



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 47 Volume: 9 Issue: 47

Aralık 2016 December 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

ENGELLİ TÜKETİCİLERİN ALIŞVERİŞ ORTAMINDA KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR VE ENGELLİ OLMAYANLARIN BU SORUNLAR HAKKINDAKİ ALGILAMALARI: KARŞILAŞTIRMALI BİR ALAN ARAŞTIRMASI
THE PROBLEMS OF DISABLED CONSUMERS IN THE SHOPPING ENVIRONMENT AND THE PERCEPTIONS OF NOT DISABLED PEOPLE ABOUT THESE PROBLEMS: A COMPARATIVE FIELD SURVEY

İbrahim BOZACI*

Öz

Toplumun önemli bir bölümünü oluşturan engellilerin karşılaştığı sorunlar; fiziksel, eğitim, meslek-gelir, ailevi ve toplumsal tutumlar başlıkları altında incelenmektedir. Ancak engellilerin sorunlarıyla ilgili genel sınıflandırmalar ve sadece fiziki unsurlara dayalı çözümler engellilerin toplumla bütünleşmesini sağlamada yeterli olmamaktadır. Özellikle engellilerin birer tüketici olarak kararlarını alabilmesi ve alışveriş ve boş zaman faaliyetlerinde bulunabilmesini kolaylaştırmada, bu ortamlarda karşılaştığı sorunların incelemesi yararlı olmaktadır. Engelliler alışveriş mekanları başta olmak üzere toplumsal ortamlarda sadece fiziksel engellerle karşılaşmamaktadır. Engelli olmayan bireylerin engellilere yönelik tutum ve davranışları da engel oluşturabilmektedir. Bu çalışma bedensel engellilerin alışveriş ortamlarında karşılaştıkları sorunların tespit edilmesi ve bu sorunların engelliler ve engelli olmayanlara göre karşılaştırılması ile engellilerin alışveriş ve boş zaman mekanları başta olmak üzere toplumla bütünleşmesine katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda öncelikle ikincil veriler aracılığıyla engellilerin alışveriş ve boş zaman değerlendirme ortamlarında karşılaştıkları sorunlar tespit edilmektedir. Ardından, belirlenen sorunların önem düzeyini ortaya koymak ve engelli olmayanlar ile karşılaştırmalı analizler yapmak için Kırıkkale’de kolayca örnekleme ile bedensel engellilerden ve engelli olmayanlardan kantitatif anket yöntemiyle birincil veriler toplanmıştır. Farklılık analizi sonuçları engellilerin, engelli olmayanlara göre alışveriş yapabilme ve boş zaman faaliyetlerine katılabilme düşüncesine daha fazla katıldıklarını göstermektedir. Ayrıca engelliler, engelli olmayanların yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalıştığı yargısına engelli olmayanlara göre daha fazla katılmaktadır. Bununla birlikte engelliler fiziksel engellerle karşılaştıklarına engelli olmayanlara göre daha fazla katılmaktadır. Son olarak, kadınların ve engelli yakını olan bireylerin engellilerin alışveriş ve boş zaman faaliyetlerinde bulunabileceği ile ilgili değerlendirmelere daha fazla katıldığı tespit edilmektedir. Araştırma sonuçları, engelli tüketici davranışlarının desteklenmesi ve engellilere yönelik olumlu ve doğru tutumların geliştirilmesi bakımından yararlıdır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Tüketici, Alışveriş, Boş Zaman, Sosyal Engel.

Abstract

Problems faced by disabled people, which constitute significant part of society, are examined under titles of physical, educational, occupational-income, family and social attitudes. However, general problem classifications and solutions based on solely physical elements are not enough to ensure the integration of them with society. Facilitating the ability of disabled people to make decisions as a consumer and to participate in shopping and leisure time activities, examining problems faced by people with disabilities would be helpful to in terms of shopping and leisure time environments. Disabled people are met not only with physical barriers in social environments especially for shopping areas. Attitudes and behaviors of normal people may reflect another type of disability. Present study aims to contribute to the integration of the disabled with society by determining the problems faced by the physical disabilities and comparing them with non-disabled people. In this direction, problems faced by disabled consumer at shopping and leisure time evaluating environments are depicted first through secondary data. Then, initial primary data is gathered with survey method by convenience sampling from people with disabilities and non-disabilities in Kırıkkale to determine the importance level of these problems. Difference analysis shows that disabled people are more agree with the ideas about shopping abilities and participation ability of leisure activities of disabled people. Moreover, disabled people are more agree with than non-disabled ones about the judgement of non-disabled people trying to look artificially lovingly. Furthermore, disabled people are more likely to participate on facing physical barriers. Finally, it is determined that women and individuals who has disabled neighbour are more agree with the evaluations of the disabled people can participate in shopping and leisure time activities. The results of the research are useful for promoting disabled consumer behaviors and developing positive and correct attitudes for the disabled.

Keywords: Disabled Consumer, Shopping, Leisure Time, Social Barrier.

1. Giriş

Engelli bireylere karşı sergilenen tutumlar, engellilerin toplumla bütünleşmelerini zorlaştırmaktadır. Genelde olumlu ifade edilmesine karşın, olumsuz tutumlarla karşılaşmaktadır (Daruwalla, 2005). Toplum, engelliler için zararlı olan acıma ve dışlama tutumları geliştirebilmektedir. Bu tutumların değişmesi engellileri anlama, sorunlarının ve başarabileceklerinin farkında olma ve onları sosyal hayata katma ile mümkündür (Thompson, vd., 2003). Engellilerle karşılıklı saygı ve anlayışı geliştirmek, engelliliğe dair olumsuz algılama ve yanlış anlaşılmalara karşı koymak, engellilikle ilgili bilgi, inanç ve tutumlar hakkında veri toplamak, eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinde bulunmak, sosyal pazarlama kampanyaları

* Yrd. Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Keskin MYO, Pazarlama Bölümü, Kırıkkale.

düzenlemek yararlı olacaktır (Dünya Engellilik Raporu, 2011). Engellilerin sorunları hakkında farkındalık, onları çevresine faydası olmayan, pasif muhtaç insan anlayışından uzaklaştırabilmekte ve sosyal dışlanmadan kurtarabilmektedir (Küçükali, 2014). Bu çalışmada engellilerin tüketici olarak diğer tüketiciler ve satıcılarla ilgili karşılaştığı sorunlar ve algılama farklılıklarına dikkat çekilmektedir.

2. Engelli Kavramı, Engelli Yoğunluğu ve Artma Nedenleri

Engelli; bedensel, zihinsel ve ruhsal olarak yeteneklerini belirli düzeylerde kaybetmiş kişidir. Bedensel engelliler; ortopedik, görme, işitme ve konuşma engelliler şeklinde sınıflandırılmaktadır. Sahip olunan bu özelliklerin neden olduğu engellerin yanında; engellilerin sosyal ilişki, kültürel ve toplumsal faaliyetler ve iktisadi hayattan engellenmesi de ayrıca bir engel olarak ifade edilmektedir (Genç, 2015). Ancak engellilerin diğer insanlarla olan ilişkilere bağlı engellerin yeterince araştırılmadığı görülmekte, engellilerin yalnızca fiziksel ve ekonomik engellerle karşılaştığı varsayılmaktadır.

Toplumların önemli oranını oluşturan engelliler, Türkiye nüfusunun % 12,9'una karşılık gelen 8 milyon civarında kişiyi kapsamaktadır (ESYH, 2014). Toplam nüfusla ilgili oranlar dünya ülkelerinde de benzer olup, dünyada yaklaşık bir milyar insan engellidir. Nüfusun yaşlanması, yaşlıların engelli hale gelme riskinin daha yüksek olması, diyabet, kalp ve damar hastalıkları, kanser ve akıl sağlığı bozuklukları gibi kronik hastalıklar engelliliği arttırmaktadır. Neticede engel derecesi arttıkça, insanlar daha fazla dezavantajla yaşamak zorunda kalmaktadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011). Özur çoğunlukla sonradan ve büyük oranda hastalık sonucu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca genetik bozukluk (% 9,6), gebelik/doğum sırasında yaşanan problemler (%3) özre neden olmaktadır (Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, TÜİK, 2010).

