

## Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: "Herkes İçin Müzeler" Mümkün Mü?

Hülya YEŞİLYURT<sup>a</sup>, Burçin KIRLAR<sup>b</sup>, Ceyda LALE<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu

<sup>b</sup>Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi

<sup>c</sup>İzmir Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu

Anahtar Kelimeler	Özet
Görme engelliler, Müzeler, Sorunlar, Beklentiler, İzmir	Bu araştırmanın amacı, İzmir il merkezinde bulunan müzelerin arz ve talep yönü ile görme engelliler açısından değerlendirilmesidir. Bu kapsamda çalışmada, müzelerin görme engelliler açısından uygunluğunun saptanması, görme engellilerin müze ziyaretleri sırasında yaşadıkları sorunlar ile beklentilerinin belirlenmesi, ziyaret isteğini engelleyen unsurların ortaya konması ve tüm bu sorunların giderilebilmesi için öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır. Nitel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bu çalışma, iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada, İzmir il merkezinde yer alan müzelerin görme engellilere uygunluğu incelenmiş olup, ikinci aşamada müzelere yönelik sorunları ve beklentilerini belirleyebilmek için görme engelliler ile odak grup görüşmesi yapılmıştır. Çalışma dâhilinde toplam on kişi ile görüşülmüş, elde edilen veriler içerik analizi yöntemi ile irdelenmiş ve bulgular arz ve talep yönünden iki ana başlık altında toplanmıştır. Araştırma sonuçları, İzmir'deki müzeler arasında görme engellilere uygunluk açısından tüm kriterlere sahip olan hiçbir müze bulunmadığını ve gerekli kriterlerin uygulanmasında yetersiz kaldığını; görme engelinin türüne göre bireylerin istek, beklenti ve sorunlarının bazı noktalarda ayrıştığını ve görme engellilerin müzeleri ziyaret etmemelerinin ekonomik faktörlerden ziyade fiziksel, kişisel ve kişilerarası birtakım sorunlardan kaynaklandığını göstermiştir.

## The Silent and Dark World of Museums: Is "Museums for All" Possible?

Keywords	Abstract
Visually Impaired Museums Issues Expectations İzmir	The purpose of this research is to evaluate the supply and demand side of museums located in İzmir in terms of people with visual disabilities. In this context, it is aimed to specify the convenience of museums from the point of people with visual disabilities, to identify their problems and expectations faced during their visit, to determine the factors of preventing the desire to visit and to make suggestions for eliminating these problems in this study. By using qualitative research methods, this study has been carried out in two stages. In the first stage, museums located in İzmir has been examined for convenience from the point of people with visual disabilities. In the second stage, focus group interviews have been made with people with visual disabilities to determine the problems and expectations intended to museums. A total of ten people have been interviewed within the study, obtained data have been analyzed via content analysis and findings in terms of supply and demand have been grouped under two main categories. The results of this research show that there is no museum which has all the criteria in terms of convenience for people with visual disabilities and the implementation of these criteria remains incapable for those people; individuals' requests, expectations and problems separate in particular according to the type of visual disability and the reason that they cannot visit museums is mostly because of several problems as physical, personal and interpersonal rather than economic factors.

*Sorumlu Yazar:* Burçin KIRLAR, [burcin.kirlar@deu.edu.tr](mailto:burcin.kirlar@deu.edu.tr)

## GİRİŞ

Dünya çapında yaşanan nüfusun artması, doğal afetler, savaşlar, yaşanan kazalar ya da doğuştan gelen birtakım nedenlerle engelli sayısı her geçen gün artmaktadır. Bugün 1 milyardan fazla insanın ya da dünya nüfusunun yaklaşık %15'inin bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir (WHO, 2011). Türkiye'de ise 412 bini görme engelli olmak üzere 8,5 milyon kişinin yani nüfusun %12'sinin engelli olduğu bilinmektedir. İzmir'de de nüfusun %5,6'sı yani yaklaşık 300 bin kişi bir engel sahibi iken, bu nüfusun 30 bininin görme engelli olduğu varsayılmaktadır (Yaşar Üniversitesi, 2014).

Avrupa Konseyi kararları, engelli bireyleri yardım edilmesi gereken kişiler olmaktan çıkarıp, mümkün olduğunca bağımsız ve kendi yaşamı üzerinde kontrol sahibi birey ve vatandaşlar olarak toplumsal yaşamın her alanına katma hedefindedir (Sabancı Üniversitesi, 2013, s. 64; European Commission, 2013). Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyanname'sinin birinci maddesinde de belirtildiği gibi "Bütün insanlar hür, haysiyet ve haklar bakımından eşit doğar." (UN, 1948). Bu bağlamda turizm faaliyetlerine katılmak, her bireyin olduğu gibi engellilerin de en doğal hakkıdır (Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008, s. 382; Foggin, 2011, s. 100) ancak mevcut durumdaki turizm faaliyetleri temel olarak fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarlanmış şekildedir (Israeli, 2002) ve bu sebeple de engelli bireyler için çeşitli zorluklar yaratmaktadır (Yau, McKercher ve Packer, 2004, s. 946). Buradan hareketle başta gelişmiş devletler olmak üzere bir çok ülkenin engellilerin turizme katılması yönünde çaba sarf ettiğini söylemek mümkündür (Öztürk ve Yaylı, 2006, s. 17). Ancak seyahat kararı verme sürecinde konaklama, seyahat, yeme-içme, ziyaret yerleri ve diğer turistik faaliyetleri içeren turistik ürünlerin tamamı etkili olduğundan (Tozlu, Mercan ve Atay, 2012), bir destinasyonun engelli bireyler tarafından ziyaret edilmesi için o bölgede bulunan çekicilikler de engellilere uygun olmalıdır. Zira bir ürünün turizm ürünü olarak algılanabilmesi için çekicilikler, etkinlikler, ulaşılabilirlik, turizm işletmeleri ve imaj unsurlarından oluşması gerekmektedir (Timur, 2014).

Kültür ve miras turizminin önemli bileşenlerinden olan (Poria, Reichel ve Brandt, 2009) ve bir bölgenin ya da seyahat edilecek yerin tercih edilmesinde etkili olan önemli sosyo-kültürel çekicilik unsurlarından müzelerin engelliler açısından ulaşılabilirlikleri son derece önem taşımaktadır (Kozak, 2006, s. 126-127; Akoğlan Kozak ve Bahçe, 2009, s. 65). Dünyanın önde gelen müzelerinde engellilerin kullanımına yönelik yapılan uygulamalar da bunun güzel örneklerindedir (DHMD, 2014; V&A, 2014). Bu düzenlemeler sayesinde toplumun tüm bireyelerine turist olma deneyimini yaşama şansı tanınmasının (Higgins-Desbiolles, 2006) yanı sıra insan hakları ve sosyal adalet bağlamında engellilerin bu haktan mahrum kalmalarının da önüne geçilmektedir (Yau ve diğerleri, 2004; Daruwalla ve Darcy, 2005).

