanmıştır. Toplamda 2 alt hipotezden oluşmaktadır. İkinci ana hipotez ise çalışanlarının engelli bireyler ile ilgili bireysel durumuna göre, engelli bireylere yönelik tutumlarına yöneliktir. Bu hipotez ise 2 alt hipotezden oluşmaktadır. Araştırmada iki ana ve 4 alt olmak üzere toplam 6 adet hipotez hazırlanmıştır. İlgili hipotezler sırasıyla aşağıdaki gibidir;

H1: Belediye çalışanlarının demografik özelliklerine göre, engelli bireylere yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

H1₁: Belediye çalışanlarının cinsiyetine göre, engelli bireylere yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

H1₂: Belediye çalışanlarının yaşına göre, engelli bireylere yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

H2: Belediye çalışanlarının engelli bireyler ile ilgili bireysel durumuna göre, engelli bireylere yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

H2₁: Belediye çalışanlarının yakın çevresinde engelli birey olup olmama durumlarına göre, engelli bireylerle yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

H2₂: Belediye çalışanlarının engelli bireylerle iletişime geçerken zorlanıp zorlanmama durumuna göre, engelli bireylere yönelik tutumları farklılaşmaktadır.

2.4. Araştırmanın Örnekleme ve Kısıtları

Araştırmanın evreni, Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı’nda görev yapan 260 kamu görevlisidir. Araştırmanın örnekleme de belediyede engelli bireyler ile doğrudan iletişim içerisinde bulunan farklı unvan, pozisyon ve demografik özellikteki 194 kamu görevlisidir. Araştırmanın temel sınırlılıkları, Afyonkarahisar belediyesinde görev yapan ve anketi cevaplamayı kabul eden belediye çalışanlarının, anketi cevaplama dönemindeki tutum ve değer yargılarıdır. Buradan hareketle yapılan araştırma Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı personeli ile sınırlıdır. Yine araştırma anketi cevaplamayı kabul eden ve özveri ile anketi dolduran çalışanlar ile sınırlıdır. Ayrıca kişilerin zamana ve şartlara göre değer yargıları ve tutumlarının değişebileceği esas alınırsa bu araştırma katılımcıların 2020/Kasım – 2021/Ocak dönemindeki yaklaşımları ile sınırlıdır.

2.5. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak Apaydın (2020, s.79-85) tarafından hazırlanan ve tarafımızca güncellenen anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu “*kişisel bilgi formu*” ve “*engellilere yönelik tutum ölçeği*” olarak iki ana bölümden oluşmaktadır. Kişisel bilgi formu, katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi ve engelli bireyler ile sosyal/iş ilişkisi kurma düzeylerinin tespit edilmesine yönelik 14 sorudan meydana gelmiştir. Engellilere yönelik tutum ölçeği ise kamu çalışanlarının engellilere yönelik hizmet sunumlarındaki bireysel tutumlarını 6 ana faktör kapsamında ölçmek amacıyla Kaner vd. (2009) tarafından geliştirilen 43 adet sorudan oluşmaktadır. EYTÖ 5’li (5 dereceli) likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır.

Katılımcıların ilgili sorulara (değer yargılarına, tutumlara) katılma düzeylerini 1 ve 5 arasında derecelendirerek belirtmeleri istenmiştir. İlgili soruya (tutum önermesine) katılma düzeyini belirtirken; 1 seçeneği “*Kesinlikle Katılmıyorum*”, 2 seçeneği “*Katılmıyorum*”, 3 seçeneği “*Kararsızım*”, 4 seçeneği “*Katılıyorum*” ve 5 seçeneği de “*Kesinlikle Katılıyorum*” derecelerini temsil etmektedir.

Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinde yer alan olumsuz maddeler ters çevrilerek puanlanmaktadır. Ölçekten yüksek puan almak, çalışanların engellilere yönelik olumlu tutumlarını ifade etmektedir. Tutum ölçeğinin puanlanması ile bir yandan ölçeğin tamamı için, diğer yandan da her bir alt ölçek için ayrı ayrı hesaplama yapılarak, değerlendirme yapılabilmektedir. Ölçeğin tamamının puanlanmasında soru sayısına ve likert basamağına göre en düşük 43 puan, en yüksek de 215 puan hesaplanabilmektedir (Kaner vd., 2009, s.57);.

Tutum ölçeğinde yüksek puan, engellilere yönelik olumlu tutumları ifade etmektedir. Ölçeği oluşturan faktörler (alt ölçekler) ve içerikleri şunlardır (Kaner vd., 2009, s.56-57);

- **Eğitim Ortamları Alt Ölçeği:** Katılımcıların, engellilerin nasıl eğitilmeleri gerektiğine ilişkin tutumlarını değerlendiren 3 adet sorudan (1, 5, 39) oluşmaktadır.
- **Kişilerarası İlişkiler Alt Ölçeği:** Katılımcıların engelliler ile ilişki kurmalarına yönelik tutumlarını değerlendiren 9 adet sorudan (2, 10, 14, 25, 29, 32, 35, 38, 41) oluşmaktadır.
- **Çalışma Yaşamı Alt Ölçeği:** Katılımcıların engellilerin çalışma hayatına katılımları ile ilgili tutumlarını değerlendiren 9 adet sorudan (4, 6, 8, 28, 33, 34, 40, 42, 43) oluşmaktadır.
- **Aile Yaşamı Alt Ölçeği:** Katılımcıların engellilerin aile üzerindeki etkisine ilişkin tutumlarını değerlendiren 3 adet sorudan (7, 16, 18) oluşmaktadır.
- **Kişisel Özellikler:** Katılımcının engellilerin sahip olduğu özelliklere ilişkin tutumlarını ifade eden 7 adet sorudan (9, 11, 17, 20, 22, 23, 37) oluşmaktadır.
- **Yetkinlik ve Bağımsız Yaşam Alt Ölçeği:** Katılımcının hayatlarını bağımsız bir şekilde devam ettirmelerine ve yetkinliklerine ilişkin tutumlarını değerlendirmeye yönelik 12 adet sorudan (3, 12, 13, 15, 19, 21, 24, 26, 27, 30, 31, 36) oluşmaktadır.

Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinde içerik olarak bazı sorular (2, 3, 4, 6, 10, 12, 13, 14, 15, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 38, 41) olumlu, bazı sorular (1, 5, 7, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 28, 33, 37, 39, 40, 42, 43) ise olumsuz nitelikteki tutumları ifade etmektedir. Ayrıca ölçekte yer alan sorulardan 5 adedi (2, 25, 26, 29, 32,) sergilenen tutumun duygu, 4 adedi (10, 14, 38, 41) davranış, 34 adedi ise inanç ve düşünce boyutunu içermektedir (Kaner vd., 2009:57).