3. Engellilerin Sorunları

Yaşlı nüfus oranının artması, yaşlı insanların engelli olma olasılığının daha yüksek olması, kronik sağlık sorunlarının her geçen gün artması gibi durumlar engellilerin topluma entegrasyonu için çaba gösterilmesini gerektirmektedir. Çünkü engelliler daha kötü sağlık, eğitim ve ekonomik şartlar altında yaşamakta ve hizmetlere ve toplumsal hayata ulaşmada engellerle karşılaşmaktadırlar. Çalışmalar engellilere yapılan ekonomik yardımların yaşamlarını istedikleri gibi sürdürebilmeleri için artırılması gereğinin yanında, sosyal hayata katılmaları, değer verilmesi, suçlu görülmemesi ve acıma duygusu ile yaklaşmaması gerektiğini göstermektedir (Genç, 2015).

3.1. Fiziksel Sorunlar

Engellilerin en önemli sorunlarının başında fiziksel engeller gelmektedir. Engelliler buldukları çevreyi kolaylaştıran veya engelleyen olarak algılamaktadır (Kaufman-Scarborough ve Baker, 2005). Engellilerin yaklaşık % 67'si kaldırımların, yaya yollarının ve yaya geçitlerinin kendileri için uygun olmadığını düşünmektedir. Ayrıca % 66,3'ünün oturdukları binanın, % 59,5'inin dükkan, market, mağaza ve lokantaların, % 58,4'ünün kamu binalarının, % 55,4'ünün postane ve banka gibi yerlerin kendilerine uygun olmadığını belirtmektedirler. Bunların yanında özürlülerin tamamına yakını spor tesisleri, sinema, tiyatro gibi yerler, park ve yeşil alanlar, tatil yerleri ve otellerin ya kendilerine uygun olmadığını veya bunlar hakkında fikirlerinin olmadığını belirtmektedirler (Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, TÜİK, 2010). Bu durumlar engellilerin toplumla kaynaşmasını engellemekte ve toplumda karşılayabileceği ihtiyaçlarını karşılamasını zorlaştırmaktadır.

Engelliler dış mekan etkinliklerinden yardım olmaksızın faydalanamamaktadırlar. Örneğin engelliler genellikle istedikleri zaman kentsel yeşil alanlara gidememekte, yolları ve kaldırımları kullanamamakta, park ve bahçelere ulaşamamakta, okul, kamu binaları ve ulaşım araçlarından yararlanamamaktadır. Bu sorunların çözülmesinde tasarım süreçlerinde sistemli olarak engellilerin erişim gereksinimlerinin göz önüne alınması gerekmektedir. Örneğin Antalya gerçekleştirilen çalışmada; engellilerin park içinde en kısa rotaya sahip olmama, falez girişinden dolayı burayı tek başlarına kullanamama, rampa eğimlerinin fazla ve genişliklerinin yetersiz olması, konser amaçlı amfiye, kır kahvesine (zeminden dolayı) ve gölete (rampa malzemesinin kayganlığından dolayı) ulaşımın mümkün olmaması gibi durumlarla karşılaşmaktadır (Yılmaz vd., 2014).

Ateşoğlu ve Özsoy (2011)'un özel gereksinimli bireylerin (zihinsel engelliler hariç) alışverişte karşılaştıkları sorunları incelediği çalışmalarında, alışveriş merkezine gidince karşılaşılan sorunlar olarak mağaza içi düzenlemeler ve mağaza personeli ile ilgili engel grupları tespit edilmiştir. Öncelikle görme engellilerin mağazayla ilgili bilgileri okuyamama (Braille alfabesiyle yazılan etiketler veya sesli barkod sistemleri önerilmekte), rafları ve kasayı görememe, nereye gideceklerini görememe, ürünü hissetmeyi isteme, reyonlar arasında düğmelerle sesli bilgilendirmeyi isteme, yardımcı personel bulamama, ürünün içerikleri hakkında bilgilenme isteği, yürüyen merdivene binerken sesli uyarılar olmaması ve kat numaralarının kabartmalı yazılmaması, gelinen katın sesli uyarı sistemiyle bildirilmemesi gibi durumlarla karşılaşmaktadır. İkinci olarak tekerlekli sandalye kullanan bedensel engellilerin ise; alışverişe gitmenin zorluğu, bir yakınla gitmenin daha kolay olması, mağaza içinde alınan ürünleri bir yere koyamama (klipsli

sepet önerilmekte), rafların yüksek olması, yürüyen merdiven kullanamamaları, asansörün geç gelmesi, bazen ilgisiz personelle karşılaşılması, giriş kapılarının ve mağaza içinde reyonların darlığı, yürüyen merdivenleri kullanamama, asansörün darlığı, asansör düğmelerinin yüksekte olması, kaldırım düzeni ve girişteki döner kapılardan geçmenin zorluğu gibi engeller vardır. İşitsel engellilerin ise çevrede olanlardan haberleri olmaması, görsel uyarıların olmaması, genelde kasada ödeme sorunları yaşaması, anonsların görsele dökülmemesi, kendilerini ifade edememe, eğitilmiş personelin olmaması, ulaşımında sesleri duymama gibi sorunları vardır. Konuşma engelliler de görsel uyarıların olmasını, tabelalarla neyi nerede bulabileceklerinin gösterilmemesi, mağaza içinde sesli veya görsel her şeyin açıkça ifade edilmemesi, işaret dilinden anlayan personel çalıştırılmaması ve personelle iletişim kuramama, gideceği yeri sormama, avm danışmasında işaret dilinden anlayan birinin olmaması gibi sorunlar tespit edilmiştir (Ateşoğlu ve Özsoy, 2011).

3.2. Eğitim Sorunu

Özürülülerin % 36,33'ü okuma yazma bilmemektedir. Diğer taraftan buna bağlı olarak az bir oranın eğitim olanakları yaratma, evde uzmanlar tarafından bakım ve tedavi hizmetleri alma (% 4,2) ve yasal hakları savunma (% 3,51) gibi beklentileri vardır (Özürülülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, TÜİK, 2010).

Ayrıca aile eğitimleri zihinsel engellilerin özbakım ve ev içi becerilerini kazanmasına ve anne babaların da yetiştirilmesine katkı sağlamaktadır (Cavkaytar, 1999). Özel eğitim ise özel gereksinimleri olan çocuklara yönelik; üstün özelliklerin en üst düzeyde kullanılmasını, yetersizliklerinde engele dönüşmemesini sağlayan, engellileri kendine yeterli, bağımsız ve üretken olması için beceriler kazandırarak toplumla kaynaştıran eğitimidir (Ataman, 2005).

Engelli çocukların kardeşleri ve ebeveynlerinin, engelli kardeş veya çocuğa nasıl davranılması ve tutumlara sahip olunması gerektiğine yönelik eğitime ihtiyaçları vardır. Çünkü aileler çocuklarının özelliklerini bildiğinde ve oldukları şekilde birey olarak kabul ettiklerinde, çocuklara yararlı olabilmektedir. Sayıca fazla olmasına karşın, her yönden yeterli olmayan engelli ve engelli ailelere yönelik eğitim kurumları, ailelerin eğitiminde önemli yer tutmaktadır. Ayrıca özel eğitim gerektiren çocuklar için eğitimler sınırlı olup, normal çocuklar ve ailelerle ilgili eğitimler daha fazladır. Bu kapsamda gerçekleştirilen aile veya kardeş eğitim faaliyetleri özürülü kardeşe yönelik tutumları geliştirmede yararlı olmaktadır (Er, 2011).

3.3. Meslek ve Gelir Sorunu

Özürülülerin çalışma durumlarına bakıldığında; iş gücüne dahil olmayan kısmı % 78,2'dur. Ancak özürülülerin yaklaşık % 56'sı fiziksel olarak zorlamayan ve güç gerektirmeyen işlerde çalışmak istemektedir. Çalışılan veya çalışılabilecek işten beklentileri ise daha fazla kısa molalar kullanma ve yarı zamanlı çalışmadır. Ayrıca özürülülerin büyük çoğunluğu sosyal yardımların iyileştirilmesini beklemektedir (Özürülülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, TÜİK, 2010).

3.4. Ailevi Sorunlar

Aile, engellilere verilen desteğin ana kaynağıdır. Bu şekilde resmi olmayan destekle hayatın sürdürülmesi, engellilerine bakım sağlayan kişilerde stres, yalıtım, sosyal ve ekonomik alternatif maliyetleri oluşturabilmektedir. Aile üyelerinin yaşlanması ile bu gibi sorunlar daha da artmaktadır. Örneğin ABD'de engelli çocuğa sahip olan aile üyeleri diğer aile üyelerine göre daha az saat çalışmakta, işlerinden daha fazla ayrılmak zorunda kalmakta ve daha fazla ekonomik sorunlar yaşamaktadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011).