Her engel türünün kendine özel ihtiyaç ve beklentileri olması bakımından (Yau ve diğerleri, 2004), bu çalışmanın konusu yalnızca görme engelliler olarak sınırlandırılmıştır. Çalışmada ilk olarak görme

engellilerin müze ziyaretleri konusunda alanyazında yapılan araştırmalara değinilerek, müzelerin görme engellilere uygun olarak düzenlenmesi için yapılması gerekenler irdelenmiştir. Daha sonra dünyada ve Türkiye'deki müzelerde görme engellilere yönelik yapılan uygulamalardan örnekler verilmiştir. Araştırma bölümünde ise İzmir'deki müzelerin görme engellilere uygunluğu ile ilgili verilere değinilerek, görme engellilerin müzelerde karşılaştıkları sorunlar ile müzelerden beklentilerinin tespit edilmiştir. Son olarak konu ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Engelli turizmi ile ilgili akademik çalışmalar, 1970'li yılların sonları ile 1990'lı yılların ortalarından itibaren özellikle yasal düzenlemelere paralel olarak hız kazanmıştır (Shaw ve Coles, 2004; Yaylı ve Öztürk, 2006). Önceleri turizm faaliyetine katılan engelli bireylerin özellikleri ve engelli pazarının ekonomik potansiyeline ağırlık veren çalışmalar, daha sonra turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama, seyahat, ulaştırma, yeme-içme ve diğer işletmelerin engellilere yönelik hizmet ve ulaşılabilirlikleri ile engellilerin bu alanlardaki ihtiyaç ve sorunlarına yoğunlaşmış (McKercher, Packer, Yau ve Lam, 2003; Ray ve Ryder, 2003; Bi, Card ve Cole, 2007; Richards, Pritchard ve Morgan, 2010; Buhalis ve Darcy, 2011; Chang ve Chen, 2012; Kim ve Lehto, 2012), ardından feminist akımın da etkisiyle engelli bireylerin birer turist olarak deneyimlerine odaklanmaya başlamıştır. Ancak alanyazındaki tüm bu ilerlemelere rağmen, engellilerin özel ilgi alanlarına yönelik turizm ve boş zaman deneyimleri ile ilgili oldukça az çalışma olduğu söylenebilir (Poria ve diğerleri, 2009). Diğer yandan görme engellilerin turizm deneyimlerine de alanyazında oldukça az yer verilmiştir (Marston ve Golledge, 2003; Richards ve diğerleri, 2010; Small, Darcy ve Packer, 2012). Bununla birlikte görme engellilerin müze ziyaretleri ile ilgili çalışmalara daha çok eğitim alanında rastlanmaktadır (Buyurgan, 2009; Poria ve diğerleri, 2009). Bu bakımdan konu ile ilgili kavramsal çerçeve oluşturulurken, turizm alanındaki çalışmaların yetersizliğinden ötürü görme engellilerin müze deneyimleri ile ilgili eğitim alanındaki araştırmalardan örneklere de yer verilmiştir.

Poria ve diğerlerinin (2009) İsrail'de bulunan bedensel ve görme engellilerin sanat müzelerini ziyaretleri sırasında yaşadıkları sorunlar ve engelleri belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma bu kapsamda değerlendirilebilir. Bu araştırma, müzeye ulaşım, engelli otoparkının olmaması ve engelli girişi bulunmasına rağmen kullanışsız olması gibi fiziksel çevreden kaynaklı engellerin bedensel engellilerin müze ziyaretini olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur. Diğer yandan müze personelinin engelli bireyler ile iletişim kurmaktan kaçındığı ve engellilere yönelik olarak düzenlenen alanlar ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı da katılımcılar tarafından belirtilen sorunlar arasındadır. Bununla birlikte görme engelli bireyler, müze yönetiminden çok yüksek beklenti içerisinde olmadıklarını ancak eserlere ve heykellere dokunabilmeyi istediklerini belirtmişlerdir. Buyurgan (2009) ise görme yetersizliği olan üniversite öğrencilerinin müzelerden beklentilerini araştırmak amacı ile görme engelli öğrencilerle birlikte Anadolu Medeniyetleri Müzesi'ne ziyaret ederek bir örnek olay çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçları öğrencilerin tümünün müze ile ilgili bilgileri

kendilerine anlatacak görevlilere, eserlerin maketlerine, kabartmalı resimlere ve Braille alfabeli açıklamalara ihtiyaç duyduklarını ortaya koymaktadır. Öğrenciler ayrıca müzelerde duvar takibi yapabilecekleri bir düzen olmasını, merdivenlerin dönemeçli olmamasını, tuvaletlerin kolay ulaşılabilir yerde olmasını ve müze içinde takılabilecekleri engellerin olmamasını istemektedir. Az gören öğrenciler ise müzelerin ferah ve aydınlık bir ortama sahip olması, sergilerde zıt renkler kullanılması, açıklamaların yapıldığı yazıların büyük puntolu ve zemine kontrast renkte olması gerektiğini vurgulamıştır. Bunlarla birlikte müze ziyaretinde dokunarak öğrenme, işitsel anlatım, betimleme, duyarlılık ve uygulama yapmanın öğrenciler açısından oldukça faydalı olduğu ancak Türkiye'de bu öğrencilere yönelik eğitimsel faaliyetlerin halen yetersiz olduğu elde edilen bulgular arasındadır.

### **MÜZELERDE GÖRME ENGELLİLER İÇİN YAPILMASI GEREKEN DÜZENLEMELER VE UYGULAMA ÖRNEKLERİ**

Toplumda yaşayan her birey gibi engelli bireylerin de seyahat etmek, tatile gitmek, alışveriş yapmak ve rekreasyon faaliyetlerini gerçekleştirmek gibi gereksinimleri bulunmaktadır (Tozlu ve diğerleri, 2012, s. 13). Ancak mevcut durumdaki turizm faaliyetleri temel olarak fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarlanmış şekildedir (İsraeli, 2002) ve bu durum engelliler için çeşitli zorluklar yaratmaktadır (Yau ve diğerleri, 2004). Crawford ve Godbey (1987), engellilerin turizm faaliyetlerine katılmaları önündeki sorunları yapısal, kişisel ve kişilerarası kısıtlamalar olmak üzere üç kategori altında toplamaktadır. Bu bağlamda yapısal kısıtlamaların seyahatin yapıldığı yerdeki ulaşım ve mimari eksikliklerden, kişisel kısıtlamaların ise maddi imkânsızlıklar, kendine güvensizlik, cesaretsizlik ve bilgi eksikliği gibi nedenlerden kaynaklandığı ifade edilmektedir. Diğer yandan gidilen bölge insanları veya birebir görüşülen kişiler ile sosyal iletişim eksikliğinin kişilerarası kısıtlamalara neden olduğu söylenmektedir. Murray ve Sproats (1990) ise engellilerin karşılaştıkları sorunları ekonomik, fiziksel ve davranışsal olmak üzere üçe ayırmaktadır. Bi ve diğerleri (2007), tüm bu sorunlar içinde ulaşılabilirlik ile ilgili olan yapısal ya da fiziksel kısıtlamaların en etkin konumda olduğunu savunmaktadır. Buradan hareketle bu araştırmada görme engellilerin müzelerde karşılaştığı yapısal ya da fiziksel sorunların aşılmasına yönelik düzenlemelere yer verilmektedir.

