

### الإرشاد التراثي

### HERITAGE INTERPRETATION

تم عرض مفهوم العملية الإرشادية في الفصل الأخير، باعتبارها وسيلة مفيدة لإدارة زوار التراث، وتأثيراتهم المحتملة. لقد تم توسيع هذا المفهوم في هذا الفصل. وينظر للعملية الإرشادية هنا بشكل أساس كعملية اتصال أو شرح للزوار عن أهمية المكان الذي يزورونه (Alderson and Low 1985; Barrow 1994; Machlis and Field 1984; Moscardo and Woods 1998; Sharpe 1982a; Stansfield 1983). والغرض منها هو مساعدة السياح وغيرهم من الزوار في تجربة المورد أو الحدث بطريقة يستمتعون بها (Hammit 1984: 13). وتشمل العملية الإرشادية كثيراً من جوانب تخطيط المدن والقرى (مثل: الحماية، وإمكانية الوصول)، والتسويق (مثل: مجموعات المستخدمين، ورغبات الزوار واحتياجاتهم)، ونظريات التعليم المتصلة به (مثل: ما يتعلمه الناس، وكيف يتعلمونه، وماذا يدرس) (Barrow 1994; Fennell 1999). وفقاً لتيلدن (Tilden 1977)، فإن العملية الإرشادية نشاط تعليمي يكشف عن المعنى والعلاقات من خلال استخدام الأشياء، ومن خلال التجربة المباشرة، ووسائل الإعلام المفيدة، بدلاً من مجرد إيصال الحقائق والأشكال. وأشار أيضاً إلى أن الإرشاد الشخصي هو أفضل أشكال التفاعل، لكنه نبه إلى أن النوعية المتدنية من الإرشاد تكون أفضل من عدم وجوده على الإطلاق (Risk 1994: 320). وبشكل دائم تقريباً، ينظر للعملية الإرشادية نظرة إيجابية لأنه يُعلم الزوار ويمتعمهم، ويجعلهم يفكرون في القيم البيئية.

ومع ذلك، فقد نشأت آداب العملية الإرشادية على مرّ السنين. كان الاهتمام الأكثر شيوعاً، هو أن العملية الإرشادية تتداخل مع تجربة الزوار الخاصة بمكان التراث. وطبقاً لأوتوول (O'Toole 1992: 14)، "التصور الكامل لمركز العملية الإرشادية يمكن أن نراه كمنتج لنشاط عقلي، عقل يجب أن يجدد دائماً معنىً بديلاً للتجربة". جوهر هذه الفكرة يكمن في الاعتقاد أن الأماكن التي يرى المديرون أنها بحاجة إلى عملية إرشادية يمكنها في الواقع الاعتماد على نفسها، وعندما يجرب أحدهم مرشداً، فلن تكون له تجربة شخصية مباشرة (Moscardo 2000: 12). ومع ذلك، فإن الافتراضات الخاطئة في هذه المناقشة هي أن للناس خلفية وقدرة على فهم أهمية المكان بأنفسهم، وأنهم يأتون دون أن يكون له فكرة متحيزة. ومع ذلك، وكما يشير

موسكاردو (Moscardo 2000: 13) فمن المحتمل أن تتداخل العملية الإرشادية مع التجربة عندما يقدم المرشد دعاية مفرطة بدلاً من العرض.

حدد برامويل ولين (Bramwell and Lane 1993) عدداً من المشكلات الإضافية: أولاً، عندما تُسيّر العملية الإرشادية بالعوامل الاقتصادية، يكمن الخطر في أن يتم ذلك لأسباب خاطئة (مثلاً للربح). وثانياً، تبسط أحداث الأماكن التراثية أحياناً لتلبية احتياجات الزوار. وثالثاً، هناك بعض المخاطر في الإكثار من العملية الإرشادية، مما يمكن أن يؤدي إلى التقليل من قيمة الأحداث والأماكن التاريخية، والتقليل أيضاً من الإثارة الشخصية في الزيارة (Urry 1990). ورابعاً، هناك إشكالية أن يتحول الإرشاد إلى عرض تظهر فيه الأماكن المهمة كسلع غريبة في المناظر الطبيعية السياحية، وحيث يصبح العرض نفسه أكثر أهمية من الرسالة التي يُراد إيصالها إلى الزوار.

يتناول هذا الفصل عدداً من جوانب الإرشاد التراثي: أولاً، تم معالجة أصول العملية الإرشادية وتطورها. ويلى ذلك، شرح الأدوار التي يمكن أن تقوم به العملية الإرشادية، وهو: التعليم، والترفيه، والحفاظ، والتنمية المستدامة. وتسير لوصف ستة مبادئ للعملية الإرشادية كما حددها فريمان تيلدن Freeman Tilden، باعتبارها أساساً لتقديم مخطط إرشادي، والخطوات التي يجب أن يشتمل عليها مثل هذا النوع من الإرشاد. في أعقاب ذلك، ينتقل التركيز في هذا الفصل إلى التحديات التي تواجه المديرين في تقديم برامج الإرشاد، على سبيل المثال الحاجة إلى تقديم خدمات متعددة اللغات، والاعتراف بالاختلافات الثقافية وتكييف البرامج لتلبية الاحتياجات الخاصة لقطاع من قطاعات المجتمع. وأخيراً، يبحث الفصل الوسائل، التي يمكن للمديرين استخدامها في الإرشاد التراثي. وقد تم التطرق للوسائل الشخصية وغير الشخصية، مع الفرص التي تقوم بها التكنولوجيا الحديثة في عملية الإرشاد، وكذلك في كيفية استخدام الزوار أنفسهم لوسائل الإرشاد.

### أصول العملية الإرشادية وتطورها

#### Origins and Development of Interpretation

وفقاً لويفر (Weaver 1982: 29)، نشأ الإرشاد في وقت مبكر جداً عن طريق القصص القديمة، التي رواها الصيادون وصيادو الأسماك، والتجار والحرفيون من الشرق الأوسط وآسيا. في وقت لاحق بدأ الفلاسفة اليونانيون والرومانيون مثل أرسطو، وسقراط وديمقريطوس بشرح "الأسباب الطبيعية للظواهر الخارقة الطبيعية" لطلابهم. كما علقنا في الفصل التمهيدي، فأحد أقدم أشكال الإرشاد التراثي الثقافي تمثل في الرحلة الكبرى Grand Tour، التي انطوت على السفر داخل أوروبا بين القرنين السادس عشر والتاسع عشر، حيث سافر شباب من الطبقة العليا البريطانية والأوروبية لأغراض تعليمية، لتجربة المواقع الثقافية والتاريخية المهمة، بما فيها المجموعات الفنية والمتاحف والمواقع التاريخية والجامعات (Towner 1985). هذه الحركات، التي كانت بلا شك متأثرة بالدين، والفلسفة،

والعلوم الطبيعية، والآداب والفنون، عززت على مرّ التاريخ وصُقلت عن طريق الاستكشاف والاكتشاف، وحفظ السجلات والبحث العلمي في ما يعرف اليوم باسم الإرشاد (Weaver 1982).

ترجع جذور العملية الإرشادية في العصر الحديث إلى الإرشاد الطبيعي خلال القرن التاسع عشر وبدايات القرن العشرين، بجبال روكي، بغرب أمريكا الشمالية، وفي مناطق مثل نيوزيلندا وأستراليا (Booth and Simmons 2000; Hall 2000a; Molloy 1993; Weaver 1982). ومثلما تطورت المنتزهات الوطنية في أمريكا الشمالية، فإن كثيراً من مبادئ العملية الإرشادية التي وُضعت انتشرت في جميع أنحاء العالم الغربي، والكثير منها اعتمد في العالم النامي أيضاً (Light 1991). تطور مفهوم الإرشاد داخل البيئات المعمارية أو الثقافية لاحقاً خلال القرن التاسع عشر، وفي أعقاب هذه المرحلة الأولية، وإلى حدٍ كبير استجابة له. وقد أصبحت المباني القديمة، والمتاحف، والمواقع الأثرية، محوراً للجهود الإرشادية الكثيفة، المنطلقة من المبادئ والممارسات التي تطورت في عالم الطبيعة (Light 1991; Weaver 1982). وأخيراً، ناقش لايت (Light 1991) أن المرحلة الثالثة التي حدثت في تطور العملية الإرشادية هي نمو صناعة التراث، والتي تتسم بأهداف متغيرة، وفلسفات وآراء إرشادية متمثلة في أشكال جديدة من وسائل الإرشادية.

### دور المرشد

#### The Roles of Interpretation

وفقاً لـهيربيرت (Herbert 1989a: 191)، فإن دور المرشد هو: "جعل الناس أكثر وعياً بالأماكن التي يزورونها، وتوفير المعرفة التي تزيد من فهمهم، وترويج الاهتمام الذي يقود إلى مزيد من التمتع وربما المسؤولية". الأشياء الكامنة في هذا التعريف هي ثلاثة أهداف محددة: (١) تثقيف الناس عن المكان الذي يزورونه، و (٢) توفير تجربة ترفيهية ممتعة للزوار، و (٣) هذان العنصران يعملان معاً للهدف الثالث، وهو احترام الزوار للتراث، وتحمل مسؤولية الحفاظ عليه (Bradley 1982; Knudson *et al.* 1995; Sharpe 1982a). أشار تيلدن (Tilden 1977: 38) في كلمات له إلى "أن ما يفهمه الزائر لن يحويه أو يشوّهه عن عمد، لأنه عندما يفهم، فإنه يعلم أن ذلك في حد ذاته جزءٌ من نفسه". ووصف بعض الباحثين أهدافاً إضافية مماثلة، ومتداخلة أيضاً، (مثل: Knudson *et al.* 1995; Rennie 1980; Sharpe 1982a). ومع ذلك، فإن الأهداف الأساسية الثلاثة التي وصفت هنا توفر إطاراً مفيداً للنظر في أهمية العملية الإرشادية وقيمتها.

### التعليم Education

يشكل التعليم أساساً للعملية الإرشادية، وينطوي على المتعلم والمعلم (الزائر والمرشد، على التوالي). ويستخدم الإرشاد ممتلكات التراث ومعثوراته لتوضيح الماضي للزوار لزيادة الفهم والتقدير للموارد المقدمة

(Dewar 1989; Herbert 1989a; Hooper-Greenhill 1992; Moscardo and Woods 1998; Prentice *et al.* 1998). وفقاً لنوريانتي (Nuryanti 1997)، يساعد الإرشاد الزوار بالشعور والإحساس بما يقدمه المرشد، والشعور بالانبهار بجمال البيئة التاريخية وتنوعها وتعقيدها.

يمكن رؤية القيمة التربوية للعملية الإرشادية من منظور التعليم الرسمي وغير الرسمي. يشير التعليم الرسمي إلى الأشخاص الذين يزورون المواقع كجزء من برنامج تعليمي رسمي، كما هو الحال في المدارس والجامعات. بينما التعليم غير الرسمي، هو الذي يحصل فيه السياح، من خلال مقدمي الإرشاد، على العلم والمعرفة بطريقة غير مباشرة، وهذا ليس جزءاً من برنامج تعليمي رسمي (Prentice and Prentice 1989). وفقاً لكل من برنتس وبرنتس (Prentice and Prentice 1989: 148)، فإن سوق التعليم غير الرسمي أكبر من سوق التعليم الرسمي، لأنه بشكل عام جزء من الإجازة والتجربة السياحية للناس، وبذلك يشكل نسبة أكبر من مجموع الزيارات.

في الإطار الرسمي، تعدّ المواقع التراثية شائعة كثيراً بين مجموعات المدارس؛ من أجل التعلم التجريبي، وتشمل الكثير من المناهج الدراسية زيارات للمواقع التاريخية؛ وذلك أساساً لدورها التعليمي في التاريخ والجغرافيا. وأكثر مقاصد التراث الثقافي شعبية للزيارات الميدانية للطلاب، هي المباني التاريخية، والقلاع، والمتاحف، والمسارح، ومراكز التكنولوجيا (Prentice 1995). وفقاً لبرنتس (Prentice 1995: 149)، فللرحلات الميدانية للطلاب القدرة على زيادة التجربة بالمكان، من خلال جعل الطلاب يدركون تميز مكان ما بالمقارنة مع أماكن أخرى، يعرفون المكان بمحيمية أكثر، ويستخدمون خيالهم. وعادة، من منظور مديري التراث، ينظر للمجموعات التعليمية على أنهم جيل من الشباب، وجمهور جديد يمكن تعليمه عن الموقع والحفاظ عليه (Caner 1994).

تعدّ زيارات المواقع التراثية عاملاً رئيساً في توفير الخبرات التعليمية غير الرسمية للزوار، التي تعني ببساطة أنهم لا يزورون كجزء من دراسة لمقرر تعليمي رسمي، ولكن يحضرون لأسباب أخرى، ويتعلمون من زياراتهم. في هذه الحالة، تكون العملية الإرشادية مطلوبة دائماً؛ لأن معاني الأماكن وأهميتها من الصعب فهمها دون مساعدة من المرشدين والوسائل الإرشادية. وتعزز هذه فهم الزوار للمكان وخبراتهم عند زيارته (Pearson and Sullivan 1995: 288). يحضر بعض الناس البرامج أو التسهيلات الإرشادية؛ لأنهم يجدون متعة في الحصول على المعرفة وإثراء تجاربهم بشكل صحيح. ومن خلال حصولهم على المزيد من المعرفة عن الموارد الطبيعية أو الثقافية لمنطقة ما، تصبح زياراتهم أكثر فائدة ومتعة (Knudson *et al.* 1995). وكما نُوقش في السابق، فالزوار الواعون (أي المحبين، والمتيقظين، والمشاركين) يكونون أكثر ميلاً للتعلم من الزوار الغافلين، الذين عادة ما يكونون سلبين، والذين لا يهتمون بطرح الأسئلة، أو المشاركة بفاعلية في المناقشات. ويمكن أن تكون العملية الإرشادية عنصراً مهماً في تهذيب سلوك الزائر الواعي لضمان وصول الرسائل الصحيحة عن الموقع (Moscardo 1999; Prentice *et al.* 1998; Stewart *et al.* 1998).

وهكذا، يمكن أن يكون الوعي مُنتجاً، جزئياً على الأقل، لطبيعة الإرشاد وعرضه. فكثيراً من زوار التراث الواعين، قد يتعلمون الكثير من الأشياء عن المواقع التاريخية من خلال العملية الإرشادية. على سبيل المثال، وفقاً لدراسة قام بها برنتس وآخرون (Prentice et al. 1998: 15)، في ديسكفري بوينت، بدندي، أسكتلندا (وطن السفينة ديسكفري)، فقد تم طرح أسئلة على الزوار المغادرين للإجابة عنها على أساس المعلومات المشمولة في زيارتهم، وقد اختار غالبية المستجيبين الجواب الصحيح (خمسة من سبعة أسئلة)، وبالنسبة لهؤلاء، الذين اختاروا الإجابة الصحيحة، فإنهم ذكروا أن معرفتهم اكتسبت من خلال زيارتهم الحالية، رغم أن عدداً منهم زعموا أنهم كانوا يعرفون الجواب قبل زيارتهم (الجدول رقم ١، ٦). وبالمثل، يوضح الجدول رقم (٦، ٢) نتائج دراسة قام بها لايت (Light 1995a) عن نتائج التعلم من خلال زيارات مواقع التراث. في دراسته لأربعة آثار قديمة في ويلز، وجد لايت أن ٩٢٪ من جميع زوار المواقع التراثية شعروا بأنهم تعلموا شيئاً جديداً من زيارتهم. كما أجابوا عن الكثير من الأسئلة بشكل صحيح اعتماداً على المواد المعروضة عليهم.

الجدول رقم (٦، ١). ما تعلمه الزوار من زيارتهم\*.

٪		
٣٧,٤	لا	• من الشخص الذي عُرف بأنه مصدر الإلهام لأول بعثة سفينة ديسكفري؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٧٠,٠	لا	• ما السنة التي أبحر فيها سكوت إلى "القطب الجنوبي" على السفينة ديسكفري؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٥١,٣	لا	• أين كان حفل الافتتاح الرسمي لسفينة ديسكفري؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٦٠,٦	لا	• عندما علقت ديسكفري في الجليد خلال أول بعثة للقطب الجنوبي كيف تحررت في نهاية المطاف؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٤٧,١	لا	• أيّ من المهن التالية لم تكن ممثلة على ديسكفري؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٣١,٤	لا	• ما من الأمور التالية التي لم تفعلها ديسكفري في خلال وجودها؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟
٤٦,١	لا	• أيّ من الظروف الجغرافية التالية لقارة القطب الجنوبي خاطئة؟ هل كان بمقدورك الإجابة عن ذلك قبل زيارتك اليوم؟

\* أدرج في هذا الجدول الزوار الذين اختاروا الجواب الصحيح فقط. المصدر: (Prentice et al. 1998).