Ailede bulunan engelli kardeş, normal kardeşi de çeşitli şekillerde etkilemektedir. Engelli kardeşi olanlar daha fazla duygusal güçlük (depresyon vb.) ve davranışsal sorunlar (sosyal uyum vb.) yaşamaktadır (Seltzer vd., 1991; Gold, 1993; Benson ve Karlof, 2008). Daha mutlu aileler ve toplum için aile içi etkileşimin ve bireyler arası tutumların iyileştirilmesi gerekmektedir. Kardeşlerin ebeveyne yük olma korkusundan dolayı kendi ihtiyaçlarını dile getirememesi gibi durumlar, bu çocuklar ve aileleri için rehberlik yapılmasının önemini ortaya koymaktadır (Benderix ve Sivberg, 2007).

Engelli olmayan kardeşte sorumluluk gibi olumlu duygular oluşsa da, ebeveynler tarafından gösterilen ilginin eksikliğinden dolayı kıskançlık, öfke ve iyi çocuk olma gibi davranışlar meydana gelebilmektedir (Pearson ve Stenberg, 1986). Ayrıca annenin kaygı düzeyinin ve ebeveynlerin olumsuz tutumlarının artmasına bağlı olarak çocuklar daha fazla davranış sorunları göstermektedir (Pirimoğlu, 1996).

Engel türüne ve düzeyine göre normal kardeşlerin yaşadıkları sorunlar değişebilmektedir. Örneğin down sendromlu çocukların kardeşleri, otistiklerin kardeşlerine göre kardeşlerine daha yakın ilişki kurabilmekte ve depresyon düzeyleri daha düşük olmaktadır. Ayrıca her iki tür için de yakın kardeş ilişkisi, arkadaş ilişkilerini olumlu etkilemektedir (Hodapp ve Urbano, 2007). Ağır zihinsel engele sahip kardeşi olan çocukların, daha hafif ve zihinsel engelli kardeşi olmayanlara göre kardeşiyle daha az samimiyet ve sıcaklık duygularına sahip olduğunu çalışmalar göstermektedir (Doody vd., 2010). Bu noktada engelli kardeşleri olan çocuklar için çocuk merkezinde gerçekleştirilen grup desteği, çocukların kendilerini ifade etmelerine, öfkelerini yenmelerine ve yeni deneyimler kazanmalarına neden olmaktadır (Burke ve Montgomery, 2001). Ayrıca engelli anne babaların da bilgilenme (özür, becerilerin öğretilmesi, davranışları kontrol vb.),

toplumsal hizmet (doktor, yararlanılabilecek kurumlar vb.), maddi destek (özel araç gereç, terapi, bakım), ilgili kitapları okuma, uzmanlara danışma, eşlerinden destek alma vb. ihtiyaçları vardır (Sucuoğlu, 1995, Akçamete ve Kargın, 1996).

3.5. Engellilere Karşı Olumsuz Tutumlar

Çalışmalar engellilere karşı tutumların olumsuz olduğu ve bu durumun engellilerin topluma katılmalarını engellediğini desteklemektedir. Diğer insanlardan farklı şekilde tutum sergilenen ve davranılan bu insanlara yönelik sosyal mesafe uzak tutulmak istenmektedir (Kamilowicz, 1994; Greenwood ve Johnson, 1987). İnsanların engelliler hakkında sahip olduğu inanç ve önyargılar; eğitim, sağlık, çalışma, toplumsal faaliyetlere katılımı azaltmaktadır. Örneğin eğitici, yönetici, çocuklar ve hatta aile üyelerinin tutumları engelli çocukların özel eğitim kurumları haricinde eğitim almasını ve işverenlerin engellilerin verimsiz olduğuna dair düşünceleri çalışmalarını engelleyebilmektedir (Dünya Engellilik Raporu, 2011). Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nca gerçekleştirilen araştırma da, engellilerin toplumsal yaşama katılmasını engelleyen acıma, sosyal ortamlarda tercih etmeme gibi olumsuz tutumların varlığını göstermektedir (T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Özürlülük Eğitimi, 2009).

Symons ve arkadaşlarının 2012 yılında tıp öğrencilerinin engellilere karşı tutumlarını değerlendirdiği çalışmalarında; engelliler ile etkileşimde konfor, klinik ortamda engellilerle çalışabilme, engellilerin kimlikleri ile ilgili olumsuz izlenimler, engellilerin kimlikleri ile ilgili olumlu izlenimler ve engellilerle durumsal konfor olmak üzere beş faktörün etkili olduğu görülmektedir (Symons vd., 2012).

Hergenrather ve Rhodes'un 2007 yılında gerçekleştirdiği çalışmada, cinsiyete bağlı olarak engellilerle ilgili tutumların değiştiği görülmektedir. Öyle ki bayanlar, zaman geçirme, evlenme ve çalışma ile ilgili engellilere daha yüksek tutumlara sahiptir (Hergenrather ve Rhodes, 2007).

Engellilerle ilgili tutumların iyileştirilmesi ve sosyal kaynaşmanın sağlanmasında engellilerin yaşlıları ile birlikte etkinlik gerçekleştirmesi etkili olmaktadır (Beh-Pajoo, 1991). Ayrıca engelli çocukların sosyal ortamlarda kabul görmesi için diğer çocukların zihinsel engellilerle ilgili bilgilendirilmesi yararlı olmaktadır (Civelek, 1990).

4. Dinin Engellilere Bakışı

İslam dininin kaynağı olan Kur'an'ı Kerim ayrımcılığı kabul etmemekte, dezavantajlı bireylere karşı ayrımcılık yapılmasını eleştirmekte, engelliliğin olumsuzluklarını ortadan kaldırmak için toplumu sorumlu tutmakta, engellilik konusunu daha çok manevi olarak "sağırdırlar, dilsizdirler, kördürler, artık dönmezler" şeklinde manevi anlamda kullanmaktadır. Engelli bireylerin, toplumdan ayrı kalmama ve yeteneklerine uygun yerlerde çalışma ve amaçlarına ulaşma isteklerine karşısında; Hz. Muhammed engellilere önemli görevler vererek sosyal bütünleşmesini desteklemiştir (Tezcan, 2007), engellileri diğerlerinden ayırt etmemiş, onları toplumdan dışlamamış, önemli üst düzey kamu görevleri vermiş (kaymakamlık vb.) ve imkan ve haklardan (eğitim vb.) yararlanmalarını sağlamıştır (Sancaklı, 2006). İslam'da engelli haklarının anlaşılmasında görme engelli olan Ümmi Mektum önemli bir örnektir. Hz. Muhammed'in onu kendisinin yerine vekil bırakması, imamlık ve müezzinlik yapması, savaşa katılması, namazlara katılması gibi durumlar engellilerin İslam toplumunda sosyal hayattaki konumları hakkında fikir vermektedir (Aydın, 1999).

5. Alışverişte Engelliler

Özel gereksinimlilerin sağlık, ulaşım ve istihdam konuları üzerine gerçekleştirilen çalışmalar olmasına karşın, engelli tüketicilerin davranışlarını inceleyen çalışmalar literatürde sınırlı sayıdadır (Büyüktürkoğlu, 2007). Ancak engellilerin de diğerleri gibi ihtiyaç ve istekleri vardır (acıma, temizlenme, dinlenme, sosyalleşme, tüketme, alışveriş yapma vb.) (Kaufman-Scarborough, 1998). Engellilerle ilgili çalışmalar daha çok fiziksel şartların uygunsuzluğu ile ilgili olup, sosyal bariyerleri tespit etmekten uzaktır. Dolayısıyla engellilere mağaza ortamında veya diğer boş zaman mekanlarında nasıl davranılması ve tutum sergilenmesi gerektiği ile ilgili araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu bağlamda engellilerle gerçekleştirilen iletişimlerin onlar tarafından nasıl algılanıp değerlendirildiği bilinmelidir.