Müzelerin öncelikle mekân, sergi tasarımı ve hizmet gibi tüm süreçlerde görme engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi gerekmektedir (Erişilebilir İstanbul, 2014). Bu kapsamda tamamen görme engelli ya da görme zorluğu çeken misafirlerin güzergâhı iyi tanıyabilmeleri amacıyla hem müze içinde hem de müze etrafındaki yollar boyunca yüzey materyalinde ya da renginde değişiklikler yapılmalı ve kaymayı önleyici yüzeyler tercih edilmelidir (EU, 1996, s. 81). Giriş yolu ve dolaşım alanlarında herhangi bir engel olmamalı, yukarıdan sarkan donanımlar bulunmamalıdır (ADA, 2009, s. 9). Camlı kapı ve bölmeler görme zorluğu çeken ziyaretçilerin fark edebileceği biçimde kontrast renkli bantlar ile işaretlenmelidir (Özürlüler Vakfı, 2009, s. 20). Müze içinde yer alan ve eserlerin sergilendiği mobilyalar ile diğer dekorasyon eşyalarının sivri köşeleri ya da çıkıntıları olmamalıdır

(Davies ve Beasley, 1994, s. 87). Rehber köpeği ile gelen ziyaretçilere de gerekli imkân tanınmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003). Tüm bu düzenlemelere ek olarak, müzelerde görme engelliler için yapılması gereken öğrenmeye dayalı düzenlemeler; a) Dokunma koleksiyonları (eserler, maketler vd.), b) Kısmi görme engeli olanlar için büyük puntolarla ve kontrast renklerde hazırlanmış tanıtım kitapçıkları, c) Braille alfabesi ile hazırlanmış broşürler, d) Kabartmalı harita ve resimler, e) Galeriler ve eserler hakkında bilgi veren ses kayıtları ya da taşınabilir dinleme cihazları, f) Rehberli tur hizmeti veya betimlemeli anlatım örnekleri olarak özetlenebilir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Yörük, 2003).

Dünyanın birçok bölgesinde müzeleri engelli bireylerin ziyaretine uygun hale getirebilmek için gerek çevresel gerekse teknolojik anlamda düzenlemeler yapılmaktadır. Dünyanın önde gelen müzelerinden Victoria ve Albert Müzesi'nde görme engellilerin günlük yaşantılarının da bir parçası olan rehber köpekler için uygun alanlar sağlanması buna örnek sayılabilir. Müzede ayrıca engelli ziyaretçilerin dinlenebilmeleri için oturma alanları bulunmaktadır (V&A, 2014). Almanya'da bulunan Dresden Hijyen Müzesi'nde fiziksel engellilerin kullanabileceği ve görme engellilerin değnekleriyle hissedebilecekleri bir şeritle sirkülasyon sağlanmaktadır. Bu uygulama ziyaretçilere verilen sesli rehberle de desteklenmektedir. Bununla birlikte görme engellilerin eserleri dokunarak hissetmeleri için orjinal eserin yanına bir kopyası yapılarak sergilenmektedir (DHMD, 2014). New York'taki Metropolitan Sanat Müzesi'nde görme engellilerin müze deneyimi yaşamaları için dokunma koleksiyonları, sözlü betimleme turları, kabartma resimler, kurslar ve atölyeler, büyük baskı ve Braille alfabeli yazılar, galerilerde rehberle ya da tek olarak gezebilecek dokunma turları sunulmaktadır (Metropolitan Museum, 2014). İngiltere'de bulunan Fitzwilliam Müzesi'nde müzenin açık olduğu zamanları ve müze planını gösteren Braille alfabeli ya da kabartmalı broşürler ve sesli rehberler bulunmaktadır (Fitzmuseum, 2014). Londra'da bulunan Tate Modern Müzesi'nde de görme engelliler için dokunma turları, işitsel bilgilendirmeler, sanat eserlerinin işitsel tasvirleri ve açıklamaları ile büyük puntolu metinler bulunmaktadır (Howell, 2003). İtalya'da 1993'te açılan Omero Müzesi'nde ise halkın ve görme engellilerin estetik ve kültürel değerlerini geliştirmek amacıyla eserlerin üç boyutlu modellerine, sözel tanımlamalara, büyük baskılı ve Braille alfabeli bilgilendirme ve kataloglara yer verilmektedir (Grassini, 2003).

3D sistemi ile Şekillendirilmiş Müze Yetkilileri (Embodied Museum Agents) de günümüzde bilinirliği ve uygulanabilirliği artan bir sistem haline gelmektedir. Bu sistem kullanıcılara navigasyon kolaylığı sağlamakta ve müzeler hakkında bilgi vermektedir (Chittaro, Ieronutti ve Ranon, 2004, s. 24-25). Müzelere kurulan bu sistemin sağladığı uzaktan erişilebilir ses tabanlı sanal turlar, görme engelliler için müzelere ulaşılabilirlik ve erişebilirlik konusunda yaşanan zorlukları ortadan kaldırarak görme engellilere büyük bir yarar sağlamaktadır (Dulyan ve Edmonds, 2010, s. 272). Ayrıca görme engellilere bağımsız bir şekilde müzenin keşfine izin vererek onlara keyifli ve motive edici bir deneyim sağlamaktadır (Lumbreras ve Sánchez, 1999, s. 323)

Türkiye açısından örnekler incelendiğinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve İstanbul Kalkınma Ajansı (İSTKA) tarafından desteklenen "Erişilebilir Turizm ve Engelsiz İstanbul Projesi" kapsamında İstanbul'da yer alan İstanbul Arkeoloji Müzesi, Topkapı Sarayı, Kariye Müzesi, Büyük Saray Mozaikleri Müzesi, Miniaturk, Ayasofya Müzesi, Panaroma 1453 ve Rahmi Koç Müzelerinde tüm engelli gruplarına yönelik düzenlemeler yapıldığı görülmektedir. Engelli bireylerin daha fazla sosyalleşebilmesinin amaçlandığı bu proje kapsamında görme engelliler için müzelerde fiziksel engellerin ortadan kaldırılması, web sitesi üzerinde yer alan bilgilendirme kitinin mobil cihazlara indirilerek müze içeriği konusunda bilgi verilmesi, tanıtıcı dökümanların seslendirilmesi, tanıtım broşürleri ile birlikte müzenin kısa tarihçesinin ve eserlerini içeren kataloglarda ise engelli bireylerin erişimine uygun olarak Braille alfabesi ile Türkçe, İngilizce ve Arapça olarak basılması yapılan düzenlemelere örnek olarak gösterilebilir. Bununla birlikte çalışmalarının tamamlanmasının ardından özel bir otobüsle müzelere ziyaretin sağlanması sayesinde ulaşım engellerinin de kaldırıldığı da ifade edilmektedir (Engelsiz Gazete, 2013). Türkiye'nin diğer birçok bölgesinde de engellilerin müzelere ulaşımının sağlanması amacıyla çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Ankara'daki Anadolu Medeniyetleri Müzesi'nde görme engellilerin eserlere dokunarak hissetmeleri ve incelemeleri için sikke, güneş kursları, çanak-çömlek ve takılar gibi bazı eserlerin maketleri yapılmaktadır. Bunun yanı sıra görme engelli öğrencilere işitsel bilgilendirme ile müze gezdirilmekte ve müze eğitim atölyesinde uygulama çalışmaları yapılmaktadır (Demirdelen, 2008'den aktaran; Buyurgan, 2009). İstanbul'da bulunan Rahmi Koç Müzesi'nde görme engellilere yönelik düzenlenen eğitim projesinde on beş müze objesine dokunarak, görevlinin anlattıklarını dinleyerek, makine ve motor seslerini duyarak ve tramvay, denizaltı, uçak, otomobil ya da otobüse binerek müze ziyareti yapılabilmektedir (Buyurgan, 2009). İstanbul Sağlık Müzesi de "Engelsiz Müze Rehberi" hazırlayarak toplumun tüm kesimi tarafından ulaşılabilir olmayı amaçlamaktadır (Erişilebilir İstanbul, 2014). Bunlara ilaveten Sakıp Sabancı Müzesi'nde görme engellilerin eserleri dokunarak hissedebilmeleri için eserlere zarar vermeyen özel bir eldivenle dokunulmasına izin verilmektedir. İstanbul Modern, Santral İstanbul ve Harbiye Askeri Müzesi'nde bu uygulama ile birlikte sesli betimleme hizmeti verilmektedir (Altınok ve Altınok, 2013). İzmir'de bulunan Efes Müzesi'nde de Agora meydanındaki antik dükkanlarında biri restore edilerek görme engellilerin ziyaretine sunulmuştur ve bu müzede kopya ve orjinal eserler sergilenmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013).