Araştırma, 01.11.2020 – 31.01.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Pandemi süreci nedeniyle anketlerin doldurulmasında yüz yüze iletişim yolunun yanı sıra müdürlüklerin kendi içerisinde oluşturdukları birim whatsapp gruplarından da yararlanılmıştır. Bu nedenle anket hem fiziksel olarak bastırılmış, hem de “google anket” üzerinden elektronik formu hazırlanmıştır. Verilerin toplanması ile ilgili anket sorularının kullanılabilmesi için öncelikle Afyon Kocatepe Üniversite Etik Kurulundan 18.12.2020 tarih ve 2020/275 karar sayılı “**Etik Kurul İzni**” alınmıştır. Sonrasında da anket uygulamasının hayata geçirilerek veri toplanabilmesi için Afyonkarahisar Belediye Başkanlığına dilekçe verilerek şifahi (sözlü) uygulama yapma izni alınmıştır. Afyonkarahisar Belediye Başkanlığı’na bağlı olarak istihdam edilen ve ankete gönüllü katılım sağlamak isteyen 208 kişi “*basit tesadüfi*” yöntem kullanılarak seçilmiş ve kendilerine anket uygulanmıştır. Eksik ve özensiz doldurulduğu tespit edilen 14 anket imha edilerek inceleme kapsamından çıkartılmıştır. Geri kalan 194 ankete ait veriler kullanılmıştır.

2.6. Araştırmanın Veri Analiz Yöntemleri ve Güvenilirliği

Araştırmada elde edilen verilerin analizleri için SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Bu kapsamda veriler düz ve çapraz tablolar çıkarılarak frekans dağılımı ve yüzdelere şeklinde ifade edilmiştir. Veriler araştırma amaçları esas alınarak analiz edilmiş ve özdeş yorumlarla desteklenmiştir. Araştırmada başta belirtilen amaca uygun olarak geliştirilen hipotezleri test etmek üzere Bağımsız Örneklem T-Testi (Independent Sample T-Test) ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yöntemleri kullanılmıştır. Belirlenen hipotezlerin test edilemediği durumlarda ise; frekans tabloları, karşılaştırmalı tablolar, aritmetik ortalama tabloları gibi betimleyici istatistik yöntemleri kullanılmıştır.

Güvenilirlik, katılımcıların anket sorularına verdikleri cevaplar arasındaki tutarlılığı gösterir. Güvenilirliği hesaplayarak anketin ölçmek istediği özelliği ne derece doğru ölçtüğü tespit edilir (Kayış, 2018:405; Özdemir, 2010:74). Bu araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini hesaplamak için Cronbach’s Alpha güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Güvenirlik test sonuçları incelendiğinde ölçeğin bütününde Cronbach Alpha Katsayısının 0,715 “*oldukça güvenilir*” ($0,60 < \alpha < 0,80$) olduğu (Kayış, 2018:405; Özdemir, 2010:291) görülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılık anlamında güvenilirliği sağlanmıştır. Açıklanan varyans oranının ise %?? olduğu tespit edilmiştir. Bu değerin sosyal bilimler alanı için yeterince yüksek bir varyans oranı olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle ölçeğin yapı geçerliğini sağlandığı sonucuna varılmıştır.

2.7. Araştırmanın Bulguları

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analiz edilmesi ile muhtelif bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular; “*Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Elde Edilen Bulgular*”, “*Katılımcıların Engelli Bireylere Yönelik Bilgi Düzeylerine Göre Elde Edilen Bulgular*” ve “*Katılımcıların Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinden Elde Edilen Bulgular*” başlıkları altında üç ana grupta tasnif edilerek değerlendirilmiştir.

2.7.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Elde Edilen Bulgular

Katılımcıların ankette yer alan ilk sekiz soruya verdikleri cevaplardan elde edilen bulgular bu grupta yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, öğrenim durumlarına, aylık gelirlerine, istihdam türlerine, istihdam şekillerine (görevlerine) ve meslekte geçen sürelerine (tecrübelerine) göre frekans dağılımları sırasıyla tablolar halinde gösterilerek açıklanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı

Cinsiyet	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Kadın	48	24,7	24,7
Erkek	146	75,3	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %24,7’sinin (48 kişi) kadın, %75,3’ünün de (146 kişi) erkek olduğu tespit edilmiştir. Demografik özelliklere göre katılımcıların birbirine yakın oranlarda olması arzu edilen bir durumdur. Ancak başta alt yapı ve üst yapı hizmetleri olmak üzere erkek işçilerin daha ağırlıklı olarak görev yaptığı belediyelerde böyle bir (yaklaşık yarı yarıya) oranı yakalamak pek mümkün değildir. Toplamda 48 kadın personelin araştırmaya katılmış olması, kadın çalışanlar adına analiz yapılabilmesine olanak tanımaktadır. Bu nedenle katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarında araştırmanın sonucunu etkileyecek olumsuz bir durum bulunmamaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı

MEDENİ HAL	SAYI (N)	YÜZDE (%)	KÜMÜLATİF YÜZDE (%)
Evli	158	81,4	81,4
Bekar	36	18,6	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 2’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %81,4’ünün (158 kişi) evli, %18,6’sının da (36 kişi) erkek olduğu tespit edilmiştir. Demografik özelliklere göre katılımcıların birbirine yakın oranlarda olması yapılacak analizler için bir avantaj teşkil etse de bu oranın hesaplanarak tesis edilmesi beklenen, olası bir metot değildir. Toplamda 36 bekâr personelin araştırmaya katılmış olması, bekâr çalışanlar adına analiz yapılabilmesine olanak tanımaktadır. Bu nedenle katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımlarında araştırmanın sonucunu etkileyecek olumsuz bir durum bulunmamaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
18 – 24 Yaş	2	1,0	1,0
25 – 30 Yaş	22	11,3	12,4
31 – 40 Yaş	102	52,6	64,9
41 – 50 Yaş	48	24,7	89,7
51 – 60 Yaş	18	9,3	99,0
61 ve Üzeri Yaş	2	1,0	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin yaşlarına göre dağılımları Tablo 3’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %52,6’sı (102 kişi) 31-40 yaş grubunda, %24,7’si (48 kişi) 41-50 yaş grubunda, %11,3’ü (22 kişi) 25-30 yaş grubunda, %9,3’ü (18 kişi) 51-60 yaş grubunda, %1’i (2 kişi) ise 18-24 yaş grubu ile 61 ve üzeri yaş gruplarında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yarısının (%52,6) 31-40 yaş, $\frac{3}{4}$ ’ünün de (%77,3) 31-50 yaş grubunda olması katılımcıların ağırlıklı olarak orta tecrübe ve üretken döneminde olduklarını göstermektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
İlkokul	4	2,1	2,1
Ortaokul	6	3,1	5,2
Lise	44	22,7	27,8
Önlisans	68	35,1	62,9
Lisans	64	33,0	95,9
Yüksek Lisans / Doktora	8	4,1	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin eğitim düzeylerine göre dağılımları Tablo 4’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %35,1’i (68 kişi) önlisans, %33’ü (64 kişi) lisans, %22,7’si (44 kişi) lise, %4,1’i (8 kişi) yüksek lisans / doktora, %3,1’i (6 kişi) ortaokul ve %2,1’i (4 kişi) ilkokul mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların $\frac{3}{4}$ ’ünün (%72,2) üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Belediye insan kaynakları etkinliği açısından oldukça avantajlı bir durum söz konusudur.