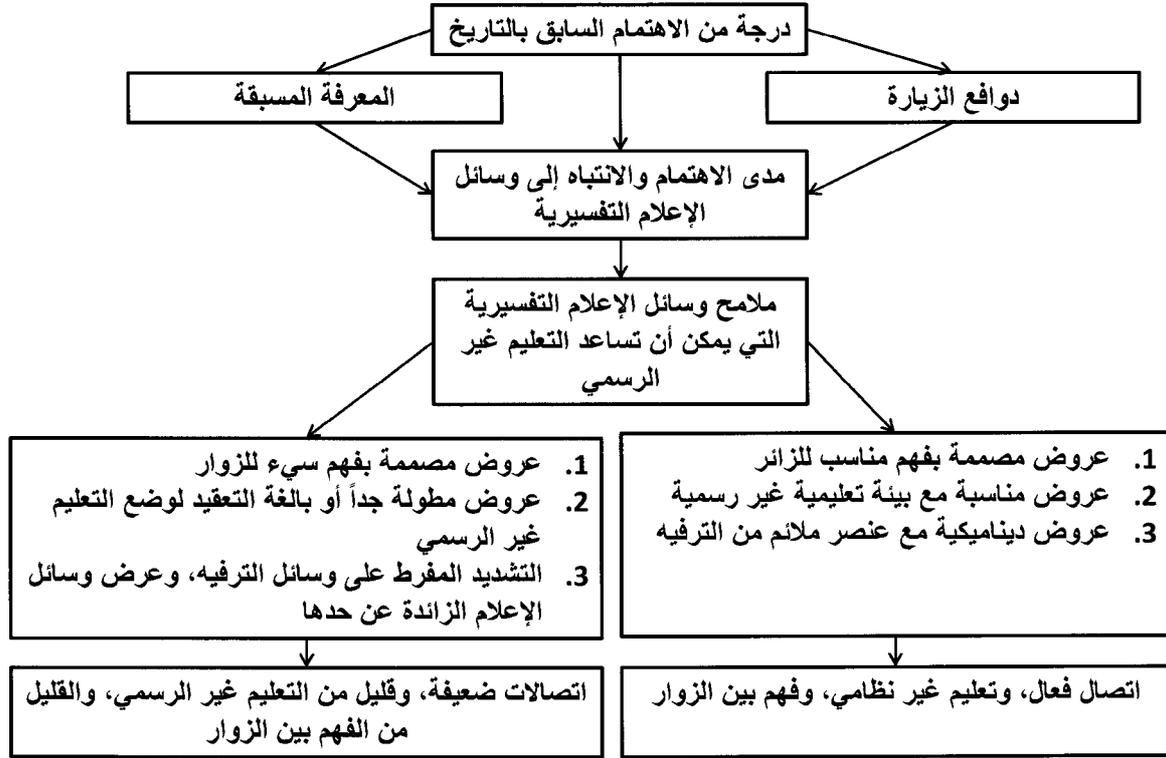
الجدول رقم (٦، ٢). الرد على: "لم تتعلم شيئاً من زيارتك اليوم" (%).

ترتيب	تبتيرن (n=٩٦٩)	راجلان (n=٣٥٥)	كيرفلي (n=٣٢٤)	كل المواقع (n=١١٩٧)	
٧	٥	٤	١٢	٧	موافق
٢	١	-	١	١	لا أدري
٩١	٩٤	٩٦	٨٧	٩٢	غير موافق

المصدر: (Light 1995a: 134).

الخلاصة، يمكن القول إن معظم زوار المواقع التراثية قد تعلموا شيئاً، سواء في إطار رسمي أو غير رسمي، من خلال زيارتهم. الشكل رقم (٦، ١) يحدد العناصر التي تؤثر على فاعلية التعليم غير الرسمي، في أماكن التراث وترابطها. في هذا النموذج يناقش لايت (Light 1995a) أن دوافع الزوار، ومدى معرفتهم المسبقة، واهتمامهم بتاريخ المكان، إضافة إلى استخدام الزائر واهتمامه بوسائل الإرشاد سيؤدي إلى قدر من التعليم والتعلم. وكلما كان الزائر أكثر اهتماماً ودراية وقدمت له أفضل المواد الإرشادية، يحدث مزيداً من التعلم. بالنسبة لكثير من الناس، يعدُّ التعلم الحافز الرئيس لحضور العروض والأماكن التراثية (Light 1995a). وهذا صحيح بشكل خاص للزوار الدائمين، في حين أن التعليم يكون أقل أهمية للزوار النادرين وغير الزائرين (Hood 1983; Thomas 1989). على سبيل المثال، من منظور تعليمي، صنّف مايلز (Miles 1986) زوار المتحف إلى ثلاث مجموعات: (١) مجموعة صغيرة من الزوار الذين لديهم دافع كبير للتعلم، و (٢) مجموعة صغيرة من الذين لديهم اهتمام أقل في التعلم، و (٣) مجموعة أكبر ذات درجات متفاوتة في الرغبة في التعلم مع وجود الدافع لذلك (الجدول رقم ٦، ٢) (Light 1995a: 129).

في حين أن التركيز، في هذه الفقرة، منصبٌّ على القيمة التعليمية الرسمية وغير الرسمية للعملية الإرشادية الموجهة، هناك نوع ثالث من الإرشاد، بدأ في الظهور داخل المقاصد وركز على المقيمين في المجتمع المحلي (Boyd 2002a, 2002b) ومدى فهمهم للتراث المحيط بهم. الفرضية وراء تقديم برامج للمقيمين، والتي تبني المعرفة المحلية للتراث، تتمثل في استخدام معرفتهم بدورها في شرح أنواع التراث للزوار، والتي يمكن تجربتها في زيارتهم. على هذا النحو، فمن المتوقع أن هذا التبادل في للمعلومات والتعلم من شأنه أن يعزز تجربة الزوار التي يحصلون عليها من زيارتهم للمنطقة. على سبيل المثال في متنزه بانف الوطني، بكندا، تم تطوير إستراتيجية السياحة التراثية في العام ١٩٩٤م، التي تتضمن برنامجاً لتعليم أفراد المجتمع؛ لكي يصبحوا قنوات للمعرفة، والتي يمكنهم تقاسمها مع زوار المتنزه، ومن ثم تعزيز تجارب الزوار وتمكين السكان المحليين من القدرة على التفاعل مع السياح، وأن يصبحوا جزءاً من المنتج (Boyd 2002b).



الشكل رقم (٦،١). العوامل التي تؤثر في التعليم غير الرسمي في المواقع التاريخية. المصدر: (Light 1995a).

الجدول رقم (٦،٣). شرائح الزوار في المتاحف والمواقع التراثية.

الشريحة	دوافع الزيارة	الاحتياجات من الزيارة	الآثار المترتبة على الإرشاد
مدفوعون جداً للتعليم	للتعلم وفهم تاريخ المواقع	التعلم والفهم التفصيلي	نطاق واسع من الاهتمام وكذلك التعلم على نطاق واسع
يمكن أن يكونوا مدفوعين للتعليم	متعددة، ولكن ربما مع بعض العناصر من الاهتمام والفضول في الماضي	قدر من التنشيط الفكري، والتعلم غير الرسمي والفهم بالنسبة لبعض الناس فإن عنصراً من عناصر الترفيه والمتعة ربما يكون مهماً	بعض الاهتمام للإرشاد وعلى الأقل بعض التعلم، بشكل أكثر عند الزوار المدفوعين. أما البقية ذوو الدوافع الأقل قد يكونون مدفوعين لإظهار اهتمام أكبر من خلال نوعية جيدة من الإرشاد
ليس لديهم دوافع على الإطلاق للتعليم	مكان لأخذ الأطفال، لقضاء وتمضية مساء ممطر، ولقضاء الوقت	متطلبات أو توقعات قليلة ومحددة	اهتمام أقل أو معدوم للإرشاد أو التعلم

المصدر: (After Light 1995a – based on Miles 1986).

ومنذ ظهور البرنامج التوجيهي في العام ١٩٩٧م، فإنه لقي ترحيباً كبيراً من قبل المقيمين داخل بانف، ورغم أنه برنامج تطوعي، فقد شجعت كثير من الشركات موظفيها على المشاركة فيه. يعدّ هذا البرنامج مثلاً على كيفية أنه لا ينبغي أن يكون التعليم الهدف الوحيد للزوار فقط، ولكن للمجتمع المحلي، الذي يكون في كثير من الأحيان بحاجة إلى فهم بيئة التراث التي يعيش فيها. فالمجتمع المحلي يحيا التراث كل يوم ويتنفسه. من هو أفضل من السكان المقيمين قدرة على توصيل ذلك التراث والخبرات للزوار؟ أرسى نجاح البرنامج في بانف، الفائدة على نطاق أوسع لاستعمال هذا النهج في غيرها من المتنزهات الوطنية الكندية، حيث توجد المجتمعات إما في حدود المتنزهات، أو متاخمة لها.

### الترفيه Entertainment

كان التعليم قيمة أساسية في العملية الإرشادية لفترة طويلة، حيث كان مديرو التراث يرون قديماً أن المتعة والترفيه لا يتفقان مع عملية التعلم (Light 1995a). ولكن اليوم، صار من المسلم به، أن المتعة والتعليم ليسا على طرفي نقيض. أوضح بوتني وواجار (Putney and Wagar 1973: 43) في مقال لهما أن: "مساعدة سياح الترفيه للاستمتاع وفهم مناطق الزيارة، حيث يمكن أن يضيف عرض التاريخ الطبيعي والثقافي الشيء الكثير لنوعية تجارب الزائر، وكذلك لمجموعة الفوائد التي تنتجها مثل هذه المناطق". لقد كان هناك دائماً مشكلة أساسية في معرفة متى يتوقف الترفيه، ويبدأ التعليم. وهذا لا يعني أن الاثنين مستبعدان تبادلياً بالضرورة، بل إن هناك مشكلة واضحة في وسيلة إعادة العرض التي لا توضح المعلومة التعليمية المقصودة (Walsh 1992: 105). وقد بدأ كثير من العلماء يدركون أنه حتى أكثر العروض الترفيهية وضوحاً، لها بصفة عامة، بعض القيم التعليمية، حتى وإن كانت تقتصر على توفير الخبرات وتوسيع الآفاق (Light 1995a: 131).

ومع القبول التدريجي بأن الترفيه والتعلم متوافقان، ويمكن في الواقع أن يكونا أكثر تكاملاً، بدأ مديرو التراث يدركون أن تجربة الزائر يمكن أن تُعزز بالترفيه التعليمي. هذا النهج المتوازن يمكن أن يساعد موقفاً في المنافسة على وقت فراغ الجمهور؛ وذلك بإضافة أشياء جاذبة إلى الممتلكات التراثية (Dewar 1989; Timothy and Wall 1997). وبالمثل ناقش كنودسن وآخرون (Knudson et al. 1995) أنه لهذا السبب بالذات، فإن من المهم للمديرين أن يتذكروا أن كل عملية إرشادية ينبغي أن تكون ذات طبيعة ترفيهية، وأن يكون "حجر الزاوية في أي سياسة لرعاية الزائر بالمتحف، وأن إدارة التراث هي متعة أولاً وقبل كل شيء" (Schouten 1995b: 260). وقد اقترح سكوتن (Schouten 1995b: 260) أن العملية الإرشادية يمكن أن تجعل من زيارات التراث تجارب فريدة UNIQUE، بمعنى التفرد: الندرة Uncommon، والإبداع Novelty، والمعلوماتية Informative، والجودة Quality، والفهم Understanding، والشاعرية Emotions.

جزء كبير من هذه التجربة هو الدعابة، والتي وجد بعض الباحثين أنها فاعلة في سياق التعليم والإرشاد (مثل Bruner 1994). في حين يجب توخي الحذر في محاولة ترجمة الدعابة للزوار الأجانب، تقوم الدعابة بدورٍ مهمٍ في كثير من أشكال الإرشاد، ويمكن أن تكون وسيلة للإبقاء على اهتمام الزوار، ويمكن أن تجعل البيئة التعليمية أكثر إثارة للاهتمام، والمشاركة، والإمتاع. وقد قدم برونر (Bruner 1994: 410) مثلاً على هذا المنهج الإبداعي في الإرشاد:

"ذات مرة خلال إعادة تركيب مايفلور (زهرة مايو)، في بلايموث، حيث كان أول إرشاد لشخص أن رأيت امرأة مرشدة ترتدي ملابس تقليدية. قالت لي إنها كانت رحلة طويلة وشاقة عبر المحيط، وأنها فقدت زوجها خلال الرحلة البحرية، وأنها شعرت بوحدة كبيرة في هذا البلد الجديد البعيد. ثم نظرت مباشرة في عيني وغمزت، ولم أعرف ما إذا كانت من غمزات عام ١٦٢٠م، أم غمزات عام ١٩٩٠م".

هذا النهج من شأنه أن يطلق خيال الزوار. إن هدف الإرشاد، لا ينبغي أن يكون مجرد وصف مبسط للأحداث التاريخية والشعوب، ولكن إلهام الشعور بلحظة تاريخية (Craig 1989: 108). ووفقاً لأحد مديري المواقع التاريخية (ورد في: McAndrew 1995: 19)، "إذا كان يمكنك إظهار التاريخ في شكل ترفيهي ودقيق، فإنك سوف تكون أكثر فاعلية". وفيما يلي مثال على ذلك:

"في قلعة في إنجلترا، كان يرافق الزوار رهبان مقنعون، عبر ممرات مظلمة تضيئها الشموع، لتناول وجبة خفيفة، حيث يعترضهم فقط جنود الملك، الذين يقفون عند الباب مدفوعين في طريقهم إلى قاعة الطعام. وفجأة يحدث التحول وتنشأ وليمة من العصور الوسطى، وأداتهم الوحيدة للأكل هي خنجر في مكان كل زائر" (Risk 1994: 325).

برغم العلاقة المفيدة الواعدة بين التعليم والترفيه في الإرشاد، هناك خطر من التماهي في الترفيه حيث يصبح غالباً، بل ويجعل المعلومات المقدمة غير دقيقة. على سبيل المثال ناقش ستيفنز (Stevens 1989)، أنه كان هناك اتجاه لجعل الوسيلة، وخاصة التكنولوجيا الفائقة، والوسائل التصميمية، في حد ذاتها رسالة، بدلاً من المعلومات التي من المفترض نشرها. ربما بسبب الحاجة إلى تحسين الظروف الاقتصادية، على الأقل في جانب، حاول كثير من الجوازب التراثية كسب العملاء، ويتم القيام بذلك في شكل متزايد يجعل الماضي أكثر قبولاً وأقل "مللاً" عند الجمهور

(McAndrew 1995; Stevens 1989). تسعى بعض الجوازب السياحية بالتالي لـ "تأثير ديزني"، وهي تجربة رائعة بعيدة المنال، مؤكدة دغدغة المشاعر بدلاً من التعليم (Walsh 1992: 97; Wallace 1996). في كلمات مدير إحدى وكالات الصيانة التاريخية: "إننا ننافس ديزني لاند، وبحيرات ويسكونسن، ونادي الزوارق، وما شابه ذلك، لذلك يجب أن يكون لدينا برنامج يكون ترفيهياً ومجدياً على حد سواء. إنك لا تستطيع عرض صناديق (يقصد المواقع التاريخية)، وتتوقع من الناس العودة إلى ديارهم مأسورين بما شاهدوه" (نقلت من: McAndrew 1995: 19).

وإزاء هذه الخلفية، ينبغي أن ينظر إلى العملية الإرشادية كجزء من قاعدة الجذب. ويمكن أن يكون الإرشاد ذو النوعية الجيدة إغراءً إضافياً لأماكن التراث (Goodey 1979; Light 1995b; Moscardo and Woods 1998; Uzzell 1989a, b)، ويمكن اعتماده بوصفه شكلاً من أشكال تطوير المنتج. ويبدو هذا خاصةً مع مشاهدة إعادة الأحداث. فقد وجد لايت (Light 1995b) أن كثيراً من الناس زاروا قلعة كيرفيلي Caerphilly Castle، في ويلز، وعلى وجه التحديد، لرؤية إعادة الأحداث. يميل الزوار للتمتع أكثر في أيام الحدث من الأيام العادية، وعادة ما يمكثون لفترة أطول عند إعادة الحدث. إحدى أكثر الطرق فاعلية في العملية الإرشادية هي الأحداث التاريخية، أي إشراك الزوار أنفسهم في عملية إعادة الحدث. وهناك عدد من المواقع التاريخية في أمريكا الشمالية بدأت في إشراك الزوار بشكل أكثر في البرامج الإرشادية. على سبيل المثال، في مجتمع ماين Maine الصغير (الولايات المتحدة)، قد يسجل الزوار أنفسهم ليكونوا مشاركين في محاولات إرشاد المجتمع والمناسبات الخاصة. ويقوم السياح بدور الأشخاص الذين احتلوا القرية فعلياً خلال القرن الثامن عشر. فهم يعيشون في منازل من القرن الثامن عشر خلال نهاية الأسبوع، "يعملون ويأكلون ويعيشون في الماضي، ويجربون التاريخ بطريقة مثيرة" (Risk 1994: 325).