## **YÖNTEM**

Bu araştırmanın amacı, İzmir il merkezinde bulunan müzelerin arz ve talep yönü ile görme engelliler açısından değerlendirilmesidir. Bu kapsamda çalışmada, müzelerin görme engelliler açısından uygunluğunun saptanması, görme engellilerin müze ziyaretleri sırasında yaşadıkları sorunlar ile beklentilerinin belirlenmesi, ziyaret isteğini engelleyen unsurların ortaya konması ve tüm bu sorunların giderilebilmesi için öneriler getirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmada görme engellilerin beklenti ve sorunlarını daha iyi kavrayabilmek ve müzelerdeki eksiklikleri daha iyi tespit edebilmek için öncelikle alanyazın taraması yapılmıştır, daha sonra biri turizm derneği başkanı olan görme engelli iki kişi ile derinlemesine mülakat şeklinde pilot bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmelerden elde edilen veriler ışığında, araştırma soruları yeniden düzenlenmiş ve bundan sonra çalışma iki aşamada yürütülmüştür. İlk aşamada arz açısından, müzelerin görme engellilere uygunluğunu saptamak amacıyla, İzmir il merkezinde yer alan müzeler belirli kriterler doğrultusunda gezilerek incelenmiş olup, gidilen müzelerdeki görevliler ve yöneticiler ile konu ile ilgili görüşmeler yapılmıştır. İkinci aşamada ise talep açısından, müzelere yönelik sorunları ve beklentilerini belirleyebilmek için görme engelliler ile odak grup görüşmesi yapılmıştır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme tercih edilmiştir. Bu yöntemde örnekleme ölçütü, odak grup görüşmesi katılımcıların tamamının daha önceden müze ziyareti yapmış olmalarıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2011).

Sorulara verilen yanıtların kapsamını ve derinliğini etkileyen önemli bir yöntem olması açısından araştırmada veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinden odak grup çalışması tercih edilmiştir. Çalışmada bu tekniğin kullanılmasının sebebi ise görüşmelerde sorulara verilen yanıtların gruptaki bireylerin birbirleri ile etkileşimleri sonucunda oluşması ve bu sayede derinlemesine bilgi elde edilebilmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011). Odak grup görüşmelerinin en az 4, en fazla 12 kişi ile yapılması gerektiği söylenmektedir (Mack, Woodson, Macqueen, Guest ve Namey, 2005). Bu kapsamda araştırmada "Görme Engellileri Koruma Derneği" üyesi olan 7 görme engelli ve 1 dernek başkanı olmak üzere toplam 8 kişi ile görüşülmüştür. Araştırma, 2014 yılı Temmuz ve Ağustos aylarında İzmir'de gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma ve odak grup görüşmeleri yaklaşık ikişer saat sürmüştür. Görüşmeler esnasında katılımcıların izni alınarak ses kaydı yapılmış ve bu kayıtlar daha sonrasında bilgisayar ortamında yazıya geçirilmiştir. Elde edilen içerik analizi yöntemi ile irdelenmiştir. İçerik analizinin geçerliği ve güvenilirliğinin farklı araştırmacıların aynı veri setini aynı şekilde kodlaması ve bunun yanında aynı araştırmacının aynı metni farklı zamanlarda aynı şekilde kodlaması ile sağlanması bakımından (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 233), çalışmanın geçerlik ve güvenilirliğinin artırılması amacı ile içerik analizi tüm araştırmacılar tarafından ayrı ayrı olarak iki farklı zamanda gerçekleştirilmiştir.

Ulusal ve uluslararası alanda engelliler ve müze ziyaretleri konusunda oldukça az araştırma olmasından dolayı çalışmanın alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte araştırma, müzelerin görme engellilere uygun hale getirilebilmesi için yapılması gerekenler konusunda bilgi vermesi ve örnek uygulamalar konusunda müze yöneticilerine fikir vermesi açısından önem taşımaktadır.

## BULGULAR

Araştırma bulguları arz ve talep yönünden iki ana başlık altında toplanmış ve alanyazındaki çalışmalara dayanılarak alt kategorilere ayrılmıştır.

### Arza Yönelik Veriler

Müzelerin görme engellilere uygunluğunu saptamak amacıyla İzmir il merkezinde bulunan Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı müzeler ile özel müzelere gidilerek incelemeler yapılmış ve bu kapsamda müze yetkilileri ve görevlileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İzmir il merkezinde Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı 6, diğer kurum ve kuruluşlara bağlı 19 özel müze olmak üzere toplam 25 müze bulunmaktadır (İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2013; Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, 2013; Konak Belediyesi, 2014; Karşıyaka Belediyesi, 2014). Araştırmanın yapıldığı tarihlerde 15 müzeye ulaşılabildiği olup, elde edilen bulgular Tablo 1'de verilmiştir. Müzeler; hissedilebilir yüzey, dokunma, betimleme, sesli rehber ve Braille alfabeli bilgilendirme kriterlerinin bulunup bulunmamasına göre incelenmiş olup, bu kriterler alanyazındaki araştırmalardan yararlanılarak hazırlanmıştır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Buyurgan, 2009; Poria ve diğerleri, 2009).

**Tablo 1.** İzmir'de Yer Alan Müzelerin Görme Engellilere Yönelik Uygulamaları

No.	Müzeler	Hissedilir Yüzey	Dokunma	Betimleme	Sesli Rehber	Braille Alfabeti
1.	Müze 1					
2.	Müze 2				x	
3.	Müze 3					
4.	Müze 4					
5.	Müze 5					
6.	Müze 6					
7.	Müze 7		x			
8.	Müze 8					
9.	Müze 9			x		
10.	Müze 10				x	
11.	Müze 11		x	x		
12.	Müze 12			x		
13.	Müze 13		x			
14.	Müze 14	x				
15.	Müze 15		x			

Tablo 1'deki veriler incelendiğinde, müzelerin hiçbirinin kriterlerin tamamına uygunluk göstermediği anlaşılmakla birlikte, araştırma dâhilindeki 4 müzede eserlere dokunulmasına izin verilmekte, 3 müzede betimleme yapılmakta, 2 müzede sesli rehber ve 1 müzede de hissedilebilir yüzey bulunmaktadır. Müzelerin hiçbirinde Braille alfabeli broşür ya da diğer tanıtım malzemeleri bulunmamaktayken, 1 müze bu broşürleri basım aşamasında, diğer 2 müze ise planlama aşamasında olduklarını belirtilmiştir. Tablo 1'de yer alan ilk 5 müze Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olup,



bunlardan sadece l'inde sesli rehber hizmeti bulunmaktadır. Özel müzeler ise kriterlerden birkaçını kendi inisiyatifleri doğrultusunda uygulayabilmektedir. Elde edilen bu verilere ilave olarak, müzelerden hiçbirisinde anlatım yapacak rehber hizmeti olmadığı gibi ziyaretçilere yardımcı olacak bir personel de bulunmamaktadır. Ancak çalışma dâhilindeki 5 müze iletişime oldukça açık bir tavır sergilemiş olup, önceden görüşmeler yapıldığı takdirde, gelen görme engellilerle bizzat ilgilenecek personelin ayarlanabileceğini ve bazı eserlere dokunulmasına izin verileceğini belirtmiştir.