Müşterilerin yaklaşık dörtte birinin açık veya gizli engele sahip olması engellileri anlamamanın önemini arttırmaktadır. Bunu sağlamak için yasal düzenlemeler engellilerin iş, ulaşım, ortak kullanım alanları, kamu hizmetleri, iletişim, alışveriş gibi her aşamaya katılmasını amaçlar. Ancak ulaşılabilirlik sadece rampa, otomatik kapı veya asansörlerden ibaret değildir. Örneğin engellilerin duyguları, satış elemanları ile etkileşimleri ve mağazadaki deneyimleri gibi durumlar göz ardı edilmektedir. Bu noktada, hizmet personeli (kelimeler, davranışlar, algılanan tutumlar, özellikler; aşırı veya yetersiz ilgi, ulaşamadığını gördüğünde gelip yardım etmesi, bir isteği olup olmadığını sorması, korkmaması veya acımaması, arkadaşça olması), mağaza çevresi (yapısal durumlar, geçici durumlar, sergileme düzeni, atmosfer; geniş koridor, tabela yazılarının büyüklüğü, onlara uygun mankenlerde ürün sunumu, ses düzeyi, aşırı ve kötü koku), diğer müşteriler (kelimeler, davranışlar, miktar; dik dik bakma, aldırma, engelli olduğu için yardım etmeye çalışma veya sevimli görünmeye çalışma, içkili olarak durmamasını söyleme, aşırı kalabalık

ve gürültülü olma) ve ürün çeşitliliği (mevcut ve ulaşılabilir) gibi değişkenler, onların algıladığı engelleri etkilemektedir (Baker, 2007).

İşletmelerin yasal düzenlemelere rağmen kapıların açılması için çok ağır olması, yolların tekerlekli sandalyeler için çok dar olması, fazla alanın stoklar için kullanılması, dinlenme alanlarının olmaması veya ürünlerle dolu olması, sağlanamayan sandalyeler gibi pek çok sorunlar vardır (Kaufman, 1995). Bu noktada işletmeler, engelliler için mağazaları tasarlamayı çok maliyetli ve gereksiz olarak düşünmektedir. Ancak engellilerin sahip olduğu ödeme gücü, satışları ve çalışanların üretkenliğini arttırmaktadır. Ayrıca engelliler kendilerine uygun mağazalara oldukça sadık olmaktadır. Braille menüsü hazırlama, tekerlekli sandalyeler için kapı yakınına yardım butonu koyma, ağır kapılar için açma butonları koyma, kapıları genişletme, göz seviyesinde raflar için çok talep edilen ürünleri dikey şekilde stoklama, engelli deneme kabinlerini depolama alanı olarak kullanmama, asansörleri kullanılabilir hale getirme, koridorlardaki ürünlerden ziyade dikey raflar ve askılardan yararlanma, giriş, tuvalet gibi zeminlerdeki ıslaklıkların sürekli kontrol edilmesi, dik rampalar için korkuluklar, kaymaz zemin ve yardım butonlarının tasarlanması gibi görece pahalı olmayan yöntemler küçük işletmelerin de engellilerin ihtiyaçlarını karşılamasına imkan vermektedir (Kaufman-Scarboroguh, 1998).

Engelli bireylerin diğer insanlarla eşit şartlarda yaşaması amacına ulaşma doğrultusunda engellilerin bilgiye erişmesi ve teknolojik gelişmelerden yararlanmasını sağlamak gerekmektedir (Subaşıoğlu, 2000). Görme engelli bireylerin günlük yaşamlarında bilgiye erişmesi yaşam standartlarının yükseltilmesinde önemli faktördür. Bu noktada göremeyen müşterilere yönelik Braille (kabartma) alfabesinin daha fazla işletme tarafından kullanılması yararlı olacaktır. Nitekim Eskişehir’de Altı Nokta Körler Vakfı ile Oda Restoran’ın menüsünün Braille alfabesi ile yeniden düzenlendiği bir çalışmada engelliler bunu olumlu şekilde algılamış ve diğer müşteriler gibi hizmetlere ulaşmak istemişlerdir (Güldemir ve Saatçi, 2014).

Yılmaz ve Vural (2014) da görme engelliler için açık büfe başta olmak üzere restoranlarda; güncel restoran menülerinin web sayfasında sağlama, engelli isterse kendisine eşlik etme, açık büfe sisteminde engellinin yemekleri nasıl almak istediğini sorma, hangi reyonların olduğunu anlatma, engellinin yemeği seçmesini sağlama, yemeklerin tabaktaki konumlarını açıklama, müşterinin buton veya el kaldırarak yemek yerken kolayca görevliyi çağırmasını temin etme, braille menü yoksa önce yemek sınıflarını sonra arzu ettiği türdeki yemekleri fiyatlarıyla okumaya dikkat edilmesi gerektiğini ifade etmektedir (Yılmaz ve Vural, 2014).

6. Engelli Tüketicilerin Alışveriş Ortamında Karşılaştığı Sorunlar ve Engelli Olmayanların Bu Sorunlar Hakkındaki Algılamaları: Karşılaştırmalı Bir Alan Araştırması

6.1. Araştırmanın Amacı, Önemi Ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı engelli tüketicilerin alışveriş ve boş zaman geçirme ortamlarında karşılaştığı sorunların algılanma düzeyinin ve engelli olmayanlardan kaynaklı karşılaştığı davranış ve tutumlarla ilgili engellerin tespit edilmesidir. Çalışma engellilerin sadece fiziksel sorunlarla karşılaşmadığına dikkat çekmesi bakımından önemlidir. Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemi ile engelli olmayan ve bedensel engelli olan bireylerle betimsel anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler paket programı ile istatistiksel testlere tabi tutulmuş ve sonuçlar analiz edilip yorumlanmıştır.

6.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmanın kalitatif nitelikteki literatürdeki çalışmalarda tartışılan, engellilerin alışveriş ve boş zaman faaliyetlerini gerçekleştirirken karşılaştığı sorunlara ilişkin bir soru formu oluşturulmuştur (Baker, 2007; Greenwood ve Johnson, 1987; Kamilowicz, 1994; Thompson, vd., 2003; T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Özürlülük Eğitimi, 2009; Ateşoğlu ve Özsoy, 2011, Küçükali, 2014; Yılmaz vd., 2014; Genç, 2015). Soru formu bedensel engellilere yönelik ve engeli olmayanlara yönelik iki türde tasarlanmıştır. Buna göre ilk 8 soru bedensel engellilerin alışveriş davranışlarında bulunabilmeleri, sonraki 8 soru engellilerin boş zaman faaliyetlerinde bulunabilmeleri, sonraki 13 soru engellilerin dışarıda iken diğer insanların davranışlarıyla ilgili düşünce-algılamaları, sonraki 5 soru satış elemanlarının engellilere yönelik davranışları, sonraki 5 soru engellilerin karşılaştığı fiziksel engellerle ilgili ifadelerden ve son olarak demografik sorulardan oluşmaktadır.

6.3. Genel Bulgular

Araştırmaya 192 engeli olmayan ve 76 bedensel engele sahip olan 268 katılımcı olmuştur. Katılımcılar eğitim bakımından büyük oranda lise ve üstü (%73) eğitim düzeyine sahiptir. Cinsiyet bakımından 101 erkek, 137 kadın katılımcı tespit edilmiştir. Yaş bakımından katılımcıların önemli oranı (% 72,3) 32 yaş ve altıdır. “İmkan oldukça gördüğünüz engelli tanıdığınız var mı?” sorusunu cevaplayanlardan 173 kişi (%64,6) evet, 93 kişi (%34,7) hayır yanıtını vermiştir. “Alışveriş yaparken engelli ile karşılaşmak sizi rahatsız eder mi?” ifadesine 22 kişi (% 8,2) katılmış, 244kişi (%91) katılmamıştır. Aşağıdaki tabloda genel bulgular özetlenmektedir:

Tablo 1: Genel ve demografik bulgular

		Miktar
Cinsiyet	Erkek	101
	Kadın	137
	Toplam	237
Eğitim düzeyi	İlkokul ve altı	28
	Ortaokul	39
	Lise	94
	Önlisans	74
	Lisans ve üstü	30
	Toplam	262
Yaş	18 ve altı	56
	19-25	99
	26-32	36
	33-40	62
	41 ve üstü	11
	Toplam	264
Engelli tanıdığı var mı?	Evet	173
	Hayır	93
	Toplam	266
Aynı ortamdan bulunmaktan rahatsız olur mu?	Evet	22
	Hayır	244
	Toplam	266
Engel durumu	Engelli	76
	Engelsiz	192
	Toplam	268

6.4. Engellilik Durumuna Göre Ortalamaların Karşılaştırılması

Araştırma kapsamında geliştirilen ifadeler verilen yanıtların engelli olanlarla olmayanlar arasında farklılık gösterip göstermediği bu başlık altında incelenmektedir. İlk olarak bedensel engellilerin alışveriş yapabilmeleri ile ilgili oluşturulan ifadelerle ilişkin farklılıklar ve ortalamalar incelenmiştir. Buna göre bedensel engelli olmayanların tüm ifadeler için “bedensel engellilerin istediklerinde alışveriş yapabilmeleri” ile ilgili ifadeler bedensel engellilerden daha az katıldıkları görülmüştür. Bağımsız örneklem t-testi sonuçlarına göre de “alışverişle ilgili kararlarını kendileri vermek isterler” ve “alışveriş mekanları engelliler için uygun ve yeterli değildir” ifadeleri haricinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuçlar engelli olanlar ile olmayanlar arasında alışveriş yapabilme düşüncelerinin oldukça farklılaştığı iddiasını desteklemektedir. Zira engelliler, engelli olmayanlardan daha fazla kendilerinin alışveriş mekanlarında bulunabileceği ile ilgili ifadelerle katılmaktadır. Aşağıdaki tabloda bu duruma ilişkin ifadeler, ortalamalar ve anlamlılık düzeyleri özetlenmektedir.