### الحفاظ والتنمية المستدامة Conservation and Sustainable Development

من منظور الحفاظ، فإن القيمة الأساسية للأدوار التعليمية والترفيهية للعملية الإرشادية هي تعزيز الوعي، وإيجاد شعور بالملكية، وغرس الرغبة في التفاعل مع بقايا الماضي على نحو مستدام. وقد ناقش الكثير من خبراء الإرشاد أن البرامج الإرشادية الجيدة سترفع من قيمة الموقع في أعين السياح، والقيمة الكبيرة ستؤدي إلى تحقيق المزيد من الحاجة للحفاظ والحماية (Herbert 1989a; Pearson and Sullivan 1995; Prentice and Prentice 1989; Tilden 1977). ويتم ذلك من خلال الإلهام إلهام الزوار للحياة الثرية، ومستويات أعلى من الحساسية والإجراءات ستساعد على تفضيلهم لتراثهم الطبيعي والثقافي في الحاضر والمستقبل (Knudson et al. 1995: 60).

حدّد برامويل ولين (Bramwell and Lane 1993) خمسة مجالات يمكن أن تساعد العملية الإرشادية في تطوير أشكال أكثر استدامة من السياحة وهي: إدارة الزوار، والفوائد الاقتصادية، والفوائد البيئية، ومشاركة المجتمع المحلي، والقيم والاتجاهات.

### إدارة الزوار Visitor Management

في مجال إدارة الزوار، يمكن استخدام العملية الإرشادية في المساعدة على توجيه الزوار إلى المناطق الأقل اكتظاظاً، والمناطق الحساسة من خلال تقديم البديل، أو تقديم اقتراحات للزوار عن الطرق والمناطق الإضافية، التي يمكن زيارتها (Sharpe 1982a; Moscardo and Woods 1998; Millar 1989). ويمكن استخدام العملية الإرشادية أيضاً كوسيلة لتطوير الجوازب والمناطق الأقل استغلالاً في الماضي.

### الفوائد الاقتصادية Economic Benefits

يمكن بتفعيل العملية الإرشادية، بوصفها جزءاً من قاعدة الجذب، ومن خلال جذب الانتباه إلى المناطق المتجاهلة سابقاً، اجتذاب المزيد من الزوار للبقاء لمدة أطول في مجتمع المقصد. هذا بالطبع يعني فرص عمل متزايدة وإنفاقاً خارجياً متزايداً أيضاً. ويمكن لمسؤولي الإرشاد المهرة أن يساعدوا في نشر الفوائد الاقتصادية الإيجابية للسياحة في جميع أنحاء المجتمع؛ من خلال تسليط الضوء على الأهمية التاريخية لمختلف الأعمال التجارية في المدينة، وتشجيع الزوار على استخدام الخدمات المحلية، مثل المطاعم، والمحلات التجارية، والإقامة، والمغاسل، والمصارف. ويمكن أيضاً أن تدفع الزوار للتفكير في بعض الصناعات اليدوية المحلية ذات الأهمية المحلية، التي قد تكون مرتبطة بجزء من تاريخ المنطقة (Bramwell and Lane 1993).

### الفوائد البيئية Environmental Benefits

للعلمية الإرشادية القدرة على تعزيز قضية المحافظة على البيئة المحلية. فالعملية الإرشادية تجعل الزوار مهتمين بمكانهم في البيئة، وتتيح لهم فهماً أفضل وتعايشاً مع البيئة (Sharpe 1982a: 8). كذلك يمكنها توسيع معرفة الزوار وتقديرهم للمكان الذي يزورونه؛ ونتيجة لذلك، يمكن أن تساعد في تعديل سلوكهم، وإبداء المزيد من الاحترام للتاريخ والتقاليد المحلية (Bramwell and Lane 1993).

### مشاركة المجتمع المحلي Community Involvement

بشراكته مع جميع جوانب السياحة (Murphy 1985; Timothy 1999c; Tosun 1999)، فإن للعملية الإرشادية جهداً أكبر في تعزيز الاستدامة، عندما تسمح للسكان المحليين وتشجعهم على تعزيز جوانب تراثهم ذات الأهمية ودعمها (Ambler 1995; Walker 1987). فالعملية الإرشادية تعلم الجمهور وتوعيتهم، وقد يتخذ الجمهور المستنير قرارات أكثر حكمة بشأن المسائل المتعلقة بإدارة موارد التراث، على عكس الجمهور الجاهل (Nuryanti 1997; Sharpe 1982a). ومن الضرورة إعطاء الفرصة للسكان المحليين لتحديد ما ينبغي أن يُفسر، وكيف ينبغي أن يُفسر. هذا النوع من التمكين

يمكن أن يؤدي إلى زيادة اعتزاز المجتمع ، وتعديل السلوك تجاه البيئات المحلية المادية والاجتماعية والثقافية (Bramwell and Lane 1993).

### المواقف والقيم Attitudes and Values

إذا كانت العملية الإرشادية تؤدي إلى زيادة الاهتمام بين السياح للمجتمعات المحلية واحترامهم ، فإن ذلك قد يؤدي إلى مواقف وقيم إيجابية مختلفة ، بدلاً عن تلك السلبية ، التي عادة ما تنسب إلى السياح (Mathieson and Wall 1982). وبهذه الطريقة ، يمكن أن يصبح السياح أقل استغلالاً للسكان المحليين ، ويرغبون في مزيد من التفاعل معهم. هذا ما يؤدي إلى إيجاد نوع من الفخر بين المواطنين ، وتأييد شعبي في المقاصد السياحية ؛ مما يسفر عن رغبات قوية لصيانة التقاليد والأعراف المحلية (Sharpe 1982a; Bramwell and Lane 1993). اقترح شارب (Sharpe 1982a) ورييني (Rennie 1980) أن أحد الأهداف الإضافية للعملية الإرشادية هو بناء الوعي العام بأهداف الوكالة وعملياتها. وهذا أمر مهم ، لأن مثل هذه الأنشطة قد تبديد مخاوف العامة من أشياء كثيرة ، بما في ذلك السياحة ، والحفاظ وغيرها من وظائف الموقع. وقد قدم رود وديفنز (Rudd and Davis 1998) حالة مفصلة لمنجم نحاس بنغام كانيون Bingham Canyon Copper Mine ، وهو مؤسسة تراثية صناعية قديمة مميزة في يوتاه Utah بالولايات المتحدة ، استخدمت العملية الإرشادية وعلاقات الضيف كوسيلة لتحسين صورتها ، وبناء موافقة المجتمع على أنشطتها دون محاولة لزيادة الأرباح مباشرة من السياحة. ولقد طورت شركة كينيكوت Kennecott لنحاس يوتاه ، المالك للمنجم والمشغل له ، برنامجها الإرشادي من خلال موضوعين رئيسيين هما : التزامها تجاه البيئة ، والتزامها تجاه المجتمع. ويعرض المنجم كمنظر طبيعي بدلاً من منظر مدمر ، ولتهدئة القلق العام حول التلوث ، وتستخدم كينيكوت مركزها الإرشادي لتؤكد للزوار اهتماماتها الخاصة بالبيئة. كما أنها ، تحاول التأكيد للجمهور مساهمتها الإيجابية في الاقتصاد المحلي ، والاستقرار المالي بعيد المدى للشركة. تصور الشركة نفسها على أنها جار صالح ، وأنها فرد دائم ورحيم من أفراد المجتمع المحلي ، ولإثبات ذلك ، فإن جميع إيرادات السياحة يتم التبرع بها لجمعيات المجتمع الخيرية (Rudd and Davis 1998: 89).

### مبادئ "تيلدن" للعملية الإرشادية

#### Tilden's Guiding Principles of Interpretation

يعدّ فريمان تيلدن Freeman Tilden أحد الخبراء الرائدة في عملية الإرشاد ، وقد اقترح ستة مبادئ أساسية يُستشهد بها في الكثير من الخطط الإرشادية ، وفي تطوير كثير من البرامج الإرشادية في جميع أنحاء العالم ، منذ منتصف القرن العشرين. وقد أصبحت أفكاره ممارسة معتادة في المجالين الطبيعي والثقافي للإرشاد ، ولقد حاول كثير من العلماء الاعتماد عليها (مثل : Uzzell 1994; Nuryanti 1997; Fielden and Wagar 1982). المبادئ الستة هي :

- ١- ينبغي أن تربط العملية الإرشادية بما يتم عرضه ، أو وصفه لشيء داخل شخصية الزائر وتجارب حياته. فإذا لم ينشط ما يعرضه المرشد للجمهور ، نموذجاً معرفياً من داخل العالم التجريبي للزائر ، فإنه سيكون قليل الأهمية للزائر (Hammit 1984). يبني الناس فهمهم للتجارب والعالم من حولهم من خلال البحث عن النماذج وتكييف الوضع مع ما يعرفونه سلفاً (Moscardo 2000: 13). ووفقاً لرئيس متحف هنري فورد وقرية جرينفيلد Greenfield ، فإن "التاريخ لا يمكن أن يخص ثلاثة أجيال مضت من الأموات فقط. فالهدف هو إلهام الناس. وعليك أن تحكي قصة وتجعل لها معنى لحياة شخص ما" (Lassen, 1999: 44).
- ٢- المعلومات نفسها ليست عملية إرشادية ، فالعملية الإرشادية هي كشف يقوم على المعلومات ؛ ولذلك ، من المهم أن تزود الزوار بمعلومات جديدة وتنقلها بطريقة ملهمة. وهذا يختلف من شخص لآخر ، وقد يكون من الضروري أن تكون هناك مثيرات مختلفة بالنسبة للنماذج المعرفية المختلفة لأفراد مختلفين (Hammit 1984). وهذا هو السبب. وفقاً لنوريانتي (Nuryanti 1997: 117) ، "إنه أمر أساسي للمرشد أن يدرك أن المعنى يكمن داخل المراقب أو المشارك ... أكثر من المنتج نفسه".
- ٣- الإرشاد هو فن يجمع بين عددٍ من الفنون الأخرى ، سواء كانت هذه المواد المعروضة تاريخية أو معمارية أو علمية. وهذا يبرز أهمية الموارد البشرية والمهارات الاتصالية. إن "الفن" الذي أشار إليه تلدين هو "تخيل المرشد وإبداعه لتقديم الجانب العاطفي والممتع من عملية الإرشاد" (Hammit 1984: 16).
- ٤- إن الهدف الرئيس للإرشاد ليس التعليم ، بل التحفيز والإثارة. فإحدى المسؤوليات الأساسية لمديري التراث هو إثارة الأعمال الإيجابية للسياح. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق جعل هذا الماضي حياً أمام الزوار ، كما جاء في المبدأ الأول: استخلاص المعنى الشخصي للزوار (Beck and Cable 1998). إن عمل المرشدين ، بناء على ذلك ، هو مساعدة الزوار في تطوير العلاقات الخاصة بينهم وبين مكان تراث. ويعني تحفيز "تيلدن" أيضاً جعل الزوار يشاركون بديناً وذهنياً في عملية الإرشاد (Hammit 1984).
- ٥- ينبغي أن يكون الإرشاد أكثر شمولية ، بدلاً من أن يكون مؤلفاً من أجزاء بسيطة. يشرح هاميت (Hammit 1984) هذا المعنى بقوله : إن الإرشاد بحاجة إلى استهداف كل فرد ، بعلاقته مع عددٍ من الجوانب الحسية والمعرفية لتجهيز المعلومات. يشير "تيلدن" أيضاً إلى الشمولية في سياق أن كل المناطق الطبيعية والثقافية هي أساساً نظام إيكولوجي واحد يحتاج إلى الاهتمام به بشكل مستقل وكامل.
- ٦- الإرشاد الموجه لمختلف فئات الزوار ينبغي أن يتبع نهجاً أساسياً مختلفاً. هنا ، يشير "تيلدن" إلى درجات متفاوتة من القدرة على فهم التاريخ ، والأنظمة الثقافية ، والعمليات الطبيعية. فالمعلومات الموجهة للأطفال ، على سبيل المثال ، تعالج بطريقة مختلفة عن تلك الموجهة للكبار ، وهذه الاختلافات لا بد من الاهتمام بها في التخطيط الإرشادي.

## التخطيط الإرشادي

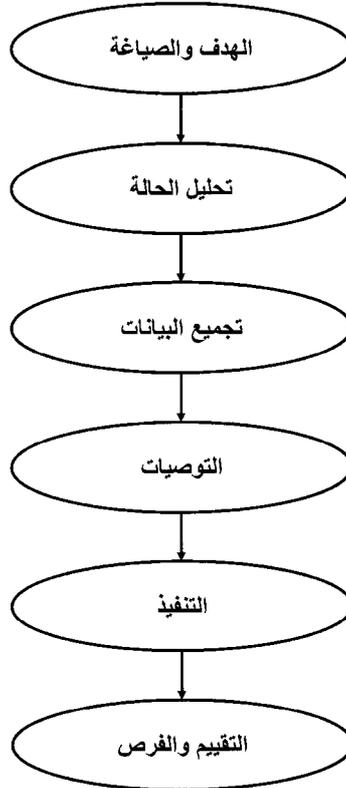
## Interpretive Planning

- يعدّ التخطيط - في أبسط حالاته - وسيلة لتنظيم المستقبل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة. ويمكن مقابلة أهداف الإرشاد وأدواره بشكل أفضل عن طريق تخطيط متأن ومنهجي. وهناك عدة أسباب للتخطيط الإرشادي:
- ١- يساعد على إنشاء الأهداف والأغراض من البداية.
  - ٢- تحديد العملية الإرشادية ضمن السياق المالي والحدود الزمنية.
  - ٣- تقييم الموارد والأسواق في مرحلة مبكرة.
  - ٤- تأكيد التشاور مع مختلف الوكالات والمهن وإنشاء شبكات اتصال جيدة.
  - ٥- فهم فرص التمويل.
  - ٦- تشكل وثيقة التخطيط في حد ذاتها أساساً لطلب المساعدة المالية.
  - ٧- قد يوفر الجدول الزمني لتحقيق هذه الخطة أداة إدارية محايدة.
  - ٨- تنص الخطة على بيان واضح للدور المهني للمرشدين.
  - ٩- بالمثل، يمكن للموظفين الآخرين أن يقوموا بتحديد المسؤوليات والفرص المتاحة ضمن الإطار العام للإدارة.
  - ١٠- تحسن الخطة عادة فرص جعل مواعيد فتح المواسم مستهدفة (Goodey 1994: 310).

تشمل أغراض التخطيط الإرشادي على وجه التحديد تطوير برنامج ناجح، وتأكيد حماية المناطق ذات الاهتمام الخاص، وتحديد مبادئ توجيهية للعمليات الفاعلة، والإدارة وبرامج الصيانة (Bradley 1982: 83). وفقاً لبرادلي (Bradley 1982: 78-80)، هناك الكثير من العناصر الإرشادية التي توجه عملية التخطيط الإرشادي: العنصر الأول، قابلية العيش. يجب أن توفر خطة البرامج الإرشادية راحة واقعية لجميع الناس. وتعدّ السلامة عنصراً مهماً في هذا المجال، مثلها مثل توفير التفاعل الحكيم مع وسائل الإرشاد، وفي الوقت نفسه، عدم تشجيع الاستخدام غير الملائم للتراث. والعنصر الثاني، الكفاءة، وهي تعني أن التسهيلات يجب أن تصمم بطريقة أكثر نجاحاً لتوفير المرافق والصيانة والخدمات. والعنصر الثالث، عامل الإحساس بالراحة. إنه لشيء حيوي أن توفر العملية الإرشادية الوحدة، والتطبيق العملي، والتنوع، والشخصية، بينما تبقى هناك حساسية تجاه الأشياء التراثية موضوع الإرشاد. والعنصر الرابع، المرونة وحرية الاختيار، والذي يسمح بإحداث تغييرات في عملية التخطيط إذا لزم الأمر، وفي برنامج الإرشاد لاحقاً، على سبيل المثال عندما تكون هناك حاجة لتقديم التقنيات والموضوعات الجديدة. وبالمثل، فهناك حاجة أيضاً لاستخدام الوسائل الإرشادية بطريقة من شأنها أن تسمح للزوار بالمراقبة والفهم والتقدم بالوتيرة التي تناسبهم. والعنصر الخامس، يجب أن يهتم التخطيط الإرشادي بالحد الأدنى من الضرر على البيئات الطبيعية والثقافية. ويجب التخطيط للطاقة الاستيعابية أثناء زيارة الزوار إلى الحد الأدنى من التدمير للبيئة وتوظيف الموقع. وينبغي أن يبدأ ذلك في

وقت مبكر. والعنصر السادس، الاستخدام الأمثل للموارد، ويشمل صنع القرار بشأن التطورات الجديدة، وتحديد الأولويات في المدى القصير والطويل للإرشاد. والعنصر السابع، مشاركة السكان المحليين في عملية صنع القرار، من خلال منحهم صوتاً يعبر عن اهتماماتهم ورغباتهم، وهو جزء أساس في التخطيط.