Tablo 5. Katılımcıların aylık gelirine göre dağılımı

Aylık Gelir (TL)	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
0 – 1.650	0	0,00	0,00
1.651 – 2.000	2	1,0	1,0
2.001 – 3.000	88	45,4	46,4
3.001 – 4.000	10	5,2	51,5
4.001 – 5.000	26	13,4	64,9
5.001 – 6.000	44	22,7	87,6
6.001 – 10.000	24	12,4	100,00
10.001 ve Üzeri	0	0,00	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin aylık gelir düzeylerine göre dağılımları Tablo 5’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %45,4’ü (88 kişi) 2.001-3.000 TL, %22,7’si (44 kişi) 5.001-6.000 TL, %13,4’ü (26 kişi) 4.001-5.000 TL, %12,4’ü (24 kişi) 6.001-7.000 TL, %5,2’si (10 kişi) 3.001-4.000 TL ve %1’i (2 kişi) 1.651-2.000 TL arasında gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. 1.650 TL ve altı ile 10.001 TL ve üzeri miktarlarda ise hiç kimsenin aylık gelirinin olmadığı görülmüştür. Katılımcıların yarıya yakınının (%45,4) asgari ücret bandında ücret aldıkları tespit edilmiştir. Ücret artışına bağlı olarak refah düzeyi artışının kişilerin sosyalleşme, eğitim, çok boyutluluk ve psiko-sosyal durumlarına olumlu etki edeceği, bu sebeple de engelli bireylere olan algı ve bakış açılarında olumlu yönde bir değişim olabileceği düşünülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların istihdam edilme türlerine (durumlarına) göre dağılımı

İstihdam Türü	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Memur	66	34,0	34,0
İşçi	40	20,6	54,6
Sözleşmeli Personel	20	10,3	64,9
Firma Personeli	48	24,7	89,7
Geçici Personel	2	1,0	90,7
Diğer	18	9,3	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin istihdam türlerine göre dağılımları Tablo 6’da gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %34’ü (66 kişi) memur, %24,7’si (48 kişi) firma personeli, %20,6’sı (40 kişi) işçi, %10,3’ü (20 kişi) sözleşmeli personel, %9,3’ü (18 kişi) diğer (firma personeli iken 3 yıllık sözleşme yapılan) ve %1’i (2 kişi) geçici personel olarak istihdam edilmektedir. Katılımcıların %34’ünün memur olması yani asli kamu görevlisi olması olumlu sayılabilecek bir sonuçtur. Yine uzmanlığa dayalı olarak istihdam edilen sözleşmeli personelin (%10,3) de bu gruba eklenmesiyle söz konusu oran (%44,3) daha da artmaktadır. Belediye bütçesinin %30’u ile personel giderinin sınırlı olması ve siyasi beklentiler/vaatler nedeniyle personel istihdamı konusundaki kamuoyu baskıları firma personeli istihdamını arttırmaktadır. Elde edilen verilere göre de bu oran (%24,7) olmaktadır. Hatta daha önce bu kapsamda istihdam edilenleri (%9,3) de sayarsak %34’e ulaşmaktadır. Bu durum belediyede istihdam edilen her üç personelden birisinin firma (yüklenici – taşeron) personeli olarak istihdam edilmesini ortaya çıkarmaktadır. Hizmet kalitesi, etkinlik, verimlilik, kalite standartlarının korunması vb. unsurlar açısından bu durumun oldukça sakıncalı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların belediye'deki görevlerine (pozisyonlarına) göre dağılımı

Görev / Pozisyon	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Büro Personeli	90	46,4	46,4
Teknik Personel	56	28,9	75,3
Alt/Üst Yapı Çalışanı	0	0,00	75,3
Yardımcı Hizmetler	12	6,2	81,4
Yönetici	16	8,2	89,7
Eğitmen / Uzman	0	0,00	89,7
Zabıta / İtfaiye Eri	4	2,1	91,8
Diğer	16	8,2	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin belediye'deki görevlerine (pozisyonlarına) göre dağılımları Tablo 7'de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %46,4'ü (90 kişi) büro personeli, %28,9'u (56 kişi) teknik personel, %8,2'si (16 kişi) yönetici ve diğer personel, %6,2'si (12 kişi) yardımcı personel, %2,1'i (4 kişi) zabıta / itfaiye eri olarak istihdam edilmektedir. Katılımcılar arasında alt/üst yapı çalışanları ile eğitmen/uzman personel bulunmamaktadır. Engelli bireylerin kamu hizmeti alımında en çok muhatap olduğu personel grubu hiç şüphesiz büro personelidir. Bu grubun ankete katılanların yaklaşık yarısının (%46,4) olması engelli – görevli etkileşiminin ölçümünde çok daha sağlıklı sonuçlar elde edilmesine katkı sağlayacaktır.

Tablo 8. Katılımcıların hizmet yıllarına (tecrübelerine) göre dağılımı

Hizmet Süresi	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
0 – 5 Yıl	38	19,6	19,6
6 – 10 Yıl	40	20,6	40,2
11 – 15 Yıl	40	20,6	60,8
16 – 20 Yıl	34	17,5	78,4
21 – 25 Yıl	18	9,3	87,6
26 ve Üzeri Yıl	24	12,4	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Araştırmaya katılan belediye personelinin hizmet yıllarına (kıdemlerine - tecrübelerine) göre dağılımları Tablo 8'de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %20,6'sı (40 kişi) 6-10 yıl ve 11-15 yıl, %19,6'sı (38 kişi) 0-5 yıl, %17,5'i (34 kişi) 16-20 yıl, %12,4'ü (24 kişi) 26 ve üzeri yıl, %9,3'ü (18 kişi) 21-25 yıl arasında hizmet yılları (mesleki deneyimleri, tecrübeleri, kıdemleri, vb.) bulunmaktadır. Katılımcıların yarıya yakını (%41,2) 6-15 yıl arasında hizmet yılına sahiptir. Bu tabloya göre belediye çalışanlarının yaklaşık yarısının mesleğin ilk dönemi olan 5 yılı geride bırakarak en enerji dolu, en aktif ve üretken bir dönem içerisinde oldukları görülmektedir. Ayrıca belirli bir insani ve mesleki olgunluk düzeyi (10 yıl) esas alındığında %59,8'lik bir oranın bu kapsamda oldukları tespit edilmiştir. Engelliler ile empati yapılabilmesi, daha serinkanlı olunabilmesi, tecrübe ve deneyimlere göre profesyonel bir yaklaşım sergilenebilmesi gibi durumlar açısından mevcut dağılımın kurumsal açıdan oldukça avantajlı olduğu görülmektedir.