Tablo 2: Engel durumuna göre engellilerin alışverişleri ile ilgili düşünceler

	Engel durumu	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekirse bir başkasının yardımıyla) alışveriş yapabilmelidir	Engelsiz	3,99	0,07
	Engelli	4,29	
İstedikleri zaman alışveriş mekanlarından yararlanabilmelidir	Engelsiz	4,19	0,04
	Engelli	4,49	
Engelliler engeli olmayanların tercih ettiği işletmelerden alışveriş yapabilmelidir	Engelsiz	3,92	0,00
	Engelli	4,41	
Alışverişle ilgili kararlarını kendileri vermek isterler	Engelsiz	4,20	0,26
	Engelli	4,37	
Alışveriş için gerekli iletişimi kurabilir	Engelsiz	3,93	0,02
	Engelli	4,28	
Alışveriş yapmak engellileri iyi hissettirir	Engelsiz	3,69	0,00
	Engelli	4,25	
Alışveriş mekanları engelliler için (mağaza tasarımı, kaldırım, yaya yolları, rampalar, kapılar, iletişim araçları vb.) uygun ve yeterli değildir	Engelsiz	4,19	0,95
	Engelli	4,20	

Alfa= 0,87

İkinci olarak bedensel engellilerin dışarı çıkıp dolaşabilmesi veya boş zaman ve eğlence faaliyetlerinde bulunabilmesiyle ilgili düşüncelere ilişkin engelli olanlar ile olmayanların katılım düzeyleri karşılaştırılmıştır. Buna göre engellilerin genellikle engelli olmayanlardan daha fazla boş zaman faaliyetleri yapabilme ile ilgili düşüncelere katıldığı görülmektedir. Engelliler istediklerinde boş zaman ve eğlence mekanlarından yararlanabilme, engeli olmayanların tercih ettiği boş zaman mekanlarında vakit geçirebilme, boş zaman faaliyetleri için gerekli iletişimi kurabilme ve boş zaman faaliyetlerinin engellileri iyi hissettirmesi ile ilgili ifadelerle engelli olmayanlardan daha fazla katılmaktadır.

Tablo 3: Engel durumuna göre engellilerin boş zaman faaliyetleri ile ilgili düşünceler

	Engel durumu	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekliyse bir başkasının yardımıyla) dışarı çıkıp dolaşabilmelidir	Engelsiz	4,29	0,69
	Engelli	4,24	
İstedikleri zaman boş zaman ve eğlence mekanlarından yararlanabilmelidir	Engelsiz	4,11	0,00
	Engelli	4,55	
Engelliler engeli olmayanların tercih ettiği boş zaman mekanlarında vakit geçirebilmelidir	Engelsiz	3,77	0,00
	Engelli	4,21	
Boş zaman faaliyetleri ile ilgili kararları kendileri verebilmelidir	Engelsiz	3,99	0,22
	Engelli	4,18	
Boş zaman faaliyetleri için gerekli iletişimi kurabilir	Engelsiz	3,77	0,00
	Engelli	4,32	
Boş zaman faaliyetleri engellileri iyi hissettirir	Engelsiz	3,95	0,07
	Engelli	4,20	
Boş zaman değerlendirme ve eğlence mekanları engelliler için uygun/yeterli değildir	Engelsiz	4,05	0,41
	Engelli	3,91	
Alfa= 0,81			

Üçüncü olarak katılımcıların alışveriş yaparken veya dışarıda boş zaman geçirirken engellilerin engelli olmayanların davranışlarına yönelik algılamaları ile ilgili ifadelerle katılma düzeyleri karşılaştırılmıştır. Buna göre genellikle anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Ancak “yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır” ifadesine engellilerin daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca “tedirgin olur”, “iletişim kurarken rahatsız olur”, “iletişim kurmaktan kaçınır”, “dik dik bakar”, “saygısız davranır” ifadelerine engelliler engelli olmayanlardan daha fazla katılmaktadır.

Diğer taraftan engelliler, engelli olmayanların davranışları ile ilgili “değer vermez”, “alışverişlerini aksattıklarını ima eder”, “istediklerinde yeterince yardımcı olmaz”, “kırıcı sözler söyler”, “acıyarak bakar”, “yakınlık kurmaktan çekinir” ve “görmezlikten gelir” ifadelerine engelli olmayanlara göre daha az katılmaktadır. Kısaca ifade edilen bu gibi engelli olmayanların davranışlarının araştırma kapsamında engelliler için önemli sorunlar olarak algılanmadığı düşünülmektedir.

Tablo 4: Engel durumuna göre engelli olmayanların davranışları hakkındaki düşünceler

Engelli olmayanlar engellilerden/i/e:	Engel durumu	Ortalama	Sig.
Yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır	Engelsiz	2,97	0,00
	Engelli	3,72	
Tedirgin olur	Engelsiz	3,26	0,11
	Engelli	3,55	
Değer vermez	Engelsiz	3,16	0,13
	Engelli	2,87	
İletişim kurarken rahatsız olur	Engelsiz	3,10	0,20
	Engelli	3,33	
İletişim kurmaktan kaçınır	Engelsiz	3,45	0,24
	Engelli	3,66	
Alışverişlerini aksattıklarını ima eder (off! gibi kelimeler kullanır)	Engelsiz	3,47	0,35
	Engelli	3,29	
İstediklerinde yeterince yardımcı olmaz	Engelsiz	3,50	0,37
	Engelli	3,36	
Kırıcı sözler söyler (duyuyor musun?, hiç mi yürüyemiyor sun? vb.)	Engelsiz	3,10	0,40
	Engelli	2,93	
Acıyarak bakar	Engelsiz	3,47	0,52
	Engelli	3,36	
Yakınlık kurmaktan çekinir	Engelsiz	3,57	0,61
	Engelli	3,47	
Dik dik bakar	Engelsiz	3,08	0,62
	Engelli	3,18	
Saygısız davranır	Engelsiz	3,15	0,79
	Engelli	3,20	
Görmezlikten gelir	Engelsiz	3,26	0,85
	Engelli	3,22	
Alfa= 0,95			

Dördüncü olarak işletme çalışanlarının engellilere yönelik davranışları hakkındaki algılamalar engelliler ve engelli olmayanlara göre karşılaştırılmıştır. Buna göre satış elemanlarının davranışlarıyla ilgili ifadelerle engelli olmayanların anlamlı düzeyde daha fazla katıldığı anlaşılmaktadır. Bu durum işletme çalışanlarının engellilere yönelik olumsuz davranışlar içinde olduğu fikrini desteklemektedir.

Tablo 5: Engel durumuna göre işletme çalışanları hakkındaki düşünceler

İşletme çalışanları engellilere:	Engel durumu	Ortalama	Sig.
Müşteri gibi davranmazlar	Engelsiz	3,22	0,00
	Engelli	2,42	
Yavaş davranırlar	Engelsiz	3,35	0,00
	Engelli	2,75	
Engelli olmayanlara öncelik tanırırlar	Engelsiz	3,42	0,00
	Engelli	2,53	
Yeterince yardımcı olmazlar	Engelsiz	3,25	0,04
	Engelli	2,84	

Alfa= 0,91

Beşinci olarak engellilerin karşılaştığı fiziksel sorunlara yönelik algılamalar karşılaştırılmıştır. Buna göre engellilerin engelli olmayanlara göre fiziksel engellerin varlığını anlamlı düzeyde yüksek algıladığı görülmektedir. Ayrıca ortalamalar incelendiğinde fiziksel sorunlara engellilerin “katılma” ile “kesinlikle katılma” arasında olduğu ve dolayısıyla engellilerin karşılaştığı sorunların başında bunların geldiği anlaşılmaktadır.