بالاشتراك مع أشكال أخرى من التخطيط، ينطوي التخطيط الإرشادي على سلسلة من الخطوات المتعاقبة والمنطقية. ينبغي النظر إلى التخطيط على أنه عملية مستمرة، من شأنها أن توجه مديري المواقع والمرشدين لبلوغ أهدافهم والتعامل مع المشكلات التي قد تنشأ. ترد الخطوات الرئيسية في عملية التخطيط في الشكل رقم (٦،٢) ومفصلة أدناه، وإن كان من المهم أن ندرك أن هذا يمثل النمط الرسمي، وأنه ليس على جميع المشروعات بالضرورة اتباع هذه الخطوات بصورة مباشرة؛ لأن كل حالة تختلف عن الأخرى، ويجب أن تكون مكيّفة لتلبية الاحتياجات الحالية.



الشكل رقم (٦،٢). عملية التخطيط للبرنامج الإرشادي.

### صياغة الأهداف والغايات Goal and Objective Formulation

يجب تطوير أهداف البرنامج الإرشادي بطريقة توجه عملية التخطيط بكاملها. فينبغي تطويرها بثبات والتزام. في بعض الأحيان تشكل هذه الأهداف لوقت محدد، حيث إنها قد تحتاج إلى تغيير بمجرد اكتمال تحليل

الوضع. وتقرر الأهداف Goals عموماً بلغة تجريدية وموسعة جداً. على سبيل المثال، قد تحدد وكالة، هدفاً للبرنامج الإرشادي "بناء الوعي لدى الزوار بهدف حماية الثروات الطبيعية والثقافية في المجتمع". من ناحية أخرى، تعدّ الغايات Objectives أكثر تحديداً، وعادة ما تصف طرق تحقيق الهدف أو الأهداف. ومن المهم أن تظل الغايات محددة وقابلة للتنفيذ. في سياق الهدف الذي تم وصفه، قد يكون هناك غايتان لمساعدة كل زائر في فهم العمليات البيئية المتاحة، وتوفير فرص للزوار للمشاركة في إعادة صياغة التاريخ.

### تحليل الحالة وجمع البيانات Situation Analysis/Data Collection

يعدّ القول القديم المأثور: "لا يمكنك أن تعرف إلى أين تذهب إلا إذا كنت تعرف من أين جئت" شيئاً أساسياً في عملية التخطيط. ومن الصعب سن التغييرات، وتقديم توصيات دون فهم الحالة الراهنة. ولذا، من المهم القيام بتحليل الحالة، التي تشمل، في كثير من الأحيان، حصراً شاملاً للبنية التحتية القائمة، ووسائل الإرشاد، والموارد الطبيعية والثقافية، وكذلك التعرف إلى الإمكانيات الواعدة للموارد الطبيعية والثقافية، والأدوات الإرشادية المستخدمة. أيضاً كجزء من هذه العملية، ينبغي إجراء تحليل للسوق، أو الطلب، ما كان ذلك ممكناً؛ لفهم احتياجات زوار التراث وتوقعاتهم. هذا يساعد على تعريف الجمهور وتوفير المعلومات الأساسية، لتكوين الأساس الذي تقوم عليه مزيد من التوجيهات، التي يمكن اتخاذها في مجال الإدارة والتنمية.

هناك ضرورة لوجود فريق قوي من الخبراء في هذه المرحلة من عملية التخطيط. هذه المجموعة من الخبراء سوف تقلل من احتمال تفويت عناصر مهمة من قاعدة الموارد، والسوق، وبرنامج الإرشاد. على سبيل المثال، قد لا يكون المرشد على فهم دقيق لموقع ما؛ لذلك قد يساهم المؤرخ الثقافي، أو المهندس المعماري، أو الأثروبولوجي، المتخصص في التراث المعماري، أو البيولوجي المتخصص في التراث الطبيعي بشكل فاعل، في هذه المرحلة من عملية التخطيط.

### تجميع البيانات وتحليلها Analysis and Synthesis of Data

إن دور هذه المرحلة هو تجميع المعلومات ثم تحليلها، والتي يمكن أن تؤدي إلى تحديد الموضوعات الحاسمة في البرنامج الإرشادي المتوازن بشكل جيد. ونادراً ما ينتج عن البيانات الأولية التي جمعت عن طريق المسح معلومات قابلة للاستخدام في حد ذاتها. ويتطلب ذلك نوعاً من التحليل المنهجي والاختبار، مع غيرها من المعلومات المطلوبة، ليكون نظرة شمولية للوضع القائم. إن المادة العلمية التي جمعت لتحليل تشكل صورة كبيرة يمكن من خلالها رواية القصص. كما يسمح التحليل للمديرين بمعرفة توجهات استخدام الزائر وتأثيره، الشيء الذي يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات بشأن الجهود المستقبلية.

ينبغي تصنيف الموارد الواعدة وتحليلها في ضوء الإمكانيات والمشكلات المرتبطة بالموارد المتاحة. وبمجرد أن يتم تحليل المعلومات، قد تصبح موضوعات إرشادية جديدة واضحة، مثل: أنواع جديدة من النباتات وأنواع من الحياة البرية المتميزة، بل وحتى عنصر جديد في المشهد الثقافي. من المهم أيضاً خلال هذه المرحلة، على أساس ما يعرفه المديرون من جمع البيانات وتحليلها، وضع خطط أو برامج بديلة. وهذا يتيح مرونة كبيرة، ويمكن أن يجعل إدارة الإرشاد أقل تعقيداً في وقت لاحق، عندما تحدث مشكلات وقضايا لم تكن متوقعة.

### التوصيات والخطة Recommendations/The Plan

بعد التحليل والتجميع، ينبغي أن يكون المديرون قادرين على تقديم توصيات وخطط عمل. إذا تم اكتشاف إنشاءات جديدة في مدينة تاريخية، أو موقع أثري جديد قرب جاذب تراثي قائم، فالتوصية المفيدة ربما تكون خاصة بالتنقيب أو البدء في أعمال الترميم والصيانة، بحيث يمكن وضع برنامج إرشادي من شأنه أن يشمل ضمن مجموعة الإرشاد بأكملها. يمكن أن يكشف تحليل الحالة أيضاً عن أن وسيلة الإرشاد المتاحة غير فاعلة، ومن ثم، قد يكون هناك توصية لتحديثها أو تقديم مزيد من التغييرات الجذرية. ويتم تطوير الخطوات والجدول الزمنية دائماً لتنفيذ التوصيات كجزء من الخطة الإرشادية.

### التنفيذ Implementation

هذه الخطوة ليست سهلة، لأنها غالباً ما ترتبط بالقدرة المالية والزمنية. يجب أن يقرر المديرون ما التوصيات التي سوف تنفذ ومتى، والتي غالباً ما تحددها الميزانيات والموارد البشرية. يدرج في هذه الخطوة وضع جدول زمني دقيق للتفاصيل، لضمان انسياب العمل (Sharpe 1982a). ويوصى بشدة بالتنفيذ التدريجي في عمليات التخطيط، كوسيلة لضمان إجراء التغييرات غير المتوقعة إذا لزم الأمر. ويمكن ضمان المرونة والتكيف والكفاءة (عناصر التنمية المستدامة)، بشكل أفضل إذا نفذت البرامج بصورة تدريجية. على سبيل المثال، إذا نفذ هذا البرنامج بشكل غير تدريجي، واكتشف في وقت لاحق أن بعض البرامج الإرشادية والوسائل المختارة ليست فاعلة، فقد يكون الأمر مكلفاً، ويستغرق وقتاً طويلاً لإزالة ما كان يمكن الوقاية منه في البداية أو إعادة إلى ما كان عليه. ومن الأهمية الجمع بين التنفيذ التدريجي مع الرصد والتقييم المستمر، الذي هو موضوع الفقرة التالية.

## الرصد والتقييم Evaluation and Monitoring

مرحلة التخطيط النهائية، وربما هي الأطول، هي الرصد والتقييم. تتطلب هذه المرحلة التزاماً طويلاً من جانب المديرين، لأن الرصد والتقييم يجب أن يكون عملية مستمرة. الرصد والتقييم ضروريان لضمان أن الخطة سوف تستمر لتحقيق أهدافها، ومثل التنفيذ التدريجي، يمكن أن تساعد على ضمان المرونة والتكيف والكفاءة. ويجب أن يكون البحث التقييمي لسلوك الزوار وفاعلية الإرشاد واستخدام المرافق جزءاً من مرحلة الرصد المستمر في التخطيط؛ لأنها تتيح للمديرين إحداث تغييرات وتحسين البرنامج الذي يعتمد على النتائج التي يتوصلون إليها. هذه وغيرها من المسائل وردت في الجدول رقم (٤، ٦)، الذي يوضح الأسباب الرئيسة لتقييم الإرشاد. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد أبعاد ثلاثة لتقييم برنامج الإرشاد، وهي: (١) التقييم الذاتي (تقييم مستويات جودة الكفاءة الفردية)، و (٢) تقييم النظراء (أي تقييمات من قبل مرشدين آخرين)، و (٣) تقييم الزائر (التقييم الموضوعي لرد فعل الزوار) (McArthur and Hall 1993a: 258). وهناك معلومات مهمة يجب معرفتها عن البرامج والمرافق الإرشادية، يمكن استخلاصها من خلال إيجاد إجابة عن الأسئلة التالية:

- ماذا يقول الزوار وبم يفكرون بشأن هذا البرنامج؟
- ماذا يستفيد الزوار من العروض؟
- بم يفكر الزوار بشأن المعارض؟
- هل يقرأ الزوار العلامات الإرشادية؟
- كم استغرق الزوار في التعرف إلى المعارض؟
- ماذا يتعلم الزوار من المعارض والعلامات الإرشادية؟
- من هم الزوار؟
- كيف يتغير الجمهور خلال السنة وعلى مدار سنوات؟
- ماذا يقول الموظفون عن الزوار؟ (Knudson et al. 1995: 442-3).

## قضايا الاختلافات الثقافية والاحتياجات الخاصة

## Cross-cultural and Special Needs Issues

كما ذكر في الفصل الثالث والخامس فإن زوار التراث ليسوا مجموعة متجانسة من الناس ذوي اهتمامات واحتياجات غير متميزة، وقد أصبحت أماكن التراث أماكن بارزة للتفاعل بين الثقافات. وبينما لا يجتذب الجزء الأكبر من المواقع التراثية في العالم، قدراً كبيراً من الاهتمام الدولي، فإن هذا الوضع أخذ في التغير؛ لأن عدداً كبيراً من الناس، من كل ركن من أركان العالم بدؤوا في السفر. ونتيجة لذلك، فقد بدأ إضافة المزيد من المواقع التراثية إلى

## الجدول رقم (٤, ٦). أغراض التقييم الإرشادي.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير نظام استرجاع المعلومات بشأن نجاح البرنامج الحالي وفشله</li> <li>• توفير المعلومات لتتوير البحث في المستقبل</li> <li>• فهم كيف تتفاعل الجماهير المختلفة مع وسائل الإرشادية المختلفة</li> <li>• معرفة فعالية الموظفين والتدريب</li> <li>• توجيه الوكالة لأهدافها</li> <li>• تقييم الآثار التعليمية والترفيهية للإرشاد</li> <li>• إقناع أفراد وهيئات أخرى بقيمة العملية الإرشادية</li> <li>• المساعدة في وضع الخطط والقرارات الخاصة بالسياسة</li> <li>• قياس قضايا السلامة والأمن بالنسبة إلى الوسائل والتسهيلات</li> <li>• تقديم وسيلة للجمهور للإعراب عما يقلقهم</li> <li>• التأكيد على الأعمال الحسابية، ولاسيما في مجال فاعلية التكاليف</li> </ul>
--

المصدر: (compiled from Knudson *et al.* 1995, and Light 1992).

البرامج السياحية للمسافرين الدوليين، وأصبحت كثير من المقاصد راغبة في إضافة تراثها لجولات الرحلات. وبالمثل، فإن المزيد من الناس، من ذوي الاحتياجات الخاصة، يسافرون الآن أكثر من أي وقت مضى، حيث تتطلب القوانين والممارسات المرافقة السياحية لاستيعاب احتياجاتهم الخاصة. في ضوء هذه التغيرات، وكجزء من الإدارة الجيدة، يجب تكييف البرامج الإرشادية لمعالجة قضايا الإرشاد متعدد اللغات، والتفاهم بين الثقافات والاحتياجات الخاصة للزوار.

### الإرشاد ثنائي اللغة ومتعدد اللغات Bilingual and Multilingual Interpretation

أجري القليل جداً من البحوث عن الإرشاد التراثي ثنائي اللغة ومتعدد اللغات، وإن كثيراً من الأماكن تشمل بشكل متزايد اللغات الأجنبية في وسائلها الإرشادية. ويعدّ لايت (Light 1992) الاستثناء الأكثر وضوحاً على هذا الاتجاه، ويوفر عمله أساساً للكثير من هذه المناقشة.

في ويلز، قدمت الجواذب التراثية لبعض الوقت الإرشاد الثنائي اللغة - الإنجليزية والويلزية. يدل ذلك على جهود اجتماعية وسياسية واسعة مبدولة لإعادة توجيه مصير اللغة الويلزية (Light 1992). في بلاد مثل كندا، وفنلندا، وسويسرا، التي لها أكثر من لغة رسمية واحدة، يقدم الإرشاد عموماً في المتنزهات التي يديرها القطاع العام، والمواقع التاريخية عموماً، بكل اللغات الرسمية. هذا يسمح على الأقل للزوار المحليين من المناطق المتحدثة باللغات الرئيسة بالقراءة أو الاستماع إلى برنامج الإرشاد باللغة الأولى.

في الدول التي تغلب عليها لغة واحدة فقط، فإنه يصبح أكثر شيوعاً للمتاحف وأماكن التراث تقديم البرامج الإرشادية بلغات أكبر مجموعات الزوار الدوليين لها (اللوحة رقم ٦, ١). وجدت إحدى الدراسات لموقع تاريخي في

بريطانيا أن ٣١٪ فقط من الزوار بريطانيون. ولما يقرب من نصف عدد الأشخاص الذين جرت مقابلتهم، ولم تكن الإنجليزية هي لغتهم الأولى. من هؤلاء، ٦٪ قالوا إنهم غير قادرين على فهم التعليقات الإنجليزية أو الرسوم البيانية. في هذا الموقع، وصلت عدد هذه النسبة إلى نحو ٢٠٠٠٠ زائر؛ مما يدل على أن هناك حاجة واضحة لدعم اللغات الأجنبية (Harrison 1994: 319). ولذلك، فإن من المهم للمديرين معرفة زوارهم: من أين هم؟ وما لغاتهم الرئيسية؟



اللوحة رقم (٦،١). لافتة إرشادية ثنائية اللغة بالصين - لا معنى لها في اللغة الإنجليزية.

بالإضافة إلى إضافة حوار مكتوب أو لفظي بلغات أخرى، يمكن عمل التجهيزات للقيام بأنشطة بدنية لا تتطلب قدراً كبيراً من الشرح. وبالمثل، فإن المشاركة المباشرة في الأنشطة والمهارات البسيطة، حيث المعرفة بلغة الدولة المضيفة غير ضرورية، والمهارات اللازمة للغة، يمكن أن تكون أكثر إنتاجية من المحاضرات الطويلة أو القصص المصورة (Knudson et al. 1995: 117). على الرغم من أن الكثير من المجموعات الأجنبية تصل إلى المواقع التاريخية مع مترجمين خاصين بهم، فمن الضروري تكييف العروض من قبيل المجاملة وتزويدهم بخبرات تعلم قيمة. ويجب أن يوضع في الاعتبار أيضاً أن بعض الأمور الخاصة بلغة معينة مثل التعبيرات وبعض مصطلحات اللغة، والدعابة، لا تترجم جيداً إلى لغات أجنبية.

قدم لايت (Light 1992: 181-3) نظرة مفيدة عن دراسة قام بها في عدد من المواقع التاريخية في ويلز، "حيث تضاءلت اللغة الويلزية بشكل كبير في العقود الأخيرة لصالح الإنجليزية، مما أطلق شرارة الجهود المتحمسة للسكان للحفاظ على لغتهم، ولإعادة استخدامها يومياً". وكما هو متوقع، وجد أن غالبية السكان الناطقين باللغة الويلزية (٧٥٪)، وافقوا على أن إصدار دليل إرشادي باللغة الويلزية سيكون مفيداً جداً، بينما ٦٢٪ من السكان غير

الويلزيين لم يوافقوا على ذلك. تشير النتائج إلى أن المتحدثين بالويلزية يؤيدون تأييداً قوياً ثنائية اللغة (الإنجليزية والويلزية) في عرض المواقع التاريخية، وهم أقل رضا بانتشار اللغة الويلزية.

حدد لايت (Light 1992) ثلاث مجموعات من الزوار في مواقع التراث في ويلز، وقد ناقش أن للإرشاد ثنائي اللغة أدواراً مختلفة لكل مجموعة. المجموعة الأولى المتحدثون المحيدون بالويلزية. وبما أن عدداً قليلاً نسبياً من الناس اليوم يفهمون ويتكلمون الويلزية بطلاقة، فليس من المرجح أن يكون الإرشاد باللغة الويلزية فاعلاً من حيث التكلفة، وخاصة في مواقع جنوب ويلز وشرقها، حيث يعيش عدد قليل من المحليين المتحدثين بها. في موقع واحد، "قلعة كيرفيلي" Caerphilly Castle، وجد أن ٨,١٪ فقط من الزوار يتحدثون الويلزية، في حين أن أكثر من ٨٪ كانوا من أوروبا. وهكذا، وفيما يتعلق بأبسط أشكال الطلب، "هناك حجة قوية لتقديم الإرشاد باللغة الفرنسية والألمانية قبل الويلزية في مثل هذه المواقع" (Light 1992: 182). ومع ذلك، فإن المسألة في ويلز ليست واحدة من الطلب البسيط أو الاقتصاد. بدلاً من ذلك ينظر للفوائد على أنها غير ملموسة، ومستقبلية باعتبارها استثماراً للغة في المستقبل.