2.7.2. Katılımcıların engelli bireylere yönelik bilgi düzeylerine göre elde edilen bulgular

Katılımcı bireylerin (belediye çalışanlarının) engelli bireyler ile yakından sosyal bir ilişkisinin olup olmaması ve engelliler ile iletişim konusundaki bilgi düzeyi ile eğitim alma isteklerinin sorgulandığı 9 – 14 arası sorulara alınan cevaplardan elde edilen bulgular bu grupta yer almaktadır. Verilen cevapların analiz edilmesi ile elde edilen frekans dağılımları sırasıyla tablolar halinde gösterilerek açıklanmıştır.

Tablo 9. Katılımcıların ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olma durumlarına göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	38	19,6	19,6
Hayır	156	80,4	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin ailesinde/yakın çevresinde engelli bireyler olup olmaması durumuna göre frekans ve yüzde dağılımı Tablo 9’da gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %19,6’sı (38 kişi) aile ya da yakın çevresinde bir engelli bireye sahip iken, %80,4’ünün (156 kişi) sahip olmadığı tespit edilmiştir. Engelli bireylerin sayı olarak az olması genel ve önemli bir temennidir. Bununla birlikte çevresinde engelli bir birey olan ve onunla iletişim halinde olan kimselerin bu konuda daha hassas, hümanist ve pozitif bir yaklaşıma sahip olacağı düşünülmektedir. En azından bu durumda empati kurma yeteneğinin çok daha fazla olması beklenir. Bu sebeple sayının az olması engelli sayısının az olması konusunda olumlu, empati yeteneğinin gelişimi açısından olumsuz bir durumdur.

Tablo 10. Katılımcıların engelli hakları konusundaki bilgi durumlarına göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	46	23,7	23,7
Hayır	30	15,5	39,2
Kısmen	118	60,8	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin engelli hakları konusunda bilgi sahibi olup olmaması durumuna göre frekans ve yüzde dağılımı Tablo 10’da gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %23,7’si (46 kişi) engelli hakları ile ilgili bilgi sahibi iken, %15,5’inin (30 kişi) sahip olmadığı tespit edilmiştir. 118 kişinin (%60,8) ise bu konuda kısmen bilgi sahibi olduğu anlaşılmıştır. Mevcut tabloya göre engelli haklarının bilinirliği hususunda genel bir problemin olmadığı, ancak bu bilgi düzeylerinin geliştirilmesi (yükseltilmesi) gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 11. Katılımcıların engelli bireylerle çalışmaya yönelik eğitim alma durumlarına göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	22	11,3	11,3
Hayır	172	88,7	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin engelli bireyler ile çalışmaya yönelik eğitim alıp almaması durumuna göre frekans ve yüzde dağılımı Tablo 11’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %11,3’ü (22 kişi) bu hususta bir eğitim almış iken, %88,7’si (172 kişi) bu eğitimleri almamıştır. Mevcut tabloya göre belediye personelinin engelli bireylerle birlikte çalışmalarına yönelik olarak bir eğitimden geçirilme ihtiyaçlarının bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların çalıştığı kurumda engelli bireylere yönelik eğitim alma durumlarına göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	12	6,2	6,2
Hayır	182	93,8	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin çalıştığı kurumda engelli bireylere yönelik eğitim alıp almaması durumuna göre frekans ve yüzde dağılımı Tablo 12’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %6,2’si (12 kişi) bu hususta çalıştıkları kurumda bir eğitim almış iken, %93,8’i (182 kişi) bu eğitimleri almamıştır. Mevcut tabloya göre belediye personelinin engelli bireyler yönelik olarak bir eğitimden geçirilme ihtiyaçlarının bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların engellilere yönelik eğitimlere katılma isteklerine göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	178	91,8	91,8
Hayır	16	8,2	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin engelli bireylere yönelik verilecek olası eğitimlere katılma istekleri ile ilgili frekans ve yüzde dağılımı Tablo 13’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %91,8’i (178 kişi) bu hususta verilecek bir eğitime katılmak istediklerini belirtmiş iken, %8,2’si (16 kişi) bu konuda bir eğitim alma isteklerinin bulunmadıklarını beyan etmişlerdir. Mevcut tabloya göre çıkan sonuç (eğitim alma isteği), eğitim almamış kişilerin oranı ile neredeyse

aynıdır. Dolayısıyla bu konuda bilgisi ve tecrübesi olmayan ya da eksik olan bireylerin eğitim alma isteği içinde olması oldukça önemli bir avantaj ortaya koymaktadır. Belediyenin en kısa sürede eğitim planlamasına bu konuyu da eklemesi önemli bir katkı sağlayacaktır.

Tablo 14. Katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre dağılımı

Durum	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
Evet	42	21,6	21,6
Hayır	152	78,4	100,00
TOPLAM	194	100,00	

Katılımcı belediye personelinin engelli bireyler ile iletişim kurmada zorlanma durumlarına göre frekans ve yüzde dağılımı Tablo 14’de gösterilmiştir. Söz konusu tabloya göre katılımcıların %21,6’sı (42 kişi) engelliler ile iletişim kurmakta zorlandıklarını belirtirken, %78,4’ü (152 kişi) bu konuda bir zorlanma durumlarının olmadığını beyan etmişlerdir. Mevcut tabloya göre belediye personelinin engelli bireylerle iletişim kurma hususunda genel bir sorunu olmadığı tespit edilmiştir. Ancak yaklaşık 1/5 oranındaki diğer personelin de bu konuda bir eğitimden geçirilmesi sonucu çok daha etkin hale getirecektir.

2.7.3. Katılımcıların Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinden Elde Edilen Bulgular

Engellilere yönelik tutum ölçeği, kamu çalışanlarının engellilere yönelik hizmet sunumlarındaki bireysel tutumlarını 6 ana faktör kapsamında ölçmek amacıyla Kaner vd. (2009) tarafından geliştirilen 43 adet sorudan oluşmaktadır. EYTÖ 5’li (5 dereceli) likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır.

Ölçek sorularına belediye personelinin verdiği cevapların değerlendirilmesinde Tablo 15’de yer alan aralıklar kullanılmıştır. Aralıklar arasındaki farkların eşit olduğu varsayılarak aritmetik ortalamaların puan aralığı “0,80” olarak hesaplanarak (Puan Aralığı = (En Yüksek Değer - En Düşük Değer) / 5 = (5-4) / 5 = 0,80) ve Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15. Ortalama puanların değerlendirme aralığı

Aralık	Seçenek
1,00 – 1,80	Hiç Katılmıyorum
1,81 – 2,60	Katılmıyorum
2,61 – 3,40	Kararsızım
3,41 – 4,20	Katılıyorum
4,21 – 5,00	Tamamen Katılıyorum

Araştırmada Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinin maddelerine yer verilmiştir. Çalışmanın boyut ve kapsamı açısından her birisini ayrı ayrı tablolaştırmak yerine aynı tablo içerisinde genel olarak verilmesi ve en düşük – en yüksek aralıkların belirtilmesi yoluna gidilmiştir. Katılımcı belediye personelinin Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinin maddelerine göre vermiş oldukları cevaplardan frekans ve yüzde dağılımları ayrı ayrı elde edilmiştir. Ancak çalışmanın kapsamı da dikkate alınarak bu verileri tek tek ve birbirinden ayrı tablolarda göstermek yerine aynı tablo içerisinde ağırlık (ortalama) puanlarına göre sıralayıp kıyaslama yapma yolu tercih edilmiştir.