Tablo 6: Engel durumuna göre fiziksel engellerle ilgili algılamalar

Fiziksel engeller	Engel durumu	Ortalama	Sig.
Kaldıkları binadan dışarı kolayca çıkamazlar	Engelsiz	3,53	0,00
	Engelli	4,14	
Yollar ve kaldırımlardan yeterince faydalanamazlar	Engelsiz	3,72	0,00
	Engelli	4,29	
Ulaşım araçlarından yeterince faydalanamazlar	Engelsiz	3,88	0,00
	Engelli	4,36	
Alışveriş mekanlarından (market, mağaza ve lokanta vb.) yeterince faydalanamazlar	Engelsiz	3,75	0,65
	Engelli	3,83	
Spor tesisleri, park ve yeşil alanlardan yeterince faydalanamazlar	Engelsiz	3,49	0,00
	Engelli	4,11	

Alfa= 0,81

6.5. Engelli Olmayanların Düşünce ve Tutumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Engelli olmayanların engellilerle ilgili düşünce ve tutumlarının karşılaştırması, engellilere yönelik olumlu tutumların geliştirilmesinde öncelikli grupların tespit edilmesi bakımından yararlıdır. Bu bakımdan cinsiyete göre farklılıklar incelendiğinde; kadınların genellikle engellilerin alışveriş yapabilmeleriyle ilgili ifadeler erkeklerden daha fazla katıldıkları, özellikle “alışveriş için gerekli iletişimi kurma” ve “alışveriş mekanlarının engelliler için uygun ve yeterli olmadığı” ifadelerine anlamlı derecede daha fazla katıldıkları görülmektedir. Bu durum engelli olmayan kadınların engelli olmayan erkeklerden daha olumlu düşüncelere sahip olduğu iddiasını desteklemektedir.

Tablo 7: Cinsiyete göre engellilerin alışverişleri ile ilgili düşünceler

	Cinsiyet	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekliyse bir başkasının yardımıyla) alışveriş yapabilmelidir	Kadın	4,04	0,41
	Erkek	3,86	
İstedikleri zaman alışveriş mekanlarından yararlanabilmelidir	Kadın	4,22	0,21
	Erkek	3,96	
Engelliler engelli olmayanların tercih ettiği işletmelerden alışveriş yapabilmelidir	Kadın	3,89	0,70
	Erkek	3,82	
Alışverişle ilgili kararlarını kendileri vermek isterler	Kadın	4,27	0,09
	Erkek	3,93	
Alışveriş için gerekli iletişimi kurabilir	Kadın	4,15	0,00
	Erkek	3,50	
Alışveriş yapmak engellileri iyi hissettirir	Kadın	3,80	0,39
	Erkek	3,64	
Alışveriş mekanları engelliler için (mağaza tasarımı, kaldırım, yaya yolları, rampalar, kapılar, iletişim araçları vb.) uygun ve yeterli değildir	Kadın	4,38	0,02
	Erkek	3,93	

Ardından cinsiyete göre engellilerin boş zaman faaliyetleriyle ilgili düşünceler karşılaştırılmıştır. Bu bakımdan da kadınların erkeklere göre daha olumlu düşüncelere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Cinsiyete göre engellilerin boş zaman faaliyetleri ile ilgili düşünceler

	Engel durumu	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekirse bir başkasının yardımıyla) dışarı çıkıp dolaşabilmelidir	Kadın	4,36	0,17
	Erkek	4,11	
İstedikleri zaman boş zaman ve eğlence mekanlarından yararlanabilmelidir	Kadın	4,22	0,02
	Erkek	3,82	
Engelliler engeli olmayanların tercih ettiği boş zaman mekanlarında vakit geçirebilmelidir	Kadın	3,82	0,18
	Erkek	3,57	
Boş zaman faaliyetleri ile ilgili kararları kendileri verebilmelidir	Kadın	3,96	0,70
	Erkek	3,89	
Boş zaman faaliyetleri için gerekli iletişimi kurabilir	Kadın	3,91	0,22
	Erkek	3,68	
Boş zaman faaliyetleri engellileri iyi hissettirir	Kadın	4,07	0,04
	Erkek	3,71	
Boş zaman değerlendirme ve eğlence mekanları engelliler için uygun/yeterli değildir	Kadın	4,25	0,00
	Erkek	3,61	

Bunların yanında cinsiyete göre engelli olmayanların engellilerin düşünceleri hakkındaki fikirlerine yönelik karşılaştırmalar yapılmıştır. Buna göre “yapmacık davranma”, “değer vermeme”, “alışverişlerini aksattıklarını ima etme”, “yakınlık kurmaktan çekinme”, “saygısız davranma” ve “görmezlikten gelme” bakımından kadınlar erkeklerden yüksek algılamalara sahiptir. Ancak bunlardan yalnızca “saygısız davranma” ve “görmezlikten gelme” ifadelerine kadınlar erkeklerden anlamlı derecede daha fazla katılmaktadır.

Tablo 9: Cinsiyete göre engelli olmayanların engellilerle ilgili düşünceleri

	Engel durumu	Ortalama	Sig.
Yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır	Kadın	3,38	0,35
	Erkek	3,14	
Tedirgin olur	Kadın	3,49	0,85
	Erkek	3,54	
Değer vermez	Kadın	3,71	0,76
	Erkek	3,64	
İletişim kurarken rahatsız olur	Kadın	3,31	0,85
	Erkek	3,36	
İletişim kurmaktan kaçınır	Kadın	3,44	0,31
	Erkek	3,68	
Alışverişlerini aksattıklarını ima eder (off! gibi kelimeler kullanır)	Kadın	3,49	0,91
	Erkek	3,46	
İstediklerinde yeterince yardımcı olmaz	Kadın	3,00	0,14
	Erkek	3,36	
Kırıcı sözler söyler (duyuyor musun?, hiç mi yürüyemiyor sun? vb.)	Kadın	3,07	0,38
	Erkek	3,29	
Acıyarak bakar	Kadın	2,98	0,31
	Erkek	3,21	
Yakınlık kurmaktan çekinir	Kadın	3,16	0,65
	Erkek	3,07	
Dik dik bakar	Kadın	3,00	0,72
	Erkek	3,07	
Saygısız davranır	Kadın	3,36	0,06
	Erkek	2,93	
Görmezlikten gelir	Kadın	3,67	0,03
	Erkek	3,07	

6.6. Engelli Olmayanların Düşünce ve Tutumlarının Engelli Yakını Olmasına Göre Karşılaştırılması

Engelli olmayanların engelli yakınına sahip olma durumlarına göre engelliler ve düşünceleri hakkında karşılaştırmalar bu başlık altında yapılmaktadır. Öncelikle engelli yakını olanların, engellilerin alışveriş davranışları ile ilgili düşüncelere genellikle ve anlamlı düzeyde engelli yakını olmayanlara göre daha fazla katıldığı görülmektedir. Kısaca engelli yakını olanlar, engellilerin alışveriş ortamlarında bulunabileceğiyle ilgili fikirlere daha fazla katılmaktadır.

Tablo 10: Engelli yakını olma durumuna göre engellilerin alışveriş davranışı ile ilgili düşünceler

	Engelli Yakını Var/Yok	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekiyorsa bir başkasının yardımıyla) alışveriş yapabilmelidir	Var	4,28	0,00
	Yok	3,59	
İstedikleri zaman alışveriş mekanlarından yararlanabilmelidir	Var	4,48	0,00
	Yok	3,78	
Engelliler engeli olmayanların tercih ettiği işletmelerden alışveriş yapabilmelidir	Var	3,93	0,76
	Yok	3,98	
Alışverişle ilgili kararlarını kendileri vermek isterler	Var	4,52	0,00
	Yok	3,76	
Alışveriş için gerekli iletişimi kurabilir	Var	4,31	0,00
	Yok	3,46	
Alışveriş yapmak engellileri iyi hissettirir	Var	3,78	0,22
	Yok	3,56	
Alışveriş mekanları engelliler için (mağaza tasarımı, kaldırım, yaya yolları, rampalar, kapılar, iletişim araçları vb.) uygun ve yeterli değildir	Var	4,35	0,02
	Yok	3,95	

İkinci olarak engellilerin boş zaman faaliyetlerinde bulunabilme ile ilgili ifadelerle engelli yakını olanların daha fazla katıldığı tespit edilmektedir. Yani engelli yakını olanlar alışverişle ilgili düşüncelerinde olduğu gibi boş zaman faaliyetlerine de engellilerin daha fazla katılmaları gerektiğini düşünmektedir.

Tablo 11: Engelli yakını olma durumuna göre engellilerin boş zaman faaliyetleri ile ilgili düşünceler

	Engelli Yakını Var/Yok	Ortalama	Sig.
İstedikleri zaman (gerekiyorsa bir başkasının yardımıyla) dışarı çıkıp dolaşabilmelidir	Var	4,48	0,00
	Yok	4,02	
İstedikleri zaman boş zaman ve eğlence mekanlarından yararlanabilmelidir	Var	4,19	0,20
	Yok	4,00	
Engelliler engeli olmayanların tercih ettiği boş zaman mekanlarında vakit geçirebilmelidir	Var	3,57	0,00
	Yok	4,00	
Boş zaman faaliyetleri ile ilgili kararları kendileri verebilmelidir	Var	3,94	0,63
	Yok	4,02	
Boş zaman faaliyetleri için gerekli iletişimi kurabilir	Var	3,67	0,20
	Yok	3,88	
Boş zaman faaliyetleri engellileri iyi hissettirir	Var	3,89	0,49
	Yok	4,00	
Boş zaman değerlendirme ve eğlence mekanları engelliler için uygun/yeterli değildir	Var	4,24	0,01
	Yok	3,78	

Üçüncü olarak engelli yakını olma durumuna göre engelli olmayanların engellilere yönelik davranış ve tutumları hakkındaki düşüncelerinin genellikle anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmektedir. Bu durum engelli olmayanların davranışlarıyla ilgili sorun algılamalarının engelli yakınlarında daha fazla olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Bu bakımdan “yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır” ifadesi haricinde engellilerle engelli olmayanlar arasında anlamlı farklılıkların tespit edilmediği göz önüne alındığında, engelli yakınlarının engelli olmayanların davranışları hakkındaki sorun algılamalarını engellilerden daha yoğun hissettiği hakkında fikir vermektedir.

Tablo 12: Engelli yakını olma durumuna göre engelli olmayanların tutumları hakkındaki düşünceleri

	Engelli Yakını Var/Yok	Ortalama	Sig.
Yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır	Var	3,78	0,00
	Yok	2,54	
Tedirgin olur	Var	3,87	0,00
	Yok	2,85	
Değer vermez	Var	3,89	0,00
	Yok	3,12	
İletişim kurarken rahatsız olur	Var	3,76	0,00
	Yok	2,86	
İletişim kurmaktan kaçınır	Var	3,91	0,00
	Yok	2,93	
Alışverişlerini aksattıklarını ima eder (off! gibi kelimeler kullanır)	Var	3,96	0,00
	Yok	2,78	
İstediklerinde yeterince yardımcı olmaz	Var	3,43	0,00
	Yok	2,68	
Kırıcı sözler söyler (duyuyor musun?, hiç mi yürüyemiyor sun? vb.)	Var	3,39	0,01
	Yok	2,85	
Acıyarak bakar	Var	3,24	0,11
	Yok	2,90	
Yakınlık kurmaktan çekinir	Var	3,11	0,73
	Yok	3,05	

Dik dik bakar	Var	3,07	0,10
	Yok	2,78	
Saygısız davranır	Var	3,24	0,19
	Yok	2,98	
Görmezlikten gelir	Var	3,81	0,00
	Yok	2,98	

7. Sonuç

Araştırma sonuçları engellilerin, engelli olmayanlara göre alışveriş yapabilme imkan ve kabiliyetleriyle ilgili ifadelerle anlamlı düzeyde daha fazla katıldığını göstermektedir. Kısaca engelliler, istedikleri zaman engelli olmayanların yararlandığı alışveriş mekanlarından yararlanabilme ile ilgili ifadelerle daha fazla katılmaktadır. Bu durum engelli olmayanların konuyla ilgili engellilerin düşüncelerinde farklı yargılamalara sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla engellilerin bu beklentilerini anlamaya çalışmak ve toplumu bu konuda aydınlatmanın yararlı olacağı düşünülmektedir.

Ayrıca engellilerin boş zaman faaliyetlerine katılabilmeyle ilgili de engelli olmayanlardan daha fazla olumlu değerlendirmelere sahip olduğu tespit edilmektedir. Özellikle engelliler istediklerinde engelli olmayanların yararlandığı boş zaman ve eğlence mekanlarından yararlanma ve boş zaman faaliyetleriyle ilgili gereken iletişimi kurma ile ilgili ifadelerle anlamlı düzeyde daha fazla katılmaktadır. Bu durum da engelli olmayanların boş zaman ve eğlence faaliyetlerine katılabilme bakımından engellilerden farklı düşüncelere sahip olduğunu göstermektedir.

Bunların yanında engelli olmayanların engellilerle ilgili rahatsız edici davranışlarıyla ilgili ifadelerle katılma düzeyleri incelendiğinde, engellilerin sadece “yapmacık şekilde sevimli görünmeye çalışır” ifadesine engelli olmayanlardan daha fazla katıldıklarını göstermektedir. Kısaca engellilerin beklentilerinin bu davranış bakımından karşılanmadığı düşünülmektedir. Diğer taraftan engellilerin diğer insanların tedirgin olma, rahatsız olma, iletişim kurmaktan kaçınma, dik dik bakma, saygısız davranma gibi davranışlara engelli olmayanlardan daha fazla katılmasına karşın bu farklılıklar anlamlı değildir. Ayrıca; değer vermeme, alışverişlerini aksattıklarını ima etme (off! gibi kelimeler kullanma), istediklerinde yardımcı olmama, kırıcı sözler söyleme, acıyarak bakma, yakınlık kurmaktan çekinme ve görmezlikten gelmeyle ilgili ifadelerle engelli olmayanlar daha fazla katılmaktadır. Dolayısıyla engellilerin öncelikli olarak diğer insanların yapmacık olması ve iletişim kurmaktan kaçınmasıyla ilgili engelli olmayanlar tarafından anlaşılmasında sorunlar olduğu müşahade edilmektedir.

Cinsiyete göre farklılıklar incelendiğinde kadınların erkeklere göre daha fazla engellilerin alışveriş yapabileceklerini ve boş zaman faaliyetlerine katılabileceklerini düşündükleri ve diğer insanların engellileri görmezlikten geldiği yargısına daha fazla katıldıkları görülmektedir. Bu sonuç Hergenrather ve Rhodes (2007)'in kadınların engellilere yönelik daha olumlu tutumlara sahip olduğu iddiasını desteklemektedir.

Bunların yanında engelli yakını olan engelli olmayan bireyler, engellilerin alışveriş yapabilecekleri ve boş zaman faaliyetlerine katılabilecekleriyle ilgili ifadelerle ve diğer insanların engellilere yönelik olumsuz tutumları ile ilgili ifadelerle daha fazla katılmaktadır. Ancak engellilerle engelli olmayanlar arasında diğer insanların engellilere davranışları bakımından farklılık tespit edilmemişti. Dolayısıyla engelli yakınlarının, diğer insanların engellilere yönelik olumsuz davranışlar sergilediğini düşündüğü, bu olumsuzlukları daha fazla hissettiği veya engellileri savunmacı bir yaklaşım içerisine girdiği değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak engellilerin engelli olmayanlara göre daha yüksek düzeyde; alışveriş yapabilme, boş zaman faaliyetlerine katılabilme, engelli olmayanların yapmacık davranması, fiziksel engellerle karşılaşma ile ilgili ifadelerle katıldıkları anlaşılmaktadır. Kadınlar ve engelli yakını olanlar ise engellilere yönelik daha olumlu düşüncelere sahiptir. Engellilerle ilgili yanlış algılamaların tespit edilmesi, engellilerin beklentilerinin anlaşılması, doğru ve yeterli eğitim programlarının geliştirilmesi ve sosyal pazarlama çabalarında bulunulması ile engellilerin toplumsal bütünleşmesine katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AKÇAMETE, Gönül; KARGIN, Tevhide (1996). “İşitme Engelli Çocuğa Sahip Annelerin Gereksinimlerinin Belirlenmesi”, *Özel Eğitim Dergisi*, 2 (2), s. 7- 24.
- ALTUNTAŞ, Betül ve TOPCUOĞLU, Atasü Reyhan (2014). “Engelli Hakları, Bakım Güvencesi ve Toplumsal Cinsiyete Dayalı İş Bölümü Çerçevesinde Evde Bakım Hizmeti”, *VI. Sosyal İnsan Hakları Ulusal Sempozyumu*, ss. 307-322.
- ATAMAN, Aysegül (2005). *Özel Gereksinimli Çocuklar ve Özel Eğitim*, Ankara: Gündüz eğitim ve yayıncılık, İkinci baskı.
- ATEŞOĞLU, İrfan ve ÖZSOY, Mefkure (2011). “Özel Gereksinimli Müşterilerin Alışverişte Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma”, 16. Ulusal Pazarlama Kongresi, İstanbul: 22- 25 Kasım 2011, 89-99.
- AYDINLI, Abdullah (1999). *İbn Ümmi Mektûm*, DİA, İstanbul: TDV Yayınları.
- BAKER, Stacey Menzel; HOLLAND, Jonna ve KAUFMAN-SCARBOROUGH, Carol (2007). “How Consumers with Disabilities Perceive “Welcome” in Retail Servicescapes: A Critical Incident Study”, *Journal of Services Marketing*, 21(3), s. 160-173.
- BEH-PAJOOH, Ahmed (1991). “The Effect of Social Contact on College Students’ Attitudes Toward Severly Handicapped Students and Their Educational Integration”, *Journal of Mental Deficiency Research*, 35, s. 338- 352
- BENDERIX, Ylva; SIVBERG Bengt (2007). “Siblings’ Experiences of Having a Brother or Sister With Autism and Mental Retardation: A Case Study of 14 Siblings From Five Families”, *International Pediatric Nursing*, 22(5), s. 410-418.