مجموعة لايت Light الثانية من الزوار هي هؤلاء الناس الذين يزورون ويلز. لا يتجاهل، أو يستطيع أن يتجاهل المسافرون الناطقون باللغة الإنجليزية وكذلك الناطقون باللغة الويلزية. في الواقع، أظهرت الدراسة أن غالبية الزوار غير الويلزيين كانوا على علم باستخدام اللغة الويلزية في مواقع الدراسة، وأنها جزء واضح من تجربة التراث في ويلز. وهكذا، فإن اللافتات الإعلانية باللغة الويلزية أصبحت جزءاً من الجاذبية، حيث ذكر الكثير من الزوار أنهم استمتعوا برؤية الويلزية من حولهم، وأنها كانت جزءاً من تجربة وجودهم في ويلز. وقد وصف كثير من المحييين افتنانهم بمشكلات النطق باللغة، أو محاولة العثور على أي صلات مع اللغة الإنجليزية. وفي المفهوم الحقيقي إذن: "تسعى العملية الإرشادية لتوضيح المكان، ولكن ببساطة فإن مجرد وجود لغة أخرى، وإن كانت غير مفهومة لكثير من الناس، تعمل على إعطاء معنى للمكان" (Light 1992: 183).

المجموعة الثالثة من الزوار هم سكان ويلز الذين لا يتكلمون الويلزية. ويبدو أن هؤلاء الأشخاص يُذكرون مع اللغة الويلزية كعنصر مهم من عناصر "الويلزية"، ومن ثم فإنهم يظهرون المزيد من الدعم لثنائية اللغة، وهم أكثر وعياً بمقدار الويلزية التي يواجهونها.

في حين أن الإرشاد ثنائي اللغة أو متعدد اللغات، يستحق الجهد، إلا أنه قد يكون صعباً، ومكلفاً وغير فعال في بعض الأماكن التي يتم التحدث فيها بكثير من اللغات (مثل غانا وغيرها من دول غرب أفريقيا). وبدلاً من ذلك، فإن أهم لغة مشتركة يمكن استخدامها - في حالة غانا هذه - ستكون اللغة الإنجليزية، على الرغم من وجود عدة لغات أخرى يتم التحدث بها هناك. في بعض الأحيان تستخدم لغة مشتركة لأسباب تتعلق بالكفاءة، ولكنها قد تستخدم أيضاً لتجنب النزاعات، التي قد تحدث في حال اختيار واحدة من اللغات الأصلية، بدلاً من أخرى. إن

استخدام لافتات متعددة اللغات قد يجعلها كبيرة الحجم بشكل لا يتناسب مع الحساسية البيئية، كما أنه شيء مشوش ومشوه للجمال الطبيعي أن تكون هناك لغات كثيرة مطبوعة على اللافتات الإرشادية وغيرها من الوسائل.

### الاختلافات الثقافية Cultural Differences

مواقع الاختلافات الثقافية هي الأماكن التي تحدث فيها الصراعات بين الثقافات (Upitis 1989). يمكن أن تعزز الصراعات من هذا القبيل التجربة التراثية أو على العكس، فإنها قد تتسبب في مشكلات، خصوصاً عندما يكون هناك لدى الثقافات المختلفة فهم تاريخي مختلف لمكان مشترك. ويمكن أن يكون للإرشاد دور حاسم يضطلع به في التخفيف من حدة بعض المشكلات التي قد تنشأ من خلال الاختلافات الثقافية.

عند شرح مواقع الاختلافات الثقافية أو عرضها يجب أن يراعي المرشدون فيه اختلاف وجهات النظر الثقافية. على سبيل المثال، بالنسبة للشعب الماوري Maori في نيوزيلندا، فإن عرض المواقع التاريخية الأصلية، وأنشطة أجداد الماوري بأسلوب أوروبي يمكن اعتباره انتقاصاً من الشعب الماوري. حتى الإرشاد الشفوي قد يعد عملاً غير جدير. وكما قال أحد المرشدين الماوريين: "عندما يزور الماوريون مكاناً مقدساً، فإنهم يركزون على الشعور بدلاً من المشاهدة. وتعدّ اللوحات الإرشادية عائقاً، فهي للجاهلين الذي لا يرون بعقولهم ولا يشعرون بقلوبهم" (Molloy 1993: 67).

إن البرامج الثقافية ذات العنصر المتعلق بالاختلافات الثقافية، يجب أن تركز على ثلاث وجهات نظر أساسية، يمكن أن تساعد في القضاء على كثير من الخصام بين الزائرين، الذي غالباً ما يصاحب الإرشاد التراثي (انظر الفصل الثامن):

- ١- لا بد من الاعتراف بكرامة الإنسان وحقوق الآخرين في الحصول على معتقدات وقيم، مختلفة عن تلك الخاصة بالشخص.
- ٢- يجب أن تسود المواقف الإيجابية وسطية التفكير تجاه الناس من الفئات الأخرى، مثل احترام المشاعر، والتعاطف، والود.
- ٣- من الأهمية تقبل الاختلافات باهتمام وامتعة كنوع من إثراء حياة الشخص والفهم، بدلاً من افتراض الدونية لثقافة مختلفة (Upitis 1989: 154).

### الإرشاد والمعوقون Interpretation and People with Disabilities

يقع على عاتق المرشدين ومديري المواقع مسؤولية تجاه استيعاب الناس من ذوي الاحتياجات الخاصة، ولاسيما ذوي الإعاقات الجسدية والعقلية، وكبار السن. ويذكر هاريسون (Harrison 1994) أربع مجموعات من ذوي الاحتياجات الخاصة التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار، في توفير سبل الوصول إلى المرافق والبرامج الإرشادية. وتتضمن

مستخدمي الكراسي المتحركة منذ الولادة، والمكفوفين جزئياً وكلياً، ومن يعانون مشكلات في حاسة السمع، والمسنين، والأقل قدرة على التنقل. تشمل احتياجاتهم الخاصة ما يكفي من المساحة الأرضية للكراسي المتحركة، والعروض المرئية، التي يمكن قراءتها عن كرسي متحرك، أو المواد السمعية أو المواد المقروءة للصم، والضوء الكافي والأحجام الكبيرة من الأشياء المطبوعة لضعاف البصر، وطريقة برايل وغيرها من الوسائل الملموسة للمكفوفين، وأماكن جلوس وراحة للمسنين وقليلي الحركة (Harrison 1994: 318). ومن المهم التأكد من أن المخاطر والعقبات قد تم إزالتها على الفور، وأن التغييرات في المستوى ونسيج الأرضية قد تم توفير الحد الأدنى له. ويمكن أن تساعد الأجهزة الموجودة الخاصة بالأشخاص ضعاف السمع في سماع العروض الإرشادية (Cox 1994; Hartley 1995).

اكتسبت مواقع التراث ما يكفي من المعرفة على مرّ السنين، بأن الإرشاد يمكن أن يكون متعة وتجربة تعليمية أيضاً للأشخاص الذين يعانون من إعاقات التعلم. والهدف هنا هو زيادة فرص الوصول العقلي للأشخاص الذين قد يشعرون بالخوف أو الابتعاد عن الأماكن التي ينبغي أن تكون متاحة لجميع أفراد المجتمع (Cox 1994: 354). تُدعم الكثير من هذه الجهود باستخدام أجهزة جديدة تساعد أيضاً في تعليم المعوقين.

بالإضافة إلى الآليات التي تساعد الناس على الاستماع، والشعور بالعملية الإرشادية، من الأهمية أن يتم تدريب المرشدين بأسلوب حساس. فتوخي الحذر في استخدام المصطلحات والكلمات تدل على أن الموظفين مراعون لمشاعر جميع الزوار وحاجاتهم وخبراتهم. عبارات مثل "انظر الآن إلى ... يمكن أن تستبدل بـ "هنا، نجد ...". وبالمثل، فإن الأشخاص المعاقين بصرياً يريدون الاستماع إلى أوصاف الأشياء والألوان، لأن بعضهم قد يتمكن من الرؤية بعض الشيء، وقد يكونون قادرين على تذكر الصور، وقد يكون لديهم خيال خصب. إن أفضل مشورة حول تطوير محتويات الأشرطة السمعية، التي يستخدمها الأشخاص المعوقون بصرياً هو أن يكون كاتب السيناريو شخصاً "عنده إعاقة بصرية" (Cox 1994: 353).

في العام ١٩٩٢م، وقع الرئيس بوش على قانون المعوقين الأمريكيين ADA، الذي يهدف على القضاء على التمييز (المتعمد وغير المتعمد) ضد الأشخاص المعوقين. وكما نوقش في الفصل الثالث، فإن لقانون الحقوق المدنية هذا آثار مهمة بالنسبة للإرشاد في مواقع التراث؛ لأن القانون يتطلب أن لكل إنسان، بغض النظر عن الإعاقة، الحق في التمتع الكامل والفرص المتكافئة للخدمات والمرافق، فإن برامج الإرشاد تدخل في نطاق صلاحياته. وقد وصف كنودسون وآخرون (Knudson et al. 1995: 118) كثيراً من الطرق التي يؤثر فيها قانون المعوقين الأمريكيين على الإرشاد والإدارة العامة للتراث، في الولايات المتحدة، من خلال توضيح عدد من الحالات التي من شأنها أن تشكل تمييزاً بموجب القانون:

- لا يمكن أن تفترض في مواقع في الهواء الطلق ومواقع الطبيعة أن الفرد المعوق لا يريد تسلق الصخور، أو تسلق الأبراج، أو أنه لن يكون آمناً، ومن ثم يمنع من المشاركة. في هذه الحالة، يجب على الإدارة أن تفعل ما بوسعها لكي توفر مشاركة آمنة عن طريق القيام بتقييم فردي.

- إذا أقيم أي نشاط سياحي فيجب أن يستوعب الأشخاص المعوقين. على سبيل المثال، إذا ما أراد شخص معوق أن يسلك طريقاً تراثياً، ولكنه فشل في تحديد نقطة الوصول فإن هذا يعدّ تمييزاً.
  - يجب أن تكون البرامج الإرشادية للأفراد المعوقين مساوية لتلك التي للأشخاص غير المعوقين. على سبيل المثال، إذا وفرت مؤسسة تراثية ٢٥ برنامجاً، وحددت خمسة للأشخاص المعوقين، فإن هذا يعدّ تمييزاً.
  - يجب أن يتم الإرشاد في أكثر وضع متكامل ممكن. إذا لم يتعلم المرشدون تقنيات للحدّ من الآثار السلبية للتفاعل بين الأشخاص المعوقين وغير المعوقين، فإنهم يكونون قد انتهكوا القانون.
  - وضع عروض خاصة في أوقات منفصلة للمعوقين يعدّ تمييزاً، على سبيل المثال مطالبة الأشخاص المعوقين بحضور برنامج في العاشرة صباحاً، بينما يمكن للزوار الآخرين الذهاب في أي وقت خلال اليوم.
  - فرض رسوم أعلى على الزوار المعوقين كمحاولة لتعويض التكاليف الإضافية يشكل انتهاكاً.
  - يجب أن تقدم المتاحف والمواقع التراثية الوسائل المساندة، مثل: الرسائل المرتفعة الصوت، واللافتات الخاصة، والمرشدين الذين يعرفون لغة الإشارة، وأشرطة التسجيل؛ لتسهيل عملية الاتصال.
  - القيام بالتغييرات الهيكلية للمرافق (مثل: سلالم الكراسي المتحركة)، وغيرها من السبل التي تجعل الإرشاد في متناول الجميع.
- مرة أخرى، على النحو المذكور في الفصل الثالث، تعفى بعض المباني التاريخية من هذه إذا ما اعتقد أن قيمتها التاريخية ستكون معرضة للخطر من مثل هذه الإضافات، على الرغم من أنه يتعين على المديرين في هذه الحالة محاولة العثور على أساليب أخرى بديلة لاستيعاب الزوار المعوقين.

### الوسائل الإرشادية

#### Interpretive Media

معظم الوسائل الإرشادية تدخل ضمن واحدة من اثنتين (أو كليهما) من فئات هي: الشخصية وغير الشخصية (Ham 1992; Regnier et al. 1994; Sharpe 1982b). فالوسائل الشخصية، هي تلك التي تستخدم شخصاً حياً كوسيلة فعلية لنشر المعلومات. ووسائل الإعلام غير الشخصية، هي آليات وتجهيزات لا تحتاج إلى عمليات تدخل من قبل الموظفين للزوار للحصول على المعلومات التي يحتاجونها من أجلها.

#### الوسائل الشخصية Personal Media

لاقت كثير من أشكال الوسائل الشخصية نجاحاً كبيراً في المواقع التراثية في جميع أنحاء العالم. إحدى أكثر الأشكال شيوعاً هي الأنشطة التي تشمل الجولات المصحوبة بمرشدين (اللوحة رقم ٦،٢)، ورحلات السير في

المسارات المرتفعة، ورحلات السير على الأقدام، والقطار، وركوب الجياد ومركباتها. وهذه تستخدم للشرح للمجموعات الكبيرة والصغيرة حول المواقع التاريخية والمتاحف، وهي واحدة من أكثر المناهج مكافأة نتيجة للإرشاد ذي الطبيعة الشخصية. وبالمثل، فإن مجموعة المحاضرات، أو المحادثات هي عروض تحدث قبل بداية اتجاه المجموعات في أوقات معينة إلى أماكن مثل المدرجات، والمخيمات، وقاعات المؤتمرات. مع المجموعات الصغيرة، هناك أكثر من وسيلة اتصال قد تكون ممكنة، ويتضمن ذلك عموماً أكثر من شكل محاضرة (Sharpe 1982b). وهي وسائل مفيدة جداً لشرح الخلفية والسياق التاريخي والطبيعي، لمجموعات كبيرة من الزوار.



اللوحة رقم (٦،٢). الشرح الاسترشادي في الأطلال اليونانية القديمة في صقلية.

معلومات الحاضرين تعدّ جزءاً مهماً من العملية الإرشادية. هنا يركز الموظف في موقع واحد (على سبيل المثال، كشك معلومات)، ويسعى الزوار إليه لتوجيه الأسئلة، والحصول على التوجيهات، والاستفسار عن معلومات إضافية. بعض المتاحف لديها مرشدون عند المداخل لتوجيه الزوار قبل بداية الجولة الإرشادية الذاتية أو المصحوبة بمرشد (Butcher-Youngmans 1993). وبالمثل، يمكن وضع مرشدين ثابتين بصورة إستراتيجية في جميع أنحاء المتاحف والمواقع في الهواء الطلق للإجابة عن الأسئلة التي تتعلق - على وجه التحديد - بالمكان الذي يتمركزون فيه.

ولعل أكثر شكل سريع النمو للإرشاد الشخصي، وبالتأكيد من بين الأكثر شيوعاً في المنتزهات ذات الموضوعات التراثية ومتاحف القرى في الهواء الطلق، هو الشخصيات الحية والمسيرات الثقافية (Light 1991; Walsh 1992). وغالباً ما يصور المرشدون شخصيات غير محددة ويرتدون زي الفترة التاريخية، ويتحدثون بلهجات تلك الفترة، ويتبعون منهج الشخص الأول في إعطاء المعلومات. إنهم عادة ما يتدخلون في إنتاج السلع والأنشطة التي يمكن أن تكون شائعة خلال الفترة المتناولة والخاصة بالمكان. ومن الأمثلة على ذلك صب الشمع، وإعداد الخبز، وعمل حذوة قدم الفرس، وصنع الجبن، وغسل الثياب بواسطة لوح الغسيل الخشبي، والأنشطة الخاصة بالأماكن، مثل: صنع الأحذية الخشبية في هولندا (اللوحة رقم ٦,٣).



اللوحة رقم (٦,٣). حرفي هولندي يشرح فن صنع الأحذية الخشبية.

أداء الأدوار هي شكل آخر مهم في العملية الإرشادية للشخصية الحية. في أداء الأدوار، يقدم الموظف شخصاً حقيقياً من الماضي الذي قد يرتبط بالموقع. ومن المهم أن يكون الشخص الذي يتم تصويره قد تم بحثه جيداً والتدرب عليه بدقة (Butcher- Youngmans 1993). شكل ثالث من الشخصيات الحية هو عروض التاريخ الحي. وهي إعادة القصص الفكاهية التي يقوم بها ممثلون، مثل: السطو المسلح على البنوك، ووقوع اشتباكات مسلحة للكاوبوي، ومعارك الحرب الأهلية، والاحتفالات، والطقوس الثقافية. إن البحث في هذه الأمور الضرورية، خاصة فيما يتعلق بتفاصيل الملابس، ورواية القصص وغيرها من النشاطات (Butcher-Youngmans 1993). يفترض ماك أندرو (McAndrew 1995) أن إحدى نقاط القوة للإرشاد الحي، هو أنه يميل إلى أن يكون أقل رسمية، مما يسمح للزوار بالشعور براحة أكبر في طرح الأسئلة، وتوفير لهم "زيارة ممتعة، غنية بكل ما هو مألوف" (Light 1991: 8).