### **Talebe Yönelik Veriler**

Görme engellilerin müzelere yönelik talepleri ile ilgili bulgular; demografik bilgiler, müzelerde karşılaştıkları sorunlar ve müzelerden beklentileri olmak üzere alt kategorilere ayrılmıştır.

### **Demografik Bilgiler**

Katılımcılara cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma durumları, görme engelinin türü, Braille alfabesi bilip bilmedikleri ve daha önce hiç bir müzeyi ziyaret edip etmedikleri ile ilgili 7 adet soru yöneltilmiştir. Sorulara verilen yanıtlara Tablo 2'de yer verilmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Bilgileri

<b>Katılımcı</b>	<b>Cinsiyet</b>	<b>Yaş</b>	<b>Eğitim</b>	<b>Görme engeli</b>	<b>Çalışma durumu</b>	<b>Braille alfabesi</b>	<b>Müze ziyareti</b>
Katılımcı 1	Kadın	29	Lise	Kısmi		x	x
Katılımcı 2	Erkek	37	Üniversite	Tam	x		x
Katılımcı 3	Erkek	28	Üniversite	Tam	x	x	x
Katılımcı 4	Kadın	34	Lise	Kısmi		x	x
Katılımcı 5	Kadın	27	Lise	Tam			x
Katılımcı 6	Kadın	32	Üniversite	Kısmi			x
Katılımcı 7	Erkek	31	Üniversite	Kısmi		x	x

Katılımcıların demografik bilgilerinin araştırılmasının nedeni, elde edilen bu bilgilerin araştırma sorularına göre farklılık gösterebileceği düşüncesidir. Cinsiyet faktörü incelendiğinde, kadın ve erkeklerin sayısının birbirine çok yakın olduğu görülmektedir, bununla birlikte araştırma sorularına verilen cevapların cinsiyete göre farklılık göstermediğini söylemek mümkündür. Katılımcılar 27-37 yaş aralığındadır. Genç yaş grubunda olmaları katılımcıların sosyal yaşamlarında aktif olmalarını sağlamaktadır. Gerek bağlı oldukları dernek ile gerekse bireysel olarak tüm katılımcılar müze ziyaretleri dahil birçok aktiviteye katılmaktadır; ancak İzmir'deki müzelere gitme durumları araştırıldığında, yalnızca birkaçının buradaki müzeleri ziyaret ettiği görülmüştür. Bu durumun nedeni, daha önceki deneyimlerinden ötürü buradaki müzelerin kendilerini tatmin etmeyeceğini düşünmeleri olarak özetlenebilir. Katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin bilgiler incelendiğinde, tamamının lise veya üniversitede okumuş ya da okuyor olduğu görülmektedir. Dolayısı ile eğitim seviyesi yüksek olan bu grubun müzelere olan yaklaşımı da farklıdır. Katılımcılardan bir kısmı tamamen görme engelli iken, diğerlerinin kısmı görme engeli bulunmaktadır. Öte yandan katılımcılar arasında doğuştan görme

engelliler olduğu gibi sonradan görme yetisini kaybedenler de vardır. Bu bağlamda tamamen görme engelli olanlar ile kısmi görme engelli olanlar ve doğuştan görme engelli olanlar ile sonradan görme engelli olanların istek, beklenti ve sorunlarının bazı noktalarda ayrışmakta olduğunu söylemek mümkündür. Katılımcılardan yalnızca ikisi şu an aktif olarak çalışmakta ve bir diğeri yakın zamanda sağlık sebeplerinden ötürü işinden ayrılmış durumdadır. Çalışan katılımcılardan birinin tarih öğretmeni, diğerrinin ise santral görevlisi olduğu bilinmektedir. Maddi olanaklar açısından müzeler gidebilme durumları sorulduğunda, müze girişlerinin kendilerine ücretsiz olduğu ve bu anlamda bir sorun yaşamadıkları ifade edilmiştir. Katılımcıların yarıdan fazlası Braille alfabesini bilmekte ve müzelerdeki tanıtım broşürleri ile açıklama metinlerinde bu hizmetin kullanılabileceğini belirtmektedir.

### **Görme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar**

Görme engellilerin müzelerde karşılaştıkları sorunlar alanyazındaki araştırmalardan faydalanılarak (Crawford ve Godbey, 1987; Murray ve Sproats, 1990); yapısal/fiziksel, kişisel ve kişilerarası sorunlar olmak üzere üç kategori altında incelenmiştir (Tablo 2).

**Tablo 3.** Görme Engellilerin Müzelerde Karşılaştıkları Sorunlar

<b>Yapısal/Fiziksel Sorunlar</b>	<b>Kişisel Sorunlar</b>	<b>Kişilerarası Sorunlar</b>
Eserlerin maketlerinin olmaması ya da kalitesiz olması	Çevreye zarar verme korkusu	Resmi kurum ve kuruluşların ilgisizliği ve duyarlılığı
Eserlere dokunamama	Cesaretsizlik	Personelin bilgisizliği
Yetersiz bilgilendirme	Psikolojik baskı	Bilgilendirme eksikliği
Eserlerin camekân arkasında sergilenmesi	Maddi sıkıntılar	Sosyal çevrenin önyargıları
Rehber hizmeti bulunmaması	Önyargı	Refakatçilerin tedirginliği
Betimleme olmaması		
Tanıtım eksikliği		
Müzelerin sessiz olması		
Refakatçi zorunluluğu		
Teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı		
Tasarım ve müze içi dekorasyon hataları		

Elde edilen veriler sonucunda, görme engellilerin müzelerde karşılaştıkları yapısal/fiziksel sorunların genellikle eserlerin camekân arkasında sergilenmesi, eserlere dokunamama, yetersiz bilgilendirme ve tanıtım eksikliği, betimleme olmaması, rehber hizmeti bulunmaması gibi konularda yaşandığı; bununla birlikte müzelerin sessiz olması, eserlerin maketlerinin olmaması ya da kalitesiz olması, teknolojinin yetersiz ve özensiz kullanımı, tasarım ve müze içi dekorasyon hataları ile refakatçi zorunluluğu gibi konuların da görme engelliler için sorun yarattığı belirtilmiştir.

Katılımcıların tamamı eserlerin camekânların arkasında yer almasının kendilerine sorun yarattığını ve eserlere dokunamamalarından ötürü birçok şeyi algılayamadıklarını şu şekilde ifade etmektedir:

*"Herşey camekân içerisinde, hiç bir şeye dokunulmuyor. Ziyaretim çok da verimli olmadı."*

(Katılımcı 6)

*"Biz dokunmadan anlayamıyoruz."*

(Mülakat 1)

Bir katılımcı eserlerin maketlerinin kalitesiz olması ile ilgili görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir:

*"Efes'te görme engelliler müzesi var. Fakat bu müzedeki maketlerin dökmesini çok baştan savma beton dökme yapmışlar ve bu halde kalıba dökmüşler. Dokunduğunda algılaman imkansız."*

(Mülakat 1)

Katılımcılar kendileri için gerek yönlendirme gerekse bilgilendirme konularında seslere ihtiyaç duyduklarını ve müzelerin bu konuda sorun yarattığını belirtmiştir. Bu durum ilginç biçimde farklı katılımcılar tarafından aynı şekilde tasvir edilmiştir:

*"Dünyada bir müzeye gidip gezdiğiniz zaman konuyla ilgili materyali sesli anlatan mekanizma vardır. Fransa'da, İngiltere'de birçok ülkede böyle. Oraya gelen kör bir insan gerçekten algılayarak müzeyi gezmiş oluyor. Buradaki müzeler ise 'sessiz morglar' gibi kalıyor."*

(Mülakat 2)

*"Müzeler bize 'sessiz cenaze' gibi geliyor, müzelerdeki sessizlik bizi ürpertiyor."*

(Mülakat 1)

*"...İnsan cenazeye giriyor gibi hissediyor."*

(Katılımcı 3)

Katılımcılardan birinin tasarım ve müze içi dekorasyon hatalarına ve rehber hizmeti bulunmamasına ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır:

*"Çanakkale'de gittiğim müzede hareket alanımız çok kısıtlıydı, bir şeyleri kırmamak için çok tedirgin oldum. Yanımızda rehber de yoktu, birçok soruyu soramadım ve bu nedenle çok fazla doyurucu olmadı."*

(Katılımcı 2)

Refakatçi zorunluluğu da görme engellilerin müze ziyaretlerini etkileyen önemli unsurlardandır. Bu durum katılımcılar tarafından aşağıdaki gibi dile getirilmektedir:

*"Müzeye gittiğimde kesinlikle yanımda biri olması şart, anlatması açısından."*

(Katılımcı 4)

*"Müzeye gittiğimde yanımda mutlaka biri olması gerekiyor. Camekânlar içerisindekileri tam olarak seçemiyorum."*

(Katılımcı 6)

Katılımcılar cesaretsizlik, çevreye zarar verme korkusu, psikolojik baskı, maddi sıkıntılar ve önyargı gibi kişisel ve personelin bilgisizliği, bilgilendirme eksikliği, sosyal çevrenin önyargıları ve refakatçilerin tedirginliği gibi kişilerarası sorunlardan dolayı müzeleri ziyaret edemediklerini ifade etmişlerdir.

Kişisel sorunlardan önyargı konusunda katılımcılardan elde edilen veriler şöyledir:

*"Engellilerin müzelere karşı ben müzede dolaşabilir miyim? Müzede bana yardımcı olurlar mı gibibir önyargıları var."*

(Mülakat 1)

*"Çocuklara yapma evladım, dokunma derler ya, aynı şekilde biz de öyle bir zorluk hissedeceğimizi düşündüğümüzden müzelere gidemiyoruz."*

(Katılımcı 3)

Kişilerarası sorunlardan personelin ilgisizliği ve bilgisizliği ile refakatçi tedirginliği ile ilgili yaşadıkları sorunları katılımcılar şu şekilde ifade etmiştir:

*"Müzede çalışanlar kendilerini müzelerin sahibi olarak görüyor. Kendisini üstün görünce iletişim kurmak da sorun oluyor. Ya da bu seferlik izin veriyorum diyor ve bu da sorun oluşturuyor."*

(Mülakat 1)

*"Yanımızda gören biri varsa, eserlere dokunmamız konusunda endişeleniyor."*

(Katılımcı 2)

### ***Görme Engellilerin Müzelerden Beklentileri***

Görme engellilerin müzelerden beklentileri ile ilgili veriler, Buyurgan'ın (2009) "fiziki ortam olarak müzeden beklentiler" ve "öğrenme yöntemleri olarak müzeden beklentiler" şeklindeki sınıflandırması temel alınarak; fiziksel ve öğrenmeye dayalı beklentiler olarak sınıflandırılmıştır. Bu kapsamda elde edilen bulgular Tablo 4'te gösterilmektedir.

**Tablo 4.** Görme Engellilerin Müzelerden Beklentileri

<b>Fiziksel Beklentiler</b>	<b>Öğrenmeye Dayalı Beklentiler</b>
Yürüyüş parkurları ve ek platformlar	Eserlere dokunma
Düz ve kaygan olmayan zemin	Sesli rehber
Engelsiz dolaşım alanı	Hikayeli anlatım
Bütüncül/evrensel yaklaşım	Betimleme
Güncel yaklaşım	Braille alfabeli açıklamalar
Toplumsal yaklaşım: "Herkes için müzeler"	Eserlerin doğru yapılmış maketleri
	Müzenin kabartma haritası
	Bilgilendirme yapacak müze rehberleri
	Bilgili ve anlayışlı personel
	Teknolojik donanımlar
	Güncel uygulamalar

Katılımcıların müzelerden beklentileri genel olarak altyapının engellilere yönelik düzenlenmesidir. Bunun yanı sıra müzelerden fiziksel olarak beklentiler; yürüyüş parkurları ve asansör gibi ek platformlar, düz ve kaygan olmayan zemin, engelsiz dolaşım alanı, uluslararası anlamda uygunluk gösterecek bütüncül bir yaklaşım, tüm engelli gruplar ile yaşlı ya da hamile bireylere yönelik toplumsal yaklaşım, bir diğer deyişle "Herkes için müzeler" ve sürekli olarak yeni uygulamaların takip edilmesi açısından güncel yaklaşım olarak belirlenmiştir.

Görme engellilerin eserlere yönelik kolay bilgi alabilmesini sağlanması açısından öğrenmeye dayalı beklentileri ise eserlere dokunma, sesli rehber ve betimlemenin yanı sıra hikayeli anlatım, braille alfabeli açıklamalar, eserlerin doğru ve gerçeğine yakın olarak yapılmış maketleri, müzenin kabartma haritası, bilgilendirme yapacak müze rehberleri, eserler hakkında bilgi verebilecek bilgili ve anlayışlı personel, teknolojik donanımlar ve güncel uygulamaların takip edilmesidir. Katılımcılar bu iki kategori dışında müzelerde görme engellilere yönelik yapılan uygulamaların tanıtılmasını ve konu ile ilgili haberdar edilmeyi talep etmektedir.

Bir katılımcının müzelerdeki eserler hakkında bilgilendirmenin teknolojik donanımla desteklenmesi gerektiği konusundaki görüşleri şöyledir:

*"Günümüzde eserlere yönelik bilgilendirmenin teknoloji ile desteklenmesi çok da zor değil. Her birimiz akıllı telefon taşıyoruz. Bir yazılım geliştirilip, ürünün yanına konulur. Ben o ürüne yaklaştığımda, sinyal verip ürünün detayını anlatabilir."*

(Mülakat 1)

Eserlere dokunma, eserlerin hikayelerinin anlatımı ve betimlemelerinin yapılması ile ilgili katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmektedir:

*"...Mesela kıl çadırını kimler kullanıyor, göçebeler kıl çadırlarını hangi bölgelerde kullanıyordu, hangi dağlarda kuruyorlardı? Göçebeler ne işlerle uğraşıyorlardı, geçim*

*kaynakları nedir gibi pek çok şey anlatılabilir. Hikâyesini bildiğiniz zaman dokunduğunuzda daha çok etkileniyorsunuz."*

(Katılımcı 1 ve 2)

## SONUÇ

Müzelerin bir engeli bulsun ya da bulunmasın bütün bireyleri kapsayacak şekilde düzenlenmesi, toplumun tüm bireylerinin yaşamını eşit koşullarda sürdürebilmeleri açısından önem taşımaktadır (Tozlu ve diğerleri, 2012). Bu nedenle "Herkes için müzeler" fikrinin mümkün olabilmesi için müzelerin ulaşılabilirlik ve erişilebilirlikleri oldukça önemlidir. Bu kapsamda İzmir il merkezinde bulunan müzelerin görme engellilere uygunluğu ile görme engellilerin ziyaretleri sırasında yaşadıkları sorunlar ve beklentileri araştırmanın konusunu oluşturmuştur.