Tablo 16. Tanımlayıcı istatistikler

Maddeler	N	Ortalama	Standart Sapma
Engellilere sadece evlerinde eğitim verilmelidir.	194	1,7216	0,98425
Engelli biriyle aynı masada yemek yemekten rahatsızlık duymam.	194	4,3196	1,15661
Engelliler de herkes gibi kendi yaşamlarıyla ilgili kararları verebilirler.	194	4,3299	1,03535
Yasal zorunluluk olmasa bile işverenler engelli kişileri işe almalıdır.	194	4,4330	0,80035
Engelli olmayanlar bile yeterli eğitimi alamazlarken engellilere eğitim vermek gereksizdir.	194	1,4536	0,83970
İş yerinde engelliler için kontenjan ayrılmasını doğru buluyorum.	194	4,2577	1,13611
Ailenin maddi durumu iyi olsa bile, engelli birinin varlığı, ailenin sosyal yaşamını sınırlandırır.	194	3,1753	1,23011
Engelliler, çalışmak yerine yardım almayı tercih ederler.	194	2,1237	1,14501
Engelliler genellikle her şeyden şikâyet ederler.	194	2,2474	1,08719
Engelli biriyle birlikteyken, başkalarının rahatsız edici bakışlarına aldırış etmem.	194	4,1546	1,05143

Engelliler diğer insanlara güvenmezler.	194	2,3918	1,07305
Engelliler iyi ana-babalık yapabilirler.	194	3,7835	0,90166
Engelliler, diğer insanlar gibi pek çok şeyi öğrenebilirler.	194	4,3299	0,77154
Engelli bir kişi ile aynı ortamda bulunduğumda onunla sohbet etmekten çekinmem.	194	4,4639	0,69135
Engelliler de herkes gibi kendi düşüncelerini ifade edebilirler.	194	4,4639	0,67620
Ailede engelli bir kişinin olması, ailenin günlük yaşamını olumsuz etkiler.	194	2,6186	1,15569
Engelliler can sıkıcıdırlar.	194	1,6701	1,02529
Engelliler aileleri için bir yükür.	194	1,6804	0,95001
Teşvik edilirlse, engellilerin de, engelli olmayanlar kadar başarılı olabileceklerine inanıyorum.	194	4,3093	0,92586
Engellilerin görünüşleri rahatsız edicidir.	194	1,6907	0,95885
Engellilerin çoğu, engelli olmayan insanlar gibi bir yaşam sürdürebilir.	194	3,9381	1,05609
Engelliler temiz değildir.	194	1,6804	0,93904
Engelliler kendilerinden başkasını düşünmezler.	194	1,7113	1,02769
Engelliler herkes gibi bir meslek sahibi olabilirler.	194	4,0825	1,07414
İnsanların engellilere gözünü dikip bakması beni üzüyor.	194	4,1031	1,11033
Hayranlık duyduğum engelli kişiler var.	194	3,8866	1,06646
Engelliler herkes gibi evlenip yuva kurabilirler.	194	4,2165	0,82984
Bir iş yerinde engelli kişilerin çalışması, mal ya da hizmet alanları huzursuz eder.	194	1,8351	1,04490
Engelli bir kişiyle yalnız kalmaktan çekinmem.	194	4,0722	1,06033
Engelliler sporcu olabilir.	194	4,4330	0,78730
Engelliler de hayatta çok başarılı olabilir.	194	4,4948	0,74977
Engelli biri evimize misafir gelse rahatsızlık duymam.	194	4,4536	0,77554
Engellilerin çalışması, işverene maddi yük getirir.	194	1,8969	1,10096
Engelliler diğer çalışanlar kadar verimli olabilirler	194	4,0722	0,89033
Birinin engelli olması, onunla arkadaş olmamı engellemez.	194	4,3196	0,92794
Engellilerin herkes gibi hayalleri, amaçları vardır.	194	4,4227	0,96396
Engelliler öfkeli ve saldırgandırlar.	194	1,8247	0,89917
Engellilerle dostluk kurmaktan kaçınmam.	194	4,3814	0,71176
Engelliler için harcanan para boşa harcanmış paradır.	194	1,5258	0,94505
Engelli olmayanlar bile iş bulamazken engellilere iş vermek gereksizdir.	194	1,7423	1,08955
Engellilere sağlık, eğitim, bakım ve rehabilitasyon gibi hizmetler veren bir işte çalışmaktan	194	3,9691	0,97059
Engellilerin çalışmalarına gerek yoktur.	194	1,8454	1,18138
Engelliler bir iş yerinin verimliliğini düşürür.	194	1,7423	0,98988

Tablo 16'ya göre "**1,4536**" ortalama ile "**Engelli olmayanlar bile yeterli eğitimi alamazlarken engellilere eğitim vermek gereksizdir**", önermesi en düşük ortalamaya sahiptir. Bu sonuca göre katılımcı belediye personeli bu düşüncüyü (önermeyi) en düşük aralık (1,00-1,80) olan "**Hiç Katılmıyorum (1)**" düzeyinde onaylamaktadır. Ortalama puana göre esasen bu düşüncüyü onaylamamakta yani kabul etmemektedirler. Katılımcılar ayrıca "**Engelliler için harcanan para boşa harcanmış paradır (1,5258)**", "**Engelliler can sıkıcıdırlar (0,6701)**", "**Engelliler aileleri için bir yükür (1,6804)**", "**Engelliler temiz değildir (1,6804)**", "**Engellilerin görünüşleri rahatsız edicidir (1,6907)**", "**Engelliler kendilerinden başkasını düşünmezler (1,7113)**", "**Engellilere sadece evlerinde eğitim verilmelidir (1,7216)**" ve "**Engelliler bir iş yerinin verimliliğini düşürür (1,7423)**" önermelerini de aynı düzeyde (Hiç Katılmıyorum) kabul etmemekte yani onaylamamaktadırlar.

Tablo 16'ya göre "**4,4948**" ortalama ile "**Engelliler de hayatta çok başarılı olabilir**", önermesi en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu sonuca göre katılımcı belediye personeli bu düşüncüyü (önermeyi) en yüksek aralık (4,21-5,00) olan "**Tamamen Katılıyorum (5)**" düzeyinde onaylamaktadır. Katılımcılar yine "**Engelli bir kişi ile aynı ortamda bulunduğumda onunla**

sohbet etmekten çekinmem (4,4639)", "Engelliler de herkes gibi kendi düşüncelerini ifade edebilirler (4,4639)", "Engelli biri evimize misafir gelse rahatsızlık duymam (4,4536)", "Yasal zorunluluk olmasa bile işverenler engelli kişileri işe almalıdır (4,4330)", "Engelliler sporcu olabilir (4,4330)", "Engellilerin herkes gibi hayalleri, amaçları vardır (4,4227)", "Engellilerle dostluk kurmaktan kaçınmam (4,3814)", "Engelliler de herkes gibi kendi yaşamlarıyla ilgili kararları verebilirler (4,3299)", "Engelliler; diğer insanlar gibi pek çok şeyi öğrenebilirler (4,3299)", "Birinin engelli olması, onunla arkadaş olmamı engellemez (4,3196)", "Engelli biriyle aynı masada yemek yemekten rahatsızlık duymam (4,3196)", "Teşvik edilirse, engellilerin de, engelli olmayanlar kadar başarılı olacaklarına inanıyorum (4,3093)", "İş yerinde engelliler için kontenjan ayrılmasını doğru buluyorum (4,2577)" ve "Engelliler herkes gibi evlenip yuva kurabilirler (4,2165)" önermelerini de aynı düzeyde yani en yüksek aralıkta (Tamamen Katılıyorum" kabul etmektedirler.