ما يرتبط بهذا النهج هو المناسبات الخاصة، التي يمكن أيضاً أن ينظر إليها على أنها طريقة من طرق الإرشاد. على سبيل المثال بدأ برنامج التراث الإنجليزي للمناسبات الخاصة، في العام ١٩٨٥م، ومنذ ذلك الحين تحول إلى نشاط سنوي رئيس. وبحلول العام ١٩٩٣م، كان البرنامج قد تطور إلى أكثر من ٢٠٠ حدث في ٥٠ موضوعاً مختلفاً في نحو ٧٠ موقعاً تراثياً، ومن الأمثلة على ذلك "غضب النورسمان" *The Fury of the Norseman*، و"حياة ريتشارد الثالث اليومية"، و"بيرد صائد الصقور"، و"البطولة الوطنية الرابعة للقوس" وحتى "النكبة الكبرى" (Griffin and Giles 1994: 332). على الرغم من أن الطفرة بدأت في المملكة المتحدة، فقد أصبحت الأحداث التراثية أكثر شيوعاً في أمريكا الشمالية (Janiskee 1996) (اللوحة رقم ٦،٤) وآسيا (Peleggi 1996). يقول جانيسكي (Janiskee 1996: 412): إن إنتاج المناسبات الخاصة كوسيلة إرشادية "يمكنه أن يؤدي إلى زيادة وعي الجمهور بقيم البيوت التاريخية ويعزز الفوائد الاقتصادية، والتعليمية، والثقافية، والاجتماعية المرتبطة بصيانتها".

#### الوسائل غير الشخصية Non-personal

تشيع الوسائل غير الشخصية في معظم المواقع التراثية، وتشمل الأجهزة البصرية والسمعية. المادة المكتوبة هي وسيلة إرشادية شائعة في جميع أنحاء العالم. وتعدّ النشرات، والكتيبات الإرشادية، والملصقات والخرائط أمثلة جيدة على الوسائل المكتوبة التي يمكن أن تُطبع بعدة لغات. وتُقدم هذه في بعض الأحيان للزوار كجزء من رسم الدخول، وإن كان في بعض المواقع يتم تحصيل رسوم ضئيلة يكون معظم الزوار قادرين على دفع قيمتها. وتعدّ اللافتات وسيلة أخرى مرئية، على الأرجح من أكثر الأشكال شيوعاً ليسترشدها (اللوحة رقم ٦،٥). تسمح اللافتات الإرشادية بإدراج قدر كبير من المعلومات في كل محطة على طول المسار، أو إلى جانب طريق العرض. ويمكن أن تجذب الصور المرئية في اللافتات اهتمام الناس وتحافظ عليه وتساعد في صياغة الرسائل المهمة. ومن المهم أن تكون اللافتات مصنوعة من مواد متينة من شأنها أن تصمد أمام الأحوال الجوية القاسية والزوار الذين يتكئون عليها أو يلمسونها (Sharpe 1982b). في المناطق الحضرية التاريخية، من المهم توفير لافتات إرشادية بحيث يمكن للزائر أن يجد طريقه. تشتهر المدن القديمة بأنها ذات شوارع ضيقة ومزدحمة، وأنها مزيج من المباني السكنية، والمؤسسات التجارية والمباني الصناعية. عبور هذا المشهد الطبيعي الحضري يمكن أن يكون مربكاً للزوار الذين ليسوا على معرفة بالمكان، ويمكن أن تكون اللافتات الموضوعية على طول الطرق السياحية الرئيسة مفيدة في مساعدة الزوار في شق طريقهم خلالها.



اللوحة رقم (٦,٤). إعادة تمثيل التاريخ في قلعة جورج - كندا.



اللوحة رقم (٦,٥). سائح يستفيد من علامات إرشادية في جرانند كانيون Grand Canyon.

يرتبط باللافتات المعارض، التي تستخدم بشكل شائع في الهواء الطلق في معظم المواقع (مثل: الأطلال الأصلية)، وهي أساساً لوحات تتضمن نصوصاً مكتوبة عن خلفية محايدة مصحوبة بخرائط وصور ورسومات للموقع. كما تشمل في بعض الأحيان الأعمال الفنية المكتشفة من الموقع. وهدفها الأساس إعطاء مقدمة عامة، وتوجيه ورؤية شاملة عن الموقع (Light 1995b: 135). وكما يرى لايت (Light 1995b) فإن المعارض عادة ما تكون متميزة عن المتاحف؛ لأن وسيلة الاتصال الرئيسة في المتحف هي القطع التراثية، في حين أن الهدف من المعرض هو شرح وعرض معلم تاريخي.

تعدّ الجولات السمعية ذاتية الإرشاد وسيلة غير بصرية مفيدة. ويتضمن ذلك استخدام أجهزة سمعية من قبل الزوار لوصف الأشياء التي يشاهدونها، وتشمل المؤثرات الصوتية. وعادة، يتم ترقيم الأشياء أو المعارضات، وعادة ما يتطابق الرقم الموجود في الدليل السمعي مع ما يشاهده السائح (Sharpe 1982b). هذه الطريقة جيدة حيث تتيح للزائر الأجنبي فرصة تجربة الموقع بلغته الخاصة. ويمكن أن تضيف الرسوم المتحركة نكهة خاصة للمناظر الموصوفة والقصص المرئية. هذه الجولات فعالة لأنها تتيح للزوار أن يحددوا خطواتهم، ويقضون الوقت في المجالات التي تهمهم، ويمكنون وقتاً أقل في الأماكن التي لا تهمهم (Butcher-Youngans 1993; Light 1995b).

#### اختيار الوسائل Media Selection

ينبغي على المديرين استعراض مجموعة من الأسئلة في تحديد أي الوسائل التي يجب التركيز عليها في أي حالة معطاة. كما يجب الأخذ في الاعتبار الأسئلة المتعلقة بالاقتصاد والكفاءة، والتي تشمل حجم تكلفتها، وما

إذا كانت تحتاج إلى صيانة مستمرة، وكهرباء أو شخص يقوم بتشغيلها، أو لا تحتاج. وبالمثل يجب النظر في قضايا الزائر مثل: مدى استعداد الزوار للتأثر بها، ومن هو الجمهور الأساس، ومدى فاعليتها (Sharpe 1982b). وبالإضافة إلى ذلك، اقترح شارب (Sharpe 1982b) ثلاثة عوامل لا بد من وضعها في الحسبان في توجيه عملية اختيار الوسائل، وهي: الموارد، والزوار، والمرشدون. كل ذلك جنباً إلى جنب مع الأسئلة المذكورة أعلاه يمكن أن يساعد في تحديد ملائمة وسيلة.

### قضايا الزائر Visitor Issues

كان المرشد يتعامل تقليدياً مع زائري التراث كجمهور واحد متجانس من حيث مستوى التعليم، والخلفية العرقية، والقدرة العقلية والجسدية، أو اللغة، أو السن، ومكان الميلاد وسبب السفر. ولكن، وكما لاحظ أوزيل (Uzzell 1994: 299) فإنه "لا يوجد مثيل للجمهور العام. يتألف ما يسمى بالجمهور العام من مجموعة مختلفة من الجمهور مع احتياجات مختلفة وتوقعات مختلفة". لا بد من الاعتراف بهذه الاختلافات، والتخطيط لها لضمان إرشاد فعال، ولتفادي التضارب (Field and Wagar 1982). فالمجموعات المختلفة، مثل: المسنين والأطفال، تبحث عن تجارب مختلفة.

وبالمثل، ينبغي للمديرين أن يدركوا أنه لا يمكن للزوار فهم الموقع بالطريقة نفسها التي فهموها بها. وإذا لم يتمكنوا من ذلك، فإن الإرشاد سيكون على مستوى المرشد وليس على مستوى الزوار. فالزوار بحاجة إلى توجيه وتعليمات، وبجاجة إلى إرشاد لفهم ما هو معروض عليهم من خلال تجاربهم الخاصة. ولهذا الأمر أهمية خاصة بين الزوار الأجانب، الذين يأتون من خلفيات مختلفة مع مجموعات مختلفة من التوقعات. في جوهر الأمر، يحتاج الزوار لأن يقال لهم ما هو فريد عن المكان الذي يزورونه (Uzzell 1994: 298). بصفة عامة، يقتصر زوار التراث على كمية المعلومات التي يمكن أن يفهموها، لذلك ينبغي توفير مرشد على مختلف المستويات لعكس الاهتمام والقدرات بين مختلف المجموعات. ومن الأفضل أن يتم شرح ملامح قليلة يمكن فهمها جيداً من قبل الزوار، بدلاً من التحدث عن ملامح كثيرة لا يفهموها (Uzzell 1994).

يحتاج المديرون للنظر في ما يحتاج الزوار أن يعرفونه عن المكان، لجعل زيارتهم محفزة ولا تنسى. وهكذا، عند اختيار الوسائل يجب أن يأخذ المرشدون في الحسبان ما يستطيع الزوار إدراكه، كأهم أشكال الإرشاد وخصائص العروض الإرشادية للمتحف. في إحدى الدراسات (Herbert 1989a)، طُلب من الزوار إعطاء معدل لمختلف أشكال الإرشاد من حيث فاعليتها (الجدول رقم ٦,٥).

الجدول رقم (٦,٥). فعالية مختلف الوسائل وفقاً للزوار (%).

نوع وسائط الإعلام	مهم جداً	من المهم جداً	ليس مهماً
اللافتات التي تعطي وقائع وتفاصيل	٧٧	٢٢	١
رسومات بيانية تظهر الأمور كما كانت	٧٤	٢٥	١
بطاقات إرشادية لإجراء جولة شخصية	٥٥	٣٦	٩
خرائط تبين الموقع في منطقتة	٥٣	٤١	٧
المعارض	٣٩	٥٤	٧
اللوحات التاريخية	٣٠	٤٦	٢٤
الجولات المصحوبة بمرشدين	٢٧	٤٠	٣٣
عروض سمعية بصرية	١٨	٤٤	٣٩
تعليقات صوتية	١٦	٣٨	٤٧

المصدر: (Adapted from Herbert 1989a).

وبالمثل، استناداً إلى دراسة مبكرة قام بها كل من ألت وشو (Alt and Shaw 1984)، يعرض الجدول رقم (٦,٦) أهم ١٠ خصائص لمعارض المتحف، وفقاً للزوار في الثمانينيات من القرن الماضي. ويعدّ الوضوح، والوحدة، والجاذبية، والحركية (الديناميكية)، هي الصفات الرئيسة في هذا المسح. ومن الواضح، إذن أن الأدوات الإرشادية يجب أن تجتذب اهتمام الزوار وتحافظ عليه. وفقاً لموسكاردو (Moscardo 1999: 64) يمكن أن يتم هذا عن طريق استخدام وسائل كبيرة، وحية، وملموسة، ومتحركة، وملونة، تتضمن مفاهيم الاكتشاف، والتفاعل والعمل.

الجدول رقم (٦,٦). أفضل ١٠ سمات للعرض الإرشادي.

• يشير الاهتمام في الموضوع
• عرض المعلومات بوضوح
• أنه يعلم شيئاً جديداً
• يجذب الانتباه
• يوصل الرسالة بسرعة
• يشرك الزوار
• يمكن للزوار استخدامه في مساعيهم الخاصة
• أنها تجربة لا تنسى
• يحترم ذكاء الزوار
• يستخدم بنوداً مألوفة أو تجارب لتوضيح الفكرة

المصدر: (After Alt and Shaw 1984 - cited in Moscardo 1999: 37).

التفاعل هو عنصر أساس في زيارة التراث. فالموقع الذي يتيح الفرص للمشاركة في الأنشطة التاريخية، والتعامل مع القطع التراثية واستخدامها للعرض أو إعادة صياغة حدث تاريخي مهم يعد أكثر جذباً لمعظم الزوار، من مجرد النظر إلى عرض لأدوات وصور فوتوغرافية، لا يجرك المشاعر. ناقش ويلر (Weiler 1984) أهمية استخدام التراث الصناعي العالمي، مثل المصانع ومناطق استخراج الموارد الطبيعية، كجواذب، والتي ستقدم تجربة ملموسة مع أنشطة التراث الصناعي. ويعني التفاعل أيضاً أن يتفاعل الزوار ويتعلمون بعضهم مع بعض، وينبغي تشجيعهم على ذلك (Uzzell 1994).

### قضايا الموارد Resource Issues

يمكن أن تشكل طبيعة الموارد عاملاً محدد رئيساً بشأن اتخاذ القرار الخاص بتحديد ماهية أنواع الوسائل التي يتم اختيارها. على سبيل المثال، يجب النظر بعين الاعتبار إلى الجولات السمعية الذاتية في الأماكن الحساسة للضوضاء. أما الأفلام والأدلة الحية فقد تكون مفيدة قبل دخول كهف أو مكان حساس، حتى يعرف الناس كيف يتصرفون بناء على ما تعلموه في العرض (Sharpe 1982b). الجواذب السياحية تحت الماء، مثل السفن الغارقة، ربما يكون من الأفضل شرحها باستخدام علامات ضد الماء، بدلاً من أي شكل من أشكال الوسائل الإلكترونية، على الرغم من أن الغواصات السياحية وجولات الغطس المصحوبة بممرشد تقدم فرصاً جيدة للشرح تحت الماء أيضاً (Tabata 1989). إن الوسيلة - في حد ذاتها - قد يكون لها أيضاً دور توثيق في حماية الموارد، من خلال إقناع الناس بعدم اللمس، أو بالحماية الفعلية للأعمال الفنية نفسها، مثل الحبال واللافتات الإرشادية.

ناقش لايت (Light 1995b: 134) ما يلي:

"تختلف الآثار القديمة كثيراً عن المتاحف ومراكز الزوار، فالحقيقة البسيطة هي أن معظم الآثار في حالة يرثى لها، وتشكل الحاجة إلى حماية النسيج المادي للمباني محددًا رئيساً في اختيار الوسائل الإرشادية، التي يمكن استخدامها".

ونتيجة لذلك، فإن الوسائل الإرشادية في المعالم الأثرية بشكل عام هي أبسط من تلك التي تستخدم في مواقع أخرى. فإن حقيقة وجود أحد الأطلال تعدّ محددًا مهماً عما يمكن أن يقال عن الموقع؛ لذلك فإنه يجب استخدام إستراتيجيات إرشادية في الآثار القديمة، تبدو الأنواع الرئيسة للوسائل المستخدمة هي المعارض، واللافتات في الهواء الطلق والجولات السمعية المجسمة (Light 1995b: 134).

## قضايا الإرشاد Interpreter Issues

لأن المرشدين هم جزء مهم من تجربة التراث، فإنهم لابد أن يمتلكوا مهارات التعامل مع الناس والمعرفة الكافية. يحتاج المرشدون مهارات اتصال ممتازة؛ لأن مهمتهم مهنة إيصال معانٍ للزوار وتجارب. كما يجب أن يمتلكوا شخصية ودودة وحركية، متجنبين ما اعتبره ريسك (Risk 1994: 320) وضعاً غير مقبول حيث يكون

"متكلفاً، وجافاً ومحفوراً في الذاكرة، كما أن عرضاً بقليل الحماس والتألق، ينقضي برتابة لا نهائية ومؤلمة تصل إلى نهاية معلومة خاصة بقلّة عدد الزوار؛ نتيجة لشعورهم بالسأم والضجر وانسحابهم بعيداً بدون هدف قبل اختتام البرنامج أو العرض".

هذا السيناريو المضحك المؤسف هو الشائع في الكثير من أماكن التراث. يمكن للمرشد المبدع أن ينجز الكثير عندما تتعلق مهنته بحفز الزوار على التفكير، والاستغراق والاكتشاف (Lewis 1989). كلما كان المرشد أكثر كفاءة للتواصل، زاد ما يمكن أن يستخلصه الزوار من زيارتهم (Ryan and Dewar 1995). يجب أن يكون المرشد الجيد ودوداً، ذا طبيعة جيدة، وواثقاً من نفسه، ومنظماً بشكل جيد، ومرحاً (Knudson et al. 1995).

وبالمثل، ينبغي أن يكون لدى المرشد فهم سليم في مجال تخصصه. وبما أن الإرشاد ضروري في معظم المواقع، "عن المكان ومفهوم المكان، وعن وضع الناس والأشياء ضمن السياق البيئي" (Aldridge 1989: 64)، فالجغرافيا هي المجال الأساسي للمعرفة. ينبغي أن يكون المرشد مدركاً لتاريخ الوقائع المرتبطة بالمكان، وخاصة التي يعمل فيها. وسيتذكر الزوار دائماً المرشد الذي يقدم لهم معلومات غير صحيحة! يحتاج المرشد أيضاً إلى فهم نظريات التعلم والخصائص السلوكية للإرشاد (Fennell 1999)، التي تساعد على تحقيق النتائج المرجوة من البرنامج الإرشادي. وينبغي أن يدرس المرشد أشياء كثيرة كجزء من التدريب المتصل بسلوك الزائر ونظرية التعلم. مبادئ التعلم هذه يلخصها الجدول رقم (٦،٧). إن فهم مهارات المرشد والتدريب يمكن أن تساعد الإدارة في اتخاذ قرار بشأن نوع الوسيلة الشخصية التي يمكن استخدامها.