Araştırma kapsamında İzmir il merkezinde bulunan Kültür ve Turizm Bakanlığı ve diğer kurum ve kuruluşlara bağlı toplam 15 müzeden, hissedilebilir yüzey, dokunma, betimleme, sesli rehber ve Braille alfabesi kriterlerine uygunluk açısından tüm kriterlere uygunluk gösteren hiçbir müze bulunmadığı ve bu kriterlerin uygulanmasında yetersiz kalındığı sonucuna varılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda, sadece iki müzede sesli rehber hizmeti ve bir müzede hissedilebilir yüzey uygulaması bulunduğu, bunun dışındaki özel müzelerde kriterlerden birkaçının müze yöneticilerinin kendi inisiyatifleri doğrultusunda uygulanabildiği ve müzelerin hiçbirinde Braille alfabeli açıklamalar olmadığı saptanmıştır. Görme engelliler için önem arz eden bir konu olan Braille alfabesinin sonradan öğrenilmesinin zor olması ve bu alfabe bilenlerin sayısının oldukça az olması (Altı Nokta Körler Vakfı, 2008) dikkate alındığında, müzelerde tüm görme engellileri kapsayacak daha sürdürülebilir çözümler aranması faydalı olacaktır.

Small ve diğerlerinin (2012) belirttiği gibi engellilik tipi, bireylerin demografik özellikleri ile birleştiğinde turizm deneyiminde farklılıklar yaratmaktadır. Görme engelliler açısından da tamamen görme engelli olanlar ile kısmi görme engelli olanlar ve doğuştan görme engelli olanlar ile sonradan görme engelli olanların istek, beklenti ve sorunlarının bazı noktalarda ayrılmakta olduğunu söylemek mümkündür. Sonradan görme engelliler için müzelerle ilgili olarak rehber anlatımı ya da sesli anlatım çoğu zaman yeterli olabilecekken, özellikle doğuştan ve tamamen görme engelli olan bireyler dokunmaya ve daha fazla betimlemeye ihtiyaç duymaktadır.

Araştırma kapsamında görme engellilerin müzeleri ziyaretleri sırasında yaşadıkları sorunlar ve beklentileri ile ilgili elde edilen bulgular, Buyurgan (2009) ile Poria ve diğerlerinin (2009) araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Buna göre, görme engellilerin müzelerde karşılaştıkları sorun ve beklentilerin, memnun kaldıkları durumlardan daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır. Buna rağmen araştırma kapsamında, katılımcıların müze deneyimlerinde personelin ilgi ve iletişimi, betimleme, hikâyeli anlatım, kabartmalı anlatım, eserlere dokunma, ulaşılabilirlik, fiyat politikası ve gerçekçi maket kullanımı gibi konulardan memnun kaldıkları tespit edilmiştir.

*"Kazakistan'da bir müzede bir dinazorun iskelet maketini gerçeğine benzetmek amacıyla diş proteziyle yapmışlar. Dokunduğunda gerçek kemiğe dokunuyor gibisin, birebir aynı gibi pürüzü bile vermişler. Boğuşurken aldığı darbenin izi bile var. İşte bizim doğallık dediğimiz bu, herşey kağıt maket değil."*

(Katılımcı 7)

*"...Birinde çok keyif aldım, çünkü orada edebiyat mezunu asker biri vardı. O gezdirdi bizi, odaları anlattı. O kadar güzel anlattı ki, diş fırçasının şekline kadar. O an beyninizde canlandırabiliyorsunuz."*

(Mülakat 1)

Araştırma kapsamındaki müzelerde görme engellilere yönelik eksikliklerinin oldukça fazla olduğu saptanmıştır. Gerekli düzenlemelerin yapılması halinde görme engellilerin refakatçileri olmadan müzeleri daha fazla ziyaret etmek istedikleri ve bununla birlikte diğer görme engellileri de müze ziyaretleri konusunda teşvik edecekleri belirlenmiştir. Bu sonuç Marston ve Golledge'nin (2003) araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Müzelerin görme engellilere uygun hale getirilmesi, daha fazla engellinin müze ziyaretinde bulunması ve topluma kazandırılması açısından önem kazanmaktadır. Günümüzde eğitilmiş ve çalışan engelli bireylerin sayısının artmasından dolayı engelli bireyler turizm faaliyetlerine aktif olarak katılmaktadır (ITB, 2012/2013). Alanyazından elde edilen bilgiler, dünya çapındaki müzelerde görme engellilere yönelik yapılan uygulamalar ve araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda, müzelerin görme engellilere uygun hale getirilmesine yönelik müze yöneticileri başta olmak üzere bütün paydaşlara sunulabilecek öneriler; görme engelliler için yapılacak düzenlemelerin mekan, sergi tasarımı ve hizmet gibi tüm süreçlere yayılması, tamamen görme engelli ya da görme zorluğu çeken ve doğuştan ya da sonradan görme engelli olan bireylerin farklı ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulması, bu kapsamda güzergahın tanınması amacıyla hem müze içinde hem de müze etrafındaki yüzey materyalinde ve renginde değişiklikler yapılması ve kaymayı önleyici yüzeyler tercih edilmesi, giriş ve dolaşım alanlarında engel bulunmaması gibi fiziksel düzenlemeler ile dokunma koleksiyonları, gerçekçi maketler, büyük puntolu ve kontrast renkli broşürler, kabartmalı harita ve resimler, galeri ve eserler hakkında bilgi veren sesli rehberler, betimlemeli anlatım, ilgili ve bilinçli personel gibi öğrenmeye dayalı düzenlemeler şeklinde özetlenebilir. Belirtilen bu önerilerin uygulanması halinde görme engellilerin yaşadığı kişisel ve kişilerarası sorunların da azalacağı düşünülmektedir.

Son olarak, görme engellilerin müzeleri ziyaret etmemelerinin nedenleri araştırıldığında, ekonomik faktörlerden ziyade fiziksel, kişisel ve kişilerarası birtakım sorunlar öne çıkmaktadır. Bu durumun araştırma dâhilindeki katılımcılar için geçerli olduğu, ancak farklı demografik özellikteki bireyler için farklı sonuçlar olabileceği de göz ardı edilmemelidir.

## KAYNAKÇA

- ADA (Americans with Disabilities Act). (2009). *Accessible information exchange: Meeting on a level playing field*. [URL: <http://www.ada.gov/business/accessiblemtg.pdf>] (Erişim 15 Temmuz 2014).
- Akoğlan Kozak, M. & Bahçe, S. (2009). *Özel ilgi turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altı Nokta Körler Vakfı (2008). Braille alfabesi. [URL: <http://6nokta.org.tr/eski/braille.html>] (Erişim 19 Ağustos 2014).
- Altınok, S. & Altınok, K. (2013). Görmeyenlerin müze ve sergi ziyaretleri. [URL: <http://selimkerim.com/KorculMuzeZiyaretleri.htm>] (Erişim 8 Temmuz 2014).
- Artar, Y. & Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Türkiye’de özürllüer turizminin geliştirilmesine yönelik olarak konaklama tesislerindeki alt yapı olanaklarının araştırılması*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Bi, Y., Card, J. A. & Cole, S. T. (2007). Accessibility and attitudinal barriers encountered by chinese travellers with physical disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 9, 205-216.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). Conceptualising disability. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds), (*Aspects of Tourism*) *Accessible tourism: Concepts and issues*. UK: Channel View Publication.
- Buyurgan, S. (2009). Görme yetersizliği olan üniversite öğrencilerinin müzelerden beklentileri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(3), 1167-1204.
- Chang, Y.C. & Chen, C.F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33, 529-536.
- Chittaro, L., Ieronutti, L. & Ranon, R. (2004). Navigating 3D virtual environments by following embodied agents: A proposal and its informal evaluation on a virtual museum application. *PsychNology Journal*, 2(1), 24-42.
- Crawford, D. W. & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Daruwalla, P. & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 549-570.
- Davies, T. D. & Beasley, A. K. (1994). *Accessible design for hospitality: Planning accessible hotels, motels and other recreational facilities*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- DHMD (Deutsches Hygiene-Museum Dresden) (2014). Barrier-Free access. [URL: <http://dhmd.de/index.php?id=1761>] (Erişim 8 Temmuz 2014).