2.8. Araştırmada geliştirilen hipotezlerin analizi ve sonuçları

Araştırmanın bu kısmında katılımcıların cinsiyetlerine ve yaşlarına göre engellilere yönelik olan tutumları karşılaştırılmıştır. Söz konusu karşılaştırma için "bağımsız t-testi" ve "bağımsız tek yönlü anova testi" uygulanmıştır. Test sonucu elde edilen değerlere göre ilişkilendirme yapılmıştır.

Tablo 17. Cinsiyete göre engellilere yönelik tutumun karşılaştırılması

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Engelleri Yönelik Tutum	Kadın	48	3,1550	0,31250	-1,782	0,076
	Erkek	146	3,2354	0,25627		

Tablo 17’de cinsiyete göre engellilere yönelik tutum "bağımsız t-testi" ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile kadın ve erkeklerin engellilere yönelik tutumu benzerdir. Aralarında anlamlı sayılabilecek düzeyde bir fark ölçülmemiştir.

Tablo 18. Yaşa göre engellilere yönelik tutumun karşılaştırılması

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Post Hoc Tukey
Engelleri Yönelik Tutum	30 yaş ve altı (a)	24	3,0950	0,22630	3,587	,015	d>a
	31-40 yaş (b)	102	3,2275	0,23727			
	41-50 yaş (c)	48	3,1928	0,36222			
	51 yaş ve üzeri (d)	20	3,3535	0,16966			

Tablo 18’de katılımcı personelin yaşlarına göre engellilere yönelik tutumları "bağımsız tek yönlü anova testi" ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile 51 yaş ve üzerinde yer alan katılımcıların 30 yaş ve altında yer alan katılımcılara göre engellilere yönelik tutumu daha olumludur ($p<0,05$). Buna karşın 31-40 yaş ile 41-50 yaş arasındaki katılımcıların engellilere yönelik tutumunda anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo 19. Ailesinde/Yakın Çevresinde Engelli Birey Olma Durumlarına Göre Engellilere Yönelik Tutumun Karşılaştırılması

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Engelleri Yönelik Tutum	Evet	38	3,3800	0,27282	2,304	0,022
	Hayır	156	3,2617	0,28628		

Tablo 19’da ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olma durumlarına göre engellilere yönelik tutum "bağımsız t-testi" ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olanların olmayanlara göre engellilere yönelik tutumu daha olumludur.

Tablo 20. Katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre engellilere yönelik tutumun karşılaştırılması

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Engelleri Yönelik Tutum	Evet	42	3,2520	0,17311	-0,838	0,403
	Hayır	152	3,2940	0,31093		

Tablo 20’de katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre engellilere yönelik tutum “bağımsız t-testi” ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlananların ve zorlanmayanların engellilere yönelik tutumu benzerdir. Aralarında anlamlı sayılabilecek düzeyde bir fark ölçülmemiştir.

3. Genel Değerlendirme

Engelli bireylerin yaşadıkları dezavantajlar nedeni ile toplum hayatında diğer bireylere oranda kamu hizmetlerine ulaşım ve erişimde tamamen ya da kısmen zorluk yaşamaları söz konusudur. Bu sebeple başta merkezi idare olmak üzere yerel yönetimler ve kamu kurumları hizmet sunumlarında engellileri de düşünerek yeni düzenlemeler yapmakta, hizmet erişimleri önündeki engelleri kaldırmakta ya da en aza indirmekte, gerektiğinde evde hizmet gibi uygulamalar ile kamu hizmetlerinden yararlanma oranlarını arttırmaktadırlar. Bu durum engelli bireylerin kentsel kamu hizmetlerine erişimleri noktasında önemli olumlu gelişmelerdir.

Engelli bireylerin kentsel hizmetlere erişimlerinin tür ve içerik olarak artması, onların kentsel alanda daha çok var olmalarını ve daha çok etkin olmalarını da beraberinde getirmektedir. Bu durum, engellilerin kent yaşamında daha belirgin olmaları, kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri, onlar ile ilgili daha rasyonel empatilerin kurulabilmesini vs. de beraberinde getirecektir. Böylelikle engelli bireylerin toplum ve kent yaşamı ile bütünleşmesi çok daha üst noktada olacaktır.

Engelli bireyler ile ilgili yapılan hukuki, sosyo-kültürel, teknik ve ekonomik çalışmaların hayata geçirilmesi, sonuçlarının izlenmesi ve ihtiyaca göre revize edilmesinde bilimsel çalışmaların önemi oldukça fazladır. Bu bağlamda gerek engellilerin gerekse de engelli paydaşlarının (özellikle de onlara hizmet sunanların) algı, beklenti ve tutumlarının ölçülmesi bu bağlamda yapıcı ve olumlu sonuçların elde edilmesine katkı sağlayacaktır. Yapılan çalışmanın önemi bu nedenle fazladır. Ancak çalışmanın kısıtları dikkate alındığında bu gibi çalışmaların sayısı “evren-örneklem”, “zamansal dönem”, “anket uygulanan kişiler” vb. kısıtlar açısından farklılaştırılarak tekrar edilmelidir. Yine ölçülmek istenen bağımlı ve bağımsız değişkenler ile ilgili sayıların artırılması içeriği zenginleştirilecektir. Yapılan çalışmanın ilk versiyonunda birinci ana hipotez 8 alt hipotezden, ikinci ana hipotez ise 6 alt hipotezden oluşmaktaydı. Ancak hipotezlerin test edilmesi kısmı çok büyük bir hacme sahip olunca, zaten kapsam olarak geniş olan makaleyi daha da büyütmemesi açısından 2’şer alt hipoteze indirgenmek durumunda kalmıştır. Bununla birlikte ileride yapılacağı düşünülen diğer çalışmalara örnek olması açısından araştırma modelinden çıkartılmamıştır.