- BENSON, Paul; KARLOF, Kristie (2008). "Child, Parent and Family Predictors of Latter Adjustment in Siblings of Children with Autism", *Resaarch in Autism Spectrum Disorders*, 2, s. 583-600.
- BURKE, Peter; MONTGOMERY, Sue (2001). "Brothers and Sisters: Supporting The Siblings of Children With Disabilities", *Practice*, 13(1), s. 27-38.
- BÜYÜKTÜRKOĞLU, Korhan (2007). *Engelli Olan ve Olmayan Bireylerin Tüketim Davranışlarının Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- CAVKAYTAR, Atilla. (1999). *Zihin Engellilerde Özbakım ve Ev İçi Becerilerinin Öğretiminde Bir Aile Eğitimi Programının Etkililiği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- CİVELEK, A.H. (1990). *Eğitilebilir Zihinsel Engelli Çocukların Sosyal Kabul Görmelerinde Normal Çocukların Bilgilendirilmelerinin ve İki Grubun Resim-İş ile Beden Eğitimi Derslerinde Bütünleştirilmelerinin Etkileri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DARUWALLA ,Pheroza, Simon, Darcy (2005). "Personal and Societal Attitudes to Disability", *Annals of Tourism Research*, 32, s. 549-70.
- DOODY, Mairead.A., R.P. HASTİNG, S. O'NEIL, I.M. GREY. (2010). "Sibling Relationships in Adults Who Have Siblings with or Without Intellectual Disabilities", *Research in Developmental Disabilities*, 31, s. 224-231.
- Dünya Engellilik Raporu, Yönetici Özeti, Dünya Sağlık Örgütü 2011, <http://siteresources.worldbank.org/TURKEYINTURKISHEXTN/Resources/455687-1328710754698/Yoneticiozeti.pdf>, 9.4.2016
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (ESYH) (2014). *Türkiye Engelliler Araştırması Temel Göstergeleri*.
- ER, Rukiye Konuk, (2011). *Aile ve Kardeş Eğitimi Programının Engelli Çocuğa Yönelik Tutum ve Davranışlara Etkisi*, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Anabilim Dalı, Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Bilim Dalı, Konya: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- GENÇ, Yusuf (2015). "Engellilerin sosyal sorunları ve beklentileri", *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 35(2), s. 65-92.
- GOLD, Nora, (1993). "Depression and Social Adjustment in Siblings of Boys with Autism", *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 23(1), s. 147-161.
- GREENWOOD, Reed ve JOHNSON, Virginia Anne (1987), "Employer Perspectives on Workes with Disabilities", *Journal of Rehabilitation*, 53, s. 37-45.
- GÜLDEMİR, Osman ve SAATÇI, Gencay, (2014). "Parmakların Okuduğu Menü: Braille Alfabesi ile Bir Model Önerisi", *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, s. 20-32.
- HERGENRATHER, Kenneth ve RHODES , Scott (2007). "Exploring Undergraduate Student Attitudes Toward Persones with Disabilities: Application of the Diasability Social Relationship Scale", *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(2), s. 66-75.
- HODAPP, Robert, M.; URBANO, Richard. (2007). "Adult Siblings of Individuals with Down Sendrome Versus with Autism: Findings from a Large-Scale US Survey", *Journal of Intellectual Disability Research*, 51(12), s. 1018- 1029.
- KARNILOWICZ, Wally; SPARROW, W.A. ve SHINKFIED, Alison (1994), "High School Students' Attitudes toward Performing Social Behaviors with Mentally Retarded and Physically Disabled Pers", *Journal of Social Behavior and Personality*, 9, ss. 65-80.
- KAUFMAN, Felker (1995), "Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper", *The Journal of Consumer Marketing*, 12(3), s. 51-67.
- KAUFMAN-SCARBOROUGH, Carol (1998), "Retailers' perceptions of the Americans with Disabilities Act: suggestions for low-cost, high-impact accommodations for disabled shoppers", *Journal of Consumer Marketing*, 15(2), s. 94 - 110.
- KAUFMAN-SCARBOROUGH, Carol ve BAKER, Stacey M. (2005), "Do people with disabilities believe the ADA has served their consumer interests?", *Journal of Consumer Affairs*, 39(1), s. 1-26.
- KÜÇÜKALİ, Adnan (2014). "Engellilere Uygulanan Sosyal Politikaların Değerlendirilmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği", *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), ss. 59-86.
- ÖZGÖKÇELER, Serhat (2011). *Özürlülere Yönelik Sosyal Politikalar*, A. Tokol ve Y. Alper (der.) Bursa: Dora Yayıncılık.
- PEARSON, JudithE., STERNBERG Abby (1986). "A Mutual Help Project for Families of Handicapped Children", *Journal of Counseling and Development*, 65(4), s. 213-216.
- PİRİMOĞLU, N. (1996). *Zihinsel Özürlü Kardeşe Sahip Olan ve Olmayan İlkokul Çocuklarının Davranış Problemlerinin Karşılaştırılarak, Annenin Kaygı Düzey İle Olan İlişkinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SANCAKLI, Saffet (2006). "Hz. Peygamber'in Engellilere Karşı Bakış Açısının Tesbiti", *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, VI(2), s. 37-72.
- SELTZER, Gary B., A. BEGUN, M.M. SELTZER, M.W. KRAUSS. (1991). "Adult WithMental Retardation and Their Aging Morhers: Impact of Siblings", *Family Relations*, 40, s. 310-317.
- SUBAŞIOĞLU, Fatoş (2000). "Engellilerin internet'e erişimi üzerine". *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 40(3-4), s. 203-216.
- SUCUOĞLU, Bülbin (1995). "Özürlü Çocuğu Olan Anne Babalarının Gereksinimlerinin Belirlenmesi", *Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı Dergisi*, 2 (1), s. 10- 18.
- SYMONS, Andrew; FISH, Reva; MCGUIGAN, Denise; FOX, Jeffery ve AKL, Elie (2012). "Development of an Instrument to Measure Medical Students' Attitudes Toward People with Disabilities", *Intellectual and Developmental Disabilites*, 50(3), ss. 251-260.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (2009). *Özürlülük Eğitimi: Toplum Özürlülüğü Nasıl Anlıyor Temel Araştırması*.
- T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu, Haber Bülteni, Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması, 2010, sayı: 71, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1017#, 09.04.2016.
- TEZCAN, Münir, (2007). "Kur'an'ın Bedensel Engellilere Yaklaşımı", *KSÜ İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 10, 137-186.
- THOMPSON, Teresa L.; EMRİCH, Kathleen; MOORE, Gary (2003). "The effect of curriculum on the attitudes of nursing students toward disability", *Rehabilitation Nursing*, 28, s. 27-30.
- YILMAZ, Engin ve VURAL, Adem (2014). "Turizmde erişilebilirlik", http://engelsizerisim.com/eeeh/yazi/13/turizmde_erisilebilirlik, 15.03.2016.
- YILMAZ, Tahsin; OLGUN, Rifat; ŞAVKLI, Faik; ve ÖTER, Büşra (2014). "Kentsel Yeşil Alanlarda Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları için Engelsiz Rota Belirlenmesi: Antalya Atatürk Kültür Parkı Örneği", *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 4(9), s. 1-14.