## التقنيات الجديدة New Technologies

حدثت كثير من التطورات التكنولوجية الجديدة في السنوات الأخيرة في مجال الإرشاد التراثي (Velarde and Allen 1994). في كلمات أوزيل (Uzzell 1995: 295)، تقليدياً "قصد بالإرشاد الكتيبات ولوحات المعارض، وربما البرنامج السمعي-البصري. إن مجموعة الوسائل الإرشادية المستخدمة الآن ليست أكثر تنوعاً فقط، ولكنها تقنية بشكل متطور: محاكاة الحاسوب، والجولات الشخصية المصحوبة بالإستيريو، والرحلات

المعززة بالأصوات والروائح. وفي حين أن تحديث برامج الإرشاد مهمة، يجب على المديرين توخي الحذر بعدم السماح للوسيلة بالسيطرة على الموارد. يمكن لكثير من آليات التكنولوجيا العالية والحيل أن تنتقص من التجربة الحقيقية؛ مما يُبعد الزوار عن روح الموارد. فمن السهل على مصمم الأدوات الإرشادية الجديد أن يدعن لصرخات الزوار لأسباب تتعلق بالتكنولوجيا والجماليات أكثر من شرح التراث (Pearson and Sullivan 1995: 298).

#### الجدول رقم (٦,٧). مبادئ التعلم لتدريب المفسر.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتعلم الناس بشكل أفضل عندما يشاركون بنشاط في عملية التعلم.</li> <li>• يتعلم الناس بشكل أفضل عندما يتم استخدام أكبر عدد من الحواس، حسب الحاجة.</li> <li>• يفضل الناس معرفة ما هو أكثر قيمة لهم في الوقت الحاضر.</li> <li>• ما يكتشفه الناس لأنفسهم يولد نوعاً من الإثارة والرضا الخاص الحيوي.</li> <li>• يتطلب التعلم النشاط من جانب المتعلم.</li> <li>• تحفز المنافسة الودية على التعلم.</li> <li>• معرفة فائدة المعرفة المكتسبة يجعل التعلم أكثر فاعلية.</li> <li>• يتعلم الناس بشكل أفضل من التجربة المباشرة.</li> <li>• يتعلم الناس أفضل عندما تكون التجربة قريبة لهم في الزمان والمكان.</li> <li>• يمكن استخلاص الأسئلة بشكل فاعل لمساعدة الناس على استخلاص المعاني.</li> <li>• إثارة توقعات الناس في بداية العرض سيركز الاهتمام، ومن ثم يحسن التعلم.</li> <li>• الطرق التي يستجيب بها الناس للتأثير على تعلمهم.</li> </ul>
--

المصدر: (Adapted from Lewis 1989).

حلّت الوسائل الإلكترونية بسرعة محل الكثير من المرشدين البشريين في المتاحف في جميع أنحاء العالم. على سبيل المثال، ظهرت الإرشادات الإلكترونية في متحف الحمامات الرومانية في باث، بريطانيا، في عام ١٩٩٥م (Walter 1996).

"عند دخول المتحف، يحمل كل زائر دليلاً إلكترونياً، يشبه هاتفاً نقالاً مع زر اتصال. استخدام هذا الدليل مشمول في رسوم الدخول، وعادة ما يأخذ كل شخص جهازاً واحداً. ويتم تعريف الكثير من المواقع حول المتحف بعدد ما، عند الضغط عليه في الهاتف، يمكن للزائر أن يستمع إلى معلومات عن الموقع (متاحة حالياً بست لغات)" (Walter 1996: 241) (اللوحة رقم ٦,٦).



اللوحة رقم (٦,٦). وسائل إرشاد شخصية متقدمة في الحمامات الرومانية، باث، إنجلترا.

أصبحت هذه الأجهزة شائعة في جميع أنحاء المملكة المتحدة، وأوروبا الغربية، وبصورة متزايدة في أمريكا الشمالية. ربما مثلت أجهزة الحاسوب واحدة من أهم التطورات التكنولوجية، التي أثرت على عملية الإرشاد في السنوات الأخيرة. فقد لاقت عروض الحاسوب التفاعلية نجاحاً كبيراً؛ لأنها توفر الكثير من التجارب الحسية، وتسمح للزوار بالتحكم في المعلومات التي يتلقونها (Moscardo and Woods 1998). وقد يصبح الواقع الافتراضي المتصل بالحاسوب أيضاً مهماً ضمن سياق التراث في المستقبل، وقد تم عبور حدود العقل الإلكتروني بالفعل، وربما يتمكن الناس يوماً من تجربة الكولوسيوم الروماني، وسور الصين العظيم، ومتحف التاريخ الطبيعي جميعها في مساء يوم واحد، دون الاضطرار إلى مغادرة المنزل (Timothy 2001c: 175). بالإضافة إلى ذلك، "يمكن أن يصبح الواقع الافتراضي أيضاً، أداة تخطيطية مفيدة لبناء المشروعات وتطوير أساليب العرض، من خلال السماح لفريق عمل المشروع تصور المنتج النهائي قبل أن يتم بناؤه" (Fahy 1995: 94). يفيد الحاسوب إدارة الموقع، بشكل عام، في تزويد أمناء المتاحف والمواقع التراثية بكمية هائلة من المعلومات المخزنة، وفي منحها فرصاً لتجربة هذه المعلومات المجمعة، بطرق مبتكرة، مع عمل الارتباطات التي لم يكن من السهولة عملها من خلال النظام اليدوي (Fahy 1995: 85).

عروض الوسائط المتعددة، هي مظهر آخر من مظاهر التغير التكنولوجي، التي أصبحت أكثر شيوعاً في المواقع التاريخية. فالإضاءة الوهمية ومعدات التكنولوجيا العالية، يمكن أن تسهم كثيراً في تصوير الأحداث التاريخية من خلال المواقب وغيرها من العروض المسرحية التاريخية الموجودة في الممتلكات التاريخية. تتطلب هذه العروض عادة كميات كبيرة من المعدات، التي ينبغي أن تكون خفية خلال النهار إن أمكن، بحيث لا تلهي الزوار (Clair 1997).

التقنية العالية لعروض الصوت والضوء، مثل تلك التي في باريدور ومجمعات معابد برامبانان في إندونيسيا، يمكن أن تساعد في تسليط الضوء على الممارسات التقليدية والأشكال الفنية خلال العروض. ومع ذلك لا تخلو التقنيات الحديثة من الآثار السلبية، وقد حدد والتر (Walter 1996) عدداً من الآثار السلبية لاستخدام التقنيات الحديثة في المواقع التاريخية. فقبل ظهور الأدلة الإلكترونية في متحف باث، كان الزوار يتحدثون فيما بينهم، ويشيرون إلى الأماكن ذات الأهمية، ويناقشون ما كانوا يحدقون فيه. الآن،

"الجميع تقريباً صامتون؛ لأنهم يستمعون إلى دليلهم الإلكتروني. وفي أي وقت من الأوقات، لا يوجد أكثر من متحدث واحد من بين ٣٠ شخصاً. وكما قال لي زميل زار الحمامات عدة مرات: "إنه مثل مشرحة هذه الأيام" (Walter 1996: 242).

ما هو سلبي في هذا هو أن الزوار لم يعودوا يبحثون عن الأشياء، ولكن أعداداً قليلة تنظر حولها الآن بشكل مستقل. في الماضي كان الآباء ينقلون أحاديثهم لأطفالهم؛ لأنهم اكتشفوا أشياء معاً. ومتى بدأ الآباء باستخدام الهواتف المحمولة، وفقاً لولتر، تُرك الأطفال بدون وسيلة اتصال سواء من الكبار أو الأشياء. وفي الختام، رثى ولتر (Walter 1996: 244) الحال بقوله: "يبدو أن التقنيات الحديثة وفرت المزيد من المعلومات لكثير من الناس، ولكن على حساب عزل الزوار بعضهم عن بعض وعن الموقع. ولعله مماثل لاستبدال السينما بجهاز التلفزيون".

#### استخدام الزائر للوسائل الإرشادية *Visitor Use of Interpretive Media*

من خلال دراسة زوار المتنزه الوطني في جبل كوك، حدد ستوارت وآخرون (Stewart *et al.* 1998) أربعة أنواع من الزوار، من حيث استخدامهم للوسائل الإرشادية: الباحثون، والمستمعون، والظلاليون، والنائون بأنفسهم (انظر الجدول رقم ٦,٨). ووصف ستوارت وآخرون (Stewart *et al.* 1998) الباحثين بحاجتهم للحصول على معلومات إرشادية. وتنقسم هذه المجموعة إلى المتعلمين، والجامعيين، والمرغمين. المتعلمون هم الزوار الذين يطلبون معلومات عن المكان في جميع المراحل خلال زيارتهم، هذه المجموعة هي الأكثر تحفيزاً بواسطة المرشد، وأكثر إدراكاً للمكان قبل الزيارة. لا يزيد الإرشاد هؤلاء الزوار فهماً، ولكن من المرجح أن يكون مكماً له. الجامعون هم الزوار الذين يجمعون المعلومات عن الموقع لمساعدتهم للقيام بأنشطة مختارة. وبالاشتراك مع المتعلمين، يستفيد الجامعون من الإرشاد طوال زيارتهم، إلا أن دوافعهم تكون مختلفة. فبدلاً من جمع المعلومات لتعزيز فهمهم للمكان، فإنهم يميلون إلى جمع المعلومات (مثل الأوقات وأماكن الأنشطة)، التي تمكنهم من القيام بأنشطة محدودة. النوع الأخير من الباحثين هم المرغمون. وهم الذين يجبرون على الاهتمام بالإرشاد، عندما لا يكون جزءاً رئيساً من

تجاربهم. على سبيل المثال، يبحث المرغمون عن مراكز الإرشاد، مثل مراكز الزوار أو المعارض المغطاة، مثل المأوى من سوء الأحوال الجوية. في هذه الحالة، يتعين على الزوار أخذ المزيد من المعلومات بدلاً من مجرد الاهتمام العابر بالتغيير، وإذا لم تكن هناك حاجة لملء الوقت، فربما لا يقضي الكثير منه في التفاعل مع الإرشاد.

الجدول رقم (٦,٨). مستخدمو الإرشاد في المتنزه الوطني بجبل كوك.

<p>الباحثون: الزوار الذين يشمل نشاطهم البحث عن مصادر المعلومات والإرشاد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المتعلمون: الناس الذين يسعون للإرشاد خصوصاً للتعرف إلى المكان.</li> <li>• الجامعون: الناس الذين يبحثون عن معلومات عن مكان (بدلاً من الإرشاد).</li> <li>• المرغمون: أولئك الذين يسعون للمعلومات والإرشاد لملء الوقت عندما يكونون في مكان ما.</li> </ul> <p>المستمعون: الزوار الذين يستمعون إلى مصادر المعلومات والإرشاد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الراضون: الناس الذين يرتاحون للسمع أكثر من الإرشاد عندما يكونون في مكان ما.</li> <li>• المحبطون: الناس الذين يشعرون بالإحباط عند السماع أكثر من الإرشاد عندما يكونون في مكان ما.</li> </ul> <p>الظاليون: الزوار الذين يكونون مصحوبين بآخرين خلال الإرشاد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرسميون: الناس الذين يصحبون الزوار في مواقع الإرشاد.</li> <li>• غير الرسميين: الناس الذين يرافقون بشكل غير رسمي في المواقع الإرشادية.</li> </ul> <p>النائون بأنفسهم: الزوار الذين يتجنبون مصادر المعلومات والمرشدين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• النائون بأنفسهم: الأشخاص الذين يقصدون تجنب الإرشاد.</li> <li>• السليون: غير المهتمين بالإرشاد.</li> </ul>
--

المصدر: (Adapted from Stewart et al. 1998).

الفئة الثانية الرئيسة التي وصفها ستوارت وآخرون (Stewart et al. 1998) هي فئة المستمعين، الذين يمثل الإرشاد لهم مجرد صدفة. تجربة السماع في الإرشاد يبدو أنها تضيف لتجربة الراضين، الذين يأخذون المزيد من المعلومات بدلاً عن مجرد الاهتمام العابر بها عندما يجدونها. أما المستمعون المحبطون فيبدون عدم الرضا مع لقائهم الفعلي بالإرشاد. وعندما يجدون المعلومة في النهاية، فإنهم يميلون إلى نقد المرشد. ونظراً لهذه التجربة، فمن غير المرجح في المستقبل أن يهتموا بالإرشاد.

الظاليون، وفقاً لستوارت وآخرون (Stewart et al. 1998)، هم رسميون وغير رسميين. وعادة ما يرافق الظاليون الرسميون بشكل رسمي مرشداً مدفوع الأجر خلال الموقع، وخلال الوسائل الإرشادية. ويبدو أن هذه هي مجموعة الزوار الوحيدة التي من المحتمل أن تستخدم كل مجالات الإرشاد قبل زيارتهم للموقع أثناءها. ويقاد الظاليون غير الرسميين عبر العملية الإرشادية من خلال رفقة الأصدقاء والأقارب، الذين قد يكونون أنفسهم

باحثين نشطين، على الرغم من أنهم لا يبادرون بالضرورة إلى البحث عن الإرشاد، إلا أنهم يهتمون به فقط بسبب الناس والباحثين الذين يرافقونهم.

يشكل النائنون بأنفسهم المجموعة الأخيرة لمستخدمي الإرشاد. ولا يولي المتجنبون السلبيون جهداً يذكر لتجربة الإرشاد، وغالباً ما يكون ذلك نتيجة لضيق الوقت، والتعب، والافتقار إلى القدرات اللغوية، أو عدم الاهتمام. يمكن، مع ذلك، أن يتأثروا ببعض أشكال الإرشاد التي يصعب تجنبها (مثل إعلانات على حافلة). النائنون بأنفسهم يتفادون فعلياً، وعلى نحو قاطع، موقع الإرشاد. لسبب أو لآخر يقاومون الانخراط في الإرشاد، لذلك فإن تأثيره على فهمهم للمكان في حده الأدنى.

يفترض مايلز (Miles 1986: 78) أن النوع الباحث من الزوار سوف يتعلم من المعروضات بغض النظر عما يقوم به المتحف، لذا يمكن أن يكون للمتحف تأثير كبير على نوعية التعلم التي تحدث. ويطلق مايلز على الأنواع الأخرى من الزوار اسم (متسوقي النافذة)، فبعضهم يقوم بالزيارة لأنها محض وسيلة لتمضية الوقت (على سبيل المثال لمشاهدة معالم المدينة، والهروب من المطر، وكمكان لأخذ الأطفال المتعبين). القليل منهم مهتمون فعلاً بالتجارب التعليمية.

وفقاً لدراسة قام بها لايت (Light 1995b) في ويلز، تتعلق بالوسائل على وجه التحديد، يستخدم زوار التراث اللوحات الإرشادية في الأماكن المفتوحة دائماً ويشاهدها جميع الزوار تقريباً، بينما تستخدم الجولات السمعية المصحوبة بأجهزة الإستيريو استخداماً أقل. تتلخص أسباب هذا فيما يلي:

- ١- الناس لا يحبون الجولات بصحبة مرشدين أو أجهزة الإستيريو السمعية.
- ٢- الناس لا يعلمون أن مثل هذه الجولات الذاتية الإرشاد موجودة.
- ٣- بعض الناس لا يشعرون أن لديهم ما يكفي من الوقت في الموقع.
- ٤- أعاققت مرافقة الأطفال بعض الناس عن استخدام أجهزة الجولة السمعية.
- ٥- يعتقد بعض الناس أن الجولة كانت مكلفة للغاية.

إن إعداد وتعلم كيفية استخدام الجولة السمعية، قد يمثل في بعض الأحيان معوقاً للزوار (Herbert 1989a; Light 1995b). ورغم كل هذا، تعدّ الجولات السمعية، وغيرها من الوسائل السمعية أدوات قيمة؛ لأنها تساعد الزور في استخدام خيالهم لإعادة صياغة بعض الأحداث والمواقع في عقولهم (Herbert 1989a)، وقد يستمع الزوار في الأرجح إلى الشريط السمعي بالكامل أكثر من النظر في جميع العروض البصرية أو اللوحات الإرشادية في الأماكن المفتوحة. ما يشير إليه هذا هو أن الإرشاد السمعي يعمل بصورة جيدة على إبقاء اهتمام الزوار بالتراث أكثر من الإرشاد المكتوب (Light 1995b: 138). ووفقاً للايت (Light 1995b)، تبقى الوسيلة السمعية على الاهتمام أكثر من الوسيلة البصرية. وهذا ينتج إلى درجة ما عن قيمتها غير المألوفة، وميل الناس للاستماع أكثر من القراءة.

تُقيم العروض الحية وتُصنف بواسطة المرشدين السياحيين، والمحاضرات، كوسائل ذات درجة عالية من الفعالية. وهي شائعة جداً لأنها تتيح للزوار التفاعل مع المعلومات بشكل أفضل وتجعل تجربتهم شخصية. يصنف التفاعل مع المرشدين بتقدير كبير من الزوار، لأن هذا يتيح لهم توجيه أسئلة حول المعلومات الأكثر إثارة ومناسبة على المستوى الشخصي (Moscardo and Woods 1998: 320). وتعدّ الشروح الحية وسيلة جيدة للاتصال بالجمهور، وخصوصاً عندما يشارك الجمهور (McArthur and Hall 1993c: 29).

من أكثر الأمور التي يحصل عليها الزوار من المشاركة في البرامج الإرشادية المعرفة، والخبرة الشخصية، واللقاءات الجمالية، والفوائد الاجتماعية (Masberg and Silverman 1996). بالنسبة لمعظم الناس، تُكتسب معرفة موضوعات محددة مثل الحياة اليومية خلال فترات مختلفة من الزمن، مع مختلف الثقافات. وتشمل التجارب الشخصية إلى حدٍ نموذجي تطوير علاقة شخصية مع المشاهد المرئية أو حتى السمعية. الفوائد الاجتماعية هي أيضاً نتائج مهمة، مثل: تبادل الخبرات مع الرفاق (مثل أفراد العائلة، والأصدقاء، والطلاب ... وغيرهم)، وتعدّ اللقاءات الجمالية (مثل: الطبيعة، والمناظر الطبيعية، والموسيقى والحيوانات) تجربة لا تنسى (Masberg and Silverman 1996: 23-4).

تدل دراسة الحالة التالية للإرشاد في جدار هادريان في Hadrian's Wall في شمال إنجلترا على عددٍ من القضايا والمبادئ الموصوفة في هذا الفصل.

### الإرشاد في جدار هادريان: دراسة حالة

#### Case Study: Interpretation at Hadrian's Wall

بني الرومان جدار هادريان فيما بين عامي ١٢٠-١٣٠م كجزء من خط دفاع عن أراضيهم على الحدود الشمالية للإمبراطورية. يمتد الجدار الذي يزيد سمكه عن ثلاثة أمتار، من البحر إلى البحر في شمال إنجلترا، إلى الجنوب من الحدود مع أسكتلندا، ويشمل الحصون والأبراج والقلاع المترامية على طول امتداده. ويعدّ جدار هادريان اليوم مصوناً بشكل جيد، ويعدّ من أكثر الأطلال الرومانية إثارة للإعجاب في المملكة المتحدة (كما أنه موقع تراث عالمي)، وأصبح جاذباً سياحياً كبيراً في السنوات الأخيرة (Cole 1994; Turley 1998; Usherwood 1996). انظر الجدول رقم ٦,٩). يمكن للزوار السفر على امتداد جزء كبير من الجدار، الذي يمر عبر المناطق الريفية، والأراضي الزراعية والمناطق الحضرية، أو يمكن لهم أن يصلوا إلى نقاط محددة على امتداده في جولات ومشاهدات للجدار الذي يمر بدرجات متفاوتة من الصيانة والتدهور.

الجدول رقم (٩، ٦). الزيارة السنوية لمواقع مختارة في جدار هادريان.

الموقع	١٩٩٥م	١٩٩٦م	١٩٩٧م	١٩٩٨م
أرنيا	٧٤,٣٠٩	٧٧,٥٥٩	٧٠,٦٣٨	٨٧,٢٧٩
متحف الآثار القديمة	١٩,٥٠٣	١٨,٦٨٠	١٦,٧٤٨	١٦,٣٢٨
كورنبرج	٢٢,٨٦١	٢٣,١٨٨	٢٥,٧٦٩	٢٣,٩٢٥
شيستر	٦٨,٥٧٠	٧٧,٨٠٩	٧٦,٦٤٢	٧٧,٣٦٥
هاوستيد	١٢٧,٣٨٩	١٢٢,١٨٩	١٢٣,٥٥٩	١١٤,٠٣٣
فيندولاندا	٦٨,٠٤١	٧١,٧٧٠	٧١,٥٨٦	٦٨,٠٥٢
المتحف الروماني الحربي	٥٣,٧٠١	٥٤,٣٥٨	٤٨,٩٥٠	٤٤,٧٤٩
بيرد وسوالد	٣٤,٨٩٩	٤٠,٦٠٧	٣٧,٥٣٦	٣٦,٦١٤
تولبي هاوس	٥٧,٠٣٤	٥٩,٥٨٧	٦١,٨٩١	٥٩,٥٧٣
سينهاوس	٢,٦٧٧	٢,٩١٤	٣,٣٩٦	٥,٧٥٤
ونس بيرويد	٧٩,٧٣٥	٧٩,٦٨٠	٧٨,٤٦٨	٦٦,٤٧٤
المجموع	٦٠٨,٧١٩	٦٢٨,٣٤١	٦١٥,١٨٣	٦٠٠,١٤٦

المصدر: (Compiled from Hadrian's Wall Tourism Partnership 1999).

تعدّ اللوحات الإرشادية هي الوسيلة الأكثر شيوعاً، التي تستخدمها هيئة التراث الإنجليزي الواعية للتراث، على طول الطريق ومراكز الإرشاد (المجانية وغير المجانية) الموجودة في بعض المواقع. بصفة عامة يشمل الإرشاد توضيحات للشكل التي يعتقد أن المبنى كان عليه أيام الرومان، وتقرن بأوصاف الجدار ووظائفه. وقد ترجمت اللوحات الإرشادية إلى اللغات: الألمانية، والإيطالية، والفرنسية، واليابانية، لصالح السياح الأجانب، على الرغم من أن نسبة هذه المجموعات مجتمعة لا تمثل سوى ما يقرب من ١٠-٢٠٪ من زوار المنطقة. وتستخدم وسائل مختلفة في بعض الأماكن على طول الجدار. وتقدم أشرطة سمعية (بالإنجليزية فقط) في فيندولاند وكوربيردج، وتجمع بين الموسيقى والمعلومات العامة الصوتية عن أسلوب الحياة الرومانية والجدار (Turey 1998: 116).

على الرغم من هذه الجوانب الإيجابية، إلا أن توري (Turey 1998: 117)، قد وصف عدداً من القضايا السلبية التي صاحبت شرح جدار هادريان في الماضي: أولاً، نشأت المشاكل بسبب أن الأشرطة السمعية ركزت على اللوحات الإرشادية، مما سبب زحاماً في بعض الأوقات. وثانياً، للمواقع الرئيسة على طول الجدار متاحف تعرض الكثير من التحف الفنية المرتبطة بالعصر الروماني، ولكن نوعية هذه المتاحف متغيرة، ويبدو أن بعضها لم يحدّث منذ عقود. وثالثاً، في بعض المتاحف (على سبيل المثال في شيستر Chester)، لم يكن هناك شرح لأعمال الحجر وغيرها من التحف الفنية، سوى بعض التعليقات المختصرة في كلمة واحدة، أو فقرة واحدة. وقد اختلطت النظرات العامة لمتحف شيستر، مقترحة أن قيمة الزيارة كانت في الجو العام، بينما اقترح بعضهم الآخر، أن العروض قد فشلت في إعطاء التحف الفنية الأهمية التي تستحقها. ورابعاً، تقليدياً عجزت متاحف الجدار عن

الاحتفاظ بالزوار لأكثر من بضع دقائق. وأخيراً، فإن عدداً قليلاً نسبياً من المواقع تقدم خدمات الإرشادية لغير الناطقين بالإنجليزية. هناك جهود مبدولة لتغيير هذه الحالة في السنوات الأخيرة قامت بها هيئة التراث الإنجليزية (English Heritage 1996)، عن طريق تحسين العروض، وإنشاء المزيد من مراكز التوجيه، ومواقع البوابات والأماكن التي يمكن للزوار الحصول منها على المعلومات. كما تم محاولة استخدام وسائل أخرى متنوعة، وتم إجراء التحسينات لكي تستوعب أكثر احتياجات الزوار الدوليين. وبالمثل، فإنه قد تم ملاحظة أن مراكز الإرشاد في أماكن مختلفة على طول الجدار سوف تساعد الآن في بناء الوعي لدى السياح بضرورة صيانة هذا الأثر، وتوجيه الحشود الكبيرة من الناس بعيداً عن الأجزاء التي بدأت في الانهيار.

### الملخص والنتائج

#### Summary and Conclusions

غالباً ما تختلف السياحة التراثية عن غيرها من أنواع السياحة الأخرى، من حيث اهتمام الزوار، والاستعداد للتعليم في المواقع، والقبول بأن التعليم هو جانب مهم من تجربة التراث (Boyd 2002a). لذلك يؤدي الإرشاد، من قبل مديري المواقع، دوراً أساسياً في مساعدة عملية تعلم الزوار. وقد عرض هذا الفصل مناقشة تفصيلية للإرشاد التراثي، وقد تجاوزت الدراسات التقليدية لأنواع المختلفة من التعليم الرسمي، لعرض الإرشاد كجزء من الترفيه، وجزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة.

جانب مهم من هذا الفصل، كان تطوير المناقشة حول التخطيط الإرشادي. ترتبط جذوره بمبادئ تيلدن (Tilden 1977) الأساسية للإرشاد. ولكي يكون الإرشاد ناجحاً يجب أن يقوم على عدة عناصر توجيهية هي: القابلية للاستمرار، والكفاءة، والراحة، والمرونة، والحد الأدنى من الضرر، والاستخدام الأمثل للموارد، وأن يشارك السكان المحليون في عملية صنع القرار. ومن المهم أيضاً، مع ذلك قبول أن هذه العناصر الإرشادية توجد ضمن سلسلة من الخطوات المتعاقبة والمنطقية، والشائعة في التخطيط بشكل عام، ولكنها يجب أن تُكيف لتلبية متطلبات التخطيط الإرشادي. وقد تم تسليط الضوء عليها لكي تتضمن الترتيب المتعاقب التالي: صياغة الأهداف والغايات (حيث الأهداف عامة ومجردة، بعكس الغايات التي هي أكثر تحديداً، وتوفر الاتجاه فيما يتعلق بالكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف)، وتحليل الأوضاع، وجمع البيانات وتحليلها، والتوصيات، وخطة العمل، والتنفيذ، والتقييم، والرصد.

مع بروز مواقع التراث كأماكن للتفاعل بين الثقافات، يواجه المديرون بشكل متزايد، التحديات المتمثلة في تلبية احتياجات العملاء الدوليين المتزايد، حيث إن قدرتهم على الفهم سوف تتراوح من الأصحاء إلى ذوي

الاحتياجات الخاصة. ولا تعني خدمة هذا الطيف من القدرات تجاهل عناصر أساسية مرتبطة بالاستدامة، التي تؤكد على مبادئ مثل المساواة والأخلاق. ولذلك، يتعين على المديرين معرفة الجمهور، وأن يكونوا قادرين على تكييف برامج إرشادية لخدمة المشاركة متعددة اللغات في المواقع التاريخية، سواء من خلال الوسائل الشفهية أو المكتوبة، أو عبر وسائل الحوار في إطار الأنشطة. يحتاج الإرشاد إلى النظر إليه على أنه دوراً حاسماً، يقوم به في الحالات التي توجد فيها اختلافات ثقافية. كما لوحظ في هذا الفصل، أن المديرين سيحسنون أداءهم إذا ما عملوا وفق المبادئ التوجيهية التي حددها أوبيتز (Upitis 1989)، الذي طور برامج من منظور احترام كرامة الإنسان، وأصبح لهم مواقف إيجابية وثرية تجاه الثقافات الأخرى، بغض النظر عن الأثر الذي قد يحدثه هذا على ثقافة الفرد الشخصية. فيما يتعلق بـ"قدرة" الأفراد، يواجه مديرو التراث مشكلة المساواة في توفير إمكانية الوصول لجميع قطاعات المجتمع. من الواضح أن هذا يمثل أكبر التحديات، إذ إنه يكلف كثيراً، عندما يتعلق الأمر بالسياح من ذوي الاحتياجات الخاصة، ولكن تجاهل هذه السوق التراثية سيكون خطأ سيرسل رسالة مفادها أن التراث ليس مفتوحاً للجميع، وأن أماكن التراث هي حكر على الصفوة والزوار غير المعوقين، بينما أن هذا ليس هو الحال.

وبما أن الاهتمام بجواذب السياحة التراثية في نمو مستمر، يواجه المديرون مشكلة توفير طرق جديدة ومتطورة لنقل رسائلهم إلى الزوار. كشف هذا الفصل عن مجموعة من الوسائل الإرشادية المتاحة، بما فيها الوسائل الشخصية (الجولات، والمرشدون، والمسيرات الثقافية، والشخصيات الحية، واستضافة المناسبات الخاصة)، وتلك التي تصنف بأنها غير شخصية (الكتيبات والنشرات، واللافتات، والمعارض، والجولات السمعية الذاتية، والإرشاد للمعروضات). إن الفصل حول أفضل وسيلة تساعد في عملية الإرشاد، يتطلب من المديرين الاعتراف أولاً بأن جميع الجماهير مختلفون، وبعضهم قد يحتاج إلى أن يعرف ما يجعل المكان فريداً من نوعه، في حين أن بعضهم الآخر يمكن أن يقدر ما هو مهم، ولكنه يتطلب أساليب إرشادية خاصة لإحداث زيادة مثيرة وبارزة.

مع ظهور تكنولوجيا جديدة في الجواذب التراثية، يظهر التفاعل باعتبار أن له دوراً محورياً في إشراك العناصر الشابة في المجتمع، لأنهم يطمحون إلى التعلم من خلال التجارب التي تنطوي على المشاركة والتفاعل مع المعارض والعروض. في حين أن القدرة على التفاعل مع الأشياء الجامدة يمكن أن تكون مفيدة وتعليمية وجديرة بالاهتمام، يجب على المديرين أن يكونوا حذرين بالنسبة إلى أي مدى يجب الاستمرار في استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث يجب أن يصلوا إلى احتمال أن تحل عروض التقنية العالية محل الجودة من خلال الوسائل الجديدة، التي قد تنتقص من التجربة المقصودة. يجذب الكتاب أن تكون أجهزة الحاسوب جزءاً من العملية الإرشادية، إلا أنهم اقترحوا توخي الحذر بشأن المدى الذي ينبغي أن تستخدم فيه، وعلى النحو المبين في هذا الفصل، فإن استخدام التطورات الجديدة يمكن أيضاً أن تكون لها آثار سلبية.

أظهرت الأبحاث أن للزوار استخدامات متعددة لوسائل الإرشاد. ولئن كان من الخطأ تنميط السياح فإن هناك ميزة كبيرة في القيام بذلك، ومن وجهة نظر المدير الذي يمثل تقديم الإرشاد للزوار تحدياً لهم. اقترحت الأبحاث الحديثة، مثل دراسة ستوارت وآخرين (Stewart *et al.* 1998) أن هناك فائدة في تطوير الوسائل الإرشادية التي تلبي احتياجات أنواع محددة من الزوار، سواء كانوا من الباحثين، أو المستمعين أو الظلاليين، غير أن لايت (Light 1995b) كشف في بحثه في ويلز، أنه في حين يفضل المديرون وسيلة محددة (الإرشاد الصوتي) لمساعدة الزوار في إبقاء المعلومة، فإن تفضيل الزوار قد يظل مع المناهج التقليدية (قراءة اللافتات واللوحات المكتوبة). وعلى الرغم من تنوع مجالات الوسائل التي يستخدمها المديرون، والمدى الذي يشارك فيه الزوار، فإنه من الضروري أن تبقى التجربة التراثية، والإرشاد والمنتجات نفسها على حالتها الأصلية كلما أمكن ذلك. إن مسألة الأصالة ستكون محور الفصل التالي.

### الأسئلة Questions

- ١- هل التعليم أهم من الترفيه فيما يتعلق بالإرشاد التراثي؟
- ٢- ما العوامل الرئيسة التي تؤثر في التعليم النظامي وغير النظامي في مواقع التراث؟
- ٣- ما الطرق التي تستوعب من خلالها الجواذب التراثية الاحتياجات الخاصة للزائر؟
- ٤- قيّم مزايا الوسائل الإرشادية الشخصية وغير الشخصية وعيوبها.

### مراجع لمزيد من القراءة Further Reading

- Butcher-Youngmans, S. (1993) *Historic House Museums: A practical handbook for their care, preservation, and management*, Oxford University Press, New York.
- Harrison, R. (ed.) (1994) *Manual of Heritage Management*, Butterworth Heinemann, Oxford.
- Knudson, D.M., Cable, T.T. and Beck, L. (1995) *Interpretation of Cultural and Natural Resources*, Venture, State College, Pa.
- Machlis, G.E. and Field, D.R. (eds) (1984) *On Interpretation: Sociology for interpreters of natural and cultural history*, Oregon State University Press, Corvallis.
- Tilden, F. (1977) *Interpreting Our Heritage*, University of North Carolina Press, Chapel Hill.