Araştırmada katılımcıların “cinsiyetlerine” ve “yaşlarına” göre engellilere yönelik olan tutumları karşılaştırılmıştır. Söz konusu karşılaştırma için “bağımsız t-testi” ve “bağımsız tek yönlü anova testi” uygulanmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile kadın ve erkeklerin engellilere yönelik tutumu benzerdir. Aralarında anlamlı sayılabilecek düzeyde bir fark ölçülmemiştir. Yine analiz sonuçlarına göre engellilere yönelik tutumun yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile 51 yaş ve üzerinde yer alan katılımcıların 30 yaş ve altında yer alan katılımcılara göre engellilere yönelik tutumu daha olumludur ($p<0,05$). Buna karşın 31-40 yaş ile 41-50 yaş arasındaki katılımcıların engellilere yönelik tutumunda anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Kamu çalışanlarının ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olma durumlarına göre engellilere yönelik tutumları “bağımsız t-testi” ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Başka bir ifade ile ailesinde/yakın çevresinde engelli birey olan belediye çalışanlarının olmayan diğer çalışanlara göre engellilere yönelik tutumu daha olumludur.

Yapılan araştırmada belediye çalışanlarının engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre engellilere yönelik tutumları karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde engellilere yönelik tutumun katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlanma durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Başka bir ifade ile katılımcıların engelli bireylerle iletişimde zorlananların ve zorlanmayanların engellilere yönelik tutumu benzerdir. Aralarında anlamlı sayılabilecek düzeyde bir fark ölçülmemiştir.

Araştırmada Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinin maddelerine yer verilmiştir. Katılımcı belediye personelinin Engellilere Yönelik Tutum Ölçeğinin maddelerine göre vermiş oldukları cevaplardan frekans ve yüzde dağılımları ayrı ayrı elde edilmiştir. Tablo 16’ya göre “1,4536” ortalama ile “Engelli olmayanlar bile yeterli eğitimi alamazlarken engellilere eğitim vermek gereksizdir”, önermesi en düşük ortalama sahiptir. Ortalama puana göre esasen bu düşüncüyü onaylamamakta yani kabul etmemektedirler. Yine aynı tabloya göre “4,4948” ortalama ile “Engelliler de hayatta çok başarılı olabilir”, önermesi en yüksek ortalama sahiptir. Bu sonuca göre katılımcı belediye personeli bu düşüncüyü (önermeyi) en yüksek aralık (4,21-5,00) olan “Tamamen Katılıyorum (5)” düzeyinde onaylamaktadır.

Engelliler ile ilgili farkındalıklarının artırılması, onların sorunlarını daha iyi ifade edebilmesi için iletişim ve erişim engellerinin giderilmesi, bu bağlamda onlara özel platformların oluşturulması, kamu görevlilerinin engellilere hizmet

sunumlarında daha özenli olmalarının sağlanması, engellilerin kentsel yaşama ilişkin karar alma süreçlerine etkin olarak katılımlarının sağlanması vd. politikalar onların yaşam konforunu arttırmada ve toplumla olan bütünleşmelerine çok önemli katkılar sağlayacaktır. Ülke genelinde başta kamu kurum ve idarelerine ait binaların ve hizmetlerin engelli bireyler için yeniden dizayn edilmesi, birçok kent konseyinde engelliler meclislerinin oluşturulması, engellilere yönelik farkındalık organizasyonlarının düzenlenmesi, kamu personellerinin engellilere hizmet sunumlarında daha özenli davranmaları için özel eğitimler almaları ve bu konuda denetlenmeleri bu konuda atılan önemli adımlardır.

Etik Beyan ve Açıklamalar

1. Çıkar Çatışması Beyanı

Çalışmada yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

2. Yazar Katkı Oranı Beyanı

Yazarların çalışmaya olan katkıları eşit düzeydedir. Tüm süreçler ortak bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

3. Etik Kurul Bilgileri Beyanı

Tarafımızca yapılan bu bilimsel araştırmada etik kurul kararı gerektirecek herhangi bir faaliyet/çalışma bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Akçamete, G. (2018), “Özel gereksinimi olan bireyler”. Özel Eğitim ve Kaynaştırma (Ed. Ümit Şahbaz). Anı Yayınları, Ankara, s.2-29.
- Akıncı, Z., & Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), s.97-113.
- Akoğul, P. (2019). Toplumda sakatlara yönelik dik bakış ve bu dik bakışların sakat bireylerin gündelik hayatında nasıl konumlandığı üzerine nitel bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alp, H. (2019). Engellilerin Ulaşılabilirlikleri Üzerine Memnuniyet Araştırması: Kocaeli İli Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Altan, Ö. Z. (1990), Sakatlar ve Türkiye’de çalışma sorunları. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi İİBF Yayınları: Eskişehir.
- Altıparmak, S., & Yıldırım Sarı, H. (2012). Manisa İlinde Engelli Bireylere Karşı Toplumsal Tutum. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 13, 110-116.
- Apaydın, R. (2020). Sağlık Çalışanlarının Engelli Bireylere Yönelik Tutumlarının İncelenmesi – Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ataman, A. (2012). Özel eğitime muhtaç olmanın nedenleri, anlamı ve amaçları. Temel Eğitim Öğretmenleri İçin Kaynaştırma Uygulamaları ve Özel Eğitim (Ed. Ayşegül Ataman), Vize Yayınları, Ankara, ss.3-24.
- Atmaca, Y. (2013). Optimal belediye büyüklüğü ve yeni büyükşehir belediye yasası. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 168-184.
- Atmaca, Y., & Geylani, D. (2020). Girişimci Yönetim, Girişimci Belediyecilik ve Yerel Kalkınma. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, s.249-270.
- Befort, S. F., & Thomas, H. L. (1999). The ADA in turmoil: Judicial dissonance, the Supreme Court’s response, and the future of disability discrimination law. *Oregon Law Review*, 78, 27-104.
- Bulgan, G., & Gökaş, P. (2016). Y kuşağının engelli turistlere bakış açılarının değerlendirilmesi: Süleyman Demirel üniversitesi Isparta meslek yüksekokulu örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(15), s. 83-95.
- Bulut Şimşek, F. (2020). Engellilere yönelik yerel yönetim çalışmaları: Ümraniye belediyesi örneği. *Akademik Matbuat Dergisi*, 4(2), s.41-59.

- Burcu, E. (2011). Türkiye'deki engelli bireylere ilişkin kültürel tanımlamalar: Ankara örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 28(1), s.37-54.
- Cengizhan, S., Doğan, B., Ural, E., Akar, A., & Cin, F. M. (2019). Yükseköğretimdeki engelsiz öğrencilerin fiziksel engelli öğrencilere ilişkin bakış açıları: Marmara üniversitesi örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 9(3), s.573-580.
- Çakmak, N. M. (2008). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki engelli tanımı hakkında bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 57(2), s.51-62.
- Çitil, M. (2018), Türkiye'de özel eğitim: Tarihsel, politik ve yasal gelişmeler. Vize Yayınları: Ankara.
- Fırat, A. S. (2008). Belediyelerin engellilere dönük sosyal hizmet projeleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 19(1), s.89-100.
- Gözler, K. (2009), İdare hukuku. Ekin Kitabevi: Bursa
- Güler, F. (2023). Büyükşehir belediye meclisi üyeliği seçim sisteminin sebep olduğu sorunlar. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 88(1), s.155-184.
- Gürün, F., & Kararağaç, Ş. (2017). Sosyal belediyecilik anlayışı üzerinden engellilere yönelik hizmetler. *İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil MYO Dergisi*, 48, s.43-62.
- Kaner, S. S., Öğülmüş, S., Büyüköztürk, Ş., Dökmen, Z., & Daşdemir, H. (2009). Toplum özgürlüğü nasıl anlıyor? T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayını: Ankara, <https://www.ailevecalisma.gov.tr/media/2622/toplum-ozurlulugu-nasil-anliyor-arastirma-projesi-sonuclari.pdf> (Erişim Tarihi: 19.11.2020).
- Karakoç, T., & Aslan, C. (2020). *Özel Eğitim ve Özel Eğitimde Temel Kavramlar*. Özel Gereksinimi Olan Öğrencilere Fen Eğitimi (Ed. Aydın Kızılaslan, Çiğdem Nilüfer Umar Kaya). Pegem Akademi Yayınları: Ankara, s.1-16.
- Karasar, N. (2013), Bilimsel araştırma yöntemi, Nobel Yayınları: Ankara, 25. Baskı.
- Karataş, K. (2002). Engellilerin toplumla bütünleşme sorunları: bir sosyal politika yaklaşımı. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi*, 2(2), s.43-55.
- Kayış, A. (2018) *Güvenilirlik analizi (Reliability Analysis)*. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (Ed. Şeref Kalaycı), Dinamik Akademi Yayını, , ss.403-424.
- Kaypak, Ş., Bimay, M., & Yılmaz, V. (2017b). Dijital çağda kamu yönetimi ve etik. *Social Sciences Studies Journal (SSS)*, 3(6), s.912-925.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bimay, M. (2017a). Dijital çağda yerel yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), s. 1798-1813.
- Kesgin, B. (2014). Engellilere yönelik yerel sosyal politikalar. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 23(4), s.1-15.
- Kılıç, E., & Çitil, R. (2019). Üniversite Hastanesindeki Doktor ve Hemşirelerin Engellilere Yönelik Uygulamalar Konusundaki Farkındalıkları ve Engellilere Yönelik Tutumları. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(2), s.129-141.
- Kırıkoğlu, E. (2009). Engellilere Yönelik Kamusal Hizmetler: Zonguldak İli Memnuniyet Algısı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Manav, A. E. (2006). İşverenin özürlü, eski hükümlü ve terör mağduru çalıştırma zorunluluğu. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 10(1-2), s.137-169.
- Mecek, G., Doğan, M., & Kaymaz, A. R. (2015). *Yerel yönetim hizmetlerinin finansmanında ve sunumunda alternatif bir model: kösi (kamu - özel sektör işbirliği) uygulamaları*", İdari ve Mali Açından Türkiye'de Yerel Yönetimler (Ed. Mehmet Mecek, Mesut Doğan, Bekir Parlak), Bekad Yayınları: Antalya, s.481-506.
- Mecek, M., & Güney, M. S. (2017). Türkiye'de Engelli Personel İstihdamının Çalışanlar Açısından Değerlendirilmesi, Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar (Ed. Mahmut Güler, A.Menaf Turan), Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları, İstanbul, C.1, ss.379-393.
- Mecek, M., & Kocakula, Ö. (2019). E-Devlet ve E-Yönetişimde idari, siyasi ve etik sorunlar, E-Yönetişim: Kavramsal / Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları (Ed. Bekir Parlak, Kadir Caner Doğan), Beta Yayınları, İstanbul, ss.195-230.
- Nadaroğlu, H. (2001), Mahalli idareler teorisi – ekonomisi – uygulaması. Beta Yayınları: İstanbul, 7. Baskı.
- Onar, S. S. (1996), İdare hukukunun umumi esasları: Hak Kitabevi: İstanbul, 3. Baskı.

- Orhan, S. (2015). Türkiye’de Engellilerin Bilinç Düzeyi: Engellilere Sunulan İstihdam Hakları Üzerinden Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, 1*, s.73-98.
- Özcebe, H. (2008). *Halk Sağlığı ve Engellilik Yaklaşımı*. Engelli Dostu Belediye Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 27 Mayıs 2018 - Ankara, s.1-15.
- Özdemir, A. (2010). Yönetim biliminde ileri araştırma yöntemleri ve uygulamaları. Beta Yayınları: İstanbul, 2. Baskı.
- Özgökçeler, S. (2013). *Engellilere yönelik sosyal politikalar*, Sosyal Politika (Ed. Aysel Tokol, Yusuf Alper), Dora Basım-Yayın: Bursa, s.336-362.
- Özyürek, M. (2006). Engellilere yönelik tutumların değiştirilmesi. Kök Yayınları: Ankara.
- Şahin, H., & Bekir, H. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Engellilere Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 20(3)*, s.767-779.
- Şahin, H. (2004). Engellilik kimin sorunu? Bireyin mi, toplumun mu? *Öz-veri Dergisi, 1(1)*, s.48-59.
- TÜİK – Türkiye İstatistik Kurumu (2020), 2019 Yılı Nüfus (Demografik) İstatistikleri, Tük Yayını, Ankara, <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=nufus-ve-demografi-109&dil=1> (Erişim Tarihi: 03.12.2020).
- WHO – Dünya Sağlık Örgütü (1993), International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps, WHO Publications, Geneva.
- Yıldırım, R. (2012). İdare hukuku dersleri 2, Mimoza Yayınları: Konya, 4. Baskı.
- http://eskisehir.bel.tr/icerik_dvm.php?icerik_id=798&cat_icerik=1&menu_id=24 (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <http://sivas.bel.tr/icerik/57/5009/sesli-duraklar-engellilerin-hayatini-kolaylastirdi.aspx> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <http://www.beyazkaranfiller.com/index.html> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <http://www.cankaya.bel.tr/pages/339/Gorme-Engelliler-Spor-Kulubu/> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <http://www.cankaya.bel.tr/pages/340/Engelsiz-Yollar/> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <https://denizli.bel.tr/Default.aspx?k=haber-detay&id=9929> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <https://samsun.bel.tr/icerik/engelsiz-hizmetler> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <https://www.afyon.bel.tr/projedetay/0/203/engelsiz-gastronomi-mutfagi-ve-terapi-merkezi.aspx> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- https://www.alanya.bel.tr/Projeler_/3/Sosyal%20Hizmetler (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <https://www.isper.istanbul/menu/istem-engelliler-merkezi-ve-bagli-birimler> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- <https://www.yalova.bel.tr/Content/images/pp-2019.pdf> (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- https://www.yeniasir.com.tr/izmir/2009/12/06/engelli_aksam_bakim_merkezi_hizmete_girdi (Erişim Tarihi: 03.01.2021).
- Avrupa Sosyal Şartı (09.04.2007 tarih ve 26488 sayılı Resmi Gazete).
- Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (14.07.2009 tarih ve 27288 sayılı Resmi Gazete).
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (09.11.1982 tarih ve 17863 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete).
- 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun (07.07.2005 tarih ve 25868 sayılı Resmi Gazete).