- Dulyan, A. & Edmonds, E. (2010). AUXie: Initial evaluation of a blind-accessible virtual museum tour. *Proceedings of the 22nd Conference of the Computer-Human Interaction Special Interest Group of Australia on Computer-Human Interaction*. ACM Press, New York, 272-275.
- Engelsiz Gazete (2013). Müzeler engelliler için erişilebilir olacak. [URL: <http://www.engelsizgazete.com/default.asp?git=haberdetay.asp&hbrid=1457&t=x>] (Erişim 08 Temmuz 2014).
- Erişilebilir İstanbul (2014). Engelsiz müze rehberi. [URL: [www.erisilebiliristanbul.org/BilgiBankasi/.../engelsiz\\_muze\\_rehberi.pdf](http://www.erisilebiliristanbul.org/BilgiBankasi/.../engelsiz_muze_rehberi.pdf)] (Erişim 8 Temmuz 2014).
- European Comission (2013). *European disability strategy 2010-2020*. [URL: [http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index_en.htm)] (Erişim 18 Temmuz 2014).
- EU (European Union). (1996). Making europe accessible for tourists with disabilities handbook for the tourism industry. *European Commission Directorate General XXIII - Tourism Unit*. Luxembourg: EU.
- Fitzmuseum (2014). Access information for visitors. [URL: [Access Information for Visitors. http://www.fitzmuseum.cam.ac.uk/visit/access/](http://www.fitzmuseum.cam.ac.uk/visit/access/)] (Erişim 18 Temmuz 2014).
- Foggin, B. (2011). Tourism in the leisure lives of people with disability. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds), *(Aspects of Tourism) Accessible tourism: Concepts and issues*. UK: Channel View Publishing.
- Grassini, A. (2003). Museo Omero. In E.S. Axel & N.S. Levent (Eds.), *Art beyond sight*. New York: AFB Press.
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *TourismManagement*, 27(6), 1192-1208.
- Howell, C. (2003). Tate Modern. In E.S. Axel & N.S. Levent (Eds.), *Art beyond sight*. New York: AFB Press.
- Israeli, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research*, 41, 101-104.
- ITB (2012/2013). ITB world travel trends report. [URL: [http://www.itb-berlin.de/media/itbk/itbk\\_media/itbk\\_pdf/WTTR\\_Report\\_2013\\_web.pdf](http://www.itb-berlin.de/media/itbk/itbk_media/itbk_pdf/WTTR_Report_2013_web.pdf)] (Erişim 7 Ağustos 2014).
- İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2013). Bakanlığımıza bağlı müze ve ören yerleri. [URL: <http://www.izmirkulturturizm.gov.tr/TR,77093/bakanligimiza-bagli-muze-ve-orenyerleri.html>] (Erişim 7 Ağustos 2014).

- Karşıyaka Belediyesi (2014). Müzeler. [URL: <http://www.karsiyaka.bel.tr/neler-yapabilirsiniz-12.html>] (Erişim 7 Ağustos 2014).
- Kim, S. E. & Lehto, X. Y. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: Insights from online customer complaint websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 451-476.
- Konak Belediyesi (2014). Müzeler. [URL: <https://www.konak.bel.tr/konak.php?isl=5>] (Erişim 7 Ağustos 2014).
- Kozak, N. (2006). *Turizm pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2013). Efes müzesi. [URL: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,44830/ephesos-efes-selcuk.html>] (Erişim 12 Temmuz 2014).
- Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü (2013). Özel müzeler. [URL: <http://www.kulturvarliklari.gov.tr/TR,43980/ozel-muzeler.html>] (Erişim 7 Ağustos 2014).
- Lumbreras, M. & Sánchez, J. (1999). Interactive 3D sound hyperstories for blind children. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM Press, New York, 318-325.
- Mack, N., Woodson, C., Macqueen, M. K., Guest, G. & Namey, E. (2005). *Qualitative research methods: A data collector's field guide*. USA: Family Health International.
- Marston, J. R. & Golledge, R. G. (2003). The hidden demand for participation in activities and travel by persons who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 97(8), 475-489.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M. & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Metropolitan Museum (2014). For visitors who are blind or partially sighted. [URL: <http://www.metmuseum.org/events/programs/programs-for-visitors-withdisabilities/visitors-who-are-blind-or-partially-sighted>] (Erişim 8 Temmuz 2014).
- Murray, M. & Sproats, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Öztürk, Y. & Yaylı, A. (2006). Türkiye'deki konaklama işletmeleri ve A grubu seyahat acentaları yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine karşılaştırmalı bir araştırma. *II. Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir, 17-35.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. & Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29, 382-389.
- Özürlüler Vakfı. (2009). *Mimari erişilebilirlik kılavuzu*. İstanbul: Viraj Reklam.

- Poria, Y., Reichel, A. & Brandt, Y. (2009). People with disabilities visit art museums: An exploratory study of obstacles and difficulties. *Journal of Heritage Tourism*, 4(2), 117-129.
- Ray, N. M. & Ryder, M. E. (2003). Eibilities' tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-72.
- Richards, V., Pritchard, A. & Morgan, N. (2010). (Re)Envisioning tourism and visual impairment. *Annals of Travel Research*, 37(4), 1097-1116.
- Sabancı Üniversitesi (2013). *Engelsiz Türkiye için: Yolun neresindeyiz? Mevcut durum ve öneriler*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Shaw, G. & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25, 397-403.
- Small, J., Darcy, S. & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: Management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33, 941-950.
- Timur, A. (2014). *Prof. Dr. Alp Timur ders notları*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Tozlu, E., Mercan, Ş. O. & Atay, L. (2012). Çanakkale'nin engelli turizmüne ilişkin durumunun belirlenmesine ve planlanmasına yönelik bir çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 1-16.
- UN (United Nations). (1948). Universal declaration of human rights. [URL: <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Introduction.aspx>] (Erişim 12 Haziran 2014).
- V&A (Victoria and Albert Museum) (2014). Disability and access. [URL: <http://www.vam.ac.uk/page/d/disability-and-access/>] (Erişim 12 Temmuz 2014).
- WHO (World Health Organization). (2011). World report on disability. [URL: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/en/index.html](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/index.html)] (Erişim 28 Haziran 2014).
- Yaşar Üniversitesi (2014). Bu proje karanlığı aydınlatacak. [URL: <http://haber.yasar.edu.tr/2014/03/19/bu-proje-karanligi-aydinlatacak/>] (Erişim 23 Temmuz 2014).
- Yau, M. K., McKercher, B. & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.
- Yaylı, A. & Öztürk, Y. (2006). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakış açıları üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm yapılarının tasarımında özürülü etmenin irdelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul